

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد بوضياف

المسيلة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علوم الإعلام والاتصال



مذكرة لنيل شهادة ليسانس بعنوان

دور برامج العلاقات العامة في تنشيط فضاءات
القراءة العمومية

دراسة ميدانية لرواد المكتبة العمومية لولاية برج بوعرييج - بوسام محمد

إشراف الأستاذ

- عبد الحميد بلعباس

إعداد الطلبة :

- نور الهدى عيساوي

السنة الجامعية : 2020/2019

إِهْدَاء

الحمد لله وبالله نستعين والصلاة والسلام على أشرف الأنبياء والمرسلين سيدنا محمد وعلى
آله واصحابه والتابعين بالإحسان الى يوم الدين
لولا فضل الله تعالى الذي منا علينا بكرمه ويسرنا ووقفنا لما وصلنا اليه والذي أعطانا
القوة في اتمام مشورنا الله عز وجل
إلى نبي العالمين ، وسيد الأمة وحبیب المتقين ، ونور المهتدين سيدنا محمد صلى الله
عليه وسلم
إلى من جرع الكأس فارغا ليسقيني قطرة حب... إلى من كنت أنامله ليقدم لنا لحظة
سعادة... إلى من حصد الأشواك عن دربي ليمهد لي طريق العلم... إلى القلب الكبير
والذي العزيز
إلى من ارضعتني الحب والحنان... إلى رمز الحب و بلسم الشفاء... إلى القلب الناصع
بالبياض والدتي الحبيبة
إلى القلوب الطاهرة الرقيقة والنفوس البريئة إلى رياحين حياتي إخوتي
إلى أصحاب القلوب الطيبة والنوايا الصادقة ، إلى من بوجودهم أكتسب قوة ومحبة لا
حدود لها ، إلى من زرعوا السعادة في قلبي ، إلى من تذوقت معهم لذة الحياة أصدقائي
والى كل افراد دفعتي دون إستثناء
إلى كل هؤلاء أهدي ثمرة هذا الجهد المتواضع

نور الهدى عيساوي

كَلِمَةُ شُكْرٍ وَتَقْدِيرٍ

اللهم انا نشكرك على نعمتك ونحمدك عليها... اللهم انا نشكرك على كل
طريق صعب يسرته لنا، والحمد لله الذي وفقنا لإنجاز هذا العمل والصلاة
والسلام على سيدنا محمد سيد المرسلين وخاتم النبيين.
ان واجب الوفاء والإخلاص يدعونا ان نتقدم بالشكر الجزيل والتقدير الى كل
من ساعدنا في هذا العمل ونخص بذكر:

اولا وقبل كل شيء أتقدم بأسمى عبارات الشكر والامتنان والتقدير الى من يعجز لساني عن ايجاد العبارات المناسبة لشكره "أمي الغالية"، والى مصدر الأمان والمنبع الذي طالما سقانا الحب والحنان "ابي الغالي"
وأتقدم بجزيل الشكر الى الأستاذ المشرف الذي لم يبخل علينا بالتوجيهات والنصائح والتشجيع، وكل أساتذة الجامعة
الى كل يد كريمة امدتنا بالعون وكل من ساهم من قريب او بعيد لرفع معنوياتنا ولكل من لم يبخل علينا بالنصيحة والتوجيه نسأل الله أن يجزيهم
عنا خير جزاء.
شكرا لكم جميعا

خطة الدراسة

- مقدمة الدراسة
- الفصل الأول :
 - الإشكالية
 - التساؤلات
 - أهمية الدراسة
 - أهداف الدراسة
 - أسباب اختيار الموضوع
 - ضبط المفاهيم والمصطلحات
 - منهج الدراسة
 - مجتمع البحث وعينة الدراسة
 - أدوات جمع البيانات
 - الدراسات السابقة
 - صعوبات الدراسة
- الفصل الثاني : برامج وأنشطة العلاقات العامة:
 - المبحث : ماهية برامج العلاقات العامة :
 - مفهوم برامج العلاقات العامة
 - أهمية برامج العلاقات العامة
 - أنواع برامج العلاقات العامة
 - الوسائل والأنشطة المستخدمة في برامج العلاقات العامة
 - خطوات قياس الوسيلة المناسبة لبرامج العلاقات العامة

- الفصل الثالث : البرامج والأنشطة في المكتبات العمومية :
 - المبحث الأول : البرامج المخصصة للمكتبات العامة
 - المطلب الأول : مفهوم المكتبات العامة
 - المطلب الثاني : وظائف المكتبة العمومية
 - المطلب الثالث : الخدمات المكتبية و المعلوماتية التي تقدمها المكتبة العمومية
 - المطلب الرابع : نماذج قياس خدمات المكتبة العمومية
 - المطلب الخامس : البرامج و الأنشطة المستخدمة في المكتبة العمومية
- الفصل الرابع : دور برامج العلاقات العامة في تنشيط المكتبة العمومية لمكتبة برج بوعريريج - بوسام محمد
 - الاستثمار
 - الجداول
 - النتائج
 - الخاتمة

مقدمة الدراسة

مقدمة الدراسة

إنّ العلاقات العامة ليست نشاطا عشوائيا ولا نشاطا وقتيا يبدأ فقط حين تقع المؤسسة في أزمة ما مع جمهور نوعي من جماهيرها وينتهي بانتهاء الأزمة ، ذلك لأن أنشطتها طويلة المدى ونتائجها بعيدة الأثر ، ولهذا من الضروري أن يكون هناك برامج لعمل إدارة العلاقات العامة يتم إعدادها واعتمادها من قبل إدارة المكتبات العمومية تحدد خط السير الذي تسلكه جهود العلاقات العامة بما يكفل تحقيق أهدافها المنشودة .

وتعد برامج العلاقات العامة من اهم الموضوعات التي تقوم بها ادارة العلاقات العامة في فضاءات القراءة العمومية وإنّ الجهد المبذول في إعداد برامج العلاقات العامة ليس بالقدر الهين إذ يتطلب ممن يقوم به ان يكون على إلمام كاف وفهم عميق لمفهوم برامج العلاقات العامة ، والرسالة الإعلامية التي يتناولها البرنامج فكما كانت الرسالة مدروسة بدقة كلما كان البرنامج ناجحا وذا أثر كبير لدى الجمهور ومنه فيجب أن يكون للبرنامج هدف محدد واضح لجمهور المكتبات العمومية وأن تتراعي الدقة في اختيار الأدوات والأساليب والأنشطة التي تستخدم في البرنامج .

ونحاول من خلال عملنا المتواضع هذا ابراز دور هذه البرامج في تنشيط فضاءات القراءة العمومية لما تمثله من أهمية في نشاط هذه المؤسسة التثقيفية ولإدارة هذا الموضوع من كل جوانبه تم تقسيم خطة بحثنا إلى :

تناولت ففي هذا البحث جانبين ، جانب نظري وجانب ميداني .

أولاً : الدراسة النظرية : تتضمن فصلين إضافة إلى الإطار المنهجي .

- **الفصل الأول :** الإطار المنهجي : تناولت فيه مجموعة البحث الإشكالية و أسباب اختيار الموضوع ، و أهمية وأهداف ومنهج الدراسة ، إضافة إلى تحديد المفاهيم المتشابهة والدراسات السابقة .

- **الفصل الثاني :** سأتناول فيه مفاهيم أساسية حول برامج العلاقات العامة ثم خطوات قياس الوسيلة المناسبة لبرامج العلاقات العامة .

- **الفصل الثالث :** تناولت في مجموعة البحث مجموعة العناصر هي : مفهوم المكتبات العمومية ، وظائفها ، الخدمات المكتبية والمعلوماتية التي تقدمها المكتبة ونماذج قياس خدمات المكتبة العمومية ثم البرامج والأنشطة المستخدمة في المكتبة العمومية.

- **الفصل الرابع :** سأتناول فيه الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية بتوزيع الاستمارة على المبحوثين ثم تحليل وتفسير البيانات وعرض النتائج .

الفصل الأوّل

الفصل الأول :

1- الإشكالية .

2- التساؤلات

3- أهمية الدراسة

4- أهداف الدراسة

5- أسباب اختيار الموضوع

6- ضبط المفاهيم والمصطلحات

7- منهج الدراسة

8- مجتمع البحث وعينة الدراسة

9- أدوات جمع البيانات

10- الدراسات السابقة

الإشكالية :

أصبحت العلاقات العامة ضرورية في كافة المؤسسات والمنظمات والهيئات على اختلاف أنواعها ونشاطاتها بحيث لا يمكن الاستغناء عنها في أي منظمة او مؤسسة كانت وهذا نظرا لأهميتها الكبيرة في تحقيق الأهداف ، أي مؤسسة خاصة وعمومية تجمع على شكل برامج اتصالية ولعل نشاط العلاقات العامة يكون عن طريق وسائل وأنشطة متعددة تساعد المؤسسات في مختلف المجالات إذ تعتمد هذه الأخيرة عالتى تستخدمها لى مجموع برامج أو وسائل تمكنها من تحقيق أهدافها المسطرة حيث أنّ أهم وظيفة تمثلها العلاقات العامة هي وظيفة استشارية تساهم في عملية الاعداد للبرامج الاعلامية المختلفة التي يكون هدفها تحسين الصورة الذهنية للجمهور اتجاه المؤسسة وهي من اهم الوظائف التي تقوم بها العلاقات العامة التي تستخدمها المؤسسات الخاصة والعمومية في نشاطاتها فتتمثل في مواد الإعلامية للعلاقات العامة والمرئية وغيرها ، ولعل المكتبات كمؤسسة عمومية ثقافية تعتمد كذلك في نشاطاتها على العلاقات العامة نظرا لهدفها غير الربحي فهي تعمل على جذب واستقطاب القراء من خلال اختيار وسائل خاصة للعلاقات العامة التي تتلائم مع طبيعة أهدافها إذ تعتبر فضاء ثقافيا عموميا واسعا ويستهووي طبقات وشرائح مختلفة من المجتمع وبالتالي فا عملية اختيار وسائل التشيط الخاصة بالعلاقات العامة في هذه المرافق العمومية أمر مهم لأنه يلعب دور كبير في عملية الترويج لهذه المؤسسة العمومية .

فقد حاولنا من خلال هذه الدراسة معرفة : " دور برامج العلاقات العامة في تنشيط

فضاءات القراءة العمومية ؟ "

التساؤلات :

تتفرع الاشكالية إلى جملة من التساؤلات الفرعية نحملها في الآتي :

- 1- ما هو دور برامج العلاقات العامة في تنشيط فضاءات القراءة العمومية ؟
- 2- ما هو واقع برامج العلاقات العامة في المكتبات العامة ؟
- 3- ما هي البرامج التي تستخدمها المكتبات العمومية للاتصال بجماهيرها ؟
- 4- البحث في دور برامج العلاقات العامة في التعريف بمهام المكتبات العامة ؟

أهمية الدراسة :

- الدور المحوري الذي تلعبه برامج العلاقات العامة في تنشيط المكتبات العمومية .
- مكانة المكتبات العامة في المجتمع من خلال خلق مجتمع قارئ وأكثر ربحي
- المساهمة في اعداد برامج التعريف بفضاءات القراءة العمومية
- اختيار البرامج العملية المساهمة في تقريب القارئ من هذه الفضاءات

أهداف الدراسة :

- السعي إلى معرفة دور العلاقات العامة في تنشيط فضاءات القراءة العامة .
- السعي إلى معرفة واقع برامج العلاقات العامة في المكتبات العمومية
- محاولة اكتشاف البرامج التي تستخدمها المكتبات العمومية للاتصال بجماهيرها.
- البحث في تأثير برامج العلاقات العامة على أداء المكتبات العمومية .

- أسباب الدراسة :

هناك عدة أسباب دفعتني إلى البحث في موضوع برامج العلاقات العامة ودورها في تنشيط

فضاءات القراءة العمومية وهي :

الأسباب الذاتية :

• الرغبة الشخصية في التعرف على أهمية برامج العلاقات العامة في فضاءات القراءة

العمومية عامة ودورها في تنشيط المكتبات العمومية الخاصة

• إبراز مكانة هذه الفضاءات في المجتمع

• مد جسور التواصل بين الراغبين في الحصول على خدمات المكتبات العامة .

الأسباب الموضوعية :

• الأهمية التي تحظى بها برامج العلاقات العامة ودورها في تنشيط فضاءات القراءة

العمومية وتحقيق النجاح لها .

• الاهتمام الكبير ببرامج العلاقات العامة من طرف المكتبات العمومية .

- منهج الدراسة

حتى نستطيع الاجابة على التساؤلات التي شكلت الاشكالية تم الاعتماد على المنهج

الوصفي التحليلي والمتمثل في وصف المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية بالولاية وجمع

معلومات حولها وتحليلها ، بحيث يعتبر المنهج المناسب في تحليل الاستبيانات لتي يتم

توزيعها على عينة الدراسة فالمنهج الوصفي هو : " منهج علمي يقوم أساسا على وصف
ظاهرة أو موضوع محل البحث والدراسة"¹

¹ - أحمد عياد ، مدخل لمنهجية البحث الاجتماعي ، الجزائر ، ديوان المطبوعات الجامعية ، 2009 ، ص 61 .

مجتمع البحث وعينة الدراسة :

تعد العينة داعمه أساسية في البحث العلمي ، باعتبارها مصدرا أساسيا في استقاء المعلومات والمعطيات الواقعية، و من أهم الأمور الواجب مراعاتها في اختيار العينة هو حجمها، حيث يقصد بحجم العينة عدد الوحدات التي يجب على الباحث دراستها و جمع بيانات منها، بحيث تكون ممثلة ودقيقة.¹

و نظرا لضيق الوقت و الحجم الكبير لمجتمع البحث تم الاعتماد في هذه الدراسة على العينة العشوائية والتي تبنى عليها أغلب البحوث الكمية وتستخدم العينة التي اخترناها عشوائيا من بين قراء المكتبة العمومية والتعرف على العلاقة التي تربطهم بهذه الفضاءات ومدى تأثير برامج العلاقات العامة على المكتبات العمومية .

تتمثل الحدود المكانية للجانب الميداني لهذه الدراسة في المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية برج بوعريريج .

• الحدود البشرية : وهي تضم مجموعة أفراد المجتمع المترددين على المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية برج بوعريريج بمختلف الفئات العمومية شباب وكبار وبمختلف مستوياتهم العلمية .

• الحدود الزمنية : استغرقت هذه الدراسة فترة زمنية دامت حوالي 6 أشهر ، بدأت من شهر

مارس 2020 إلى غاية شهر سبتمبر سنة 2020

¹ - عبد الهادي، محمد فتحي. البحث و مناهجه في علم المكتبات و المعلومات. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 2002 . ص 112

أدوات جمع البيانات :

الاستبيان:

هو أداة لجمع البيانات يعتمد على مجموعة من الأسئلة سواء كانت مغلقة أو مفتوحة، أو مغلقة و مفتوحة معا و التي تفيد في الإجابة على مشكلة من المشكلات.

حيث توزع الاستمارة في دراستنا مجموعة من الأسئلة على بعض القراء بالمكتبة للحصول على أجوبة دقيقة حول مدى تفاعل القراء في فضاءات القراءة العمومية ومدى تأثير برامج العلاقات العامة على المكتبات العمومية .

ضبط المفاهيم ومصطلحات الدراسة :

برامج العلاقات العامة :

- التعريف الاصطلاحي : هي تفصيل الخطة تفصيلا يجعلها معدة للتنفيذ ويرى الخبراء

ضرورة الاعتناء بإعداد البرامج إعدادا جيّا حتى ولو كان الحدث بسيطا ¹.

- التعريف الاجرائي : هي تلك الأنشطة و المواد الاتصالية المتنوعة التي تقوم بها المكتبة

الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية برج بوعرييج.

- التنشيط : هو مجموعة من العمليات التي يقوم بها الفرد او الجماعات تهدف الى

التحفيز و الحث على فعل الشيء.

- الدور : يقصد به المشاركة في وظيفة او مهمة بنصيب كبير، وهو ايضا طريقة قيام

شخص بدوره في موقف معين.

¹ - فواد البكري ، العلاقات العامة بين التخطيط والاتصال ، دار النهضة ، الشرق ، ط1 ، القاهرة 2001 ، ص 65.

- مكتبات المطالعة العمومية : يعرفها الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات على انها مكتبة
تخدم جميع فئات المجتمع المحلي أو الاقليمي يتم دعمها ماليا بصورة كليئة أو جزئية من
خلال موارد مالية عامة.¹

¹ - مؤشرات أعلم ، لقياس أداء المكتبات الوطنية الأكاديمية العامة المدرسية ، جدة ، الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (إعلم) 2013 ، ص

الدراسات السابقة :

الدراسة الأولى : دراسة الباحثة زهية أدخيسة ، تحت عنوان " اتجاهات أعضاء مجلس الأمة نحو تخطيط برامج العلاقات العامة للأجهزة الحكومية (رسالة ماجستير) .

دراسة وصفية تحليلية حول تخطيط برامج العلاقات العامة في الأجهزة الحكومية وذلك من خلال وجهة نظر أعضاء مجلس الأمة لإدارة مسؤولة على عملية التوفيق بين الحكومة والمجتمع المدني وفقا للدور أو السلطة المناطة لكل عضو في مجاله او انتماءه الحزبي ، تهدف هذه الدراسة للتقييم الموضوعي للمساهمة في تقديم قاعدة معلوماتية للدراسات السوسيولوجية في مجالات العلاقات العامة في الأجهزة الحكومية وكذا استخلاص اهم المشاكل التي تعاني منها الحكومة في عملياتها التخطيطية لتحقيق الصالح العام ومن أهم النتائج التي خرجت بها الدراسة .

1- العلاقات العامة تولي أهمية كبيرة للتخطيط وذلك أنه الموجه الرئيسي للتفكير أخصائي العلاقات العامة في مسيرة عملة لتفادي مواجهة المشاكل التي قد تحدث وبموجبها يتم تحديد أحسن وسائل اتصال وأهم المواضيع لنشرها في أوقاتها المناسبة وبأساليب أكثر فعالية دون أن نهمل الفئة التي ترى العشوائية والارتجال الذي يشوب عمل العلاقات العامة في بعض الأجهزة الحكومية .

2- تركز العلاقات العامة على الهدف المراد تحقيقه في ادارتها لشؤونها وذلك بنظرة طويلة المدى في تسلسل لمراحل انتاجها وأساليب اتصالها وعلى أساسها ترسم خطة ذات نسبة

عالية من النجاح وذلك ما يؤكد أنه الأعضاء أن العلاقات العالمية تركز منذ البداية على
فئات الجمهور التي تستهدفه دون أن تهمل الفئة التي تستند في ادلائها على الحكمة "
الغاية تبرر الوسيلة " .

الدراسة الثانية:

دراسة الباحث محمد أنور عمر ساسي تحت عنوان المكتبة و المجتمع (رسالة ماجستير) دراسة تحليلية إحصائية لاتجاهات القراء المتكررين على المكتبات العامة بمدينة الاسكندرية، حيث تناولت اتجاهات القراء المتكررين على مكتبتى البلدية و المركز الثقافي الأمريكى باعتبارهما المكتبتين العامتين بالإسكندرية، و ذلك بهدف دراسة الظواهر المختلفة التى توجد بالمكتبة و سلوك و تصرفات القراء و البواعث الرئيسية التى توجه نشاطهم داخل نطاق المكتبة، الى جانب دراسة العلاقة بين المكتبة و المجتمع و فى ماذا تتمثل هذه العلاقة، و من أهم النتائج التى خرجت بها هذه الدراسة هي:

- 1 - عدم ملاءمة مواعيد فتح المكتبة للعمل مع المتكررين، إذ تبين من دراسة رغبات القراء أن عدد الردود الخاصة بتعديل مواعيد فتح المكتبة قد أجمع على أن تفتح المكتبة أبوابها من التاسعة صباحا حتى الثامنة مساء بنسبة 93 % .
- 2 - أن من أهم عناصر تقديم الخدمة المكتبية الناجحة حسن معاملة المستفيد.
- 3 - أن من أهم المشكلات التى تعرقل الخدمة المكتبية البطء فى إحضار الكتب و عدم الإفادة من المعلومات و وجود نسخة واحدة فقط من الكتاب و قد أوصت الدراسة بضرورة التغلب على مثل هذه المشاكل.

الدراسة الثالثة: .

دراسة الدكتور "كمال بطوش" رسالة دكتوراه بعنوان: المكتبات العامة الجزائرية : مقارنة
سوسيو معلوماتية لفضاءات ثقافية معرفية.

ركز الباحث اهتمامه حول تحليل واقع المكتبات العامة الجزائرية و حاجة المواطنين إليها،
مركزا على الدور الذي تقوم به هذه المكتبات في تزويد عامة المجتمع الجزائري بالمعلومات
و مصادرها و آليات الاستفادة الاتصالية من التكنولوجيات الحديثة بها كأداة للتنمية
الثقافية، و استثمار كل العوامل و الطاقات المحيطة بهذه المكتبات، و ينصب هذا الاهتمام
على بعدين أساسيين يرتبط كل منهما بالآخر:

الأول: دراسة البعد التثقيفي لخدمات المكتبات العامة بالتركيز على الدور الايجابي المتطلع
لمستقبل أفضل للفرد و المجتمع.

الثاني: دراسة البعد الاجتماعي لها باعتبارها أجزاء من أنساق اجتماعية و كبناء تنظيمي
و تعليمي و ثقافي، يحدث المزيد من عمليات التوعية الاجتماعية و التغيير الاقتصادي في
المجتمع.

ومن النتائج التي توصل إليها الباحث نذكر ما يلي:

1 - من حيث متغيرات الدراسة ، و هي عوامل المستوى و الجنس و العمر، و الفئات
المتردة على هذه المؤسسات شبابية فيم بين سن 18-25 اغلبها من حيث المستوى

فالجامعيون يأتون في المرتبة الأولى تردداً، بينما لعدّة اعتبارات اجتماعية تقبل فئة الذكور على نوادي الانترنت أكثر من الإناث.

2 - من حيث معدل التردد فالأغلبية الساحقة تزور المكتبات العامة من دون انتظام، بينما الأهداف و الاستخدامات فالتردد على المكتبات العامة يكون من اجل الخدمات العادية، كالمطالعة في عين المكان و تصوير الوثائق و أحيانا أخرى المطالعة الحرة التي هي من أساسيات هذا الإقبال.

3 - من حيث رضا المستخدمين عن الخدمات فهي غاية لا تدرك، لكن تبقى هناك مصاعب و عوائق تعترض سبيلهم في تحقيق رغباتهم مثل: عدم مناسبة أوقات العمل و قلة تجهيزاتها ان لم نقل ندرتها حيث التطور المتسارع في الوسائل و التجهيزات، بالإضافة الى الصعوبات المعروفة عند استخدام وسائل البحث و الولوج الى الأرصدة و المعرفة البسيطة بأصول البحث الوثائقي لدى فئات عريضة من المستفيدين.

4 - المكتبات العامة الجزائرية محل الدراسة مقبولة من حيث الموقع و البعد عن الضوضاء مع عدم إمكانيات توسيع بعضها مستقبلاً، اما من حيث التجهيزات فتكاد تكون غير كافية و ليست بالحديثة.¹

¹ - كمال، بطوش. المكتبات العامة الجزائرية: مقارنة سوسيو معلوماتية لفضاءات ثقافية معرفية. رسالة دكتوراه. جامعة قسنطينة. كلية العلوم الإنسانية و العلوم الاجتماعية : قسم علم المكتبات، 2004

صعوبات الدراسة :

في هذه الدراسة تعرضنا للعديد من الصعوبات سواء في شقها النظري أو التطبيقي فكانت أول الصعاب التي واجهتني للحصول على الموافقة من قبل المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية بعد هذه المرحلة جاءت مرحلة الشق النظري ونظر لندرة البحوث حول برامج العلاقات العامة كان المن الصعب الحصول على كتب ومراجع تخص برامج العلاقات العامة ودورها في تنشيط فضاءات القراءة العمومية أما الصعوبات التي واجهتنا في الجانب التطبيقي هي صعوبة الحصول المعلومات الكافية في دراستي نظرا لخصوصية إدارة المكتبة .

وأكبر صعوبة واجهتنا في دراستنا هذه هي وباء كورونا الذي حل على العالم والجزائر وأدى إلى غلق أغلبية المؤسسات من جامعات وغيرها وانقطاع المواصلات ضمن الاجراءات الوقائية التي اتخذتها الجزائر للحد من تفشي هذه الجائحة ، هذا ما أثر على حسن سير دراستنا وجلب اكبر قدر من المعلومات النظرية والدراسة الميدانية حول موضوع بحثنا .

الفصل الثاني

(الجانب النظري)

الجانب النظري :

الفصل الثاني : برامج وأنشطة العلاقات العامة

المبحث : ماهية برامج العلاقات العامة :

1 - مفهوم برامج العلاقات العامة

2 - أهمية برامج العلاقات العامة

3- أنواع برامج العلاقات العامة

4- الوسائل والأنشطة المستخدمة في برامج العلاقات العامة

5 - خطوات قياس الوسيلة المناسبة لبرامج العلاقات العامة

تمهيد :

ان العلاقات العامة ليست نشاطا مؤقتا او عشوائيا يأتي في مرحلة محددة ثم يختفي في المؤسسات، بل تتجاوز ذلك من خلال اعداد برامج و أنشطة اتصالية متنوعة تتماشى مع طبيعة الجمهور و تختلف تلك البرامج المسطرة منها طويلة المدى واخرى قصيرة المدى وهذه البرامج تؤثر عليها مجموعة عوامل، ولنجاحها لا بد ان تقوم على اسس و شروط معينة. وبالتالي في الفصل الثاني المسمى ببرامج وانشطة العلاقات العامة سوف نتطرق في المبحث الى التعرف على برامج العلاقات العامة واهميتها و انواعها و الوسائل والأنشطة المستخدمة في برامج العلاقات العامة ثم خطوات قياس الوسيلة المناسبة لبرامج

العلاقات العامة

2-1 - مفهوم برامج العلاقات العامة :

تعتبر برامج العلاقات العامة من اهم الموضوعات التي يقوم بها اخصائيو العلاقات العامة، فالبرنامج الناجح يكون وراءه اخصائي في العلاقات العامة ناجح كلما بشكل كاف و فهم عميق بمفهوم العلاقات العامة و بالرسالة الاعلامية التي تناولها البرنامج الناجح.¹

هي كل نشاط او جهد موجه نحو تدعيم وكسب تأييد وثقة الجمهور ومعرفة رأيهم بالمؤسسة.² وتتنوع برامج العلاقات العامة من ناحية الصعوبة او الجهد المبذول، فهناك البرامج البسيطة او الحقيقية، مثل برنامج زيارة الموقع، او برنامج ترحيب بضيف، او برنامج تعريف بموضوع معين، وتتصاعد صعوبة البرنامج عندما تكون الرسالة واسعة او متعددة الجوانب او تغطي جمهورا كبيرا لان مثل هذه البرامج تحتاج الى اموال كبيرة ووسائل اعلام متعددة لتغطيتها، ومن الامثلة على ذلك برامج العلاقات العامة التي توجه الى الراي العام او الى مخاطبة الجماهير لتغيير افكارها المضادة حول مؤسسة او منظمة ما.³

2-2 انواع برامج العلاقات العامة :

تنقسم انواع برامج التخطيط للعلاقات العامة الى نوعين وهي :

1-البرامج الوقائية : وهي برامج طويلة المدى تعمل على الوقاية من المشاكل و المخاطر وكذا

التنبؤ بالأحداث المستقبلية وتتصف بالاستمرارية تهدف لتحقيق الفهم المشترك والمشاركة في

المسؤوليات الاجتماعية و المحافظة على علاقات الود و التكامل المستمر مع جمهورها

بالقضاء على اي مصدر من مصادر سوء الفهم او الاشاعات المغرضة.⁴

1- زهير عبد اللطيف عابد ، أحمد العابد ، أبو سعيد ، إدارة العلاقات العامة ، دار البيروزي العلمية للنشر والتوزيع ، عمان 2014 ، ص 181 .

2 - جمعة أبو العينين ، مذكرة برامج العلاقات العامة ، كلية الآداب ، قسم الصحافة والإعلام ، الجامعة الإسلامية ، غزة ، ص 19 .

3 - زهير عبد اللطيف ، المرجع نفسه ، ص 181 - 182 .

4 - شريف أحمد العاصي ، الترويج والعلاقات العامة ، الدار الجامعية ، الإسكندرية ، مصر ، 2006 ، ص 347 .

2- البرامج العلاجية : هذا النوع من البرامج ذو طبيعة انسانية بالمقارنة بالبرنامج الوقائي، فهو

ذلك البرنامج الذي يجب عمله حينما يحتاج الامر الى بذل مجهود لمواجهة ازمة صغيرة قد

برزت، ويلاحظ ان اعداد البرامج العلاجية تتطلب هذا النوع من البرامج.¹

و تتميز هذه البرامج بسماتها السريعة و القصيرة، بمعنى ان مدتها محدودة ترتبط بعلاج المشكلة

ومن ابرزها :

2-1 البرامج الاخبارية والاعلامية : فإذا ارادت المنشأة تقديم سلعة الى جمهور فعليها ان

تقوم بالاتصال بالجمهور واخباره بأن السلعة بشتى طرق الاتصال.

2-2 برامج المشكلات : في حالة حدوث مشكلة طارئة و غير متوقعة يصبح على خبير

العلاقات العامة ان يصدر بيانا صريحا عن الضحايا واسباب الحادث وقيمة الخسائر ويوضح

الجهود التي بذلت وسوف تبذل لاحتواء الحادث و التركيز على ان الحادث او الكارثة استثناء

وليس قاعدة.

2-3 البرنامج المعرفي : هي البرامج الخاصة بزرع الروح المعنوية بين الجمهور النوعي

لمخاطبة اي نوع من انواعه، بحيث يعرف كل فرد واجبه ويدرك اهداف كل نشاط يقوم به.

2-4 البرنامج التنظيمي : وهو الخاص بتعزيز وتدعيم الاهداف التنظيمية ويتضمن تاريخ

المنظمة وانجازاتها و العاملين بها.²

¹ - د . عبد المحيي محمود ، د.جلال الدين عبد الخاق ، دار المعرفة الجامعية ، الإسكندرية ، 2004 ، ص 251 .

² - فؤاد البكري ، المرجع السابق ، ص 69-70

3.2- أهمية برامج العلاقات العامة :

إذا عرفنا أن العلاقات العامة زادت أهميتها في كافة المنظمات لأنها وحدها التي استطاعت وتستطيع على الدوام تحقيق حلم المجتمعات وسياستها في تحقيق الذات الإنسانية واحترامها من خلال الإجراءات التالية :

- 1- زيادة الاهتمام بالإنسان لدرجة تجعل من قوته وفعاليته هي الأساس في تطوير المجتمع
 - 2- الرعاية الإنسانية لجميع المواطنين واعتبار رفايتهم وتحقيق رغباتهم حق طبيعي لكل منهم .
- وجب على المنظمات أن تعمل على تحقيقه من خلال ما تقدمه لهم نت خدمات تلبي رغباتهم وتتوافق مع حاجاتهم .

لذلك أن وضع برنامج ناجح لأنشطة العلاقات العامة المنظمة يعد ضرورة لا بد منها، من أجل إمكانية تحقيق ما تقدم ذكره عن طريق إيضاح اتجاهات المنظمة للجمهور المتعامل معه ، وعن اخذ اتجاهات و رغبات هذا الجمهور كأساس في إحداث التعديلات المناسبة بسياساتها و خطط عملها .

فوضع البرامج هيا الوسيلة الوحيدة التي يمكن من خلالها تحقيق التكيف الإنساني اللازم بينها و بين الجمهور المتعامل معها و بين المنظمات الاخرى ، هذا التكيف هو الذي يمكننا من بلوغ أهدافها المنشودة و يحقق لها و لجمهورها العديد من الخدمات و المنافع¹ و يكفل تحقيق العدالة و الرعاية الاجتماعية و نشر الطمأنينة في نفوس جماهيرها الي هي بدورها تسعى من جراء ذلك الى زيادة التعاون و الثقة و المحبة و حسن التعامل الذي يحقق لها النجاح و الشهرة.

¹ - زهير عبد اللطيف عابد ، احمد ابو سعيد ، ادارة العلاقات العامة ، مرجع سابق ، ص 182-183

الأسس التي يجب ان تتوفر في البرنامج الناجح :

1- يتضمن معلومات لهذا مغزى : فقد انقضى الوقت الذي فيه بنجذب الجمهور لاي حدث ،

حيث يتعرض لسيل جارف من الرسائل التي تحاول ان تجذب إنتباهه .

و لذلك نمت عنده حاسة الإنتقاء لما هو هادف و محدد و عدم الإلتفاف لما هو دون ذلك ، و

لكي يكون الى البرنامج مغزى فلا بد نت توفر بعض الشروط فيه منها :

أ- أن يتضمن شيئاً يفيد الجمهور و يمص مصلحته بشكل مباشر و محدد

ب- أن يحتوي على شيء جديد و طريف مميز عن غيره من البرامج التي يتعرض لها الجمهور

ج- أن يتناول كل الحقائق التي تؤيد دعوته ، فالبرنامج الناجح هو الذي يجعل الجمهور يصل

الى النتيجة من الحقائق المعروضة في نفس لحظة وصول البرنامج الى نهايته

2- يكون البرنامج مؤثر الى أقصى مدي : فالعبارة الواضحة و الصوت العذب هما مفتاح

الاتصال و اساس تمراره و بدونهما يعرض الجمهور عن البرنامج مهما كان قويا من الناحية

المنطقية

3- اختيار أفضل الوسائل الإعلامية لنقل الرسالة الى الجمهور ، وهذا يتوقف على عدة

عوامل:

أ- الصفات الخاص بالجمهور المستهدف .¹

ب- طبيعة الفكرة أو الموضوع المطروح من حيث درجات البساطة أو التعقيد .

ج- أهمية عامل الوقت بالنسبة للعامل للهدف المرجو تحقيقه من البرنامج .

د- الإعلام المتاح داخليا و خارجيا .

هـ- النفقات المادية التي تتطلبها الوسيلة و مدى ملائمتها للهدف من البرنامج .

1 - المرجع نفسه ص 183-184

5.2. الوسائل و الأنشطة المستخدمة في برنامج العلاقات العامة :

1- الوسائل المطبوعة :

إلى حد كبير يمكن القول بأن مؤسسات العلاقات العامة استفادت من التجارب الطباعية في مجال الاتصال و الإعلام المقروء بشكل عام ، ثم عملت ادارات و أقسام العلاقات العامة في المؤسسات على تطوير تلك الأفكار و التجارب المطبوعة الى الأشكال و الأنواع التي تتناسب مع رسائلها الإعلامية النابعة من البرامج و الأنشطة و الفعاليات الخاصة بها . ولم يقف التطور لمواد العلاقات العامة و المطبوعة عن حد الطباعة الورقية بل تخطاها في فن آخر عرف بالنشر الإلكتروني الذي جاء نتيجة الاستخدام الوسائل التكنولوجي و البرمجيات الحاسوبية التي مكنت من اعداد و انتاج مواد الكترونية مقروءة ساهمة بشكل فاعل في دعم و تحقيق نجاح واضح في رسائل العلاقات العامة و تفاعلها مع جمهورها ، فنذكر منها ما يلي :¹

1-1 الكتابات الصحفية : تستخدمها العلاقات العامة في تغطية أنشطتها و برامجها على طبيعة أهداف تلك البرامج و شكل التغطية التي تناسبها ، فهناك العديد من أشكال الكتابة الصحافية التي تستخدمها العلاقات العامة مثل الأشكال الإخبارية (الخبر ، التحقيق و التقرير)

1-2 الإعلانات : تعددت تعاريف الإعلان على اختلاف و جاءت في معظمها لتؤكد على شمول الإعلان كنشاط اتصالي و اجتماعي و اقتصادي هادف²

1-3 النشرات و الوسائل الإخبارية : هي احدى أنواع الاتصال المقروء التي تستخدمها مؤسسات العلاقات العامة في التواصل مع الجماهير الداخلية و الخارجية لتقديم لهم المعلومات بشكل عام ولا تشترط ان تحتوي النشرة الخاصة بمؤسسات العلاقات العامة على مواد اخبارية

¹ - عماد الدين تاج السر ففير عمر اعداد و انتاج المواد الإعلامية لعلاقات العامة دار البادية ، ط1 ، عثمان 2013، ص70
² - شدونان علي سبة ، الاعلان (المدخل و النظرية) دار المعرفة الجميعة ، 2005 ، ص15

فقط بل تتعدى هذه النشرات التغطية الإخبارية الى تقديم العديد من المواد مثل الحوارات و المقالات المتخصصة

1-4 - مجلة المنشأة : تعد المجلة بشكل عام احدى الوسائل العامة المقروءة ، وتتميز المجلة في تعريفها بأنها محتوى صحفي محفوظ بغلاف مخصوص يكون دائما أكثر قوة وسماكة من الأوراق الاخلية وتتميز موضوعاتها بعدم الحالية كما في الصحف لأن المجلة تصدر بشكل دوري وليس يومي إنما أسبوعي أو شهرياً و ربع سنوي أو سنوي .

1-5- المطويات : هي احدى وسائل الاتصال المطبوعة التي تطوى بأشكال إخراجية مختلفة وتكون صغيرة الحجم ومعلومات مقتضية وقصيرة وخالبا ما تستخدم لأغراض ترويجية أو إعلانية للسلع و الخدمات والأعمال والأنشطة وتخدم أو تعالج موضوعا وحيدا¹

1-6- الملصقات : تستخدم في أنشطة العلاقات العامة التعريفية والتسويقية ، فهي تستخدم في بعض الأحيان لتعريف الجمهور ببعض المعلومات عن المؤسسة وأنشطته كما يستفاد منها من الجانب الإعلاني الترويجي من قبل العلاقات العامة في المؤسسات² .

1-7- تصميم دعوة : لها أهمية خاصة من خلالها ستشجع العميل على الحركة مما يمنحها فكرة دقيقة لما فيه الكفاية عن محتوى أسامك المعدودة .

1-8- الدعوات الضوئية : تعتبر واحدة من نتائج تطور الملصقات المطبوعة في العلاقات العامة ، حيث توضع الملصقات الورقية في لوحات زجاجية مضيئة تكون عادة في مواقع مختارة مثل الطرقات العامة .

¹ - عماد الدين تاج السر ففير عمر المرجع السابق ، ص72-78
² - المرجع نفسه ص79-82

1-9- الصحافة الإلكترونية : يقصد بهذا المصطلح كافة أنواع أو أشكال أو قوالب الكتابة الصحافية الموجودة على المواقع الإلكترونية الخاصة بالمؤسسات المتخصصة في هذا المجال ، بهدف تحقيق تحقيق التواصل مع جمهورها المستهدف .

1-10- شاشات العرض الذكية : سيستفاد منها في الجانب المعلوماتي أو الإعلان عن السلع والخدمات والأنشطة والأعمال وغيرها .

1-11- الكتيبات : لا تختلف عن الكتب إلا في صغر الحجم وتعدت على وجود المادة الاتصالية والمركزة والتي عن طريقها يمكن مخاطبة الجمهور وتحقيق الهدف المرجو من طبع الكتيب¹ .

2- الوسائل المسموعة :

2-1 - البرامج الإذاعية : إن الأفكار التبت تترجم إلى مواد وبرامج إذاعية تعتبر وسائل اتصالية تخدم العلاقات العامة في تحقيق أهدافها تجاه الجمهور المستهدف² .

2-2- المراسيم والفعاليات : هما مصطلحين مرتبطين بالأنشطة والبرامج التي تسعى إدارة العلاقات العامة إلى تحديدها وتنفيذها تحقيقاً لأهدافها ويلاحظ على مستوى الممارسة الفعلية لأنشطة العلاقات العامة ارتباط المراسيم والفعاليات بالأنشطة والبرامج المباشرة التي يلتقي من خلالها بالجمهور مثل اللقاءات او الاحتفالات الجماهيرية والمؤتمرات والأنشطة الحية التي تقيمها إدارات العلاقات العامة ، وتجمع فيها بين المسؤولين والجمهور³ .

2-3 : البروتوكولات : عبارة عن مجموعة من الأصول والاحتفالات الرسمية كما هو التزام بالقواعد المرسومة وتطبيقها بشكل دقيق والتمسك بها⁴ .

1 - فؤاد البكري المرجع السابق ص124

2 - عماد الدين تاج السر ففير عمر المرجع السابق ص105-108

3 - نفس المرجع ص95

4 - هشام حمدي رضا إدارة العلاقات العامة و البروتوكولات ط1 ، دار الرؤية ، 2010 الأردن 169

3- الوسائل المرئية :

البرامج التلفزيونية : تعد من المجالات الفاعلة في مجال الأنشطة والبرامج الخاصة بالعلاقات العامة لما تتوفره من تشكيل نوعية واسعة من القوالب والأشكال البرمجية التي يمكن الاستفادة منها في عملية معالجة الانطباعات أو الصور الذهنية لدى الجمهور أو التسويق للأفكار الجابية التي تزيد من قوة العلاقات لدى الجمهور تجاه المؤسسة وتدعم هذه العلاقات لما حقق من المصلحة المشتركة بينه وبين مؤسسة العلاقات العامة .

4- الوسائل الرقمية :

-الإنترنت : هي عبارة عن مجموعة الحسابات الآلية حيث يسمح هذا النظام بكل جهاز فيها ان يرى الآخر ويتواصل معه ، وقد فتح هذا النمط من الخدمة الاتصالية الباب امام وائل الاتصال التقليدية للاستفادة من هذه الشبكات الالكترونية مثل : البريد الالكتروني ، التجارة الالكترونية ، التعليم الالكتروني ، المؤتمرات الالكترونية .

5- الأنشطة الترويجية :

الرعاية الرسمية للنشاط او الحدث مثال على ذلك رعاية بعض البنوك أو الشركات أو المشروبات الغازية لمباريات كرة القدم والمشاركة في الأنشطة الاجتماعية ن الاشتراك في المعارض ، هدايا مجانية مثل أفلام أو ميدالية أو عقد مسابقات¹.

1 - هشام حمدي رضا ، المرجع السابق ص139

5- خطوات اختيار الوسيلة المناسبة لبرامج العلاقات العامة :

يستدعي كل برنامج في العلاقات العامة وسيلة اتصال تتوافق معه ، ولاختيار الوسيلة المناسبة

لابد من اختيار الخطوات التالية :

- **تحديد الفكرة** : وهي لب الرسالة الاتصالية وتحددها حاجات المؤسسة المختلفة
- **وضع الأهداف** : وهي مبنية على الفكرة : ويقصد بها الفكرة لكل مجموعة أهداف قابلة للتحقيق والقياس .
- - تحديد الجمهور المستهدف وخصائصه من حيث الحجم ، السن ، التوزيع الجغرافي ، الثقافة والتعليم ، المستوى الاجتماعي ، المهنة ، الخصائص النفسية والفكرية
- مناسبة الوسيلة لقدرات المؤسسة ولقدرات رجال العلاقات العامة القائمين مع العمل .
- - معرفة الخصائص العامة للوسيلة : الانتشاء ، السرعة ، التغذية الراجعة ، تأثيرها ، موضوعيتها .
- اختيار الوسيلة وتحديدها وتحقيق البرامج من خلالها ¹.

¹ - جمعية ابو القيس المرجع السابق ص30

الفصل الثالث

البرامج والانشطة في المكتبة العمومية

الفصل الثالث : البرامج والأنشطة في المكتبات العمومية :

المبحث الأول : البرامج المخصصة للمكتبات العامة

المطلب الأول : مفهوم المكتبات العامة

المطلب الثاني : وظائف المكتبة العمومية

المطلب الثالث : الخدمات المكتبية و المعلوماتية التي تقدمها المكتبة العمومية

المطلب الرابع : نماذج قياس خدمات المكتبة العمومية

المطلب الخامس : البرامج و الأنشطة المستخدمة في المكتبة العمومية

تمهيد :

منذ العهود القديمة كان ينظر الى المكتبة العمومية على انها جامعة الشعب و منارة للعلم و المعرفة و آلية لا يستهان بها لمن اراد ازدهار المجتمع و تتميته فهي المكتبة الوحيدة من بين المكتبات الاخرى التي تقدم خدماتها لكل من يقصدها و بمجانبة في كل الدول مهما اختلفت السياسات الثقافية بها.

وبالتالي ففي الفصل الثالث المسمى بالبرامج والانشطة في المكتبة العمومية سوف نتطرق في المبحث الى التعرف على المكتبات العمومية ووظائفها و الخدمات التي تقدمها و نماذج قياس هذه الخدمات وفي الاخير معرفة البرامج والانشطة المستخدمة في المكتبات العمومية.

3-1- مفهوم المكتبات العامة :

المكتبة بحسب ما يعرفها القاموس الموسوعي: « مجموعة من الكتب و المواد الأخرى المحفوظة للقراءة والدراسة و الاستشارة »¹، لكن حقيقة المكتبة تتجاوز هذا التعريف البسيط فهي مؤسسة، عملية، حركية تقتني المعلومات من شتى المصادر ثم تعمل على تنظيمها و ادارتها و تسميتها دعماً للمؤسسة التي تنتمي اليها سواءً كانت جامعة، او مصنعا ثم تطوير النظام الذي تعمل بموجبه بصورة متواصلة كل هذا يكون على حساب راحة المكتبيين الذين يعملون مع كل قارئ للوصول الى مبتغاه العلمي عن طريق التقنية التي تطورت الى هذه الدرجة، واصبحت من الرقي و التعقيد بمكان بحيث لا يمكن استخدامها بكل كفاءة دون مهارات التقنية العالمية².

و المكتبة العامة واحدة من المؤسسات العاملة في خدمة المجتمع، من خلال ارسدها المتنوعة و المتجددة، وموظفيها الذين يعملون باستمرار على ان تكون المكتبة بخدماتها و انشطتها بمستوى تطلعات افراد المجتمع المحلي وقد حاول الكثير من المنظرين وضع مفهوم واضح و محدد للمكتبة العامة حيث تعرف بانها مؤسسة ثقافية تقدم خدماتها المكتبية و المعلوماتية لجميع افراد المجتمع في منطقة معينة، وتساندها مخصصات مالية عامة او خاصة³، وبالتالي فالمكتبة تقدم خدمات عديدة للمجتمع، وهي تكمل دور بعض المؤسسات الاخرى كالمدرسة، لأنها تخدم جمهور اوسع فهي لاتضع شروط لاستعمالاتها، لأنها مؤسسة اجتماعية و ثقافية، و تربوية لها هدف سام هو جمع وحفظ و تنظيم تراث الانسان الثقافي و الحضاري و جعله في متناول ايدي افراد المجتمع بصرف النظر عن الجنس او السن

1- الشامي، احمد محمد، حسب الله. المعجم الموسوعي لمصطلحات المكتبات و المعلومات : انجليزي عربي. الرياض : دار المريخ، 1986

2- عزيز، يونس، التقنية و ادارة المعلومات، بنغازي : جامعة قازيونس، 1944، ص428

3- عبد الهادي، محمد فتحي، جمعة، نبيلة خليفة. المكتبات العامة. القاهرة : الدار المصرية اللبنانية 2001 ص. 17

او اللون الو العقيدة او المستوى التعليمي او الثقافي، وتكون معظم خدماتها متاحة لهذه الفئة مجانية¹، وبالتالي فهي مكتبة الشعب او مكتبة الجميع لأنها تقدم خدماتها بلا تفرقة على الاطلاق.

إن المكتبة العامة في المجتمع تعد جامعة للشعب تهب العلم حرًا لكل من يقصدها²، فهي بذلك مورد و مفتاح للمعرفة على المستوى المحلي، واداة اساسية للتعليم المستمر، لاتخاذ القرار السليم و للتطوير الثقافي للفرد و الجماعات الاجتماعية، وليست المكتبة اداة فاعلة داخل المجتمع فحسب وانما هي قوة حية في خدمة التربية و الثقافة و العلم، ووسيلة اساسية لتنمية العقول على الدفاع عن السلام و المشاركة في الرقي الروحي للإنسانية³.

3-2- وظائف المكتبة العمومية :

كما يقول (Peter Drucker) ان تحديد المهام هي اولوية كل منظمة، كونها تجيب على سؤال جوهري، لماذا توجد هي المنظمة؟. ففي كثير من الاحيان تقتقر معظم الدول الى نصوص تشريعية تحدد مهام المكتبة العمومية.

هذه النصوص المرجعية تختلف ولو بشكل بسيط من بلد الى آخر، فمنظمة UNESCO و IFLA تخاطب في نصوصها المجتمع الدولي.

¹- المنظمة العربية للتربية و الثقافة و العلوم، ادارة التوثيق و المعلومات، المكتبات العامة و المكتبات الوطنية في الوطن العربي. تونس :

المنظمة العربية للتربية و الثقافة و العلوم، 2003. ص. 24

²- قاسم، حشمت، مدخل لدراسة المكتبات و علم المعلومات، القاهرة : دار غريب، 1990، ص. 102.

³-

فمن خلال ما جاء به بيان يونسكو 1994¹. يمكن التمييز بين 4 مهام رئيسية للمكتبة العمومية :

1- المهام التعليمية :

تتمثل الوظيفة التعليمية للمكتبات العمومية في اربعة محاور تتمثل في غرس حب القراءة لدى الاطفال، التعليم الذاتي المستمر، ومساندة التعليم النظامي للمؤسسات التعليمية. و نلاحظ من خلال ما جاء في بيان يونسكو 1994، تركيزه على فئة الاطفال و الشباب كونهما اساس استمرارية و تطور المجتمعات في المستقبل، كما يركز على التعليم المستمر الذي لا ينتهي بانتهاء الدراسة و الذهاب الى المؤسسات التعليمية، وانما هو ضرورة تلازم مختلف مراحل حياة الانسان و حاجته الملحة الى معرفة التطورات الحاصلة في مختلف الميادين واكتساب مهارات جديدة للتأقلم معها، فكانت بذلك اهمية المكتبات العمومية في المجتمع.

2- المهام التثقيفية :

جاء في البيان الختامي لمؤتمر ليون بفرنسا سنة 1966 حول المكتبات العمومية و التعليم المستمر ان للمكتبات العمومية دورا مهما في مجال التعليم المستمر و الاستعمال الذكي للهوايات، واسهامها في تطوير و سعادة الفرد. المؤتمر يعتبر ان المكتبات العمومية لا يمكنها تلعب هذا الدور الا اذا توفرت على التجهيزات الملائمة... المكتبة العمومية يجب ان تتوفر اضافة على الكتب الوثائق السمعية البصرية كما يجب ان تسمح بنشاطات اخرى تعليمية تثقيفية باعتبارها وسيلة اتصال جماهيري، مشابهة تماما للصحافة، الاذاعة و التلفزيون... الخ.

تلعب المكتبة العمومية بحارس المعرفة او حارس الثقافة، فقيمة الحفاظ على الوثائق هي قضية واجب اتجاه الذاكرة الجماعية لهذا يجب على المكتبيين و المختصين على مستواها مراقبة كل ما يتم اقتناؤه من

¹- بيان يونسكو 1994 هو ثالث طبعة يصدر عن هذه المنظمة في مجال المكتبات العامة بعد الكعبة الاولى سنة 1949، الموجه للجمهور اما الطبعة الثانية لسنة 1972 موجهة لأخصائي المكتبات و المعلومات اما الطبعة الثالثة التي تطرقنا الى محتواها فهي موجهة الى السلطات العامة كالبلديات.

وثائق او الحصول عليه مجانا كالهبات او تصريح لإقامة نشاطات على مستواها و التي قد تمس بوحدة الوطن و عناصر مقوماته الثقافية الاساسية، فحسب منظمة يونسكو تعتبر المكتبة العمومية، المدخل المحلي الى المعرفة و شرط اساسي لاكتساب العلم مدى الحياة. و الاستقلال في اتخاذ القرار، و التنمية الثقافية للأفراد و الجماعات¹.

3- المهام الاجتماعية :

حتى تؤدي المكتبة المهمة الاجتماعية المسندة اليها فإنها تركز لنفسها مجموعة من النشاطات و تعمل في كل حين على تطويرها، كما تعمل على استحداث خدمات جديدة كلما ظهرت ضرورة لذلك. تهتم المكتبة بالبعدين الاجتماعي و الثقافي لمحاربة حالة الاستياء و اللااستقرار التي يعاني منها بعض الافراد في المجتمع. لقد اصبحت المكتبات العامة مجالات عمومية للتشارك و التقاسم لجماهير متعددة.

3-3- الخدمات المكتبية و المعلوماتية التي تقدمها المكتبات العمومية :

ان الهدف الرئيسي من انشاء مكتبات المطالعة العمومية هو تقديم خدمات المعلومات و من الخدمات التي يمكن ان تقدمها المكتبة نذكر ما يلي :

3-3-1- الارشاد و التوجيه :

ان اول خدمة يستفيد منها المستفيدين هي خدمة الارشاد و التوجيه فهذه الاخيرة هي بمثابة التعريف بالمكتبة و معرفة طلب المستفيد و مساهمته للوصول الى القسم الذي يريد، ولأداء هذه الخدمة يمكن الاعتماد على الادوات التالية :

- اصدار ادلة للتوجيه بالمكتبة، استخدام لافتات و لوحات اعلانية بالمكتبة، واطاحة الزيارات الافتراضية من خلال مواقع ويب.

¹ - يونسكو. بيان يونسكو بشأن المكتبات العامة 1994. المرجع السابق

و تبقى هذه الادوات تساعد على اداء خدمة التوجيه و الارشاد، لكن اهم هذه الادوات و اكثرها اهمية هو الاستقبال الجيد لان تأثيره اقوى مقارنة بالوسائل الاخرى¹.

3-3-2- الخدمة المرجعية :

تعتبر الخدمة المرجعية من الخدمات الاساسية في مكتبات المطالعة العمومية حيث تتراوح بين تقديم ردود سريعة وفورية على اسئلة و استفسارات الباحث و القارئ وبين الردود الاكثر عمقا و شمولاً و التي تتطلب البحث في عدد كبير من المراجع. ولكن تستطيع مكتبات المطالعة العمومية تقديم خدمة مرجعية فعالة ينبغي عليها مراعاة الاتي :

- التعرف على الاحتياجات الحالية و المستقبلية للمستخدمين ورصد التغيرات التي يمكن ان تطرأ عليها. و توقع قدر الامكان احتياجاتهم المستقبلية من المعلومات.

3-3-3- خدمة الاحاطة الجارية :

الاحاطة الجارية هي اعلام القراء و الباحثين بشكل مستمر بالمواد و المصادر و المعلومات الحديثة التي وردت الى المكتبة و التي تلبي احتياجاتهم القرائية و البحثية، ويتم اعلان القراء و الباحثين اثناء ترددهم على المكتبة او من خلال البريد العادي او الالكتروني لكل قارئ، و قبل ان يقوم اخصائي مكتبات المطالعة العمومية بإحاطة المستخدمين بالمعلومات التي يحتاجونها ينبغي عليه ان يتعرف على رغباتهم او اهتماماتهم، حتى يتسنى له اختيار ما يناسبهم من معلومات².

3-3-4- خدمة الاستنساخ :

¹ - ناجية، قموح، سمية، الزاحي، خديجة، بوخالفة، كتاب المعيار العربي الموحد للمكتبات و المعلومات، ص 122
² - مصطفى، فهيم، المكتبة العامة و التنمية الثقافية، الاستخدام التكنولوجي و اساليب التطوير ط. 2. القاهرة، دار الفكر العربي، 2010، ص 60-58

توفر مكتبات المطالعة العمومية اجهزة تصوير المستندات لكي تقدم خدمة التصوير للقراء و الباحثين، لان هذه الخدمة تساهم في حل مشكلة المراجع التي لا تعار خارج المكتبة و كذلك الدوريات، و يمكن الاستعاضة عن اعارة هذه المصادر بتصوير اجزاء منها لتلبية احتياجات القراء و الباحثين¹.

3-3-5- الاعارة الداخلية و الخارجية :

تعتبر خدمة الاعارة بنوعها الداخلية و الخارجية من اهم الخدمات التي تقدمها المطالعة العمومية، و قد ظهرت خدمة الاعارة الخارجية بسبب عدة عوامل لعل من اهمها ضيق الحيز داخل المكتبة وهو الذي ان يستوعب كل المستفيدين للاطلاع الداخلي فهناك بعض المستفيدين الذين يرغبون باصطحاب المواد المكتبية خارج المكتبة، سواء بسبب عدم مناسبة اوقات فتح المكتبة مع ظروفهم الخاصة او بسبب الحاجة الى قراءة هادئة بالمنزل بعيدا عن حركة المستفيدين. وحتى تستطيع مكتبات المطالعة العمومية ان تقدم هذه الخدمة على مستوى جيد ينبغي ان توفر النسخ الكافية لتلبية رغبات المستفيدين و احتياجاتهم.

3-3-6- خدمات الاطفال :

تحتاج خدمات الاطفال بمكتبات المطالعة العمومية لأشخاص مدربين مهنيا مع الخبرة في الانشطة المخصصة للأطفال مثل : قراءة القصة، و العمل مع الاطفال المعوقين. وعقد مسابقات لقراءة الشعر و الرسم، وتنمية مهارات الاطفال في الاشغال اليدوية و تعلم استخدام الكمبيوتر. وتمثيل المسرحيات و المشاركة في مسرح العرائس او خيال الظل، و ينبغي ان يتم التنسيق بين نظام مكتبة المطالعة العمومية و بين المتخصصين، واستشارتهم فيما يختص بتنمية و توسيع أنشطة الاطفال.

3-3-7- خدمات الشباب و البالغين :

¹- مصطفى، فهيم، المكتبة العامة و التنمية الثقافية، الاستخدام التكنولوجي و اساليب التطوير ط. 2. القاهرة، دار الفكر العربي، 2010، ص61

ان الغرض الرئيسي من وراء تقديم الخدمة المكتبية العامة للكبار و الشباب هو اعطائهم الفرصة للوصول الى المواد التي لا يستطيعون الحصول عليها ولهذا السبب ينبغي التخطيط لخدمات الكبار و الشباب في مكتبات المطالعة العمومية في مجال خدمات المجتمع و الخدمات الثقافية الاخرى، لذلك يجب ان يكون قسم الشباب و الكبار في المكتبة يلبي احتياجاتهم و اهتماماتهم عن طريق اقتناء مجموعة مكثفة من كتب القراءة المنزلية و الاعمال المرجعية و المطبوعات الحكومية و الدوريات و من الضروري لقسم الشباب بالمكتبة ان يشجع احتياجات القراءة لدى المراهقين، مثل تلك التي تتناول تنمية الشخصية و المهن و الهوايات و العلاقات الاسرية و المواد الاخرى التي تهتم مرحلة الشباب قبل العشرين.

3-3-8- خدمات المناطق الريفية :

يعتبر هذا النوع من الخدمات ضروري و مهم بالنسبة لسكان الذين يعيشون في قرى منعزلة. كما ان مشكلة القضاء على الامية من الامور التي تهتم بها الدول النامية. وقد اعطتها اولوية كبيرة، و من اهم الطرق التي اتخذتها مكتبات المطالعة العمومية لتقديم هذا النوع من الخدمات هي المكتبة المتنقلة التي تقدم خدماتها مباشرة للمستفيدين الذين يعيشون في مجموعات منعزلة عن المنازل و القرى الصغيرة¹.

3-3-9- خدمة ذوي الاحتياجات الخاصة :

لمكتبات المطالعة العمومية دور كبير و بارز في تقديم الخدمات المكتبية و المعلوماتية للمعاقين حركيا و جسديا و عقليا، حيث يتمثل هذا الدور في النقاط التالية.

- توفير مجموعات من المواد المكتبية و العلمية و الترفيهية و التثقيفية لتطوير مهاراتهم و قدراتهم و تعميق الثقة بالنفس لديهم و الحرص على ان تكون هذه المجموعات سهلة و بسيطة و صفحاتها و سطورها متباعدة.

¹ - محمد فتحي عبد الهادي، نبيلة، خليفة، جمعة، المكتبات العامة، القاهرة : الدار المصرية اللبنانية، 2001. ص : 128-143

- عند تصميم مكتبات المطالعة العمومية يجب مراعاة هذه الفئة من المجتمع من حيث تخصيص مداخل خاصة لتسهيل دخولهم و خروجهم، وكذلك توفير اماكن خاصة لسياراتهم و يجب ان يكون الاثاث المكتبي مناسب و ملائم لطبيعة هذه الفئة خاصة المعاقين جسديا. اما المعاقون سمعيا فالمكتبة توفر لهم وسائل مرئية و التي تعني باستخدام الصور و المناظر لتقديم المعلومات المرئية لهؤلاء الفئة و التماور معهم عن طريق استخدام لغة الاشارة.
- اما المعاقون بصريا (المكفوفين) فدور المكتبة في تقديم خدماتها لهذه الفئة عن طريق تقديم الادوات و الوسائل الملائمة، فبذكر ريتشارد جاردينر Richard Gardiner ان المواد المخصصة للمكفوفين و المعاقين بصريا تتضمن الكتب و المجلات المطبوعة بطريقة برايل Pialle و الكتب الناطقة على الاسطوانات و الاشرطة¹.

3-3-10 - خدمة الانترنت :

ان توفير مكتبة المطالعة العمومية تقنية المعلومات الحديثة لها دور اساسي في عملها و نشاطها اليومي من حيث اتاحة الوصول الى شبكة الانترنت، الامر الذي يتفق مع المبادئ المرتبطة بحرية الوصول الى المعلومات و حرية التعبير، وتحاول الارشادات التالية اعطاء النصيحة للمكتبيين و مديري المكتبات و صانعي القرار بطريقة تساعد على تطوير سياسات للوصول الى شبكة الانترنت و ذلك عن طريق :

- توفير المصادر الموجودة من خلال قنوات على شبكة الانترنت مثل : برامج الرقمنة وايضا عن طريق خلق طرق لتوصيل مصادر جديدة على شبكات الانترنت.

¹- غالب عوض، النواسية، خدمات المستفيدين. من المكتبات و مراكز المعلومات، عمان ، دار صفاء للنشر و التوزيع، 2000، ص 273

- ان اتاحة طرق الوصول الى شبكة الانترنت يجب ان تكون متاحة للجميع بصرف النظر عن النوع او الجنس، او اللون او الدينالخ¹.

3-4- نماذج قياس خدمات المكتبة العمومية :

يتوجب على المنظمات باختلاف انواعها ان تقيس نتائج اعمالها او ادارتها حتى تتمكن من الحصول على نتائج تمكنها من تحويل اداء المنظمة من الحسن الى الاحسن.

تعتبر عملية القياس احد المحاور الاساسية لتطوير جودة المنتجات و الخدمات على حد سواء فقد ذكر Oakland ان ما لا يمكن قياسه لا يمكن تطويره و قد ناقش Crosby اعتقاد بعض المنظمات التي ترى في عملية القياس هدرا للوقت و المال حيث اكد ما هو مكلف للمال و الوقت، هو عدم وجود مقاييس بحيث لا يمكن تحديد مدى تطور او تراجع الكفاءة الانتاجية و مستوى الخدمة، اما Pearson فقد اضاف بان وجود نظام محكم للقياس هو الخطوة الاولى للتكامل و الابداع في تطوير جودة الخدمات و المنتجات و ان استخدام التكنولوجيا الحديثة و الاساليب الاحصائية هي دعم لكفاءة العمليات الانتاجية و الخدمية².

يرى كل من Parsuraman, Berry ان الخدمات اكثر صعوبة للتقييم و القياس بالمقارنة مع المنتج المادي، وذلك بسبب خاصيتها الغير ملموسة ففي سنة 2005 احصى كل من Seth.N.Deshmukb, 19 S.Gvrat.P نمودجا مختلفا لقياس جودة الخدمات، الى ان اكثر هذه النماذج شهرة وتطبيقا هما : نمودج جودة الخدمة و نمودج اداء الخدمة³.

3-4-1- نمودج جودة الخدمة في المكتبات (LIBQUAL) :

¹- ناجية، قموح، سمية، الزاخي، خديجة، بوخالفة، كتاب المعيار العربي الموحد للمكتبات و المعلومات، ص 127
²- بن حاوية يمينة، جودة خدمات المكتبات العمومية في الجزائر، اطروحة دكتوراه، وهران، جامعة احمد بن بلة 2014-2015
³- نفس المرجع 2

كانت الانطلاقة لنموذج جودة الخدمة لييكال (Libqual) في مجال المكتبات بعد تبني النموذج الاصلي له سرفكال (Servqual) في المكتبات وبخاصة الاكاديمية و الجامعية منها في الولايات المتحدة الامريكية فنموذج جودة الخدمة (Service quality) الذي يعرف اختصارا (Servqual)، له عدة تسميات اخرى مثل نموذج الفجوات (The copx model) يرجع نموذج جودة الخدمة الى الباحثين (Parasurman, Zeithin, Zeithaml, Berry) سنة 1985 وهو نموذج يقوم على قياس و تقييم الخدمة على اساس خمس فجوات (اربع فجوات من جهة مقدم الخدمة، و فجوة من جهة الزبون)، و الشكل الموالي يوضح مختلف هذه الفجوات.

يمثل الجزء العلوي من النموذج الفجوة التي تتعلق بالزبون و التي تتطلب قياسا خارجيا اما الجزء السفلي

فيمثل الفجوات الاربعة المتعلقة بمقدم الخدمة و التي تتطلب قياسا داخليا في المنظمة وهي كما يلي :

1- الفارق الاول : بين ادراك الخدمة من طرف الزبون وادراك الخدمة من طرف المسير او

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 وما تم الاشهار له من توفير للخدمة عن

طريق وسائل الاعلام.

5- الفارق الخامس : الفارق بين خصوصية الخدمة من طرف المستفيد او الزبون وكان يتوقعه .

ان الهدف الاول والاخير للبيكال هو قياس الفارق بين الخدمة المدركة و الخدمة المتوقعة من طرف

المستفيد فإذا ترجمنا الفكرة الى معادلة رياضية فإننا نحصل على التالي:

$$\text{ارضاء الزبون} = \text{ادراك الخدمة} - \text{التوقعات}$$

هذه المعادلة تحدد في الحقيقة : ثلاثة معادلات فرعية ممكنة هي :

- الجودة (ج) تفوق التوقعات (ت) وتسمى هذه الحالة بقوة الارضاء.

$$ج < ت \text{ أو } ج - ت < 0$$

- التوقعات مشبعة، الجودة مقبولة و تسمى هذه الحالة بالإرضاء التام او الحالة العادية.

$$ت = ج \text{ أو } ت - ج = 0$$

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

وعلى الرغم من الشهرة الواسعة التي نالها نموذج جودة الخدمة، و تطبيقه في العديد من دول العالم على مختلف انواع الخدمات في مختلف المنظمات الخدمية، الا انه لم يسلم من انتقادات العديد من الباحثين و الذين انتقدوا طريقة قياس جودة الخدمة على اساس الفارق بين الادراكات و توقعات المستفيدين، حيث يرى (Taylor و Cronin) انه من غير الضروري ادماج توقعات الزبائن عند قياس جودة الخدمة. وانما يمكن الاكتفاء بإدراكهم فقط، وعلى هذا الاساس فقد اقترحا الباحثان نموذجا اخر مصححا له في قياس جودة الخدمات اطلقوا عليه اسم نموذج اداء الخدمة و الذي سنتطرق اليه لاحقا، كما يرى (Lacabucci) انه من الافضل سؤال الزبائن عن المعايير وليس عن التوقعات.

3-4-2- نموذج اداء الخدمة :

يطلق على نموذج اداء الخدمة الذي يعرف اختصارا (Servperfec)تسميات اخرى هي الادراكات فقط، التركيز على الاداء (Performan, based)ويرجع نموذج اداء الخدمة الذي ظهر سنة 1992 الى الباحثين Joseph Cronin and Steven Taylor) وذلك نتيجة للانتقادات التي وجهوها لنموذج جودة الخدمة وخاصة في الجزء المتعلق بالتوقعات، حيث يرى الباحثين انه من غير المناسب قياس جودة الخدمة بالاعتماد على الفرق بين التوقعات و ادراك الزبائن، وهو ما دفعهم الى تقديم مقياس اخر يعتمد على الاداء الفعلي للخدمة و ذلك باعتبارها شكلا من اشكال الاتجاهات.

لقد توصلا (Cornin, Taylor) الى ان قياس الاداء فقط يعد الافضل لقياس جودة الخدمات و ذلك بعد

دراسة تطبيقية قاما فيها باختيار اربعة بدائل من مقاييس جودة الخدمة و الموضحة كما يلي :

- مقياس جودة الخدمة : جودة الخدمة = الاداء الفعلي - التوقعات
- مقياس جودة الخدمة المرجع : جودة الخدمة = الاهمية (الاداء الفعلي = التوقعات)
- مقياس اداء الخدمة : جودة الخدمة = الاداء الفعلي

• مقياس اداء الخدمة المرجع : جودة الخدمة = الاهمية - الالاء الفعلي

كما توصل (Cronin, Taylor) ايضا الى ان اضافة اوزان الاهمية النسبية لا يزيد من القدرة التفسيرية لاي مقياس (سوء نموذج جودة الخدمة او نموذج اداء الخدمة).

اما فيما يتعلق بأبعاد و محددات جودة الخدمة، فقد استخدم (Cronin, Taylor) نفس الابعاد و نفس المباراة الاثتين و العشرين التي اقترحها (Parasuraman, Berry) و اما فيما يخص الاهمية النسبية، فقد قام الباحثان بقياسها بالنسبة لكل عبارة من العبارات الاثتين و العشرين باستخدام مقياس ليكرث بسبع درجات.

ولقد حظي نموذج اداء الخدمة بقبول واسع لدى العديد من الباحثين الذين اتفقوا على ان مفهوم جودة الخدمة انما ينعكس من خلال تقييم الزبون الو المستفيد للخدمة المقدمة له، الا انه لم يسلم من الانتقاد التي تدور معظمها حول منهجية القياس و الطرق الاحصائية.

يرى (Losa.al) ان القياس (الادراكات، التوقعات) اكثر منطقية من قياس الالاء وحده، وذلك لان الزبائن عند قياسهم الالاء وحده سوف يقومون ذهنيا بحساب الادراكات، التوقعات بصرف النظر عن فهمهم او لا لمفهوم التوقعات.

ويرى (Parasuraman, Berry, Zeithaml) ان لنموذج جودة الخدمة قدرة تفسيرية اقل من نموذج اداء الخدمة، الا انه يتفوق عليه في قيمته التشخيصية بحيث يسمح للمسيرين بتحديد مواطن الضعف في الخدمة حسب ما يراه الزبون و بالتالي العمل على معالجتها.

و الجدير بالذكر ان مقياس جودة الخدمة و مقياس اداء الخدمة، يعتبران اكثر مقياسين استعمالا في قياس جودة الخدمة في المنظمات الخدمية لحد الآن، ومنها على وجه الخصوص المكتبات و مراكز

المعلومات في الولايات المتحدة الأمريكية و الدول الأوروبية كفرنسا، الا ان الجدل مازال قائما حول افضلية كل منهما¹.

3-4- البرامج و الانشطة المستخدمة في المكتبات العمومية :

ان الهدف الاساسي للمكتبة العامة هو تقديم الخدمة المعلوماتية لكل افراد المجتمع وبان تسمح ساعات الدوام بأقصى قد ممكن من الاستخدام و كذلك مراعاة ساعات فراغ افراد المجتمع المحلي وبالإضافة الى الخدمات التقليدية التي تقدمها المكتبة مثل خدمات الاعارة و المراجع و الدوريات و التصوير و الارشاد القرائي، فإنها تقدم خدمات اضافية متطورة مثل خدمات الاحاطة الجارية و استرجاع النعلومات من خلال قواعد البيانات و شبكة الانترنت .

وتقوم المكتبة العامة بمجموعة من النشاطات التي تعمل على ربطها بالمجتمع و مؤسساته و ابراز اهمية الدور المتعاطم لها في العصر الحديث ومن اهم هذه الانشطة :

• **الانشطة الثقافية :** وهي تشمل الندوات و المحاضرات و المسابقات الثقافية و مناقشة الكتب

واستضافة المؤلفين و الشعراء و الادباء و تقديم العروض السينمائية و اقامة المعارض خاصة معارض الكتب وغيرها من الانشطة.

• **الانشطة التعليمية :** وهي تشمل البرامج التي تدعم هدف المكتبة التعليمي مثل برامج دعم

تعليم الكبار و محو الامية و التي تستخدم فيها بالإضافة مصادر المعلومات المتنوعة، عروض الافلام التعليمية و التثقيفية و مما يتوفر من التقنيات الحديثة².

• **الانشطة الاعلامية :** وهي تتمثل في مختلف اشكال النشاط الاعلامي و الاتصال بأفراد

المجتمع و مؤسساته وذلك بهدف التعريف بخدمات المكتبة وانشطتها و العمل على وضع

¹ - بن حاوية يمينة، جودة خدمات المكتبات العمومية في الجزائر، اطروحة دكتوراه، وهران. جامعة احمد بن بلة، 2014 - 2015
² - خدمات وانشطة المكتبة العامة. جامعة القدس

خطة اعلامية بهذا الخصوص يتم توزيعها على الجميع و تشمل هذه الانشطة الندوات و اللقاءات و النشرات و الكتيبات، وكذلك الاعلان عن الموسم الثقافي في مختلف اماكن التجمع

الجماهيري¹

¹- نفس المرجع 2 ص 31

الفصل الرابع

دراسة ميدانية للمكتبة العمومية لولاية برج بوعرييج

المجاهد بوسام محمد

الفصل الرابع : الدراسة الميدانية

1- التعريف بالولاية

2- التعريف بالمكتبة وموقعها

3- نشاطات المكتبة

4- خدمات المكتبة

دراسة ميدانية للمكتبة العمومية لولاية برج بوعرييج المجاهد بوسام محمد

1- التعريف بولاية برج بوعرييج

ولاية برج بوعرييج ولاية جزائرية من ولايات الهضاب العليا الشرقية. تقع في الشرق الجزائري، تعتبر همزة وصل بين الشرق، الغرب والجنوب، انبثقت هذه الولاية عن التقسيم الإداري لسنة 1984 مقسمة إداريا إلى عشرة (10) دوائر وأربعة وثلاثون (34) بلدية.

يقدر عدد سكان الولاية بـ 903621 نسمة، تتربع على مساحة إجمالية تقدر بـ: 3920,42 كلم مربع أي 600/1 من المساحة الإجمالية للوطن. تعتبر من أغنى الولايات لكثرة رجال الأعمال وأصحاب الشركات حيث تضم منطقة صناعية هامة توظف أعداد هامة من أبناء الولاية. وتساهم في تطوير الاقتصاد الوطني بعدة منتجات غذائية واستهلاكية وإلكترونية ومواد البناء وكذا نظم معظم شركات الاستيراد. موقعها جعل منها قطبا اقتصاديا مهما في إطار التنمية بالجزائر، كونها تضم وحدات اقتصادية وصناعية هامة. ففي إطار عملية الخصخصة، واقتصاد السوق، أصبحت هذه الولاية قبلة لبعض الشركات الأجنبية قصد الاستثمار، خاصة في ميدان الصناعات الإلكترونية والكهرومنزلية.

2- التعريف بالمجاهد :

بوسام محمد الشريف

ولد المجاهد: يوم 21 جويلية سنة 1924 م بقرية أولاد لعياضي ﴿الذشرة﴾ بالمنطقة المسماة الزيلال قرب منبع الماء الملقب بـ ﴿عين الرقادة﴾، وكان ميلاده بمثابة السراج المنير في الليلة الحالكة بالنسبة لأفراد العائلة، طالبين من الله عز وجل أن يجعله من الذرية الصالحة والطائعة والحافظة لكتاب الله تعالى .

مسقط رأس المرحوم: محمد الشريف بوسام

ستشار والدته زينب مروش على إلحاقه بكتاب أولاد سيدي منصور بالقرية والذي يبعد عن مقر سكنه مسيرة 10 دقائق لا أكثر رفقة أبناء عمومته أمثال : محمد الصالح بوسام . الميلود بوسام . موسى بوسام . لمنور بوسام . المسعود بوسام ﴿ المدعو ربيطن ﴾ . مروش السعيد بن علي . بن عامر المبروك . مروش الميلود وغيرهم من أبناء الناحية . أشرف على تعليمه كل من طرش الفضيل . بن عامر لخضر بن احمد . خبابة محمد بن احمد ﴿ الطالب محمد ﴾ .

لقد كان من بين الطلبة الممتازين الذين كانوا يحون ألواحهم يوميا ولا يغادر الجامع إلا بعد أن يحفظ ما كتب من كتاب الله تعالى في نفس اليوم .

وهكذا كانت الأرضية التي انطلقت منها حياته رحمه الله والعوامل البارزة المميزة التي رسمت نهجه , وحددت اتجاهه , وجعلته الغصن الذي يطول , والزهور والثمار التي تعد . تمكن المرحوم محمد الشريف من حفظ كتاب الله تعالى حفظا ورصما في سن مبكرة نتيجة العناية التامة من طرف الأسرة وشيوخه الأفذاذ رحمهم الله وأسكنهم فسيح جنانه . كما تلقى منذ طفولته المبكرة في أحضان أسرته تربية إسلامية أورثته الحفاظ على تعاليم الدين الحنيف والتشبث بأهدابه , ونشأ على احترام كريم الأخلاق والمثل العليا , والقيم الرفيعة .

لقد تمكن من حفظ القرآن الكريم وهو لا يزال في ريعان شبابه لأن قراءته وتعلمه من أفضل الأعمال .

ويعود الفضل لله تعالى أولا ولمعلميه الذين غرسوا فيه الأخلاق الكريمة والصفات النبيلة , وعلموه أن حياة المسلم يجب أن تكون جها دا متواصلا , وان المسلم يجب أن يكون كالكوكب السيار يرسل ضياءه لينير سبل الحياة , وكالعافية للأبدان . لم يكتف المرحوم بحفظ كتاب الله تعالى بل واصل مشواره التعليمي قصد تحسين مستواه اللغوي وذلك من خلال متابعة الدروس المقدمة من طرف شيوخ القرية بكتاتيب القرية , ولجديته ومثابرتة تمكن من رفع مستواه الثقافي .

وقد أشرف عل تدريسهم المرحوم: الاستاذ موسى الأحمدى نويات وكان من بين الطلبة . مروش لزهاري بن محمد - مروش عمار ﴿ المدعو عمار الشامي ﴾ . خبابة محمد بن الطيب بوسام عبد الحفيظ - بن سالم لخضر. لزيار عبد المليك وغيرهم من أبناء وبنات القرية والقرى المجاورة .

رغم العراقيل التي كانت تضعها السلطات الاستعمارية في وجه أبناء الجزائر ، وخاصة الذين تكتشف فيهم بوادر روح وطنية ودينية أمثال محمد الشريف ، علي مروش بن البوهالي . خبابة احمد بن الزواوي . بوسام لمنور بن علي . موسى بن اصفية . بولعواد البشير . مروش لحسن . بلاطة عمار . مهدي محمد الصغير وغيرهم .

3- التعريف بالمكتبة:

المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية المجاهد بوسام محمد ببرج بوعرييح أنشئت سنة 2008 بقرار من وزارة الثقافة ، هي عبارة عن مؤسسة ثقافية و تعليمية و اجتماعية، تتميز بفضاءاتها المفتوحة و تقدّم خدماتها لكافة شرائح المجتمع بغض النظر عن الجنس أو العمر أو العرق أو الدين...الخ، و تعتبر واحدة من أهم المكتبات التي تقوم بتنظيم نشاطات ثقافية و فنيّة و علمية و التي تؤكد في مجملها على أهمية الكتاب و ضرورته في حياة الفرد و المجتمع، حيث تتناسب هذه النشاطات مع المناسبات الوطنية و الدينية و أخرى عالمية، حيث يقدر عدد المنخرطين فيها ب5302 منخرط، إضافة الى ذلك فهي تتوفر على رصيد وثائقي جد هام في مختلف المجالات و العلوم و الجدول الآتي يوضح ذلك:

عدد النسخ	عدد العناوين	الرصيد الوثائقي
17055	6927	الرصيد الوثائقي باللغة العربية
8284	3349	الرصيد الوثائقي باللغة الأجنبية
10732	1177	الرصيد الوثائقي الخاص بقاعة الحوليات
7277	2480	الرصيد الوثائقي الخاص بالأطفال
521	48	الرصيد الوثائقي الخاص بذوي الاحتياجات الخاصة

مبنى المكتبة و موقعها:

تحتل المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية برج بوعرييج موقعا استراتيجيا جد هام، حيث تتوسط كل من المركز الإسلامي و دار الثقافة و المعهد الموسيقي، طريق العناصر مقابل سوق الجملة برج بوعرييج.

ما يميّز موقع المكتبة هو انه قريب من بعض المرافق العامة كمديرية الثقافة و دار الثقافة و سهل الوصول إليه بالنسبة لبعض الفئات المجاورة له دون الأخرى، لكن ما يعيب هذا الموقع هو أنه لا يتوسط مركز الولاية و لا توجد لوحات إرشادية تدل على مكانه.

اما عن مبنى المكتبة فهو يتميز بإطلالته الجذابة على المساحات الخضراء المعشوشبة وتصميم هندسي لا لكن ما يعيب المبنى هو أن مداخله غير مناسبة لبعض²، بأس به، بمساحة تقدّر ب 880.90 م الفئات ذوي الاحتياجات الخاصة كالمعاقين حركيا، كما انه كائن في موقع غير معروف بالنسبة للعديد من القراء ضيف الى ذلك المكان المخصص لمواقف السيارات ، هذا و يتكون مبنى المكتبة من أربع طوابق:

1- الطابق تحت الأرضي: يتكون من:

• قاعة المحاضرات :

بقدره استيعاب 120 مقعد حيث يتم فيها محاضرات و نشاطات فكرية و فنية خاصة بكل فئات

المجتمع مثل نشاط: "خير جليس"، "عرض أفلام وثائقية".

• قاعة المعارض:

و يتم فيها تقديم النشاطات الفنية و معرض الكتب و الأعمال التشكيلية و اللوحات الزيتية الخاصة بكل الفئات.

• مكتب المستعملين :

و يتم فيه إنشاء بطاقات القراء و تسجيلهم في سجل المنخرطين و تعريفهم بالنظام الداخلي الذي تدير عليه المكتبة.

2- الطابق الأرضي: و يتكون من:

• قاعة المطالعة و الإعارة الخارجية :

بقدره استيعاب 30 مقعد، تقدم خدمة الإعارة الخارجية لكل الرصيد الوثائقي.

• قاعة المعالجة الوثائقية :

تقوم بمهمة تسجيل الكتب التي تم اقتنائها في سجل الجرد بعد ترميزها (رقم التصنيف- رقم الترتيب على الرفوف- عدد النسخ) و فهرستها.

• قاعة ذوي الإعاقة :

بقدره استيعاب 18 مقعد و هي تهتم بتقديم خدمة مكتبية و معلوماتية و تعزيز دمج ذوي الاحتياجات الخاصة في المجتمع.

• فضاء الطفل :

بقدره استيعاب 56 مقعد يهتم بالأطفال الذين تقل أعمارهم عن 11 سنة لتنمية قدراتهم الفكرية و الإبداعية.

• فضاء الانترنت :

بقدره استيعاب 36 مقعد خاص بالبحث العلمي و موجهة لكل الفئات ما عدا الأطفال يسمح لهم الدخول إلا بترخيص أبوي.

3- الطابق الأول: يتكون من:

• قاعة المطالعة الداخلية :

عبارة عن فضاء يسمح بالاطلاع على الرصيد الوثائقي الغير المتاح للإعارة الخارجية و تقديم خدمة نسخة النسخ، موجهة لفئة من 17 سنة فما فوق، بقدره استيعاب 54 مقعد.

• فضاء الشباب :

و هو مخصص لإتاحة رصيد أدب الشباب و التحضير لامتحانات، بقدره استيعاب 70 مقعد و موجه لفئة من 12 الى 17 سنة.

4- الطابق الثاني: يتكون من:

• قاعة الخدمة المرجعية :

بقدره استيعاب 48 مقعد موجهة لكل الفئات العمرية تهتم بإتاحة الرصيد المتعلق بالكتب المرجعية (القواميس و الموسوعات و المعاجم).

• مكتب المدير :

يتولى مهمة التسيير و التنظيم و التنسيق بين مصالح المكتبة و توجيه الموظفين و تحديد المهام الموكلة لهم.

• مكتب الأمانة (السكرتارية) :

يتولى مهمة تسجيل جميع المراسلات الواردة والصادرة و ذلك في سجلات (السجل الوارد – السجل الصادر) و استقبال و تنظيم زيارات ضيوف المدير و ضبط أعماله.

• مكتب الإدارة :

يتولى مهمة تحرير الرسائل الإدارية (البريد الوارد و الصادر) و السهر على تنفيذ المهام الموكلة له من طرف مدير المكتبة.

• قاعة الأساتذة و الباحثين :

فيها جناح خاص بالكاتب و الدوريات و خدمة الناس، بقدرة استيعاب تصل الى 18 مقعد.

• قاعة الاجتماعات :

و يتم فيها عقد اجتماعات بالتنسيق مع الموظفين في المكتبة و المدير لغرض من الأغراض .

5-الإمكانيات المادية و البشرية للمكتبة:

تلعب الإمكانيات المادية و البشرية دورا مهما في السير الحسن للمكتبة، كم أنها تجلب القارئ و تحسن من العلاقة بينها و بين المستفيدين عموما.

- الإمكانيات المادية:

تتوفر المكتبة على أثار ثري و متنوع، إذ تحتوي على مجموعة من الخزانات و طاوولات المطالعة -رفوف الكتب ذات النوع الخشبي - مكاتب الموظفين - آلات النسخ - الحواسيب - كاميرات المراقبة- جهاز كشف سرقة الكتب - آلات الإطفاء - عربات نقل الكتب.

-الإمكانيات البشرية:

يعتبر العنصر البشري بالمكتبة كما ذكرنا سابقا، القوّة المحركة و الفعالة لمختلف نشاطاتها سواء كانت هذه النشاطات فنية أو إدارية و الهدف واحد و هو خدمة المستفيدين، و تعتمد

المكتبة في تسيير شؤونها على 59 موظف، يسهرون على تنظيمها و تأدية مهامها على أكمل و أحسن وجه، والجدول الآتي يمثل عدد الموظفين مع الرتب :

المرتبة	عدد الموظفين
وثائقي امين محفوظات رئيسي	01
مكتبي و وثائقي امين محفوظات	04
وثائقي أمين محفوظات	01
مساعد وثائقي أمين محفوظات	01
مساعد مكتبي	03
ملحق رئيسي للإدارة	03
متصرف إداري	03
تقني سامي في الإعلام الآلي	03
كاتبة المديرية	01
عاملين مهنيين	05
محاسب مالي	02
مساعد تقني	04
حراس الأمن	03
سائقين: مستوى أول - مستوى ثاني	02

نشاطات المكتبة:

تنظم المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية برج بوعريريج "المجاهد بوسام محمد" العديد من النشاطات الفنية و الثقافية و الإبداعية على مدار كل سنة، و التي تؤكد في مجملها على أهمية القراءة و المطالعة في حياة الفرد و المجتمع، حيث تتزامن هذه النشاطات مع المناسبات الوطنية و الدينية والعالمية و التي تعمل على رفع المستوى الثقافي لدى أفراد هذا المجتمع، والجدول الآتي يبين بعض النشاطات التي أقيمت بالمكتبة :

الرقم	التاريخ	النشاط	المكان
01	الخميس 10 جانفي 2019	فعاليات الاسبوع الثقافي ، بندوة فكرية بعنوان "الموروث الثقافي الامازيغي المادي واللامادي" بالتنسيق مع جمعية "رؤى للثقافة والعلوم لولاية برج بوعريريج" تخللتها مناقشة بين الحاضرين.	
02	يوم 17 جانفي 2019	القافلة التحسيسية حول "خطر المخدرات والقضاء عليها في أوساط الشباب" من طرف المديرية العامة للأمن الوطني ببرج بوعريريج	
03	من 16 إلى 23 أفريل 2019	أسبوع المعرفة والعلوم	
04	يوم 23 أفريل 2019	محاضرة بعنوان دور المكتبة والكتاب في تنمية رصيد المطالعة لدى الفرد من تقديم الأستاذ عادل مباركي	

خدمات المكتبة:

تسعى المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية برج بوعرييج الى تقديم خدمات متنوعة تلبي احتياجات المستفيدين و ذلك من خلال توفيرها اللوازم التالية:

- مجموعة غنية من مصادر المعلومات بمختلف موضوعاتها و أشكالها
- كوادر بشرية مؤهلة و مدربة على تقديم هذه الخدمات.
- بيئة و جو مناسب للقاء و المطالعة.

1. خدمة توجيه القراء و الرد على استفساراتهم:

تتمثل في الإجابة عن استفسارات و أسئلة الرّواد اتجاه المعلومات التي يبحثون عنها، و تعريفهم بأهم الخدمات التي تقدمها المكتبة و الرصيد الوثائقي المتوفر بها.

2. خدمات الإعارة:

تعتبر الإعارة واحدة من أهم الخدمات العامة التي تقدمها المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية برج بوعرييج، و معيار جيّد لقياس مدى فاعليتها في تقديم خدماتها و تحقيق أهدافها، حيث تقدم نوعين من الإعارة:

- **الإعارة الداخلية:** تتمثل في الاطلاع على الرصيد الوثائقي الغير المتاح للإعارة الخارجية و التي تحقق مبدأ ثنائية الكتاب و القارئ مباشرة دون وسيط وفق نظام الرفوف المفتوحة.
- **الإعارة الخارجية:** و تتمثل في إعارة الكتب للقراء و الباحثين باستثناء المراجع و الموسوعات التي لا يمكن إعارتها، و تكون محددة بفترة زمنية معينة حيث أن عدد الكتب المسموح بإعارتها كتابين لمدة أسبوع في كل فترة (الصباحية و المسائية).

3. الخدمة المرجعية:

وهي خدمة موجهة لجميع الفئات العمرية تهتم بإتاحة الرصيد المتعلق بالكتب المرجعية من قواميس و معاجم و موسوعات.

4. خدمة الأطفال:

و تتمثل في تقديم ورشات ثقافية و أخرى فنية يستفيد منها الأطفال، و ذلك في أيام العطل الدراسية و من بين هذه الورشات نذكر: ورشة قراءة قصة - ورشة رسم و تلوين - ورشة المطالعة باللغة الفرنسية.

5. خدمة الشباب:

و تتمثل في توفير فضاء خاص بالشباب مجهز بك ا رسي و طاولات للمطالعة و مجموعة مكثفة من كتب القراءة المنزلية و الأعمال المرجعية و تحضير الامتحانات.

6. خدمة ذوي الاحتياجات الخاصة:

تعتبر من أهم الخدمات التي تقدمها المكتبة، و تتمثل في توفير رصيد وثائقي بخط "البراي" و توفير فضاء خاص بهم، و ذلك من أجل تعزيز دمجهم في المجتمع.

7. خدمة المكتبة المتنقلة:

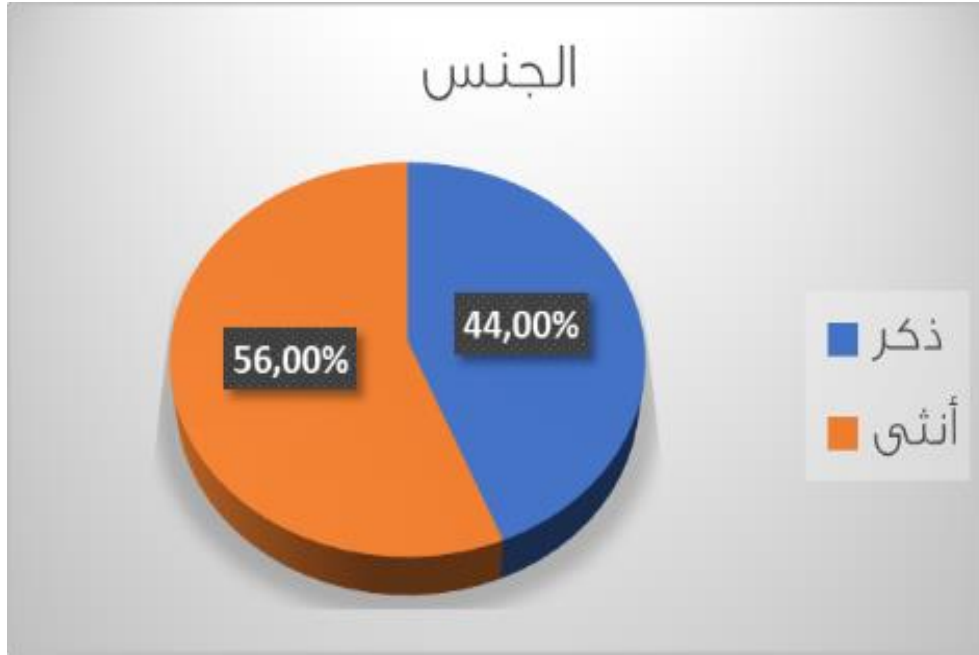
تتمثل هذه الخدمة في توفير سيارة من الصنف الكبير محملة بمجموعة من الكتب، حيث تنتقل الى المناطق المنعزلة و التي لا تستطيع الوصول الى المكتبة، و ذلك من أجل تمكين فئات هذه المناطق من القراءة و المطالعة، ضيف الى ذلك أن الدور الذي تؤديه هذه الخدمة هو التعريف بالرصيد الوثائقي الخاص بالمكتبة و مختلف الخدمات و النشاطات التي تقوم بها حتى يكون أفراد هذه المناطق على علم ما توفره المكتبة.

المحور الاول: بيانات عامة

1. جدول رقم 01: يمثل توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس.

2. / . جداول تبين خصائص متغيرات عينة البحث:

الجنس	التكرارات	النسبة
ذكر	11	% 44
أنثى	14	% 56
المجموع	25	%100



جدول يبين متغير الجنس: يتبين لنا من الجدول أن نسبة 44% من مجموع العينة ذكور, في حين أن نسبة 56% إناث. ومنه فان أغلبية المستجوبين اناث, وهذا راجع إلى طبيعة الانثى في شغفها للقراءة

جدول رقم 02: يمثل توزيع العينة حسب متغير السن.

النسبة	التكرارات	السن
% 00	00	من 15 إلى 20 سنة
% 96	24	من 20 إلى 30 سنة
% 4	1	من 30 إلى 40
% 00	00	من 40 إلى 50 سنة
% 00	00	50 سنة فأكثر
%100	25	المجموع



جدول يبين متغير السن: كما أن النسبة الخاصة بالفئة المتراوحة ما بين 15-20 منعدمة اما الفئة العمرية ما بين 20-30 تقدر ب 96% والفئة التي تتراوح بين 30-40 فهي منعدمة 0% والفئة العمرية التي تتراوح ما بين 40-50 فهي منعدمة كذلك والفئة الأخيرة من 50 فأكثر فهي منعدمة ومنه نستنتج أن عينة البحث فئة شبانية يتراوح سنها ما بين 20 . 30 سنة, وهذا راجع إلى انتشار هذا النوع من التسويق بين الفئة الجامعية

من خلال سهولة الاتصال فيما بينهم.

3. جدول رقم 03: يمثل توزيع العينة حسب متغير المستوى التعليمي.

النسبة	التكرارات	المستوى التعليمي
% 00	00	ابتدائي
% 00	00	متوسط
% 20	5	ثانوي
% 80	20	جامعي
% 100	25	المجموع

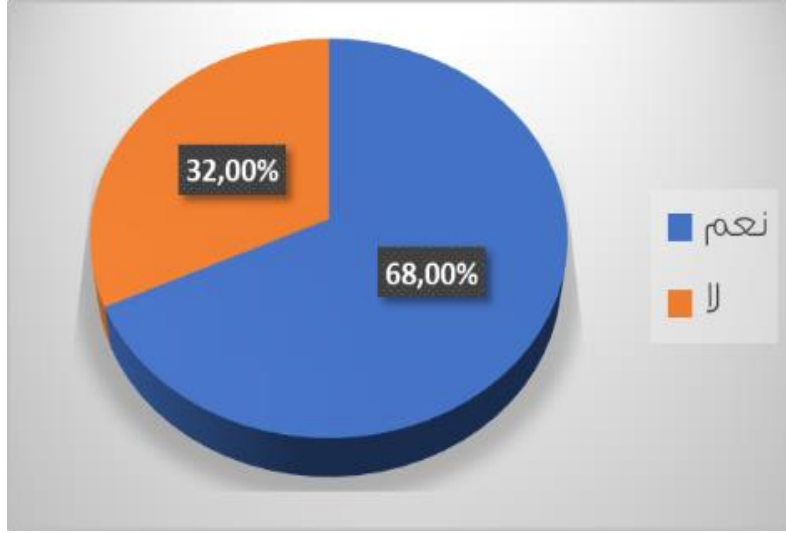


80% جدول يبين متغير المستوى التعليمي: فيما يخص المستوى التعليمي فإن أكبر نسبة من % 00 من فئة المستوى الثانوي، بعدها نسبة % من الفئة الجامعية، تليها نسبة 20 للمستوى المنعدم، للمستوى المنعدم، في حين غياب % 0 للمستوى المتوسط، مقابل نسبة لأن الطبقة الجامعية أكثر احتياجا للقراءة والمطالعة في حين غياب المستوى الابتدائي.

المحور الثاني: دور وامج العلاقات العامة في فضائات القواء العمومية

4. جدول رقم 04: هل لديكم قسم خاص بالتنشيط في المكتبات؟

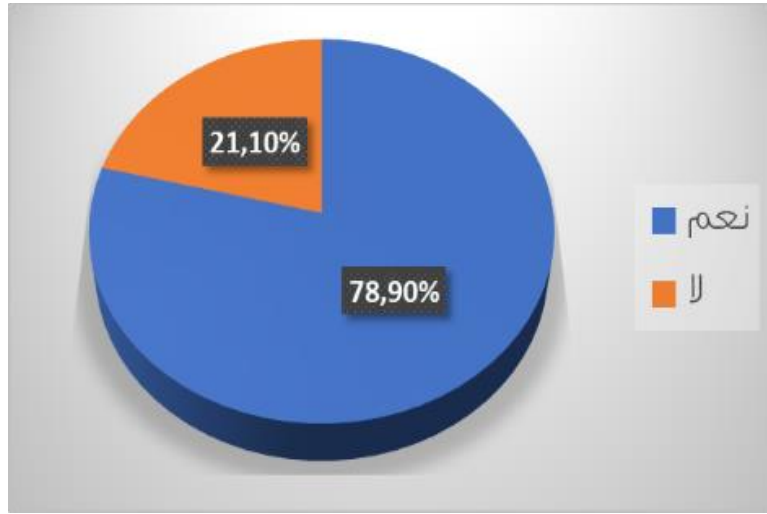
النسبة	التكرارات	الإجابات
% 68	17	نعم
% 32	8	لا
% 100	25	المجموع



جدول 4: يمثل توزيع المبحوثين حسب اجاباتهم عما اذا كانت المكتبة تحتوي عل قسم خاص بالتنشيط في المكتبات فكانت النسبة الأكبر منهم والتي قدرت ب %68 اجاباتهم بنعم اما نسبة %32 منهم اجاباتهم ب لا وبالتالي فانه حسب إجابات المبحوثين ان فضاء القراءة العمومية تحتوي فعلا على قسم خاص بالتنشيط وبالتالي اكبر عدد من القراء والتشجيع على المطالع

5. الجدول رقم 05: في حالة الإجابة بنعم، هل هو خاص بقسم العلاقات العامة؟

النسبة	التكرارات	الإجابات
% 78,9	15	نعم
% 21,1	4	لا
% 100	19	المجموع



جدول 5 : يمثل توزيع المبحوثين عما اذا كانت الإجابة بنعم هو خاص بقسم العلاقات العامة والتي قدرت بنسبة %78,9 اما الإجابة بلا فكانت ب %21,1 وبالتالي فبحسب إجابة المبحوثين فان المكتبات تحتوي على قسم خاص بالتنشيط العلاقات العامة

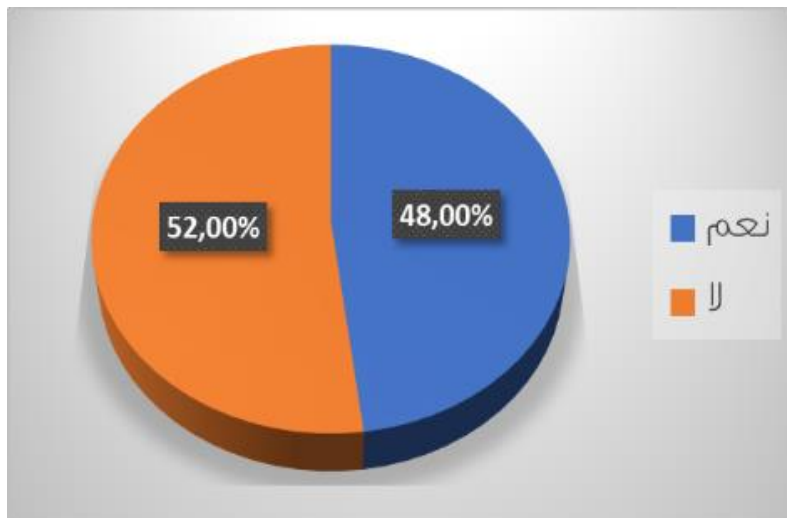
الجدول رقم 06: اذا كانت الإجابة لا تحت أي اسم يندرج هذا القسم؟

النسبة	التكرارات	الإجابات
% 100	1	علم المكتبات
% 100	1	المجموع

جدول 6 : يبين إجابة المبحوثين عن اسم القسم الموجود في المكتبة بحيث تقدر نسبة إجابة المبحوثين 100 % الا انها تتعدم في الأقسام الأخرى ، ويتبين لنا من خلال إجابة المبحوثين ان المكتبة تعتمد على القسم الخاص بالتنشيط في العلاقات العامة

6. الجدول رقم 07: هل تخصصون برامج للقاء مع رواد المكتبة

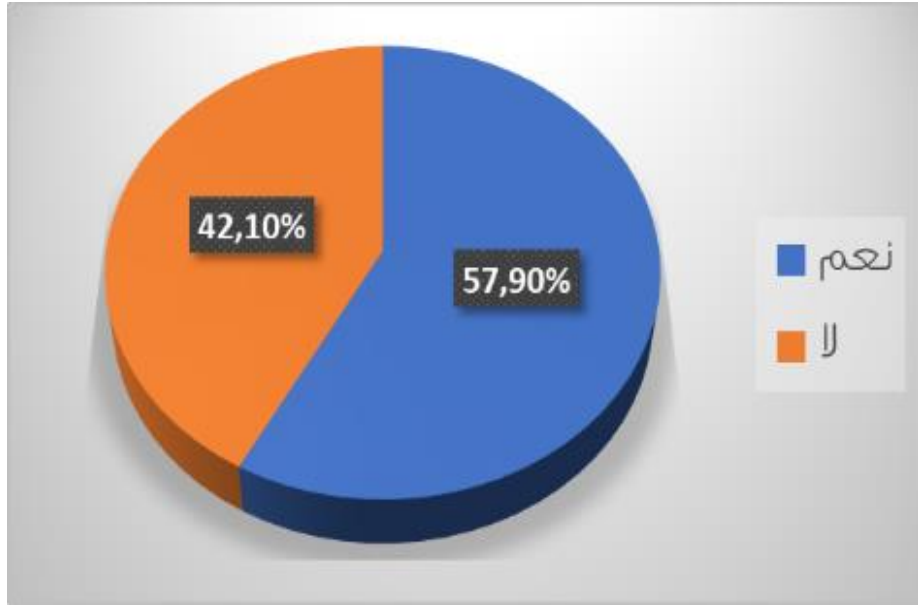
النسبة	التكرارات	الإجابات
% 48	12	نعم
% 52	13	لا
% 100	25	المجموع



جدول 7: يمثل توزيع المبحوثين حسب اجاباتهم عما اذا كانوا يخصصون برامج للقاء مع رواد المكتبة فكات النسبة الأكبر منهم بانهم لا يخصصون برامج والتي قدرت ب %52 ومنهم من أجاب بانهم يخصصون برامج للقاء مع رواد المكتبة وقدرت ب %48 ونستنتج من خلال إجابة المبحوثين ان النسبة الأكبر هي انهم لا يخصصون برامج كثيرا وذلك لاسباب عديدة منها عدم قدوم الرواد في الوقت المناسب

الجدول رقم 08: في حالة الإجابة بنعم هل تلمسون تجاوبا مع رواد المكتبة؟

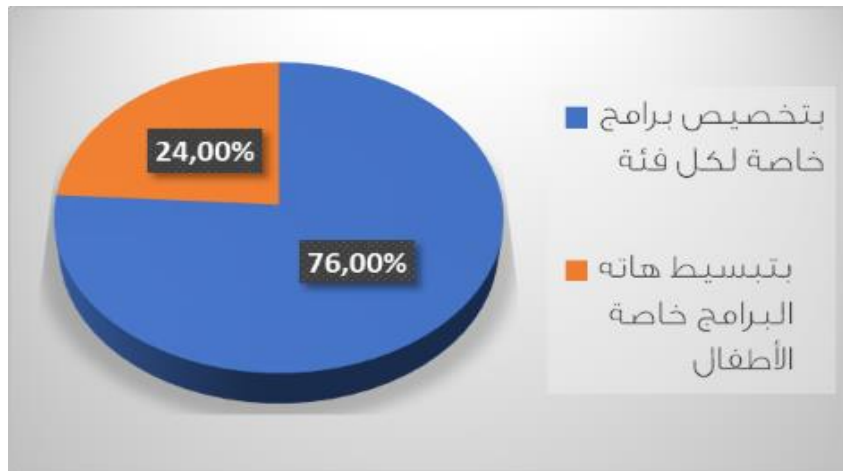
النسبة	التكرارات	الإجابات
% 57,9	11	نعم
% 42,1	8	لا
% 100	19	المجموع



جدول 8: يمثل الجدول توزيع المبحوثين عما اذا كانت الإجابة بنعم اذا كانوا يلمسون تجاوبا مع رواد المكتبة فكانت اكبر نسبة وقدرت ب % 57,9 ومنتقل الى اذا كانوا لا يلمسون تجاوبا مع رواد المكتبة وقدرت بنسبة % 42,1 وم خلال إجابة المبحوثين نلاحظ ان هناك تجاوب بين رواد المكتبة مما يدل على ا الرواد حريصين على الأنشطة والبرامج التي تقدمها المكتب

7. الجدول رقم 9: كيف تتعاملون مع الفئات المختلفة بالرواد:

النسبة	التكرارات	الإجابات
% 76	19	بتخصيص برامج خاصة لكل فئة
% 24	6	بتبسيط هاته البرامج خاصة الأطفال
% 100	25	المجموع



جدول 9: يمثل الجدول توزيع المبحوثين على طريقة تعاملهم مع الفئات المختلفة بالرواد فكانت النسبة الأكبر بتخصيص برامج خاصة لكل فئة والتي قدرت ب % 76 اما بتبسيط هاته البرامج خاصة الأطفال كات بنسبة % 24 وبالتالي نلاحظ من خلال إجابات المبحوثين ان المكتبة تخصص برامج خاصة لكل فئة وذلك لاختلاف الثقافات وتنوع العلوم حسب ميول كل شخص

المحور الثالث : دور العلاقات العامة في التعامل مع احتياجات المكتبات العمومية
 8. الجدول رقم 10: هل تخصص إدارة المكتبة حيز للتعامل مع انشغالات روادها؟

النسبة	التكرارات	الإجابات
% 48	12	نعم
% 8	2	لا
% 44	11	أحيانا
% 100	25	المجموع



جدول 10: يمثل الجدول توزيع المبحوثين عما اذا كانت تخصص إدارة المكتبة حيز للتعامل مع انشغالات روادها فكانت إجابة المبحوثين انهم يخصصون حيز للتعامل مع انشغالاتهم والتي قدرت ب 48% وتليها إجابة المبحوثين بانهم أحيانا ما يخصصون حيز للتعامل مع انشغالاتهم بنسبة 44% اما الأقلية فكانت اجابتهم بعدم تخصيص حيز للتعامل مع انشغالاتهم وقدرت ب 8% وبالتالي نتستج ان إدارة المكتبة تخصص لهم حيزا لانشغالاتهم

الجدول رقم 11: في حالة الإجابة بنعم كيف تستقبلكم؟

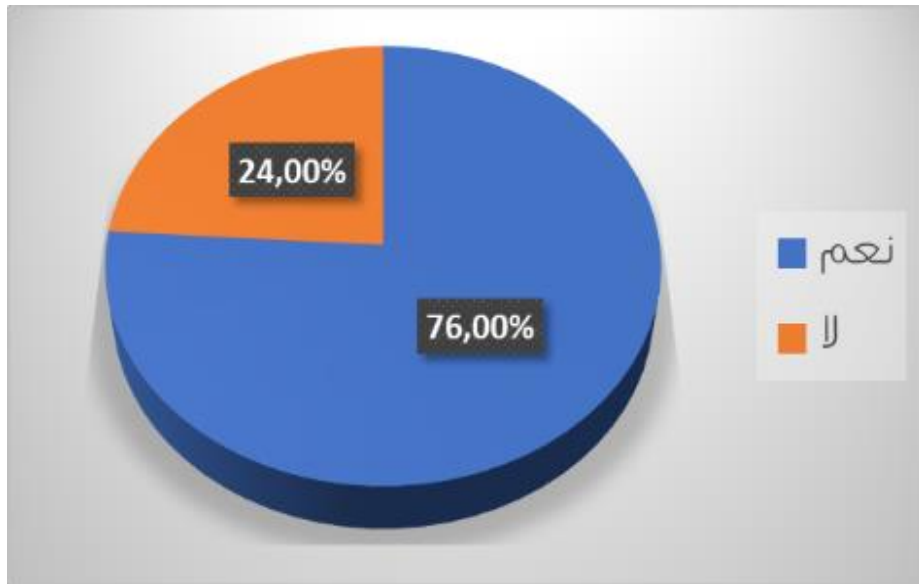
النسبة	التكرارات	الإجابات
% 54,5	12	بصفة جيدة
% 36,4	8	متوسطة
% 9,1	2	غير لائقة
% 100	22	المجموع



جدول 11: يتبين من الجدول أن نسبة 54,5 % من المبحوثين تستقبلهم المكتبة بصفة جيدة، بينما نسبة المبحوثين التي تستقبلهم بصفة متوسطة تقدر ب 36,4 % ، اما نسبة 9,1 % من المبحوثين تستقبلهم إدارة المكتبة بصفة غير لائقة ، ومنه فان معظم المبحوثين تستقبلهم المكتبة بصفة جيدة وذلك راجع لاهتمام المكتبة بروادها

الجدول رقم 12: هل تستطيع ان تطرح انشغالاتك من خلال التظاهرات التي تقوم بها المكتبة؟

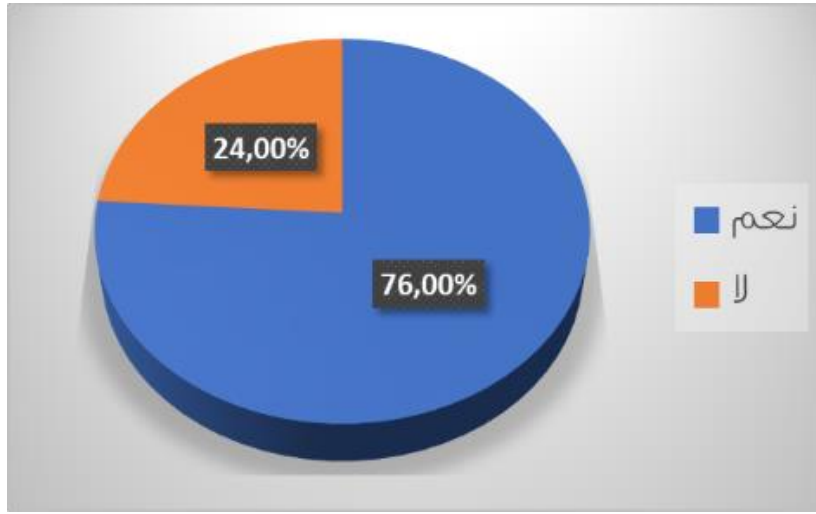
الإجابات	التكرارات	النسبة
نعم	19	76 %
لا	6	24 %
المجموع	25	100 %



جدول 12: يتبين لنا من الجدول ان نسبة 76 % من المبحوثين يستطيعون طرح انشغالاتهم من خلال التظاهرات التي تقوم بها المكتبة، في حين نسبة 24 % لا يستطيعون طرح انشغالاتهم من خلال هذه التظاهرات ، ومنه فان غالبية المبحوثين يستطيعون طرح انشغالاتهم من خلال التظاهرات التي تقوم بها المكتبة ، وذلك لاهتمام إدارة المكتبة بانشغالات روادها

الجدول رقم 13: ما نوع هذه الانشغالات؟

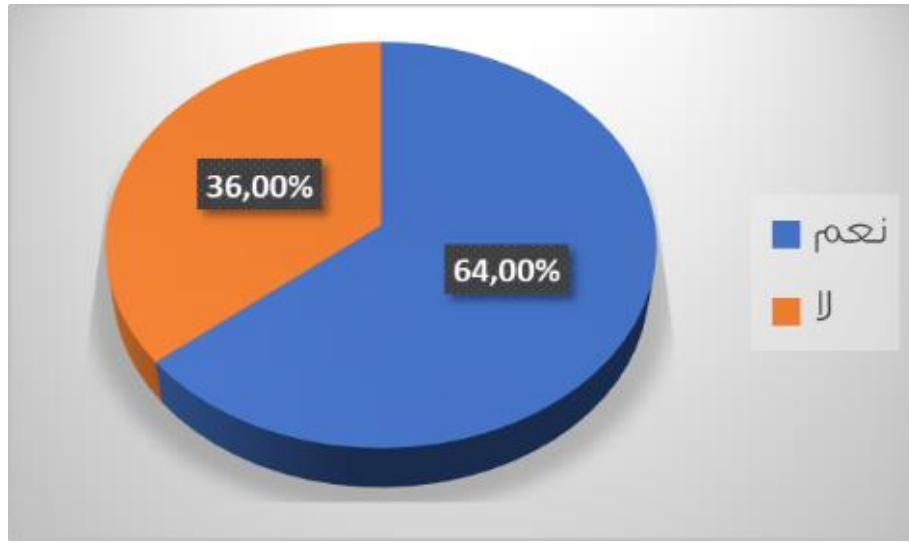
النسبة	التكرارات	الإجابات
% 76	19	مشكلة تتعلق بالمكتبة
% 24	6	مشكلة تتعلق بتسيير في المكتبة
% 100	25	المجموع



جدول 13: يتجلى من الجدول أن نسبة 76 % من المبحوثين تتعلق انشغالاتهم في مشاكل تتعلق بالمكتبة، بينما نسبة المبحوثين التي تتعلق مشكلتهم بتسيير في المكتبة قدرت ب 24 % ومنه فغالبية الإجابات كانت المشكلة تتعلق بالمكتبة وهذا راجع لعدم توفير الكتب الكافية ، ومشاكل في تسيير المكتبة

9. الجدول رقم 14: هل تلمس استجابة لانشغالاتك؟

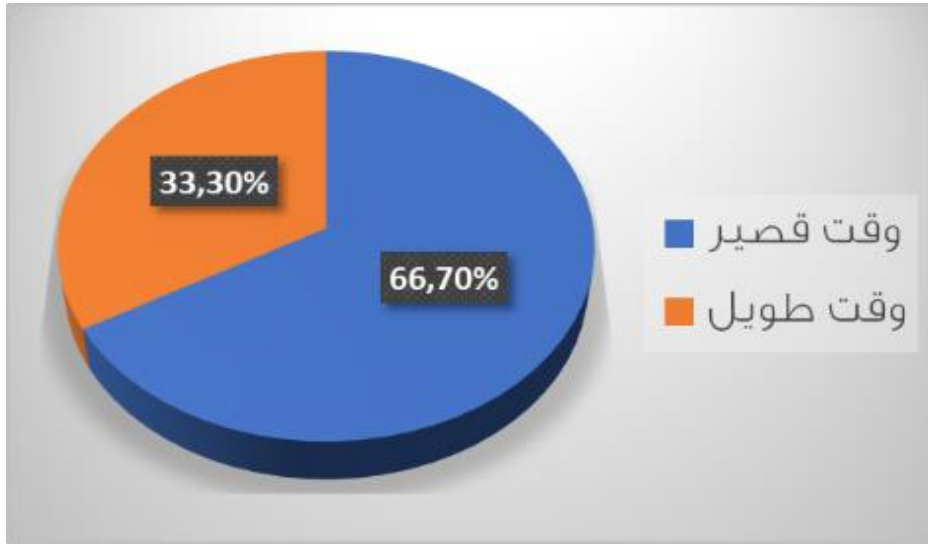
الإجابات	التكرارات	النسبة
نعم	16	64 %
لا	9	36 %
المجموع	25	100 %



جدول 14 : يتبين لنا من خلال الجدول ان نسبة 64 % من المبحوثين يلمسون استجابة لانشغالاتهم ، بينما نسبة المبحوثين الذين لا يلمسون استجابة لانشغالاتهم تقدر بـ 36 % ومنه فان معظم المبحوثين يلمسون استجابة لانشغالات التي يطرحونها على إدارة المكتبة وهذا راجع لاهتمام المكتبة بانشغالات روادها

الجدول رقم 15: في حالة الإجابة بنعم كم يستغرق مدة حل المشكلة؟

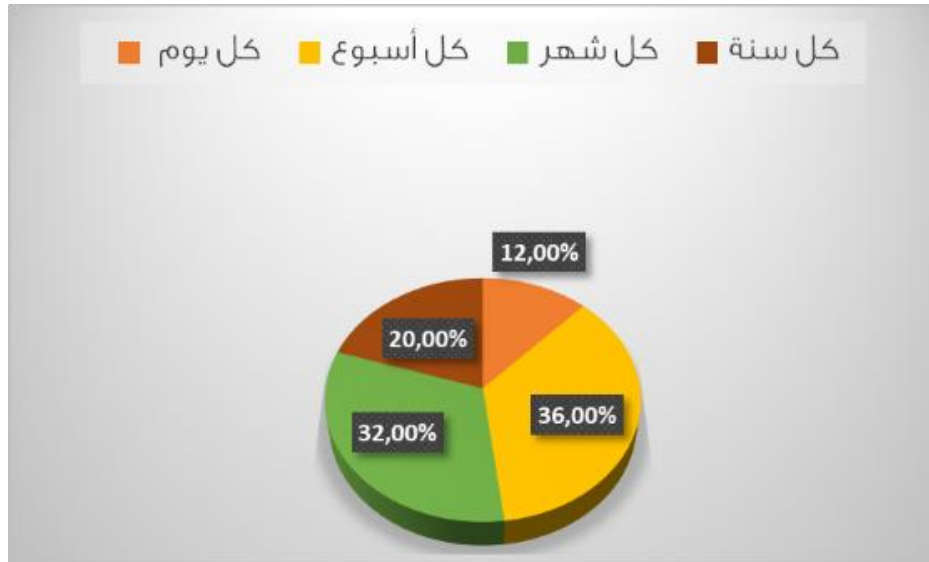
النسبة	التكرارات	الإجابات
% 66,7	12	وقت قصير
% 33,3	6	وقت طويل
% 100	18	المجموع



جدول 15: يمثل الجدول توزيع المبحوثين عن المدة التي تستغرقها إدارة المكتبة في حل مشاكل روادها، ويتبين لنا ان نسبة 66,7 % من المبحوثين تستغرق وقت قصير، في حين نسبة 33,3 % من المبحوثين تستغرق مدة لهم للمشكلة وقت طويل ، ومنه نستنتج ان غالبية المبحوثين تستغرق مدة حل مشكلتهم من طرف الإدارة تستغرق وقت قصير ، وهذا راجع لكفاءة إدارة المكتبة في حل انشغالات روادها في اسرع مدة

الجدول رقم 16: هل هذا يزيد من اقبالك على المكتبة؟

النسبة	التكرارات	الإجابات
% 12	3	كل يوم
% 36	9	كل أسبوع
% 32	8	كل شهر
% 20	5	كل سنة
% 100	25	المجموع

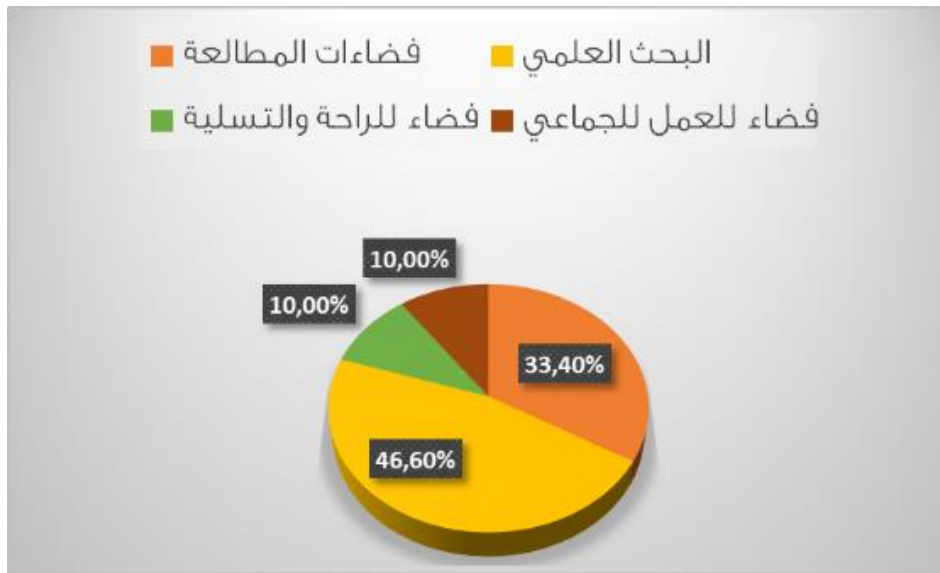


جدول 16: يظهر لنا من الجدول توزيع الباحثين على زيادة اقبالهم على المكتبة ، بحيث كانت نسبة 36 % من الباحثين كل أسبوع ، في حين نسبة 32 % من الباحثين كل شهر، اما الذين كان اقبالهم على المكتبة كل سنة قدرت نسبتهم ب 20 %، اما اقل نسبة وهي

12 % من الباحثين في اقبالهم على المكتبة كل يوم ، ومنه فنستنتج ان زيارة المكتبة تكون أسبوعيا بنسبة اكبر وذلك لان رواد المكتبة لديهم اعمال والنشغالات أخرى لاتسمح لهم بزيارة المكتبة كل يوم

الجدول رقم 17: هل تخصص لكم تسريحات لمعرفة اقسام ومكونات المكتبة؟

الإجابات	التكرارات	النسبة
فضاءات المطالعة	10	33,4 %
البحث العلمي	14	46,6 %
فضاء للراحة والتسلية	3	10 %
فضاء للعمل الجماعي	3	10 %
المجموع	من 25	من 100 %

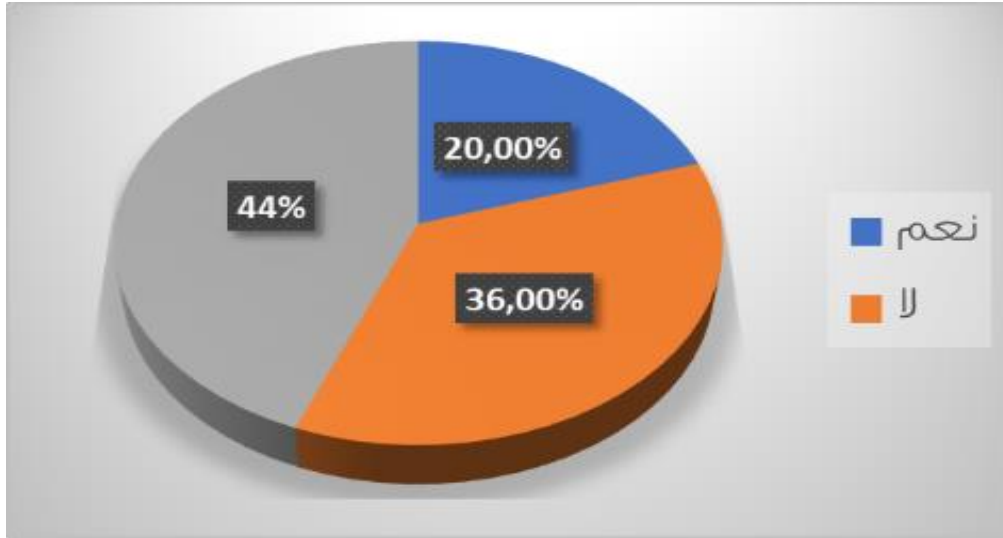


جدول 17 : نجد في الجدول ان نسبة المبحوثين الذين تخصص لهم تسريحات لمعرفة اقسام ومكونات المكتبة 33,4 % كانت لفضاءات المطالعة ، اما 46,6 % من المبحوثين تمثلت في البحث العلمي ، في حين نسبة 10 % من المبحوثين كانت اجابتهم فضاء للراحة والتسلية ، بينما نسبة المبحوثين الذين كانت اجابتهم بانها فضاء للعمل الجماعي قدرت بـ 10 % ، ومنه فان غالبية الإجابات كانت فضاء للبحث العلمي وهذا لان المكتبة تمتلك كتبا متنوعة في شتى العلوم مما تساعد على البحث العلمي

. المحور الرابع : الصعوبات التي تواجهها برامج وانشطة العلاقات العامة

الجدول رقم 18: هل تلمسون عدم ادراك المسؤولين بأهمية البرامج والعلاقات العامة؟

النسبة	التكرارات	الإجابات
% 20	5	نعم
% 36	9	لا
% 44	11	أحيانا
% 100	25	المجموع



جدول 18 : نرى من خلال الاستبيان أن نسبة 20 % يلمسون عدم ادراك المسؤولين بأهمية البرامج والعلاقات العامة ، اما نسبة 36 % لا يلمسون عدم ادراك المسؤولين لأهمية برامج العلاقات العامة ، في حين نسبة المبحوثين التي كانت اجابتهم باحيانا مايلمسون عدم ادراكهم لاهميتها قدرت ب 44 % وهي النسبة الأكبر، ومنه فنستنتج ان المسؤولين لا يدركون بشكل كبير لأهمية برامج العلاقات العامة

الجدول رقم 19: في حالة الإجابة بنعم الى ما يرجع ذلك؟

الإجابات	التكرارات	النسبة
سوء التسيير وغياب المسؤولية	3	50%
نقص الميزانية	1	16,6%
الأنترنت عوضت المكتبات	2	33,4%
المجموع	6	100%



جدول 19 : يظهر من الجدول أن نسبة 50% يشيرون الى انه راجع الى سوء التسيير وغياب المسؤولية ، اما نسبة 16,6 % من المبحوثين يرون انه راجع لنقص الميزانية، بينما 33,4 % من إجابات المبحوثين يعتبرون ان الانترنت عوضت المكتبات ، ومنه فنستنتج ان سوء التسيير وغياب المسؤولية هو السبب وراء عدم الادراك بأهمية برامج العلاقات العامة

الجدول رقم 20: حدد العناصر التي تحد من نشاط العلاقات العامة؟

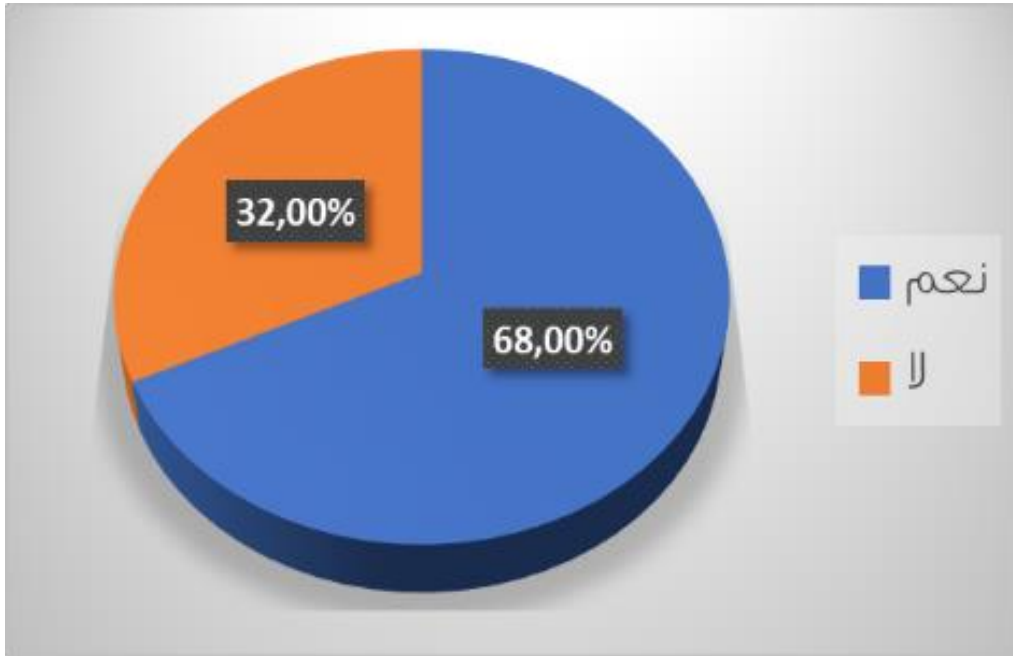
النسبة	التكرارات	الإجابات
16 %	4	التوثيق الخاص بالمكتبة
40 %	10	عدم وجود فضاء الكتروني خاص بالمكتبة
44 %	11	عدم وجود وسائل وأجهزة مساعدة للعمل
100%	25	المجموع



جدول 20 : يتجلى لنا من الجدول أن نسبة 44 % من أسباب التي تحد من نشاط المكتبة هي عدم وجود وسائل وأجهزة مساعدة للعمل ، اما نسبة 40 % من المبحوثين يشيرون لعدم وجود فضاء الكتروني خاص بالمكتبة ، في حين نسبة 16 % كانت اجابتهم بانه التوثيق الخاص بالمكتبة ، ومنه فنستنتج ان العنصر الرئيسي الذي يحد من نشاط المكتبة هو عدم وجود وسائل وأجهزة للعمل أي ان المكتبة لا تتوفر على أجهزة ووسائل تساعد في مختلف نشاطاتها

الجدول رقم 21: هل تساعدك إدارة المكتبة في ابداء رأيك حول برامج وأنشطة العلاقات العامة؟

النسبة	التكرارات	الإجابات
% 68	17	نعم
% 32	8	لا
% 100	25	المجموع



جدول 21 : كانت الإجابة بنسبة أكبر بان إدارة المكتبة تساعد المرتدين في ابداء رأيهم حول المكتبة والتي قدرت ب 68 % ، في المقابل كانت نسبة 32 % من إجابة المبحوثين بانها لا تساعدهم في ابداء رأيهم حول المكتبة ، ومنه فنستنتج ان إدارة المكتبة تسمح لمرتديها في ابداء رأيهم بالمكتبة

الملاحق

المحور الاول: بيانات عامة

الجنس:

ذكر أنثى

السن:

20-15 30-20 40-30 50-40 50 فأكثر

المستوى التعليمي:

لا شيء ابتدائي متوسط ثانوي جامعي

شهادات أخرى.....

المحور الثاني: دور برامج العلاقات العامة في فضاءات القراءة العمومية

- هل لديكم قسم خاص بالتنشيط في المكتبات:

نعم لا

- في حالة الإجابة بنعم كيف ذلك:

هل هو خاص بقسم العلاقات العامة

- اذا كانت الإجابة لا تحت أي اسم يندرج هذا القسم:

- هل تخصصون برامج للقاء مع رواد المكتبة:

نعم لا

- في حالة الإجابة بنعم هل تلمسون تجاوبا مع رواد المكتبة:

نعم لا

كيف تتعاملون مع الفئات المختلفة بالرواد :

بتخصيص برامج خاصة لكل فئة

بتبسيط هاته البرامج خاصة الاطفال

المحور الثالث : دور العلاقات العامة في التعامل مع احتياجات المكتبات العمومية

- هل تخصص إدارة المكتبة حيز للتعامل مع انشغالات روادها:

نعم لا أحيانا

- في حالة الإجابة بنعم كيف تستقبلكم :

بصفة جيدة متوسطة غير لائقة

- هل تستطيع ان تطرح انشغالاتك من خلال التظاهرات التي تقوم بها المكتبة:

نعم لا

-مانوع هذه الانشغالات :

مشكلة تتعلق بالمكتبة

مشكلة تتعلق بتسيير في المكتبة

مشاكل أخرى.....

- هل تلمس استجابة لانشغالاتك :

نعم لا

- في حالة الإجابة بنعم كم يستغرق مدة حل المشكلة

وقت قصير

وقت طويل

- هل هذا يزيد من اقبالك على المكتبة :

كل يوم

كل أسبوع

كل شهر

كل سنة

- هل تخصص لكم تسريحات لمعرفة اقسام ومكونات المكتبة :

فضاءات المطالعة

البحث العلمي

فضاء للراحة والتسلية

فضاء للعمل الجماعي

أشياء أخرى:

- المحور الرابع : الصعوبات التي تواجهها برامج وانشطة العلاقات العامة

- هل تلمسون عدم ادراك المسؤولين بأهمية البرامج والعلاقات العامة:

نعم لا أحيانا

- في حالة الإجابة بنعم الى ما يرجع ذلك :

عدم توفر متخصصين مهنيين

أشياء أخرى:

- حدد العناصر التي تحد من نشاط العلاقات العامة:

التوثيق الخاص بالمكتبة

عدم وجود فضاء الكتروني خاص بالمكتبة

عدم وجود وسائل وأجهزة مساعدة للعمل

أشياء أخرى:

- هل تساعدك إدارة المكتبة في ابداء حول برامج وانشطة العلاقات العامة

نعم

لا

المحور الاول: بيانات عامة

الجنس:

أنثى

ذكر

السن:

50 فأكثر

50 - 40

40 - 30

30 - 20

20-15

المستوى التعليمي:

لا شيء ابتدائي متوسط ثانوي جامعي

شهادات أخرى.....

المحور الثاني: دور برامج العلاقات العامة في فضائات القراءة العمومية

- هل لديكم قسم خاص بالتنشيط في المكتبات:

نعم لا

- في حالة الإجابة بنعم كيف ذلك:

هل هو خاص بقسم العلاقات العامة

- اذا كانت الإجابة لا تحت أي اسم يندرج هذا القسم :

- هل تخصصون برامج للقاء مع رواد المكتبة:

نعم لا

- في حالة الإجابة بنعم هل تلمسون تجاوبا مع رواد المكتبة:

نعم لا

كيف تتعاملون مع الفئات المختلفة بالرواد :

بتخصيص برامج خاصة لكل فئة

بتبسيط هاته البرامج خاصة الاطفال

المحور الثالث : دور العلاقات العامة في التعامل معا احتياجات المكتبات

العمومية

- هل تخصص إدارة المكتبة حيزاً للتعامل مع انشغالات روادها:

نعم لا أحياناً

- في حالة الإجابة بنعم كيف تستقبلكم :

بصفة جيدة متوسطة غير لائقة

- هل تستطيع ان تطرح انشغالاتك من خلال التظاهرات التي تقوم بها المكتبة:

نعم لا

-مانوع هذه الانشغالات :

مشكلة تتعلق بالمكتبة

مشكلة تتعلق بتسيير في المكتبة

مشاكل أخرى.....

- هل تلمس استجابة لانشغالاتك :

نعم لا

- في حالة الإجابة بنعم كم يستغرق مدة حل المشكلة

وقت قصير

وقت طويل

-هل هذا يزيد من اقبالك على المكتبة :

كل يوم

كل أسبوع

كل شهر

كل سنة

- هل تخصص لكم تسريحات لمعرفة اقسام ومكونات المكتبة :

فضاءات المطالعة

البحث العلمي

فضاء للراحة والتسلية

فضاء للعمل الجماعي

..... أشياء أخرى:

- المحور الرابع : الصعوبات التي تواجهها برامج وانشطة العلاقات العامة

- هل تلمسون عدم ادراك المسؤولين بأهمية البرامج والعلاقات العامة:

نعم لا أحيانا

- في حالة الإجابة بنعم الى ما يرجع ذلك :

عدم توفر متخصصين مهنيين

..... أشياء أخرى:

- حدد العناصر التي تحد من نشاط العلاقات العامة:

التوثيق الخاص بالمكتبة

عدم وجود فضاء الكتروني خاص بالمكتبة

عدم وجود وسائل وأجهزة مساعدة للعمل

..... أشياء أخرى:

-هل تساعدك إدارة المكتبة في ابداء حول برامج وانشطة العلاقات العامة

نعم

لا

المحور الاول: بيانات عامة

الجنس:

ذكر أنثى

السن:

20-15 30-20 40-30 50-40 50 فأكثر

المستوى التعليمي:

لا شيء ابتدائي متوسط ثانوي جامعي

شهادات أخرى.....

المحور الثاني: دور برامج العلاقات العامة في فضائات القراءة العمومية

- هل لديكم قسم خاص بالتنشيط في المكتبات:

نعم لا

- في حالة الإجابة بنعم كيف ذلك:

هل هو خاص بقسم العلاقات العامة

- اذا كانت الإجابة لا تحت أي اسم يندرج هذا القسم :

- هل تخصصون برامج للقاء مع رواد المكتبة:

نعم لا

- في حالة الإجابة بنعم هل تلمسون تجاوبا مع رواد المكتبة:

نعم لا

كيف تتعاملون مع الفئات المختلفة بالرواد :

بتخصيص برامج خاصة لكل فئة

بتبسيط هاته البرامج خاصة الاطفال

المحور الثالث : دور العلاقات العامة في التعامل مع احتياجات المكتبات العمومية

- هل تخصص إدارة المكتبة حيز للتعامل مع انشغالات روادها:

نعم لا أحيانا

- في حالة الإجابة بنعم كيف تستقبلكم :

بصفة جيدة متوسطة غير لائقة

- هل تستطيع ان تطرح انشغالاتك من خلال التظاهرات التي تقوم بها المكتبة:

نعم لا

-مانوع هذه الانشغالات :

مشكلة تتعلق بالمكتبة

مشكلة تتعلق بتسيير في المكتبة

مشاكل أخرى.....

- هل تلمس استجابة لانشغالاتك :

نعم لا

- في حالة الإجابة بنعم كم يستغرق مدة حل المشكلة

وقت قصير

وقت طويل

-هل هذا يزيد من اقبالك على المكتبة :

كل يوم

كل أسبوع

كل شهر

كل سنة

- هل تخصص لكم تسريحات لمعرفة اقسام ومكونات المكتبة :

فضاءات المطالعة

البحث العلمي

فضاء للراحة والتسلية

فضاء للعمل الجماعي

أشياء أخرى:.....

- المحور الرابع : الصعوبات التي تواجهها برامج وانشطة العلاقات العامة

- هل تلمسون عدم ادراك المسؤولين بأهمية البرامج والعلاقات العامة:

نعم لا أحيانا

- في حالة الإجابة بنعم الى ما يرجع ذلك :

عدم توفر متخصصين مهنيين

أشياء أخرى:

- حدد العناصر التي تحد من نشاط العلاقات العامة:

التوثيق الخاص بالمكتبة

عدم وجود فضاء الكتروني خاص بالمكتبة

عدم وجود وسائل وأجهزة مساعدة للعمل

أشياء أخرى:

-هل تساعدك إدارة المكتبة في ابداء حول برامج وانشطة العلاقات العامة

نعم

لا

النتائج العامة للدراسة

من خلال الدراسة التي أجريت على مستوى المكتبة الرئيسية العمومية لولاية برج بوعرييح وذلك بهدف التعرف على دور برامج العلاقات العامة في تنشيط فضاءات القراءة العمومية ومن خلال الاستمارة التي تم توزيعها على مختلف الفئات العمرية من شباب وكبار فلقد تم التوصل إلى النتائج التالية :

- لقد تبين أن الفئة العمرية الأكثر اقبالا على المكتبة هي فئة الشباب حيث يتراوح سنهم ما بين 20-30 سنة بنسبة 96% أما من حيث الجنس والمستوى فأغلبيتهم إناث بنسبة 56% وجامعيين بنسبة 80% .

- يتبين لنا ان برامج العلاقات العامة تحتل ماكنة أساسية في فضاءات القراءة العمومية من خلال مختلف النشاطات والخدمات التي تقدمها لروادها وذلك بتخصيص قسم خاص بالتنشيط في المكتبات العمومية والذي يتمثل في قسم العلاقات العامة وأيضا بتخصيص برامج للقاء مع رواد المكتبة فنلاحظ تجاوبا كبيرا لروادها وتقديم برامج خاصة لكل فئة .

- يتبين لنا أن برامج العلاقات العامة تلعب دورا كبيرا في التعامل مع احتياجات المكتبات العمومية وذلك بتخصيص إدارة المكتبة حيّزا للتعامل مع انشغالات روادها بطرحهم لمختلف المشاكل وغالبا ما تكون متعلقة بالمكتبة فنلاحظ أنها تلمس تجاوبا كبيرا من طرف إدارة المكتبة وسعيها الكبير في حل انشغالاتهم وهذا ما يزيد من اقبالهم على المكتبة كل أسبوع

وكذلك نخصص لهم شرائح لمعرفة أقسام ومكونات المكتبة والتي كانت بشكل كبير فضاء للبحث العلمي .

- يتمثل في الصعوبات التي تواجهها برامج وأنشطة العلاقات العامة فنلاحظ عدم إدراك المسؤولين لأهمية برامج العلاقات العامة راجع إلى سوء التسيير وغياب المسؤولية من طرف إدارة المكتبة ومن العناصر التي تحد من نشاط العلاقات العامة هو عدم وجود فضاء إلكتروني خاص بالمكتبة وهذا ما يساعدها بشكل كبير في تقديم خدماتها ومختلف أنشطتها .

الخاتمة

تحتل برامج العلاقات العامة دورا مهما في جميع المؤسسات دون استثناء فضاءات القراءة العمومية ، فالمكتبة العمومية لولاية برج بوعرييج لها العديد من الأنشطة التي تقوم بها وعلى رأسها تقديم الخدمات لروادها والسعي لتحقيق رغباتهم حيث تلعب الأنشطة والبرامج المقدمة من طرف إدارة المكتبة دورا كبيرا متميزا لتحقيق اهداف المؤسسة من خلال دورها التنشيطي التي تقوم به بحث تسعى المكتبة من خلال علاقتها العامة بالجمهور إلى بناء سمعة حسنة لها مما يؤدي إلى تحسين فعالية العلاقات العامة كونها العملية البناء داخل المكتبة التي تعكس صورتها في المحيط الخارجي .

وعليه هناك تشارك دائم من طرف المكتبات العمومية الفاعلين في خدمة الجمهور يبرز لها دور برامج العلاقات العامة في خلق جو مناسب للقيام بأنشطة أكبر ونشأة علاقة وطيدة بينهم .

قائمة المصادر والمراجع :

1. أحمد عياد ، مدخل لمنهجية البحث الاجتماعي ، الجزائر ، ديوان المطبوعات الجامعية.

2. عبد الهادي، محمد فتحي. البحث و مناهجه في علم المكتبات و المعلومات. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية

3. فؤاد البكري ، العلاقات العامة بين التخطيط والاتصال ، دار النهضة.

4. مؤشرات أعلم ، لقياس أداء المكتبات الوطنية الأكاديمية العامة المدرسية ، جدة ، الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات

5. كمال، بطوش. المكتبات العامة الجزائرية: مقارنة سوسيو معلوماتية لفضاءات ثقافية معرفية. رسالة دكتوراه. جامعة قسنطينة

6. د . عبد المحيي محمود ، د.جلال الدين عبد الخاق ، دار المعرفة الجامعية ، الإسكندرية

7. زهير عبد اللطيف عابد ، احمد ابو سعيد ، ادارة العلاقات العامة

8. عماد الدين تاج السر ففير عمر اعداد و انتاج المواد الإعلامية لعلاقات العامة دار البادية

9. - هشام حمدي رضا إدارة العلاقات العامة و البوتوكولات

10. الشامي، احمد محمد، حسب الله. المعجم الموسوعي لمصطلحات المكتبات و المعلومات

11. عزيز، يونس، التقنية وادارة المعلومات، بنغازي

12. عبد الهادي، محمد فتحي، جمعة، نبيلة خليفة. المكتبات العامة. القاهرة :
الدار المصرية اللبنانية

13. المنظمة العربية للتربية و الثقافة و العلوم، ادارة التوثيق و المعلومات،
المكتبات العامة و المكتبات الوطنية في الوطن العربي. تونس

14. - قاسم، حشمت، مدخل لدراسة المكتبات و علم المعلومات، القاهرة

15. ناجية، قموح، سمية، الزاحي، خديجة، بوخالفة، كتاب المعيار العربي الموحد
للمكتبات و المعلومات

16. مصطفى، فهيم، المكتبة العامة و التنمية الثقافية، الاستخدام التكنولوجي و
اساليب التطوير ط. 2. القاهرة، دار الفكر العربي

17. غالب عوض، النواسية، خدمات المستفيدين. من المكتبات و مراكز
المعلومات، عمان ، دار صفاء للنشر و التوزيع

18. بن حاوية يمينة، جودة خدمات المكتبات العمومية في الجزائر، اطروحة
دكتوراه، وهران، جامعة احمد بن بلة

19. الفار محمد جمال: المعجم الإعلامي ، دار أسامة للنشر و التوزيع ، ط 2 ،

الأردن ، عمان ، 2

20. احمد محمد مصطفى: الخدمة الاجتماعية في مجال العلاقات العامة ، دار

المعرفة الجامعية ، الإسكندرية بدون سنة.

21. أبو إصبع صالح خليل: العلاقات العامة و الاتصال الإنساني ، دارالشروق

للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

22. احمد محمد مصطفى : الخدمة الاجتماعية في مجال العلاقات العامة ، دار

المعرفة الجامعية ، 199

23. الباز علي :العلاقات العامة والعلاقات الإنسانية و الرأي العام ، مكتب

الإشعاع الفنية و مصر 2003

24. الجبوري عبد الكريم راضي : العلاقات العامة ، فن و إبداع ، دار الهلال

للطباعة و النشر ، بيروت.2001

25. حجاب محمد منير : العلاقات العامة في المؤسسات الحديثة ، دار الفجر

للنشر و التوزيع ، القاهرة.2007

26. صالح عبد المحي وآخرون : العلاقات العامة و الإعلام في الخدمة

الاجتماعية ، دار المعرفة الجامعية .2004.

27. عبده محمود يوسف مصطفى : مقدمة في العلاقات العامة ، القاهرة ، مركز

جامعة القاهرة للتعليم

28. كشك محمد جاد الله : العلاقات العامة و الخدمة الاجتماعية ، المكتب

الجامعي الحديث

29. رزيقة: دور العلاقات العامة في تحسين صورة المؤسسة الاقتصادية ، دراسة

ميدانية ، بمؤسسة الأملح - بقسنطينة.

الفهرس

• الإهداء

• الشكر و التقدير

• مقدمة

أ-ب-ج

الفصل الأول: الإطار المنهجي

الصفحة

01

○ الإشكالية

03

○ التساؤلات

03

○ أهمية الدراسة

03

○ أهداف الدراسة

04

○ أسباب اختيار الموضوع

04

○ ضبط المفاهيم والمصطلحات

05

○ منهج الدراسة

06

○ مجتمع البحث وعينة الدراسة

07

○ أدوات جمع البيانات

09

○ الدراسات السابقة

14

○ صعوبات الدراسة

الفصل الثاني: برامج وأنشطة العلاقات العامة

15

○ تمهيد

16

○ مفهوم برامج العلاقات العامة

16

○ أنواع برامج العلاقات العامة

18

○ أهمية برامج العلاقات العامة

20 ○ الوسائل والأنشطة المستخدمة في برامج العلاقات العامة

24 ○ خطوات قياس الوسيلة المناسبة لبرامج العلاقات العامة

الفصل الثالث: البرامج والأنشطة في المكتبات العمومية :

25 ○ تمهيد

26 ○ المطلب الأول : مفهوم المكتبات العامة

27 ○ المطلب الثاني : وظائف المكتبة العمومية

29 ○ المطلب الثالث : الخدمات المكتبية و المعلوماتية التي تقدمها المكتبة العمومية

34 ○ المطلب الرابع : نماذج قياس خدمات المكتبة العمومية

39 ○ المطلب الخامس : البرامج و الأنشطة المستخدمة في المكتبة العمومية

الفصل الرابع: : دور برامج العلاقات العامة في تنشيط المكتبة العمومية

41 ● التعريف بالولاية

42 ● التعريف بالمكتبة وموقعها

49 ● نشاطات المكتبة

50 ● خدمات المكتبة

52 ● الجداول

72 ● الملاحق

● الخاتمة

● قائمة المصادر والمراجع

● الفهرس

● الملخص

المخلص

إنّ المكانة التي تحتلها برامج العلاقات العامة يجعل منها اللجوء إلى استخدام شتى الآليات و التقنيات وخاصة في المكتبات العمومية منها من خلال مختلف النشاطات الخدمات التي تقدمها لروادها فهي تسعى لها المؤسسات باختلاف طابع نشاطها من اجل تعزيز الثقة في جمهورها وتوطيد العلاقة معه نهيك على تلبية رغباته وحاجياته في أي زمان ومكان وبأي وسيلة تتوافق مع خصائه المنفردة وعليه فمن منطلق دراستنا سنحاول معرفة الدور الذي تلعبه برامج العلاقات العامة في تنشيط فضاءات القراءة العمومية بالمكتبة الرئيسية لولاية برج بوعريريج ، حيث اعتمنا على المنهج الوصفي التحليلي والأداة الأساسية هي الاستبيان بغية جمع قدر أكبر من المعلومات ، ولمعالجة الإشكالية افترضنا أن المكتبة الرئيسية لولاية برج بوعريريج تستخدم برامج العلاقات العامة ومختلف أسطتها ، وكان الهدف الرئيسي من هذه الدراسة إبراز الدور الذي تلعبه برامج العلاقات العامة في تنشيط فضاءات القراءة العمومية .

Résumé

La place qu'elle prend le programme des relations générale est très important c'est pour ça elles utilisent plusieurs techniques dans les bibliothèques générales .Elle essaye toujours de fortifier la relation entre le public et la bibliothèque surtout dans la wilaya de Bordj Bou Arréridj

La wilaya de Bordj Bou Arréridj utilise plusieurs techniques pour encourager. La lecture

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ