



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة عمار ثليجي بالأغواط

كلية العلوم الإنسانية والعلوم الإسلامية و الحضارة

قسم علوم الإعلام و الاتصال

دور الاتصال في تحسين الخدمات بالمكتبات

العمومية ( مكتبة البشير الإبراهيمي) نموذجاً

دراسة ميدانية على عينة من مرتادي المكتبة

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر

تخصص اتصال و علاقات عامة

المشرف:

د - المداني حجاج

من إعداد الطالبتين:

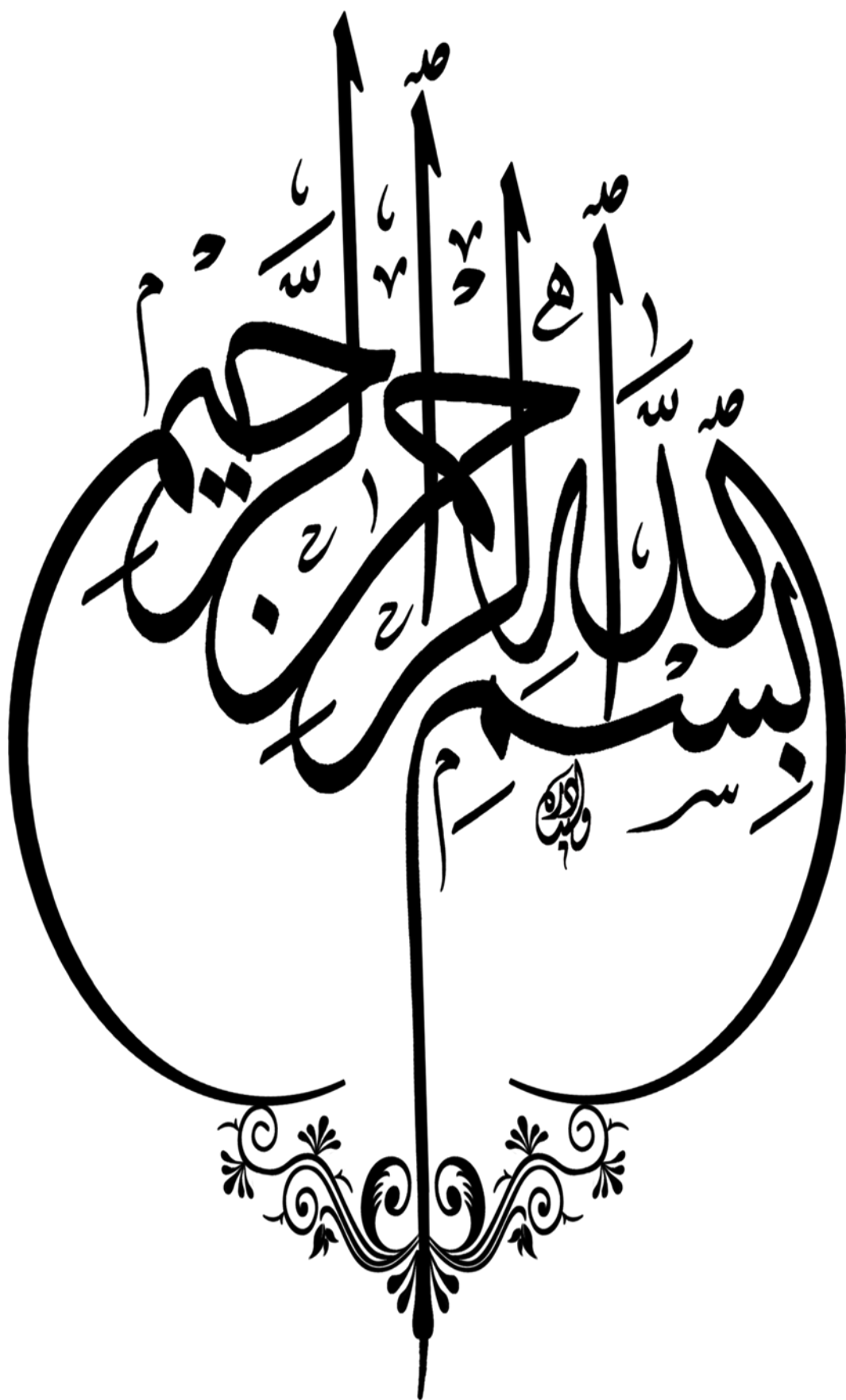
- مسعودة صحراوي

- فضيلة لعجال

لجنة المناقشة:

| الصفة | الرتبة | أعضاء اللجنة |
|-------|--------|--------------|
|       |        |              |
|       |        |              |
|       |        |              |

السنة الجامعية: 2024/2023



## كلمات شكر و عرفان

اليوم نتقدم لكم بباقة من كلمات الشكر و التقدير للأستاذ المشرف

المداني حجاج على مرافقتنا في إنجاز بحثنا.

شكراً لك يا أستاذي الكريم فلم أجد الكلمات التي تعبر عن مدى سعادتي بوقوفك بجوارنا

ومجهوداتك القيمة التي بذلتها معنا.

أهديك التحيات يا أستاذي الكريم فشكراً جزيلاً

# إهداء

أهدي ثمرة جهدي المتواضع إلى من وهبوني الحياة والأمل والنشأة على شغف الاطلاع  
والمعرفة ،ومن علموني أرتقي سلم الحياة بحكمة وصبرا برا وإحسانا ووفاء لهما ، والدي العزيز  
أطال الله عمره ووالدي وثمره جهدي إلى من وهبني الله نعمة وجودهم في حياتي، أخي  
سندي وأختي الوحيدة آية وإلى من ساندني في مشواري نحو النجاح من أصدقاء وأساتذة  
الكرام.

وفي الأخير اللهم أنفعني بما علمتني و الحمد لله على حسن التمام والختام.

فضيلة

# إهداء

بسم الله الرحمن الرحيم

الحمد لله الذي ما نبحنا ولا علونا ولا تفوقنا إلا برضاه الحمد لله حبا و شكرا وامتناناً على

البدء والختام (و آخر دعواهم أن الحمد لله رب العالمين)

ان اليوم واقفت على عتبة تخرجي اقطف ثمار تعبي رافع قبعتي بكل فخر و بكل حب  
أهدي نجاحي وتخرجي الى التي بجانها ارتويت وبدفئه احتميت ولحقها ما وفيت إلى من  
كانت نتمنى رؤيتي و آنا أحقق هذا النجاح وشاء الله أن يأتي هذا اليوم إلى أُمي الغالية  
حفظها الله.

الى من شق لي بحر العلم والتعلم إلى من كلل العرق جبينه إلى السراج الذي لا ينطفئ توره  
بقلبي أبدا من احترقت شموعه ليضيء لنا دروب النجاح ركيزة عمري كبريائي وكرامتي أباي  
اطال الله في عمره

الى سندي وقوتي إلى من أثروني في أنفسهم (أخواتي) إلى أختي وحيدة دربي ومشواري إلى  
أبنائها قطعة من قلبي وروح فؤادي " محمد سعد الدين وعيد المهيمن "

وفي الاخير اللهم انفعني بما علمتني وانفع بي والحمد لله على حسن التمام والختام

مسعودة

## ملخص:

يعد الاتصال من بين المواضيع التي لقيت اهتمام واضحاً من طرف المختصين في مجال السلوك الإنساني عموماً والسلوك التنظيمي خصوصاً، فتخطى الاتصال من كونه ضرورة اجتماعية للتعامل ليصبح يمس جميع مؤسسات المجتمع وتنظيماتها المختلفة، ويتنوع بتنوع المنظمات ومستوياتها، فهو يحافظ على تدفق وانسياب العمل داخل المنظمات، وترتفع كفاءة العمل كلما كانت هناك أنظمة جيدة للاتصالات، ويشمل الاتصال التنظيمي كل الاتصالات التي تتم في إطار القواعد التنظيمية وتتبع القنوات التي يحددها التنظيم الرسمي.

ولأهمية الموضوع فقد أنجزنا مذكرتنا الموسومة ب دور الاتصال في تحسين الخدمات بالمكتبات

العمومية ( مكتبة البشير الإبراهيمي) نموذجاً دراسة ميدانية على عينة من مرتادي المكتبة . وانطلقنا من الإشكالية الرئيسية وهي: كيف يساهم الاتصال في تحسين الخدمات بالمكتبة العمومية البشير الإبراهيمي بالأغواط.

وتمثلت خلاصة الجانب المنهجي في أن استخدام تكنولوجيا الرقمية في مجال الاتصال فتح افاق جديدة أمام الاتصال جديد الذي ربط البشرية ببعضها البعض وسمح بتبادل الأفكار والمعلومات والثقافات بينهم، وكان له دور في التأثير على حياة الافراد وسلوكياتهم سواء من الجانب الإيجابي أو السلبي، وهذا يستدعي من المختصين في هذا المجال محاولة استغلال الآثار السلبية في أفكار إيجابية.

أما في الجانب التطبيقي فقد قمنا بدراسة حالة حول مكتبة البشير الإبراهيمي بالأغواط وتلخصت نتائج الاستبيان ودراسة المجتمع بها أن استقبال المستفيدين من المكتبة يكون بالترحيب بهم وهذا من طرف موظف مختص على مستوى مكتب الاستقبال حيث من خلاله يقوم بتوجيههم وإرشادهم وهذا بقصد إشباع رغبتهم وتبين لنا أيضاً لجذب القراء المكتبة لديهم تعتمد المكتبة على الإعلانات وهذا عبر صفحتها على الفيسبوك من خلال نشر نشاطات وإعلانات ونرى أن القارئ لا يجد صعوبة داخل المكتبة لما تتوفره من راحة للزبون أو المنخرط فيها ، و نستنتج أيضاً أن المكتبة لديها مؤهلات بشرية ونظام تسيير جيد مما يساعد القارئ ولا يدخر جهد في الوصول للشيء المراد إليه

وتحتوي المكتبة على فضاء واسع يوفر للباحثين والأساتذة راحة وبالتالي يسهل لهم في أداء مهامهم وبحوثهم ، ونستنتج أيضاً أن المكتبة لا يوجد ضجيج و فوضى داخل قاعة المطالعة لأن هناك قانون داخلي يمنع من حدوث ذلك ومن خلاله ذلك تبين لنا أن المكتبة لها مكانة مرموقة بين وسط المتوافدين إليه لما لها من أهمية بالغة .

وختاما مما لا شك فيه أن الاتصال يعتبر أساسا لأغلب العمليات الإعلامية و الاتصالية في أي مجتمع و تؤكد اتجاهات البحوث أهمية الاتصال ودوره الكبير في تحسين وتشكيل الصورة الذهنية للمؤسسة الخدمائية ، فالاتصال داخل المكتبة العمومية يحتاج إلى مجموعة من الوسائل التي يتحرك من خلالها و إلى الأشكال و الأبعاد التي يحاول بواسطتها تجاوز العوائق التي تقف حاجزا أمامه و أمام تشكيل صورة ذهنية حسنة عنها، ومنه الوصول إلى مجموعة من الأهداف تلقي بضلالها على السير الحسن للوظائف والنجاح و بالتالي تشكيل صورة حسنة عن المكتبات العمومية.

### **الكلمات المفتاحية:**

الدور – الاتصال – الخدمة العمومية.

summary:

Communication is among the topics that have received clear attention from specialists in the field of human behavior in general and organizational behavior in particular.

Communication has gone beyond being a social necessity for interaction and now affects all institutions of society and their various organizations, and varies according to the diversity of organizations and their levels. It maintains the flow and flow of work within organizations. Work efficiency increases whenever there are good communication systems, and organizational communication includes all communications that take place within the framework of organizational rules .and follow the channels specified by the official organization Due to the importance of the topic, we have completed our memorandum entitled The Role of Communication in Improving Services in Libraries

The public library (Al-Bashir Al-Ibrahimi Library) is a .model, a field study on a sample of library visitors

We started from the main problem: How does communication contribute to improving services at the Bashir Brahimi Public ?Library in Laghouat

The conclusion of the methodological aspect was that the use of digital technology in the field of communication opened new horizons for new communication that linked humanity to each other and allowed the exchange of ideas, information and

cultures between them, and had a role in influencing the lives of individuals and their behaviors, whether from the positive or negative side, and this requires specialists. In this area, we .try to exploit negative effects into positive ideas

As for the applied aspect, we conducted a case study on the Bachir Brahimi Library in Laghouat, and the results of the questionnaire and the community study were summarized in that the reception of the beneficiaries of the library is by welcoming them, and this is done by a specialized employee at the reception office level, through which he directs and guides them, and this is with the intention of satisfying their desire and making it clear to us. Also, to attract their library readers, the library relies on advertisements, and this is through its Facebook page by publishing activities and advertisements.

We see that the reader does not find difficulty inside the library due to the comfort it provides to the customer or those involved in it. We also conclude that the library has human qualifications and a good management system, which helps.

The reader spares no effort in reaching what he wants

The library contains a large space that provides researchers and professors with comfort and thus makes it easier for them to perform their tasks and research. We also conclude that the library does not have noise and chaos inside the reading room because there is an internal law that prevents this from happening, and through it, it becomes clear to us that the

library has a prominent position among the visitors. Because  
.of its great importance

In conclusion, there is no doubt that communication is  
considered the basis for most media and communication  
processes in any society, and research trends confirm the  
importance of communication and its major role in improving  
and shaping the mental image of the service institution.

Communication within the public library needs a set of means  
through which it moves, and to forms and dimensions.

Through which he tries to overcome the obstacles that stand in  
front of him and to form a good mental image of them, and  
from there he reaches a set of goals that cast their shadow on  
the good conduct of jobs and success, and thus the formation  
.of a good image of public libraries

**key words:**

- .Role - Communication - Public Service

# قائمة المحتويات

| الصفحة                                                                         | العنوان                                                |
|--------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|
|                                                                                | الاهداء                                                |
|                                                                                | كلمة شكر                                               |
|                                                                                | قائمة المحتويات                                        |
|                                                                                | قائمة الجداول                                          |
|                                                                                | قائمة الأشكال                                          |
| <b>الجانب المنهجي</b>                                                          |                                                        |
| أ - ب - ت                                                                      | مقدمة                                                  |
| 12                                                                             | أولاً: الإشكالية:                                      |
| 14                                                                             | ثانياً: فرضيات الدراسة                                 |
| 15                                                                             | ثالثاً: مفاهيم الدراسة                                 |
| 19                                                                             | رابعاً: أسباب اختيار الموضوع                           |
| 21-20                                                                          | خامساً: أهمية واهداف الدراسة                           |
| 22                                                                             | سادساً: منهج الدراسة                                   |
| 23                                                                             | سابعاً: حدود الدراسة                                   |
| 25                                                                             | ثامناً: حدود الدراسة                                   |
| 26-25                                                                          | تاسعاً الدراسات السابقة والاستفادة منها                |
| <b>الجانب الميداني : دراسة حالة المكتبة العمومية البشر الإبراهيمي بالأغواط</b> |                                                        |
| 40                                                                             | أولاً: معلومات عامة                                    |
| 42-41                                                                          | ثانياً: الهيكل التنظيمي مع الشرح                       |
| 44                                                                             | ثالثاً: المساحات والفضاءات، الموارد البشرية والمنخرطين |

## قائمة المحتويات

|    |                               |
|----|-------------------------------|
| 53 | رابعاً: تحليل ومناقشة النتائج |
| 61 | خامساً: الاستنتاج العام       |
| 64 | خاتمة                         |
| 66 | المراجع                       |
| 69 | الملاحق                       |

مقدمة

### مقدمة:

إن الحياة الاجتماعية تتميز بالتفاعل الاجتماعي من خلال اتصال الأشخاص مع بعضهم البعض فالاتصال عملية أساسية بين البشر يتم بواسطتها نقل الأفكار والمعلومات بين الأفراد والجماعات بمختلف الوسائل سواء كانت لفظية أو كتابية أو في شكل إشارات ورموز يتم من خلالها تبادل الأفكار والتصورات والآراء والاتجاهات لتحقيق الأهداف المرجوة من عملية التواصل التي لها العديد من الأنواع على غرار الاتصال الشخصي الذي له دور في حياتنا اليومية لتحقيق أهدافنا الخاصة وكذا له دور في حياة المؤسسات.

فالمؤسسات والتنظيمات في الوقت الحاضر تتميز بالديناميكية والتطور والنمو فهي تسعى إلى تحقيق أهدافها من خلال تطوير نفسها والاستمرارية في التنافس ومواكبة التغيرات ، فيلعب الاتصال في المؤسسات دور هام في تنمية هذه المؤسسات وتحقيق أهدافها ففعالية العملية الاتصالية دلالة على فعالية المؤسسة خاصة الاتصال يساهم في تفاعل العاملين وبناء علاقات إنسانية طيبة بينهم فيعتبر الاتصال في المؤسسة عملية تزويد العاملين بمختلف اللوائح والقرارات والأوامر والتوجيهات والتفسيرات والنماذج والإرشادات ومنه يحقق الفهم المتبادل بين العمال للمعلومات وهذا ما يساعدهم على تنمية قدراتهم وتحسين أدائهم ويزيد من ارتباط العمال ببعضهم البعض ويقوي العلاقات الرسمية والغير رسمية داخل المؤسسة وكذا تحسين الصورة الذهنية للمؤسسة فهو يرتبط ارتباطا وثيقا في إعطاء صورة عن المؤسسة من خلال تفاعلات العملية الاتصالية.

فالصورة الذهنية هي الصورة العقلية التي تتكون في أذهان الناس عن المؤسسات المختلفة وقد تكون نتيجة التجربة المباشرة أو الغير المباشرة، حيث ان الصورة الذهنية من المعلومات التي يحصل عليها الفرد والجمهور حول المؤسسة من حيث اسمها وهويتها وإشعارها وقادتها وخدماتها وسياساتها ودورها في المجتمع وقد عرفت العديد من المؤسسات بصفة عامة والمؤسسات الخدماتية بصفة خاصة أهمية الصورة الذهنية المتكونة في أذهان جماهيرها لكي تبني الخطط التي تعنى بتحسين الانطباعات و المعارف الذهنية للجماهير على النحو الذي تتمناه المؤسسة وبالتالي فالمؤسسة تعنى بشكل كبير بعملية الاتصال وتنميته فالاتصال احد هذه الوسائل في إعطاء صورة للمؤسسة للجمهور على غرار المكتبات العامة التي تعتبر أهم المؤسسات الثقافية والاجتماعية وتعد حقل لتبادل الأفكار والآراء والاتجاهات فهذا التبادل لا يحصل إلا من خلال عملية التواصل ومنه تتشكل الصورة الذهنية فينتبين لنا أن هناك علاقة بين تشكيل الصورة الذهنية للمكتبات العمومية وبين عملية الاتصال خاصة الاتصال

الشخصي ولهذا جاءت دراستنا لمعرفة هذه العلاقة و دور الاتصال الشخصي في تحسين صورة المكتبة العمومية ومعرفة جودة خدماتها والمشاكل التي تعاني منها مكتباتنا العامة في الجزائر ومعرفة الأساليب الإقناعية وكسب ثقة الجمهور بالمكتبات ومنه تم اختيار المكتبة العمومية لولاية الاغواط لدراسة موضوعنا واعتمادا على ما سبق فلقد تناولنا في هذه الدراسة موضوع دور الاتصال في تحسين صورة المكتبات العمومية، حيث بنينا دراستنا على فصلين هامين فصل منهجي وفصل تطبيقي:

**الجانب المنهجي :** تناولنا فيه موضوع الدراسة وإشكالياتها وتساؤلاتها وفرضياتها وأهدافها وأهميتها وأسباب اختيار الموضوع وصولاً إلى الدارسات السابقة والمنهج الذي اعتمدنا عليه بالإضافة إلى تحديد أدوات جمع البيانات.

**الجانب الميداني :**

فقد خصص هذا الفصل الدراسة الميدانية التي قمنا بها، من خلال التعريف بمكتبة العامة الرئيسية للمطالعة الشيخ البشير الإبراهيمي بولاية الأغواط، وتطرقنا إلى الهيكل التنظيمي للمكتبة ، ثم تطرقنا لتحليل المقابلة ومنه إلى تحليل النتائج والاستنتاج العام للدراسة.

# الفصل الأول

## الجانب المنهجي

## أولاً: الإشكالية:

تعتبر المؤسسات نظاماً اجتماعياً هادفاً يجمع بين مختلف الفئات العاملة التي تساهم في تحقيق أهداف المنظمة من خلال مختلف أساليب الاتصال الفعالة من بينها الاتصال الذي يعد وسيلة فعالة وضرورية في المؤسسة إذ يعتبر من أقوى أنواع الاتصال تأثيراً وإقناعاً باعتباره اتصال مباشر مواجهي فهذه الميزة تجعل منه يقوي علاقة الفرد ببيئته ومجتمعه فهو ذو أهمية بالغة في المجتمع عامة وفي المؤسسات خاصة ، خاصة وأنه يمتاز بمساعدة العمال على التعاون لتحقيق أهداف المنظمة من خلال المقابلات والمناقشات والاجتماعات وتبادل المعلومات والأفكار والآراء من خلال التفاعلات المتكررة بين المرسل والمستقبل فهو يؤثر بشكل مباشر على سلوك الأفراد داخل بيئة ويعطي صورة للمتلقى فله علاقة في ترسيخ التصورات والمعاني في أذهان الجمهور ، يعتبر الاتصال من أهم أنواع الاتصال تأثيراً وإقناعاً سواء على مستوى الأفراد أو على مستوى العلاقات الاجتماعية بين الأفراد بحيث يتميز بكونه من أكثر الأنواع المستخدمة للوصول للهدف المطلوب والمرجو من الرسالة، ومن أهم الأهداف التي تسعى إليها المؤسسات هي تحسين صورتها في أذهان الجمهور.

تعتبر الصورة الذهنية من المواضيع الهامة التي تركز عليها المؤسسات للقيمة الفعالة التي تؤديها في تكوين الانطباعات الذاتية والتصورات من أجل فهم ومعرفة السلوك الإيجابي للأفراد اتجاه المؤسسات ، فالصورة هي تلك المعارف والخبرات المتراكمة التي تشكل في ذهن الجمهور وترسم انطباعاتاً من خلال العملية الاتصالية فالصورة الحسنة تسعى إلى استقطاب الجمهور عن طريق دراسة وقياس الصورة الذهنية في أذهان جماهيرها من أجل

تحسين انطباعاتهم ومعارفهم وبالتالي تساعد المؤسسة في جذب أفضل العناصر للعمل وتدعم العلاقات الاجتماعية بها ، مما يسمح لها بتكوين بيئة ملائمة لتحقيق نشاط المؤسسات المختلفة بكافة مجالاتها الإدارية التسويقية المالية، الخدماتية ، الإعلامية ... الخ ، فالصورة الذهنية هي المعاني والاتجاهات والمعرفة والآراء المشتركة بين الجمهور عن المؤسسة التي نتجت عن العمليات أو الاستراتيجيات الاتصالية التي تقوم بها المؤسسة حيث تساعد على التفاعل بين الناس بشكل أفضل وتزيد من وعيه ومعرفته وثقافته خاصة في المؤسسات الثقافية على غرار المكتبات لعامة .

فالمكتبة العامة تعتبر مؤسسة ثقافية اجتماعية ولديها جمهورها الخاص ولها دورها في عملية التنمية والتوعية فالمكتبات العامة لها دورا هاما في تطوير وتنمية المجتمع وبناء ثقافته فهي تعمل على نشر الوعي المعلوماتي والثقافة وتعتبر مرفق من المرافق الثقافية، تتحمل المكتبة الجامعية العبء الأكبر في الحصول على الأوعية المختلفة ثم تنظيمها بالأساليب الفنية من أجل تسيير الوصول إليها يتم على أساسها توفير المواد المكتبية وتكوين رصيد متوازن من مصادر المعلومات ثم المعلومات ثم العمل على ترتيب وتنظيم المواد المكتبية ووصفها قصد إتاحة لاستخدام من قبل المستفيدين وفقا لاحتياجاتها الخاصة ، فالمكتبات العامة من الركائز الأساسية للعديد من الدول في تنمية المجتمع و رفع مستوى ثقافته لتتطور و تواكب العصرنة وتحقق الرفاهية على غرار الجزائر التي تسعى الى تطوير مؤسساتها وتحسين خدمات مكتباتها لتساهم هي أيضا في عملية التنمية بداية من تحسين صورتها لتحقيق أهدافها من خلال الاستراتيجيات الاتصالية أهمها الاتصال. ويتضح مما سبق أن الاتصال في المكتبات يلعب دور هام وكبير في تحسين صورة

المكتبات وهذا ما يستدعي الدراسة وبالتالي تم اختيارنا كدراسة حالة للمكتبات العامة في الجزائر اخترنا في دراستنا مكتبة البشير الإبراهيمي بالأغواط للكشف عن دور الاتصال في تحسين صورة المكتبة العامة والذي استدعى طرح التساؤل الرئيسي التالي:

**كيف يساهم الاتصال في تحسين الخدمات بالمكتبة العمومية البشير الإبراهيمي بالأغواط؟**

**1-تساؤلات الدراسة:** وتنطوي تحت هذا السؤال الأساسي تساؤلات فرعية وهي:

1- هل الاتصال المباشر يشكل صورة جيدة لدى جمهور المكتبة العمومية بالأغواط؟

\*الاتصال المباشر يشكل صورة جيدة لدى جمهور المكتبة العمومية بالأغواط.

2- هل للاتصال دور في استقطاب الجمهور للمكتبة العمومية بالأغواط؟

\* للاتصال دور هام في استقطاب الجمهور للمكتبة العمومية بالأغواط .

3- هل ساهم الاتصال في فعالية خدمات المكتبة العمومية بالأغواط ؟

\* يساهم الاتصال في فعالية خدمات المكتبة العمومية بالأغواط.

**ثانيا : فرضيات الدراسة :** على ضوء هذه التساؤلات قمنا بوضع مجموعة الفرضيات وهي

على النحو التالي:

\*الاتصال المباشر يشكل صورة جيدة لدى جمهور المكتبة العمومية بالأغواط.

\* للاتصال دور هام في استقطاب الجمهور للمكتبة العمومية بالأغواط .

\* يساهم الاتصال في فعالية خدمات المكتبة العمومية بالأغواط.

**ثالثا: تحديد المفاهيم**

## 1- الاتصال :

### لغة :

يعود أصل كلمة اتصال إلى كلمة اليونانية communie و التي تعني الشيء العام أو المشترك و المشتقة من الكلمة communication و التي تعني الحديث المشترك. إن الاتصال كلمة مشتقة من مصدر وصل " الذي يعني أساسا الصلة و بلوغ الغاية أما قاموس "أكسفورد" فيعرف الاتصال بأنه نقل و توصيل أو تبادل أفكار و المعلومات بالكلام أو الكتابة أو الإرشادات<sup>1</sup>.

### الاتصال نظريا:

يعرف على أنه عملية الاتصال التي تحدث بين الفرد والآخر على أساس المواجهة والاحتكاك المباشر وجهها لوجه أو عملية تبادل المعلومات والأفكار والأخبار التي تتم بين الأشخاص دون عوامل أو قنوات وسيطة وفي هذه العملية يمثل أحد الأشخاص دور المرسل بينهما يمثل الآخر دور المستقبل ويسمى في بعض الأحيان بالاتصال المباشر وهو يحدث في حياتنا اليومية<sup>2</sup>.

ويعرف كذلك " هو العملية التي يتم من المعلومات والأفكار والاتجاهات بين بمقتضاها تبادل الأشخاص بالطريقة المباشرة وجهها لوجه وفي اتجاهين دون عوامل أو قنوات وسيطة أو رسائل نقل صناعية."<sup>3</sup>

<sup>1</sup> فوضيل دليو اتصال المؤسسة، علاقات عانة، مع الصحافة، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، 2003ص23

<sup>2</sup> سعاد جبر سعيد، سيكولوجية الاتصال الجماهيري، دار جدار للكتاب العلمي للنشر والتوزيع، عمان 2008ص15

<sup>3</sup> ابراهيم أبو عرقوب، الاتصال الانساني ودوره في التفاعل الاجتماعي، دار مجدلاوي للنشر، عمان، ط2، 1993، ص 121

## اصطلاحاً:

يعرف الاتصال على انه : عملية يتم مقتضاها تفاعل بين المرسل و المستقبل و رسالة في مضامين اجتماعية معينة و في هذا التفاعل يتم نقل أفكار و معلومات و منبهات بين الأفراد عن قضية أو معنى مجرد أو واقع معين، والاتصال عملية مشتركة في الأفكار و المعلومات عن طريق عمليات إرسال و بث المعنى و توجيه و تسير له ثم استقبال بكفاءة معينة لخلق استجابة معينة في وسط اجتماعي ما و تتفق أغلب الدراسات التي تناولت هذا الموضوع أن الاتصال ينقسم إلى أنواع نماذج عدة<sup>1</sup>.

وعرفه بيرسلون و ستابنز الاتصال بأنه عملية نقل المعلومات و الرغبات و المشاعر والمحرفة و التجارب، إما شفويا أو باستعمال الرموز والكلمات و الصور و الإحصائيات بقصد الإقناع أو التأثير على السلوك<sup>2</sup>

## التعريف الإجرائي للاتصال:

هو عملية يشترك فيها طرفان وهما المستقبل والمرسل لتبادل الأفكار والمعلومات ، ويتم ذلك من خلال إرسال وإطلاق وبث المعنى والعمل على توجيهه وتسييره، ومن ثم القيام باستقبال هذه المعلومات ، وتكوين استجابة في بيئة ووسط اجتماعي محدد.

يرى الباحث خيرى خليل الجميلي على أنه تبادل الشخصي للمعلومات أو عملية تبادل المعلومات و الأفكار و الاتجاهات أو غيرها التي تتم بين الأشخاص تمثل اتصالا

<sup>1</sup> عبد العزيز شرف نماذج الاتصال في الفنون والاعلام والتعليم وإدارة الأعمال، الدار المصرية البداية، ط2، القاهرة، 2003ص7

<sup>2</sup> عمر عبد الرحيم نصر الله، مبادئ الاتصال التربوي والإنساني، دار وائل للنشر، عمان الأردن، 2001 ص30

شخصياً.<sup>1</sup>

### التعريف الإجرائي للاتصال :

هو أحد أنواع الاتصال الفعال الذي يتم وجها لوجه وهو أحد الأنواع تأثيراً لأنه يكون مباشر وتكون ردوداً فورية مما يساعد على إحداث التأثير المنشود.

### 3 - الصورة الذهنية :

**لغة :** في اللغة العربية ينقسم مفهوم الصورة الذهنية الى مفردتين الصورة الذهنية والصورة تعني الشكل الذي يتميز به الشيء، وهي تعني ايضاً الصور بكسر الصاد. لغة في صور جمع الصورة وصورة تصوير فنصور وتصورت الشيء توهمت صورته - اما الصورة الذهنية فإنها تشير الى الذهن والذهن هو العقل، وبهذا فان الذهن يطلق على الادراك والتفكير الاستدلالي نحو طريق انشاء العلاقات<sup>2</sup>.

### اصطلاحاً :

– يعرفها ابراهيم الدقوقي: على انها تلك التي تقوم على الادراك العقلي السابق دون ان تكون لها انعكاسات سلبية على تفاعل للأفراد والمجموعات لان معظم تلك الصور الذهنية عاطفية يصيبها النسيان او التحوير او اعادة النظر بمرور الزمن لاعتمادها على الخيال بالدرجة الأولى.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> كريمة حسن شعبان: الاتصال الخطابي وفق الإقناع ط 1 دار أسامة للنشر و التوزيع الأردن ، عمان ، 2015 ص ص 85-86

<sup>2</sup> .باقر موسى،الصورة الذهنية في العلاقات العامة، دار أسامة للنشر والتوزيع، ب، ط، عمان، 2014، ص52.

<sup>3</sup> ابراهيم الدقوقي، صور الادراك لدى العرب ، مركز الدراسات الوحدة العربية، بيروت 2001 ص 17

ويقصد بها كذلك هي : تلك الأفكار الموجودة في عقول الجماهير عن المؤسسة و التي تؤسس و تبني بناءا على ما يتلقونه من معلومات و خبرات و لاشك أن تلك الصورة تتأثر بطبيعة الأفراد وسمياتهم الشخصية و النوعية.<sup>1</sup>

التعريف الإجرائي للصورة الذهنية الصورة الذهنية هي التصورات التي يحملها أفراد المجتمع عن العالم من حولهم بمكوناته المختلفة وتعد الصورة الذهنية نتاجا لجميع خبرات الأفراد المباشرة و الغير مباشرة التي يتلقونها عبر تفاعلاتهم الاتصالية المختلفة و لاشك أن سهولة التغير أو صعوبته يعتمد على رسوخ الصورة الذهنية لدى الجمهور أو عدم رسوخها.

#### 4 - المكتبات العمومية:

هي مؤسسة تربوية ثقافية اجتماعية تعليمية تنشأها الدولة وتمولها من الميزانية العامة لها، تعمل على حفظ التراث الثقافي والإنساني و الفكري ليكون في خدمة القراء من كافة فئات المجتمع على اختلاف مؤهلاتهم العلمية و اختلاف أعمارهم و معنوياتهم وثقافتهم و تعتبر من أهم الوسائل التي تهدف إلى نشر المعرفة و الارتقاء على مستوى الفن و الثقافة.<sup>2</sup>

وهي مؤسسة عمومية ذات طابع إداري تتمتع بالشخصية المعنوية و الاستقلال الذاتي.<sup>3</sup>

#### التعريف الإجرائي للمكتبات العمومية :

هي مؤسسة ثقافية اجتماعية تنشيطية عملية حركية تفتني المعلومات من شتى المصادر

<sup>1</sup> . شدون علي شيبه ، العلاقات العامة و الصورة الذهنية كلية الإعلام جامعة القاهرة، مصر، 1999 ص ص 53-54

<sup>2</sup> الصرايرة خالد عبده. . الكافي في مفاهيم علوم المكتبات و المعلومات : عربي - إنجليزي عمان دار كنوز المعرفة، 2009، ص.21

<sup>3</sup> زاحي سمية المكتبات العامة في الجزائر بين النظريات العلمية و معطيات الواقع بولاية سكيكدة نموذجا. مذكرة ماجستير جامعة قسنطينة، كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية : قسم علم المكتبات ، 2006 ، ص. 29.

الكتب، المصادر الأخرى و ذلك بغية تقديمها لجميع أفراد المجتمع دون تمييز وهي وصاية وزارة الثقافة و هذه الأخيرة هي التي تقوم بتمويلها.

#### رابعاً : أسباب اختيار الموضوع:

لأي دراسة علمية لابد لها من أسباب موضوعية و أخرى ذاتية، والسبب العام بالنسبة لكل باحث هو اكتساب الخبرة و التجربة اللازمين لمواصلة البحث العلمي خاصة في اختصاصه وكأي باحث تولد اهتمامي بالموضوع المتمثل في دور الاتصال الشخصي في تحسين صورة المكتبات العمومية دراسة حالة المكتبة العمومية البشير الإبراهيمي بالأغواط، لما يحمله من عمليات متداخلة تؤدي الى الانتباه والاهتمام المتزايد و كذا الاستفهام و التساؤل الذي يدفع الباحث الى الرغبة في معرفة الأسباب الحقيقية و الاطلاع عليها و محاولة تفسيرها و تحليلها و كأي موضوع له أسباب ذاتية و أخرى موضوعية يمكن ذكرها بما يلي:

#### - 1- الأسباب الذاتية:

##### الاقتناع التام بالموضوع.

- موضوع الدراسة ذو صلة متينة وقوية بمجال تخصصنا اتصال وعلاقات عامة. ٧.

الرغبة في معرفة مهارة الاتصال الشخصي ودوره في تحسين صورة المكتبات

- العمومية.

- الرغبة في دراسة الموضوع.

- الحاجة للمزيد من الدراسات حول الموضوع.

#### 2- الأسباب الموضوعية: يمكن جمع مختلف الأسباب الموضوعية التي دفعتنا إلى

اختيار الموضوع كالاتي:

- إن هدف من اختيار الاتصال كموضوع دراسة هو محاولة معرفة دور الاتصال في تحسين صورة المكتبات.

- توضيح طبيعة الاتصال الشخصي السائد في المكتبة.

- توفر المعلومات بالإضافة إلى تزويد رصيد المكتبة بهذه الدراسة.

### خامسا: أهمية وأهداف الدراسة:

#### 1- أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة في أهمية الموضوع في حد ذاته، حيث تفيد في الحصول على نتائج تجيب على التساؤلات المطروحة حول دور الاتصال في تحسين صورة المكتبات العمومية، وتبرز أهمية الدراسة في إبراز أهمية الاتصال باعتباره أكثر أنواع الاتصال انتشارا وإقناعا بالإضافة له أهمية في الحياة الاجتماعية والعملية والذي يمنح الفرصة للتفكير والحوار وتبادل المعلومات في شتى المجالات.

- تتمثل أهمية هذه الدراسة في تباين أهمية ودور الاتصال داخل المكتبة كمؤسسة خدمتية.

- معرفة مدى الاتصال للأهداف المخطط لها.

- أهمية الاتصال كوسيلة فعالة في مشاركة الأفراد لآرائهم.

#### 2- أهداف الدراسة:

بما أننا في صدد دراسة حالة للمكتبة العمومية " الشيخ البشير الإبراهيمي " بالأغواط يجدر بنا التوقف عند أهم الأهداف التي يمكن أن تقدمها الدراسة وهي:

- معرفة أهمية الاتصال في المكتبة العمومية، ومدى مساهمته في تحسين الخدمة المكتبية.

- معرفة الدور الذي يلعبه الاتصال في استقطاب القراء وجذبهم للمكتبة.

- الكشف عن الصورة المكتبة في أذهان الجمهور الأغواطي.

- معرفة المعوقات التي تواجه المكتبات العامة في تقديم خدماتها.

- معرفة قدرات القائمين بالاتصال في إيصال الرسائل بأساليب جيدة

### سادسا : منهج الدراسة

**تعريف المنهج :** هو مجموعة من القواعد العمليات والخطوات التي يتبعها الباحث بقصد

الوصول إلى الحقائق العلمية في دراسته للمشكلة لاكتشاف الحقيقة و المناهج تختلف

باختلاف المواضيع و لهذا توجد عدة أنواع من المناهج العلمية و بشكل عام فإن المنهج

العلمي يمكن وصفه بأنه : فن التنظيم الصحيح لسلسلة من الأفكار العديدة إما من أجل الكشف

عن الحقيقة حتى يكون بها جاهلين و إما من أجل البرهنة عليها للآخرين حتى نكون بها

عارفين<sup>1</sup>.

### 1- منهج الدراسة:

اعتمد الباحث في هذه الدراسة على المنهج الوصفي الذي عرف بأنه "طريقة لوصف

الظاهرة المدروسة وتصويرها كميا عن طريق جمع المعلومات عن المشكلة وتصنيفها

وتحليلها واخضاعها للدراسة<sup>2</sup>

<sup>1</sup> عمار بوحوش و محمد محمود الذنبيات ، مناهج البحث العلمي و طرق إعداد البحوث ، ديوان المطبوعات الجامعية، ط3، الجزائر 2001، ص 99

<sup>2</sup> خالد حامد ، منهجية البحث في العلوم الاجتماعية والانسانية ، دار الجسور للنشر والتوزيع، الجزائر ، 2008، ص

### سابعا : أداة جمع البيانات :

إن عملية جمع البيانات مهمة جدا في أي بحث تحتل أهمية بالغة ومكانة أساسية في عملية الإنتاج العلمي ، بحيث أن دقة النتائج التي تتوصل إليها الباحث ومدى صحتها وتطابقها مع الواقع تتوقف على الاختيار السليم والمناسب لأدوات جمع البيانات فهذه الأخيرة عبارة عن مجموعة من الوسائل والطرق والأساليب التقصي المستعملة منهجيا التي تعتمد عليها الباحث في الوصول على البيانات والمعلومات اللازمة لإنجاز بحث حول الموضوع معين أن طبيعة موضوع دراستنا تتطلب منا استعمال الاستبيان و الذي يعرف كما يلي:

" الاستبيان على انه مجموعة من الأسئلة والاستفسارات المتنوعة والمرتبطة ببعضها لشكل يحقق الهدف الذي يسعى اليه الباحث بضوء الموضوع والمشكلة التي اختارها لبحثه، ويكون عدد الأسئلة التي يشتمل عليها الاستبيان كثيرة او قليلة لطبيعة الموضوع وحجم المعلومات التي يتطلب جمعها، والنهم ان تكون الأسئلة كافية ووافية بتحقيق هدف البحث.

وعرف أيضا على انه الأسئلة التي توجه لأفراد العينات بالغة المبسطة او الدرجة التي يفهمونها جميعا ثم يسجل الباحث نفسه إجابات كل منهم على صحيفة الاستبيان الخاصة بهم".<sup>1</sup>

و قد احتوى على 14 سؤال أغلبها أسئلة مغلقة.

و قد استعنا بالمقابلة مع السيد: م.ع، رئيس معالجة الرصيد الوثائقي و تثمينه

<sup>1</sup> - د.محمد جاسم العبيدي، د. آلاء محمد العبيدي، طرق البحث العلمي، دار ديونو للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2010م، ص

**ثامناً: حدود الدراسة:** لكل موضوع دراسي أو بحث علمي مجالات وحدود معينة ترسم المعالم الأساسية له، وحدود هذه الدراسة هي:

### 1 – الحدود المكانية:

يمثل المجال الجغرافي المكان والحيز الذي أجريت به الدراسة الميدانية، وقد أجريت دراستنا بـ " المكتبة العمومية للمطالعة العمومية الشيخ البشير الإبراهيمي، المتواجدة بمدينة الأغواط ولقد تم اختيارنا لهذه المكتبة بالذات كونها مكتبة الولاية و عليها إقبال كبير إلى حد ما من طرف الطلبة و الباحثين الأكاديميين.

### 2- الحدود الزمانية:

انطلقنا في هذه الدراسة مع نهاية شهر فيفري، وبعدها واصلنا العمل بعد ذلك، استغرقت دراستنا حوالي 05 أشهر.

### 3- الحدود البشرية:

أ- **مجتمع الدراسة:** كل مرتادي المكتبة العمومية البشير الإبراهيمي بالأغواط من الباحثين و الطلبة.

ب- **عينة الدراسة:** اخترنا لهذه الدراسة **العينة القصدية** العينة القصدية أو العينة غير

الاحتمالية هي نوع من عينات البحث العلمي، وهي عكس العينة العشوائية، فيختار الباحث

عينته بناءً على حكمه الذاتي بدلاً من الاختيار العشوائي، ولا يتمتع أفراد المجتمع هنا

بفرص متساوية للظهور في العينة، وتعتمد هذه الطريقة في أخذ العينات على خبرة الباحث

واطلاعه، للحصول على بيانات لها علاقة بسمات أو خصائص مجتمع ما، قدر حجم العينة في دراستنا ب: 30 مفردة ذلك لعدم امتلاكنا لقاعدة سبر و عدم إحاطتنا بخصائص و ميزات المجتمع المدروس.

### تاسعا: الدراسات السابقة:

تعتبر الدراسات السابقة أو المشابهة مرجع نظري يعود إليه الباحث ليستطيع تلمس كل جوانب موضوعه، لأن للعلم طبيعة تراكمية، فلا يمكن الانطلاق من الصفر عند معالجة أي موضوع ما، فعلى الباحث الاستفادة من نتائج البحوث السابقة، فهي مصدر إلهام لا غنى عنها بالنسبة إلى الباحث، فإن كل بحث ما هو إلا امتداد للبحوث التي سبقته... تسمح للباحث بالإحاطة بموضوع بحثه الخاص وضبطه بصورة جيدة.<sup>1</sup>

ففي معالجتنا لموضوعنا اعتمدنا على بعض الدراسات التي رأينا أنها قريبة من موضوعنا ومشابهة له والتي أفادتنا في دراستنا النظرية والتطبيقية وهي:

#### 1-الدراسة الأولى : دراسة جلال الدين بوعطيط<sup>2</sup> تمثلت دراسته في مذكرة لنيل شهادة

الماجستير تحت عنوان الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي دراسة ميدانية

على العمال المنفذين بمؤسسة سونلغاز بعنابة

- تم الكشف على وجود نمطي الاتصال النازل والصاعد داخل مؤسسة سونلغاز وأهمية كل

نمط في تحقيق السيرورة التنظيمية للمؤسسة وانساب المعلومة بين الإدارة والعمال.

<sup>1</sup> مورييس انجرس، مرجع سابق، ص125

<sup>2</sup> جلال الدين بوعطيط ، الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي - دراسة ميدانية على العمال المنفذين بمؤسسة سونلغاز بعنابة ، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم النفس تنظيم و عمل ، جامعة منتوري محمود قسنطينة ،

- تم التوصل إلى وجود علاقة ارتباطية موجبة متوسطة بين الاتصال النازل والأداء الوظيفي لدى العمال المنفذين.

- كذلك وجود علاقة ارتباطية موجبة متوسطة بين الاتصال الصاعد والأداء الوظيفي لدى عينة الدراسة وهذا يؤكد على تحقيق الفرضية العامة في وجود علاقة بين الاتصال التنظيمي والأداء الوظيفي لدى العمال المنفذين.

كان التساؤل العام كالتالي : هل هناك علاقة بين الاتصال التنظيمي والأداء الوظيفي لدى العمال التنفيذيين؟

سعت الدراسة إلى معرفة العلاقة القائمة بين الاتصال التنظيمي والأداء الوظيفي، حيث اعتمد الباحث على العينة العشوائية المنتظمة في اختيار مفردات بحثه، كما لجأ الباحث إلى استخدام المنهج الوصفي التحليلي تماشياً مع أهداف دراسته أما عن أدوات جمع البيانات أعتمد الباحث على الاستمارة إذ تعتبر من أنسب الوسائل المستعملة وأكثرها شيوعاً في الحصول على البيانات خلصت الدراسة إلى ما يلي:

أما عن المنهج الذي استخدمه الباحث فهو المنهج الكمي لتحليل المعطيات الكمية وتفسيرها. خلصت الدراسة إلى نتائج أهمها:

أكدت المعطيات المتحصل عليها من الميدان أن هناك قصوراً وممارسات غير مطابقة للإجراءات المعمول بها فيما يتعلق بتوظيف الوظائف وتحديد المهام المطلوب إنجازها من طرف العاملين

## 2- الدراسة الثانية : دراسة شباح رفيقة<sup>1</sup>

تمثلت الدراسة في مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال تحت عنوان الاتصال وعلاقته بالرضا الوظيفي في المؤسسات العمومية الجزائرية قامت الباحثة بدراستها الميدانية بالصندوق الوطني للتأمين الاجتماعي بتبسة وعلى ضوء ما ذكرت صاغت الباحثة تساؤلها الرئيسي: ما مدى تأثير الاتصال على الرضا الوظيفي لعمال الصندوق الوطني للتأمين الاجتماعي لولاية تبسة؟ حاولت الباحثة الوصول الى معرفة الدور الذي يلعبه الاتصال بالمؤسسة واهمية الاتصال في العملية الإدارية والتنظيمية ومعرفة رضا العاملين عن عملية الاتصال بالمؤسسة استخدمت الباحثة المنهج دراسة حالة واختارة حالة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية استعملت أدوات البحث تمثلت في الملاحظة والاستبيان وخلصت الدراسة إلى أهم النتائج:

الاتصال هو أكثر الاتصال الناجح من حيث أساليبه ومهاراته باعتباره اتصالا وجه لوجه وخصوصية الصندوق الوطني في التعاملات الاجتماعية فكان الاتصال أكثر فعالية.

كشفت الدراسة عن وجود رضا وظيفي لدى العاملين بالصندوق من خلال أشباع حاجاته عبر عملية الاتصال الشخصي بالمؤسسة

## 3 - الدراسة الثالثة: دراسة امينة بومالي<sup>2</sup>

<sup>1</sup> اشباح رفيقة : الاتصال وعلاقته بالرضا الوظيفي في المؤسسات العمومية الجزائرية ، مذكرة ماستر

<sup>2</sup> 1 بومالي أمينة ، أزمة الاتصال في ظل تكنولوجيا الحديثة في الجزائر ، مذكرة ماجستير في علوم الاعلام والاتصال بجامعة الجزائر 03 ، سنة 2010

تمثلت الدراسة في مذكرة ماجستير في علوم الإعلام والاتصال تحت عنوان أزمة الاتصال الشخصي في ظل تكنولوجيا الاعلام في الجزائر تمحورت إشكالية الدراسة حول الحديث عن أزمة الاتصال وتأثيرات التكنولوجيا على الاسرة الجزائرية فطرحنا التساؤلات على النحو التالي : ما مدى تأثير تكنولوجيا الحديثة للإعلام في الاتصال للأسر

الإعلاميين الجزائريين ؟ وهل ساهمت تكنولوجيا الحديثة في انشاء أزمة اتصال؟

وهل التطور التكنولوجي اثر على طبيعة الاتصال بين الاسر الجزائرية ؟

اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي التحليلي وكما استعملت على الملاحظة والمقابلة

وقامت الدراسة على عينة قصدية تمثلت في 100 مفردة واهم النتائج المتوصل اليها:

أغلبية الإعلاميون الجزائريون يعاونون من أزمة الاتصال وان التكنولوجيا الحديثة اثرت بشكل سلبي راجع للإفراط في استعمالها وعدم الاستفادة منها فرجعت بالآثار السلبية على عملية الاتصال .

توصلت الدراسة الى ان تكنولوجيا الإعلام الحديثة أصبحت عائق لعملية الاتصال وان هناك أزمة في عملية التواصل بين افراد الاسرة الجزائرية سببه تكنولوجيا الاعلام والافراط في استعمالها.

#### 4 - الدراسة الرابعة : دراسة معمري أمينة<sup>1</sup>

تمثلت الدراسة في مذكرة ماستر في علوم الاعلام والاتصال تحت عنوان دور الاتصال

<sup>1</sup> أمينة معمري: دور الاتصال الداخلي في تشكيل الصورة الذهنية للجامعة ، مذكرة ماستر في علوم الاعلام والاتصال بجامعة العربي بن مهيدي أم البواقي ، 2015

الداخلي في تشكيل الصورة الذهنية للجامعة قامت بدراساتها الميدانية بجامعة العربي بن مهيدي ام البواقي تمحورت اشكالياتها حول التساؤل الرئيسي مفاده ما هو دور الذي يؤديه الاتصال الداخلي في تشكيل الصورة الذهنية للجامعة؟

استعملت الباحثة المنهج الوصفي لتحليل ووصف النتائج كما استعملت الباحثة أدوات البحث تمثلت في الملاحظة والاستبيان ووزعته على عينة مكونة من 40 طالب بالجامعة توصلت الدراسة الى العديد من النتائج نذكر أهم النتائج المتوصل اليها :

توصلت الباحثة الى ان الوسائل المستعملة بالجامعة هي النشرات الداخلية وتوصلت كذلك الى ان الأكثر الاشكال الاتصال هو الاتصال الموجه وان الاتصال الداخلي له دور فعال في عملية الاستقرار العاملين في عملهم وكما كشفت الدراسة الى ان هناك العديد من المعوقات أهمها قنوات الاتصال المغلقة فهي اكبر العوائق التي واجهت تشكيل الصورة الذهنية الحسنة للجامعة هنا أحكي على أهمية المكتبة العمومية وخدماتها.

## 5- الدراسة الخامسة وريدة لرجان<sup>1</sup>

قامت الباحثة بدراسة تحت عنوان اهمية العلاقات في تحسين الصورة الذهنية للمؤسسة العمومية الادارية" ضمن الدراسات الميدانية بجامعة احمد بوقرة ببومرداس في اطار اعداد مذكرة لنيل شهادة الماجستير في التسويق كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير قسم العلوم التجارية لسنة (2014-2015).

- حيث تطرقت اشكالية دراسة عن مدى اسهام العلاقات العامة في تحسين الصورة الذهنية

<sup>1</sup> وريدة لرجان، اهمية العلاقات العامة في تحسين الصورة الذهنية للمؤسسة العمومية الادارية، دراسة حالة على مجموعة من البلديات، (رسالة ماجستير : التسويق، كلية العلوم الاقتصادية التجارية والتسيير، سنة 2014-2015.

للمؤسسة العمومية الادارية كما يشير الى اهمية ان تكون تلك الصورة التي تقدمها ادارة العلاقات العامة عن تلك المؤسسات متناسبة مع ما تقوم لتقديمه للجمهور وتشير الى ضرورة البعد التام عن مفهوم الصورة او صناعتها بما يخالف الواقع .

كما حاولت الدراسة الاجابة عن التساؤلات التالية كتالي :

- 1- ماهي العلاقات العامة ووظائفها وادوارها ؟
- 2- ما وجه العلاقة بين الاتصال التسويقي والعلاقة العامة ؟
- 3- كيف يمكن للعلاقات العامة ان تساهم في تكوين وتحسين الصورة الذهنية للمؤسسة وتحقيق اهدافها؟

اما بالنسبة للفرضيات فهي كالآتي:

- تمثل العلاقات العامة وسيلة من وسائل الاتصال التسويقي
- العلاقات العامة وسيلة لتوجيه الراي العام او الجمهور لصالح المؤسسة
- تساهم العلاقات العامة في تكوين الصورة الذهنية للمؤسسة.
  - تهدف هذه الدراسة على التعرف على سبيل القيام بتطبيق هذه الوسيلة او الاداة بشكل يساهم في تحسين المستمر لنشاطات المؤسسة.
- وقد اعتمدت هذه الدراسة على المنهج المسح الاجتماعي مبررة بذلك طبيعة الدراسة الوصفية
- في حين كانت عينة الدراسة عمدية حيث تشمل على "125 موظف" متواجد على مستوى 06 بلديات و 03 ولايات.

وقد توصلت هذه الدراسة الى المقترحات التالية :

- اعادة هيكلة وتنظيم مصالح البلدية بطريقة عصرية تواكب التطور الحالي.

- اتباع سياسة التحفيز والمكافآت والرقابة في العمل.

### الاستفادة من الدراسات السابقة

بناء على ما سبق، نشير إلى أن الدراسات التي تطرقنا لها تدرس بعض المتغيرات المشابهة لدراستنا ، كما لها متغيرات أخرى مغايرة ومختلفة عن دراستنا التي تعطي تصورا لدراستنا بعضها يوافق دراستنا في متغير الاتصال الشخصي والبعض الآخر يوافق دراستنا في متغير الصورة الذهنية فدراسة فائزة رويم ركزت على دراسة تأثيراته على التوافق المهني فتختلف مع دراستنا لأننا الاتصال من النواحي النفسية ركزنا على دراسة الاتصال ، ودوره في تشكيل الصورة الذهنية الحسنة للمكتبة العمومية مع اختلافنا في الأدوات جمع البيانات فهي استعملت الاستبيان في دراستها استعمال المنهج للاتصال ودراستنا استعملنا فيها المقابلة كما نتفق معها في الوصفي ، كما تطرق كل من دراسة جلال بو عطيط وجمال العيفية الى التركيز على شكل من اشكال الاتصال مثل الاتصال التنظيمي الذي هو جزء من الاتصال واستعملهما للاستبيان عوض المقابلة كما ان دراسة سهيل هجيرة ركزت على دور الاتصال الداخلي في تحسين الأداء الإعلامي فهي ركزت على الجمهور الداخلي ودراستنا ركزت على الجمهور الخارجي كما نجد دراسة امينة بومالة سلطت الضوء على ازمة الاتصال الشخصي وآثار التكنولوجيا في التقليل من فعالية الاتصال ونتفق معها في المقابلة في دراستنا في حين نجد دراسة عبد الله مصطفى تكلم على الصورة الذهنية علن واقعها واهمل من يؤثر فيه وماهي الأساليب التي تشكلها فلك

يحددها عكس دراستنا التي حددت الاتصال كعامل في تشكيل الصورة الذهنية، في حين كريمة ديدي على الصورة الذهنية في المجال التجاري ودراستنا في المجال الخدماتي كما اشارت دراسة وريدة ريحان للعلاقات العامة ودورها في الصورة الذهنية كعامل أوسع من دراستنا على الاتصال الذي هو جزء من العلاقات العامة.

### خلاصة الفصل الأول :

نستخلص فالأخير ان استخدام تكنولوجيا الرقمية في مجال الاتصال فتح افاق جديدة أمام الاتصال جديد الذي ربط البشرية ببعضها البعض وسمح بتبادل الأفكار والمعلومات والثقافات بينهم، وكان له دور في التأثير على حياة الافراد وسلوكياتهم سواء من الجانب الإيجابي أو السلبي، وهذا يستدعي من المختصين في هذا المجال محاولة استغلال الآثار السلبية في أفكار إيجابية.



# الفصل الثاني

## الجانب الميداني للدراسة

التسمية: المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية الأغواط \*الشيخ البشير الإبراهيمي\*

✓ عنوان المقر: حي المستقبل \*الأغواط\*

✓ الهاتف والفاكس: 029145415 / 029145406

✓ المساحة الإجمالية للطابق الأرضي: 735.70 م<sup>2</sup>

✓ المساحة المبنية: 1449.58 م<sup>2</sup>

✓ المساحة المهيأة: 2130.17 م<sup>2</sup>

✓ المساحة الإجمالية للمكتبة: 3316.83 م<sup>2</sup>

✓ مساحة الطابق الأول: 505.38 م<sup>2</sup>

✓ تاريخ انطلاق الأشغال: 12 جانفي 2005

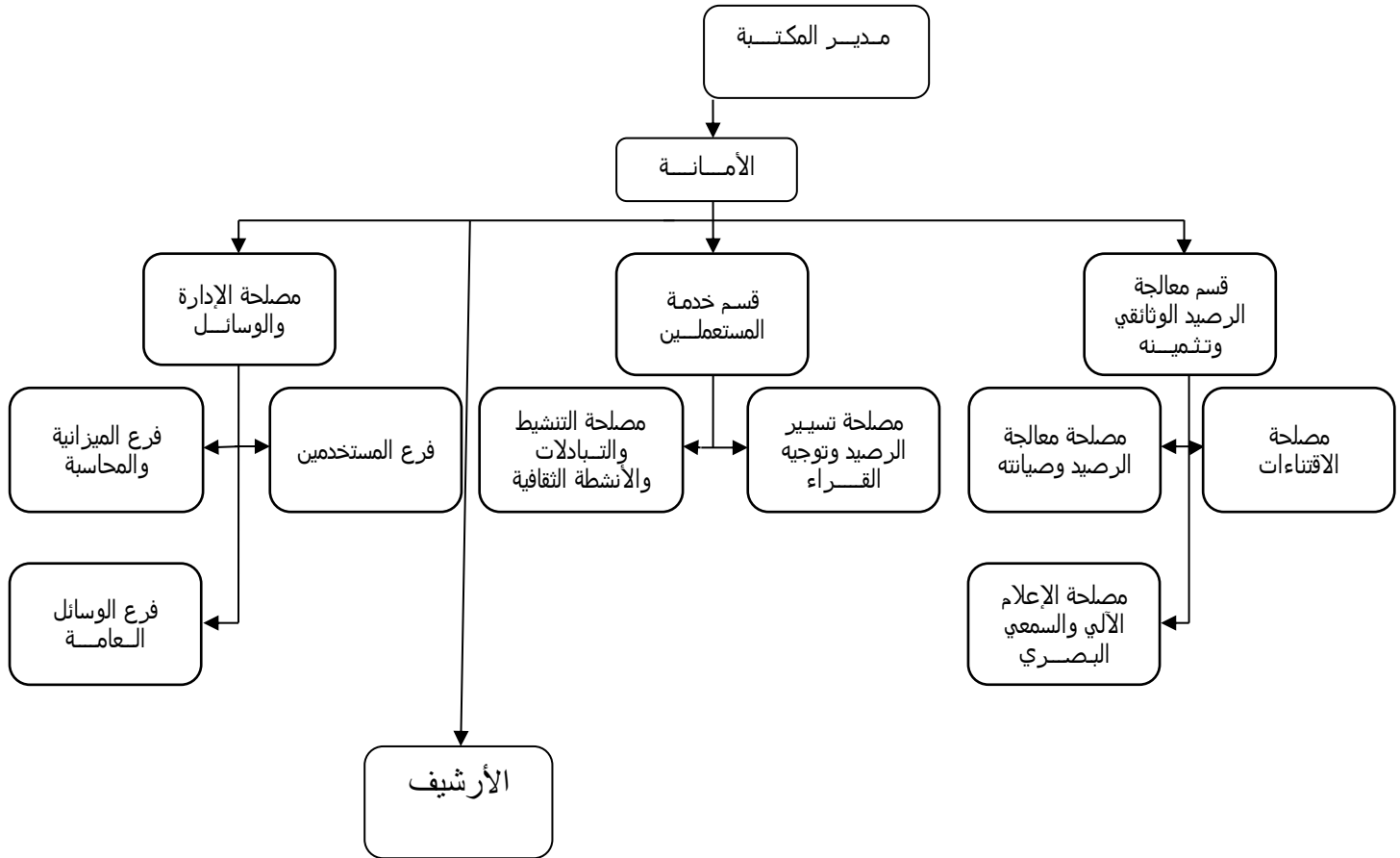
✓ تاريخ الانتهاء من الأشغال: 02 جانفي 2008

✓ تاريخ الإنشاء: 22 أكتوبر 2009

✓ البريد الإلكتروني: bplplaghout0303@gmail.com

✓ الموقع الإلكتروني: bplplaghout.dz

## 1. الهيكل التنظيمي للمكتبة:



## الهيكل التنظيمي<sup>1</sup> لمكتبة الشيخ البشير الإبراهيمي

### 2. شرح الهيكل التنظيمي:

مدير المكتبة:

وتتمثل مهامها في:

✓ إعداد برامج الأنشطة وعرضها على مجلس التوجيه.

- ✓ التصرف باسم المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية وتمثيلها أمام العدالة وفي جميع أعمال الحياة المدنية.
- ✓ ممارسة السلطة السلمية على كافة المستخدمين.
- ✓ توظيف المستخدمين الموضوعين تحت سلطته وتعيينهم وإنهاء مهامهم، باستثناء المستخدمين الذين لهم طريقة أخرى في التعيين.
- ✓ إعداد الكشوفات التقديرية للإيرادات والنفقات.
- ✓ إعداد مشاريع التنظيم والنظام الداخليين.
- ✓ إبرام جميع الاتفاقات والاتفاقيات والعقود والصفقات.
- ✓ تحضير اجتماعات مجلس التوجيه وتولي تنفيذ مداولاته.
- ✓ عرض قوائم النشرات الموجهة لتشكيل وإثراء الأرصدة الثقافية على وزارة الثقافة للموافقة عليها.
- ✓ إعداد تقرير مالي سنوي بعد نهاية كل سنة عن الأنشطة، مرفقا بجداول حسابات النتائج التي يرسلها للسلطة الوصية.
- ✓ يفوض الاعتماد إلى مدير المكتبة بصفته أمرا بالصرف ثانويا.

#### ● مصلحة الإدارة والوسائل

- ✓ فرع المستخدمين: تعني كل ما هو مورد بشري في حياة الموظف المهنية (توظيف، ترقية، تكوين،...).
- ✓ فرع الميزانية والمحاسبة: تنفيذ ميزانية المكتبة (صرف النفقات) تحصيل بعض الإيرادات والأجور، تسديد الديون.
- ✓ فرع الوسائل العامة: يهتم بكل ما هو مادي في المكتبة من (التجهيزات الموجودة، الإشراف على المخزن، والإشراف على عملية الجرد كل سنة).

#### ● قسم خدمة المستعملين

- أ. مصلحة تسيير الرصيد وتوجيه القراء:
- ✓ بطاقات القارئ وتجديدها

✓ الإشراف على تنظيم المراجع في الرفوف

✓ تزويد القراء لكل ما يحتاجونه من مراجع

ب. مصلحة التنشيط والتبادلات والأنشطة الثقافية: وتهتم بكل نشاطات المكتبة من (ملتقيات، ندوات، أيام دراسية، ...)، إضافة إلى الاهتمام بنشاطات قاعة الأطفال وتبادل المعلومات والخبرات بين المكتبات ومؤسسات أخرى.

### • قسم معالجة الرصيد الوثائقي وتنميته

أ. مصلحة الاقتناءات : وتهتم باقتناء المراجع المطلوبة لانتقائها (شراء المراجع).

ب. مصلحة معالجة الرصيد وصيانتها: وتهتم بتصنيف المراجع والمحافظة على سلامتها وتجديدها، إعادة المجلدات كالمخطوطات مثلا، والمراجع القديمة المهداة.

ت. مصلحة<sup>1</sup> الإعلام الآلي والسمعي البصري: وتهتم هي الأخرى:

✓ بإعداد الأشرطة والبرامج الوثائقية التي تختص بنشاطات المكتبة.

الإشراف على إعداد برامج الإعلام الآلي التي تختص بالتصنيف، دليل

المساحات، الفضاءات، المنخرطون والموارد البشرية:

### 1 المساحات والفضاءات:

|                                                          |                                |                     |                   |
|----------------------------------------------------------|--------------------------------|---------------------|-------------------|
| إدارة: 28.46 م <sup>2</sup> / تقني: 42.97 م <sup>2</sup> | المساحة<br>المخصصة<br>للموظفين | 4708 م <sup>2</sup> | المساحة الإجمالية |
| 71.43 م <sup>2</sup>                                     |                                |                     |                   |

<sup>1</sup> دراسة ميدانية لمكتبة البشير الابراهيمي بالأغواط

|                                          |                                                                                                                                                           |                                         |                              |
|------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|------------------------------|
| المساحة<br>المخصصة<br>للمستفيدين         | 1176.5م <sup>2</sup>                                                                                                                                      | المساحة<br>المخصصة<br>للأنشطة           | 271.60م <sup>2</sup>         |
| مساحة المخازن                            | لا يوجد م <sup>2</sup>                                                                                                                                    | مساحة المطعم<br>المقهى/ شرفة            | 282 حوت لمخزن م <sup>2</sup> |
| طاقة الاستيعاب-<br>المخازن-              | ضيقة جدا                                                                                                                                                  | طاقة الاستيعاب<br>- الرفوف<br>المفتوحة- | /                            |
| السعة الإجمالية<br>لفضاءات<br>المستخدمين | الطابق العلوي: قاعة انترنت+ قاعة الأساتذة + القاعة المرجعية +قاعة<br>مطالعة<br>الطابق السفلي: قاعة الأطفال +قاعة ذوي الاحتياجات الخاصة +قاعة<br>المحاضرات |                                         |                              |

## 2 الفضاءات الموجودة:

| قدرة الاستيعاب | العدد | نوع الفضاء: قاعة المطالعة صغار،<br>قاعة مطالعة كبار، قاعة انترنت |
|----------------|-------|------------------------------------------------------------------|
| 40 مقعد        | 01    | قاعة المطالعة صغار                                               |
| 200 مقعد       | 01    | قاعة مطالعة كبار                                                 |

| سنة<br>2012 | سنة<br>2013 | سنة<br>2014 | سنة<br>2015 | سنة<br>2016 | سنة<br>2017 | سنة<br>2018 | سنة<br>2019 | سنة<br>2020 | سنة<br>2021 | سنة<br>2022 | سنة<br>2023 |
|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| 2003        | 1180        | 1031        | 2565        | 3095        | 2219        | 2756        | 881         | 901         | 1477        | 494         | 523         |

|                                   |    |          |
|-----------------------------------|----|----------|
| قاعة مطالعة ذوي الاحتياجات الخاصة | 01 | 60 مقعد  |
| قاعة أساتذة وباحثين               | 01 | 16 مقعد  |
| قاعة الخدمة المرجعية              | 01 | 12 مقعد  |
| قاعة انترنت                       | 01 | 14 مقعد  |
| قاعة محاضرات                      | 01 | 168 مقعد |

3 المستفيدون:

الحالة العددية للمنخرطين بالمكتبة من 2012 إلى غاية 2023

المجموع: 18650

4الموارد البشرية:

| العدد | الوظيفة                                    |
|-------|--------------------------------------------|
| 01    | محافظ في المكتبات والمحفوظات               |
| 05    | مكتبي وثائقي أمين محفوظات                  |
| 04    | مساعد مكتبي وثائقي أمين محفوظات            |
| 06    | تقني في المكتبات والوثائق والمحفوظات       |
| 03    | مساعد تقني في المكتبات والوثائق والمحفوظات |
| 10    | مستشار ثقافي                               |
| 02    | منشط ثقافي                                 |
| 07    | ملحق بالحفظ                                |
| 38    | المجموع                                    |

| العدد | الوظيفة                   |
|-------|---------------------------|
| 02    | متصرف إداري رئيسي         |
| 01    | وثائقي رئيسي أمين محفوظات |
| 01    | متصرف محل                 |

|    |                                        |
|----|----------------------------------------|
| 47 | متصرف                                  |
| 12 | ملحق رئيسي للإدارة                     |
| 06 | كاتب مديرية رئيسي                      |
| 01 | كاتب مديرية                            |
| 04 | كاتب                                   |
| 03 | مساعد وثائقي أمين محفوظات              |
| 01 | محاسب إداري                            |
| 01 | مساعد مهندس في الإعلام الآلي مستوى أول |
| 02 | تقني سامي في الإعلام الآلي             |
| 03 | تقني في الإعلام الآلي                  |
| 04 | عون حفظ بيانات                         |
| 01 | عون إدارة                              |
| 05 | عون مكتب                               |
| 94 | المجموع:                               |

| العدد | الوظيفة                                    |
|-------|--------------------------------------------|
| 04    | الحراس                                     |
| 02    | السائقون                                   |
| 03    | عامل مهني من المستوى الأول بالتوقيت الجزئي |

|    |                                            |
|----|--------------------------------------------|
| 03 | عامل مهني من المستوى الأول بالتوقيت الكامل |
| 12 | عامل مهني من المستوى الثاني                |
| 02 | عامل مهني من المستوى الثالث                |
| 26 | المجموع                                    |

5-الرصيد الوثائقي:

| 2012 - 2023 |              |
|-------------|--------------|
| عدد النسخ   | عدد العناوين |
| 41376       | 10123        |

### الجانب التطبيقي:

تمهيد: تكتب عدد<sup>1</sup> الاستثمارات الموزعة كاملة ثم تكتب عدد الاستثمارات المسترجعة وقد

تم تفريغ 21 استمارة في برنامج التحليل الإحصائي spss25 وكانت النتائج كالتالي:

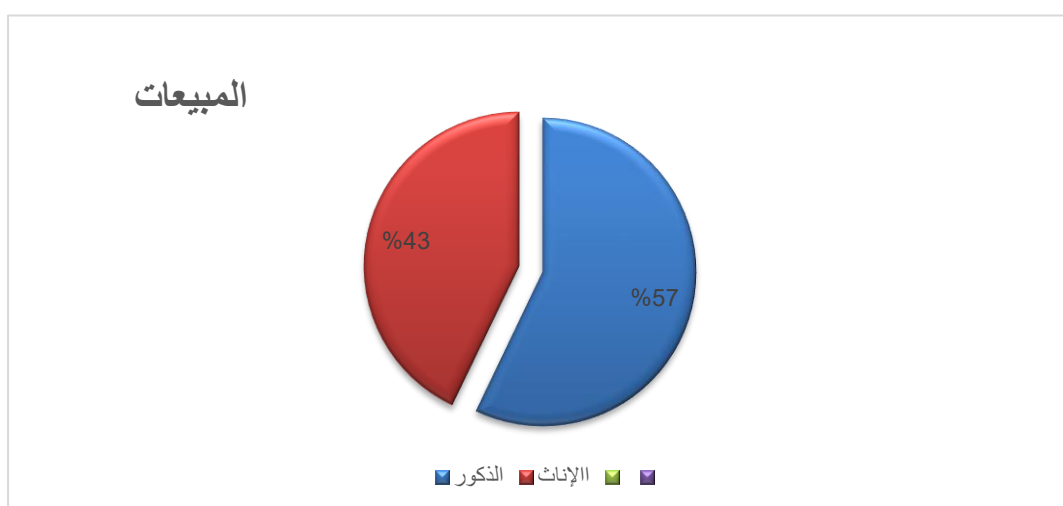
| Statistiques descriptives                           |    |         |         |         |            |
|-----------------------------------------------------|----|---------|---------|---------|------------|
|                                                     | N  | Minimum | Maximum | Moyenne | Ecart type |
| الجنس                                               | 21 | 1,00    | 2,00    | 1,4286  | ,50709     |
| المن                                                | 21 | 1,00    | 4,00    | 1,9048  | ,88909     |
| المستوى_التعليمي                                    | 21 | 1,00    | 3,00    | 2,3810  | ,58959     |
| المهنة                                              | 21 | 2,00    | 3,00    | 2,9048  | ,30079     |
| هل لمبنى المكتبة دور في ترددك عليها                 | 21 | 1,00    | 2,00    | 1,2857  | ,46291     |
| هل للجانب الفني للمكتبة ملف للانتباه                | 21 | 1,00    | 2,00    | 1,6190  | ,49761     |
| هل توفر المكتبة جومناسب للمطالعة                    | 21 | 1,00    | 3,00    | 2,0952  | ,99523     |
| ما مدى تطور و حداثة التجهيزات في المكتبة العامة     | 21 | 2,00    | 3,00    | 2,3333  | ,48305     |
| هل موقع المكتبة له تأثير في ترددك من ناحية المسافة  | 21 | 1,00    | 2,00    | 1,3810  | ,49761     |
| هل للموظفين دور في اقبالك أو عدم اقبالك على المكتبة | 21 | 1,00    | 3,00    | 2,7143  | ,64365     |
| كيف تربي معاملة الموظفين ل زائري المكتبة            | 21 | 1,00    | 4,00    | 2,0000  | ,77460     |
| في ما تتمثل الخدمات التي تقدم لك                    | 21 | 1,00    | 3,00    | 1,4762  | ,87287     |
| ما هو تقييمك لخدمات التي يقدمها موظفي المكتبة       | 21 | 1,00    | 4,00    | 2,1429  | ,79282     |
| ما هي أدوات البحث التي تقدمها المكتبة               | 21 | 1,00    | 3,00    | 2,6190  | ,74001     |
| أخري أذكرها                                         | 14 | 1       | 2       | 1,43    | ,514       |
| N valide (liste)                                    | 14 |         |         |         |            |

<sup>1</sup> دراسة ميدانية لمكتبة البشير الابراهيمى بالأغواط

# 1: حسب الجنس:

جدول 01 : توزيع العينة حسب الجنس

| الجنس   | ك  | %    |
|---------|----|------|
| ذكر     | 12 | 57.1 |
| أنثى    | 09 | 42.9 |
| المجموع | 21 | 100% |



دائرة نسبية تمثل توزيع العينة حسب الجنس

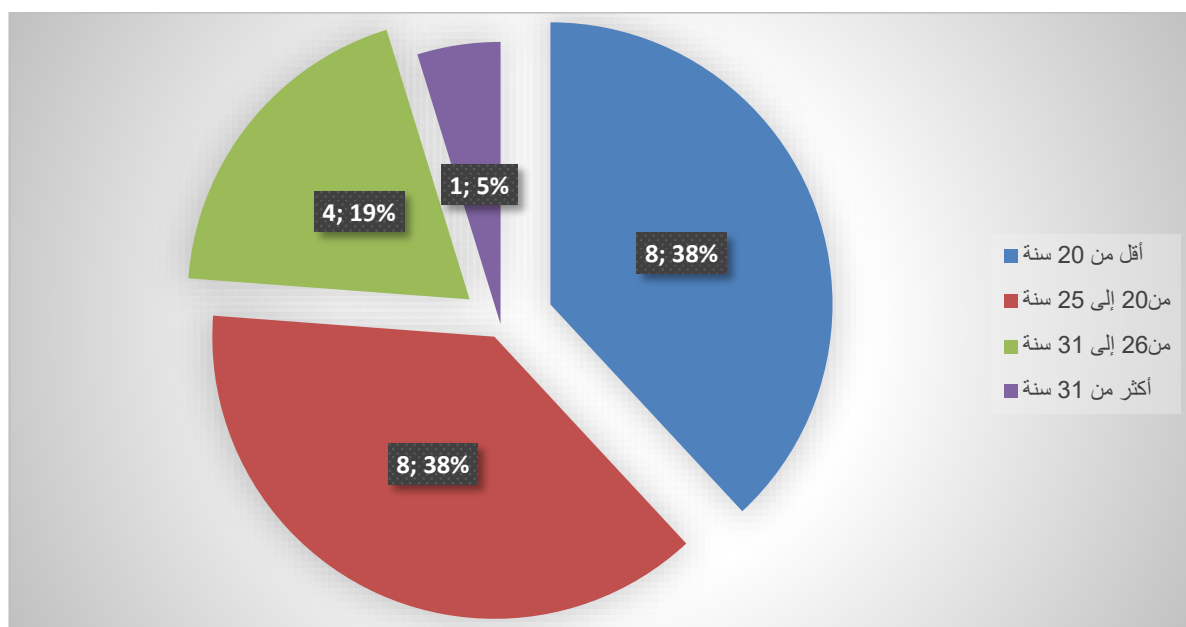
## التعليق :

نلاحظ هنا أن عدد الذكور يمثل 12 فرد من مجموع 21 شخص، أي بنسبة 57.1 % بينما عدد الإناث يمثل 9 بنات أي بنسبة 42.9 % .

## 2/ توزيع العينة حسب السن:

جدول رقم 2: يبين توزيع العينة حسب السن:

| الفئات        | ك  | %    |
|---------------|----|------|
| أقل من 20 سنة | 8  | 38.1 |
| من 20 إلى 25  | 8  | 38.1 |
| من 26 إلى 31  | 4  | 19   |
| أكثر من 31    | 1  | 4.8  |
| المجموع       | 21 | 100% |



دائرة نسبية تمثل توزيع العينة حسب السن:

**التعليق:** كانت المكتبة موزعة حسب السن

كالتالي 8 أفراد كانت /أعمارهم أقل من 20 سنة أي ما يمثل %38.1 و 8 أفراد تتراوح أعمارهم، ما بين 21 سنة إلى 25 سنة أي ما يمثل %38.1 و 4 أفراد أعمارهم ما بين 26 سنة إلى غاية 31 سنة أي نسبة 19% وشخص واحد أكثر من 30 سنة بنسبة 4.8%

### 3 حسب المستوى التعليمي:

جدول رقم 3 يمثل توزيع العينة حسب المستوى التعليمي

| الفئات       | ك  | %    |
|--------------|----|------|
| أقل من ثانوي | 01 | 4.8  |
| ثانوي        | 11 | 52.4 |
| جامعي        | 09 | 42.9 |
| المجموع      | 21 | 100% |

### التعليق:

كانت عينة الدراسة، موزعة حسب المستوى التعليمي الى:

شخص واحد أقل من الثانوي أي نسبة 4.8% و 11 فرد مستواهم التعليمي ثانوي أي نسبة

52.4% و 9 أفراد مستواهم التعليمي جامعي أي نسبة 42.9%

#### 4- حسب المهنة:

جدول رقم 4 يمثل توزيع العينة حسب المهنة

| الفئات    | ك  | %     |
|-----------|----|-------|
| أستاذ     | 03 | 14.28 |
| طالب      | 16 | 76.19 |
| حالة أخرى | 02 | 09.52 |
| المجموع   |    | 100%  |

التعليق:

كانت جل أفراد العينة طلبة أي ما يمثل 16 فردا من أصل 21 فرد أي

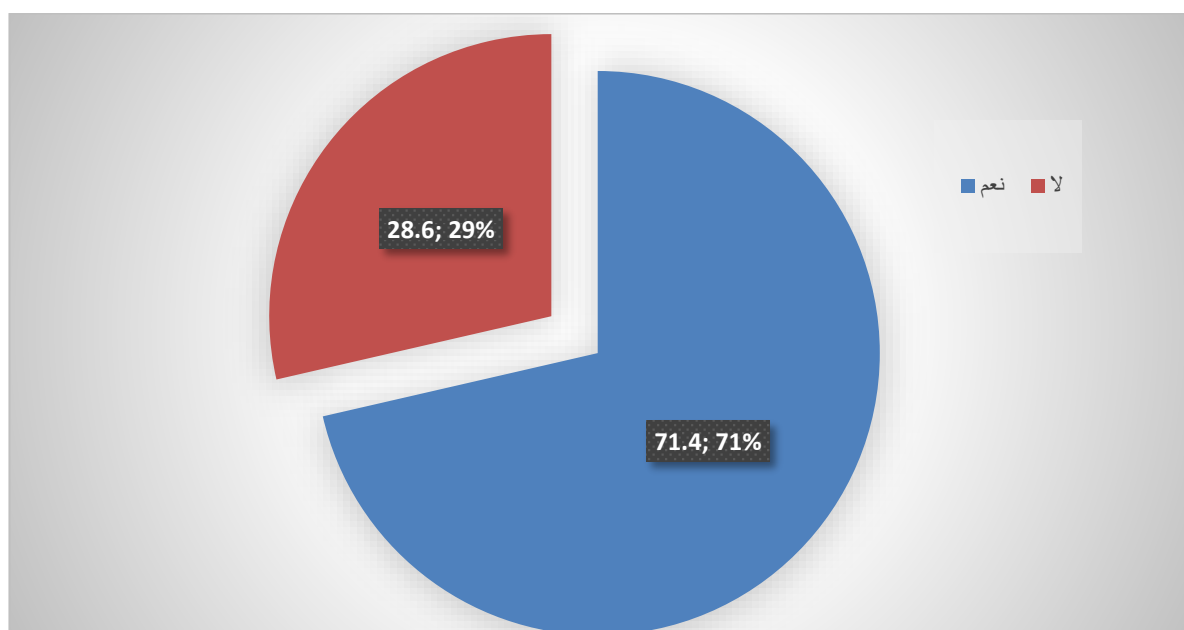
ما يعادل 76.19 %، أما الاساتذة فيمثلون نسبة 14.28 %، أما أقل نسبة فهي لغير

الفئات السابقة و تمثل نسبة 09.52 % من مفردات العينة.

## 5/ أهمية مبنى المكتبة في التردد عليها

جدول رقم 5: يمثل أهمية مبنى المكتبة في التردد عليها.

| البدايل | ك  | %    |
|---------|----|------|
| نعم     | 15 | 71.4 |
| لا      | 6  | 28.6 |
| المجموع | 21 | 100% |



دائرة نسبية تمثل أهمية مبنى المكتبة في التردد عليها.

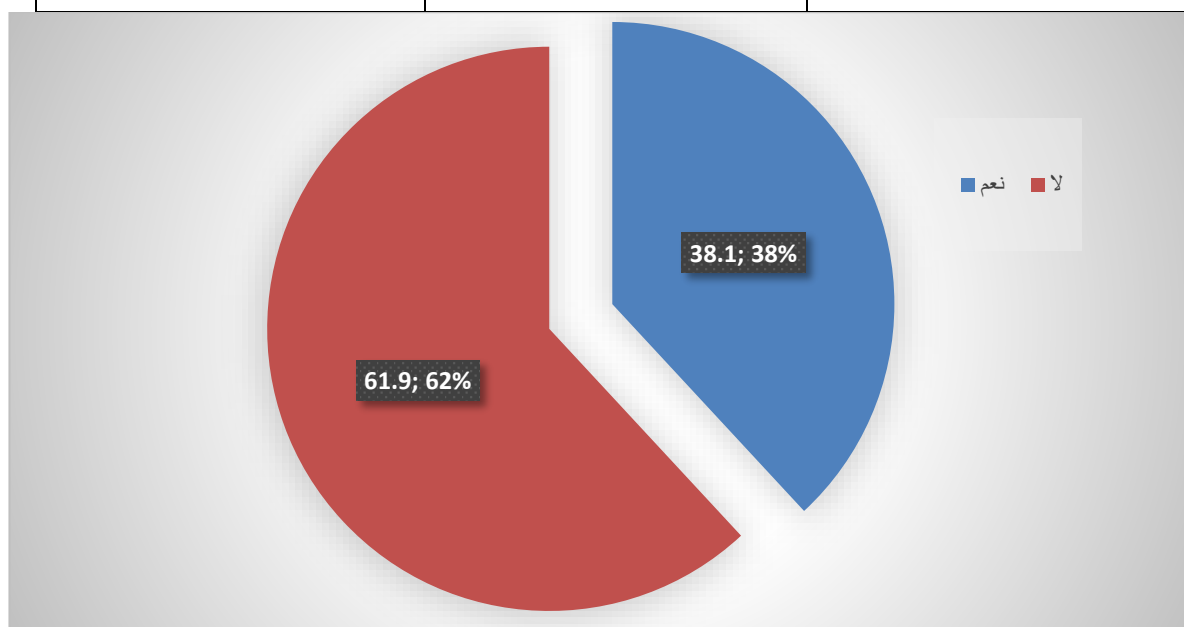
ملاحظة:

كان أفراد العينة موزعة بين مؤيد ورافض، 15 من أفراد المكتبة كانت اجابتهم بنعم أي

ما يعادل 71.4%، و6 أفراد كانت إجابتهم بلا أي ما يعادل 28.6%

جدول 6 يمثل الجانب الفني للمكتبة

| البدائل | ك  | %    |
|---------|----|------|
| نعم     | 8  | 38.1 |
| لا      | 13 | 61.9 |
| المجموع | 21 | 100% |



### التعليق:

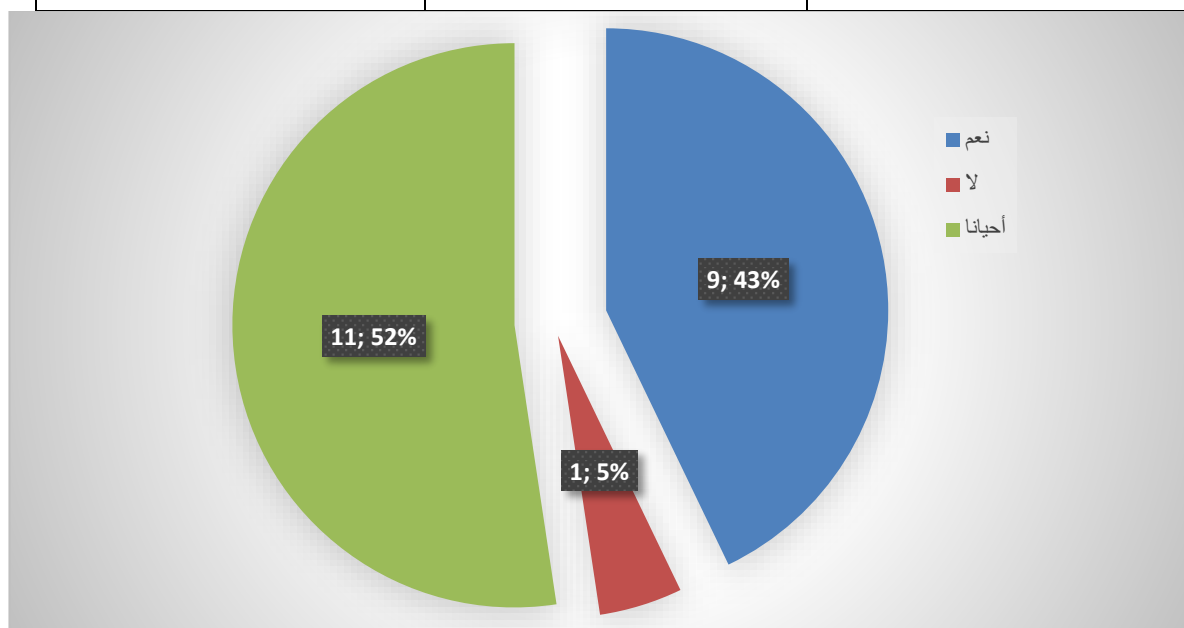
أما في الجانب الفني للمكتبة فأجاب 13 شخص بلا أي نسبة 61.9%، و 8 أشخاص كانت

إجابتهم بنعم أي نسبة 38.1%

7/ هل تتوفر المكتبة على جو مناسب:

جدول رقم 7 يمثل الجو المناسب داخل المكتبة

| البدائل | ك  | %    |
|---------|----|------|
| نعم     | 9  | 42.9 |
| لا      | 1  | 4.8  |
| أحيانا  | 11 | 52.4 |
| المجموع | 21 | 100% |



دائرة نسبية تمثل الجو المناسب داخل المكتبة

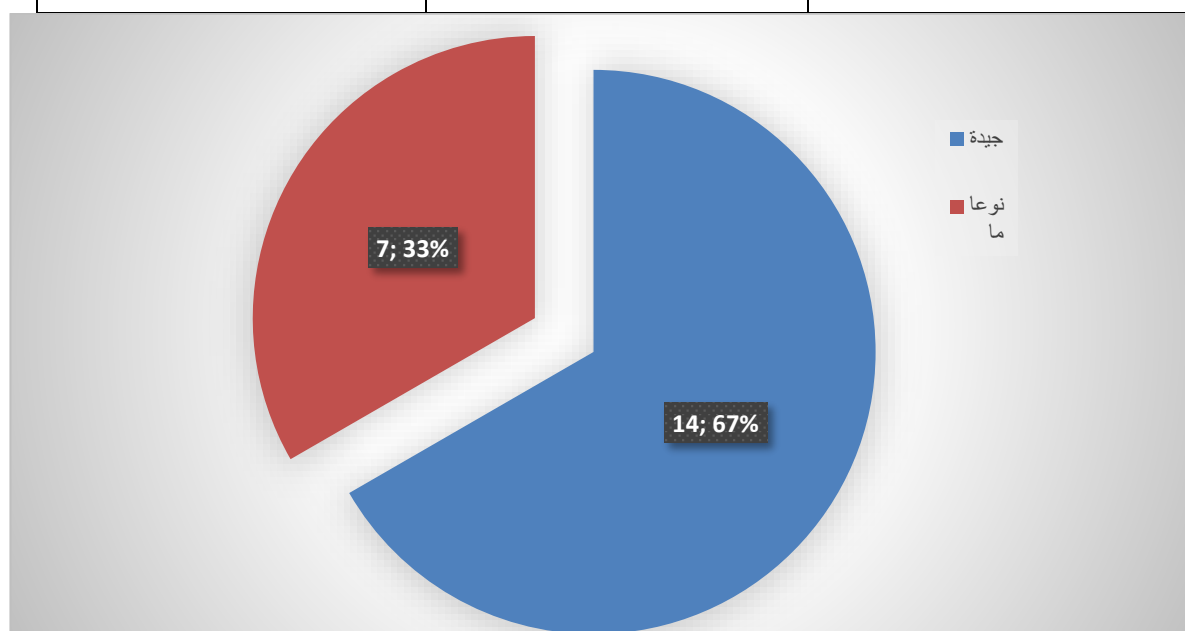
التعليق:

9 أشخاص أجاب بأن المكتبة، تتوفر على جو مناسب أي بنسبة 42.9% وشخص واحد بلا، المكتبة لا تتوفر على جو مناسب أي بنسبة 4.8% و 11 شخص أجاب بأحياننا تتوفر المكتبة على جو مناسب أي بنسبة 54.4%

## 8/ ما مدى تطور و حداثة التجهيزات في المكتبة العامة

جدول رقم 8 يمثل تطور وحدثة التجهيزات في المكتبة العامة.

| البدايل | ك  | %    |
|---------|----|------|
| جيدة    | 14 | 66.7 |
| نوعا ما | 7  | 33.3 |
| المجموع | 21 | 100% |



دائرة نسبية تمثل تطور وحدثة التجهيزات في المكتبة العامة.

ملاحظة:

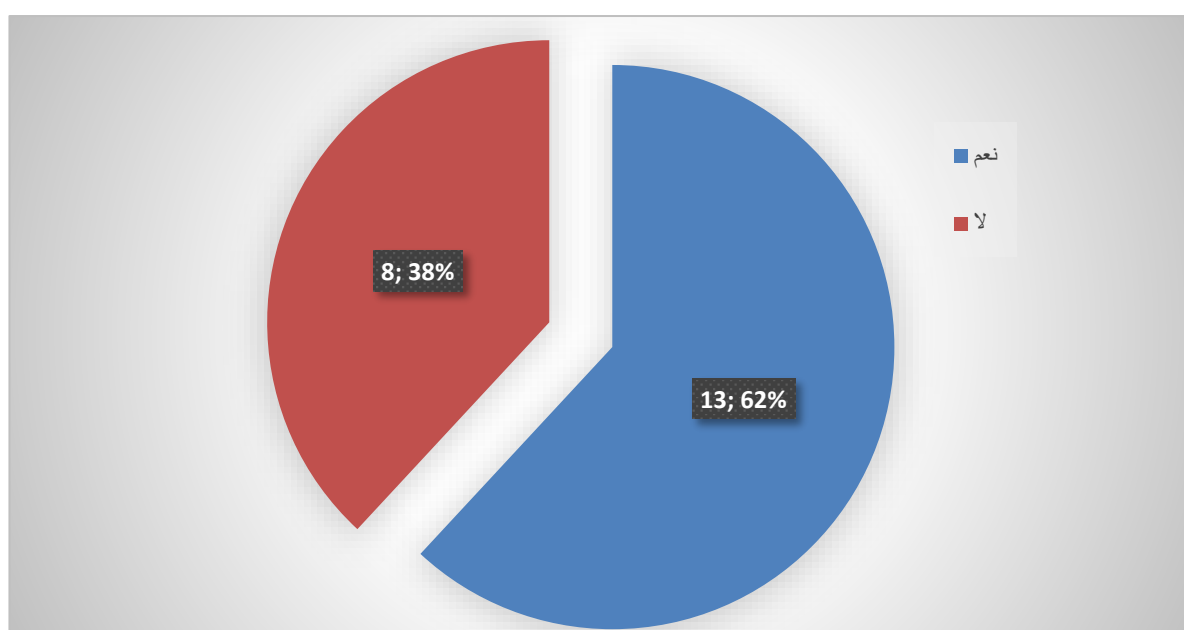
نلاحظ هنا أن جل إجابات ،الأفراد كانت جيدة 14 شخص بنسبة 66.7% و 7 افراد

كانت اجابتهم ، بنوعاما في ما يعادل 33.3%

9/هل موقع المكتبة له تأثير في ترددك من ناحية المسافة:

جدول رقم 9 يمثل موقع المكتبة والتأثير من ناحية المسافة:

| البدائل | ك  | %    |
|---------|----|------|
| نعم     | 13 | 61.9 |
| لا      | 8  | 38.1 |
| المجموع | 21 | 100% |



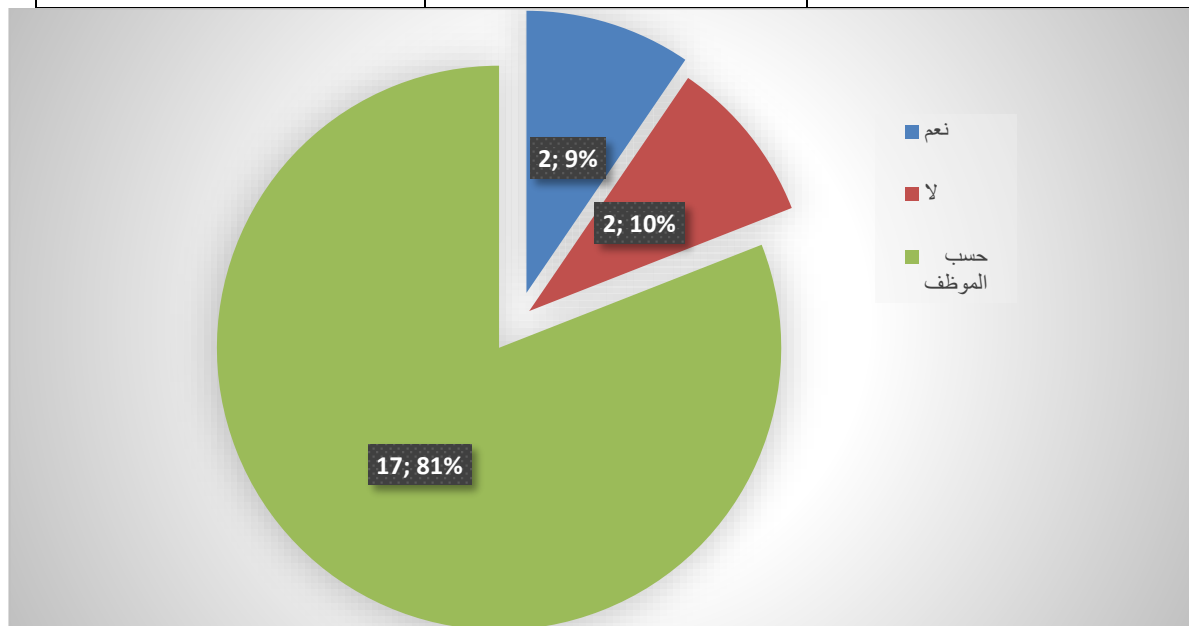
ملاحظة:

13 شخص كانت قولهم نعم أي ما يعادل 61.9 % حيث أن يبعد وقرب المكتبة دور في الذهاب إليها و8 أشخاص كان قولهم لا أي نسبة 38.1%

### 10/ معاملة الموظفين دور في اقبالك أو عدم اقبالك على المكتبة

جدول رقم 10 يمثل معاملة الموظفين دور في اقبالك أو عدم اقبالك على المكتبة

| البدائل    | ك  | %    |
|------------|----|------|
| نعم        | 2  | 9.5  |
| لا         | 2  | 9.5  |
| حسب الموظف | 17 | 81.0 |
| المجموع    | 21 | 100% |



دائرة نسبية تمثل معاملة الموظفين دور في اقبالك أو عدم اقبالك على المكتبة

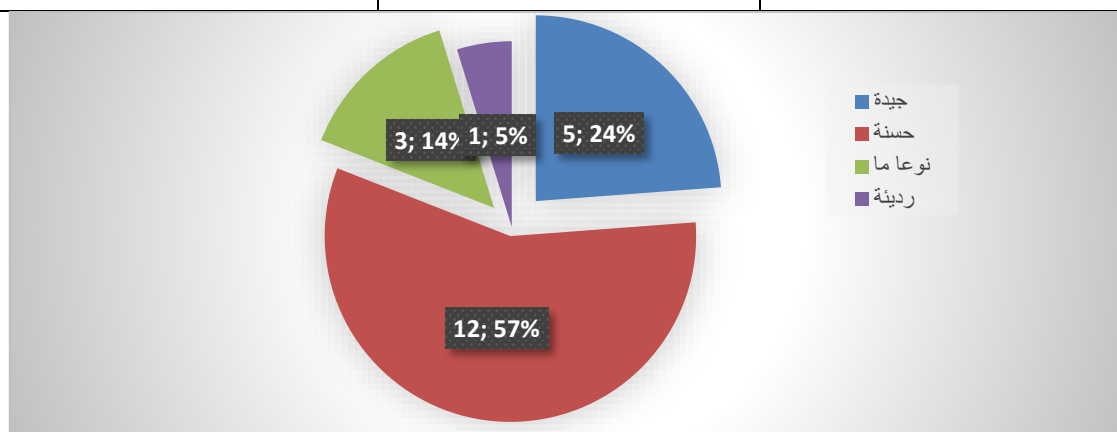
### ملاحظة:

جل أفراد العينة 21 حيث أن 2 أفراد أجاب بنعم أي نسبة 9% و 2 أفراد أجاب ب لا بنسبة، 10% و 17 آخرين أجاب حسب الموظف نسبة 81%

### 11/ كيف ترى معاملة الموظفين لزمائري المكتبة

جدول رقم 11 يوضح معاملة الموظفين لزمائري المكتبة:

| البدائل | ك  | %    |
|---------|----|------|
| جيدة    | 5  | 23.8 |
| حسنة    | 12 | 57.1 |
| نوعا ما | 3  | 14.3 |
| رديئة   | 1  | 4.8  |
| المجموع | 21 | 100% |



دائرة نسبية توضح معاملة الموظفين لزمائري المكتبة:

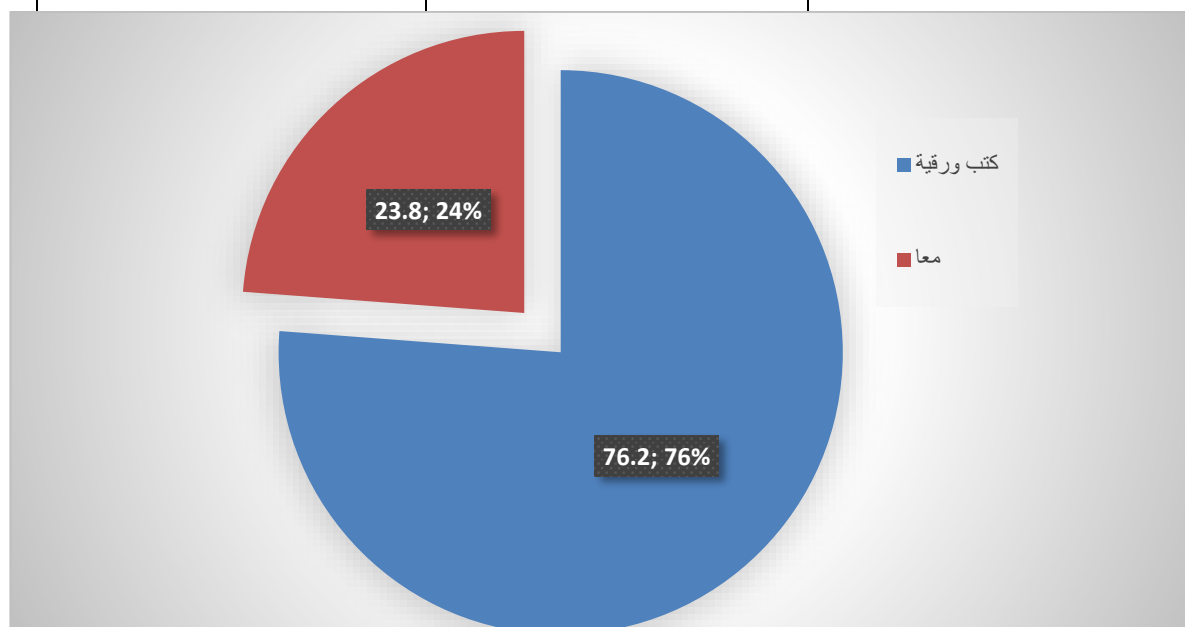
### ملاحظة:

جل أفراد العينة له رضى عن معاملة الموظفين حيث 5 أفراد قال أن المعاملة جيدة أي نسبة 23.8% و 12 فرد قال أن المعاملة حسنة أي ما يعادل نسبة 57.1% و 3 أفراد قال ان المعاملة نوعا ما حسنة أي نسبة 14.3، وفرد واحد قال ان المعاملة الموظفين رديئة أي نسبة 4.8%

## 12/ في ما تتمثل الخدمات التي تقدم لك

جدول رقم 12 يوضح أهم الخدمات التي تقدمها المكتبة

| البدائل   | ك  | %    |
|-----------|----|------|
| كتب ورقية | 16 | 76.2 |
| معا       | 5  | 23.8 |
| المجموع   | 21 | 100% |



دائرة نسبية توضح أهم الخدمات التي تقدمها المكتبة

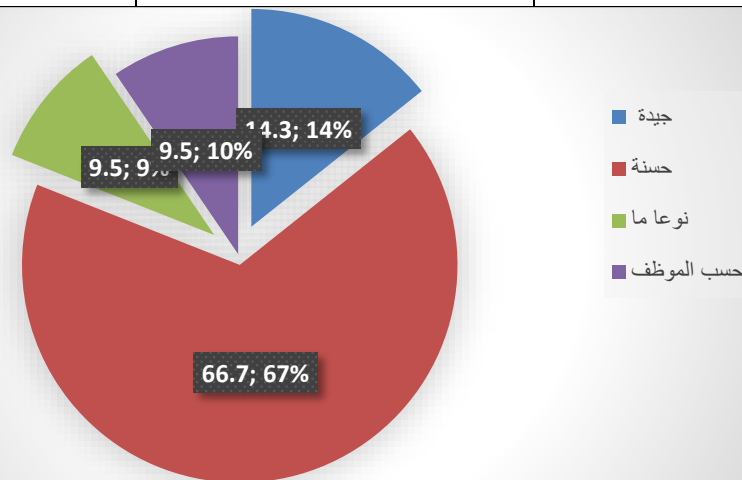
التعليق: معظم إجابات أفراد العينة قالت كتب ورقية أي 16 فرد مايعادل نسبة

76.2% و5 افراد قال كتب ورقية وحواسيب أي مايمثل نسبة 23.8%

### 13/ ما هو تقييمك لخدمات التي يقدمها موظفي المكتبة

جدول رقم 13 يبين التقايم التي يقدمها موظفي المكتبة في الخدمات

| البدائل    | ك  | %    |
|------------|----|------|
| جيدة       | 3  | 14.3 |
| حسنة       | 14 | 66.7 |
| نوعا ما    | 2  | 9.5  |
| حسب الموظف | 2  | 9.5  |
| المجموع    | 21 | 100% |



### دائرة نسبية تبين التقايم التي يقدمها موظفي المكتبة في الخدمات

التعليق:

3 افراد قال ان الخدمات التي يقدمها موظفي المكتبة جيدة ما يعادل نسبة 14.3% و 14

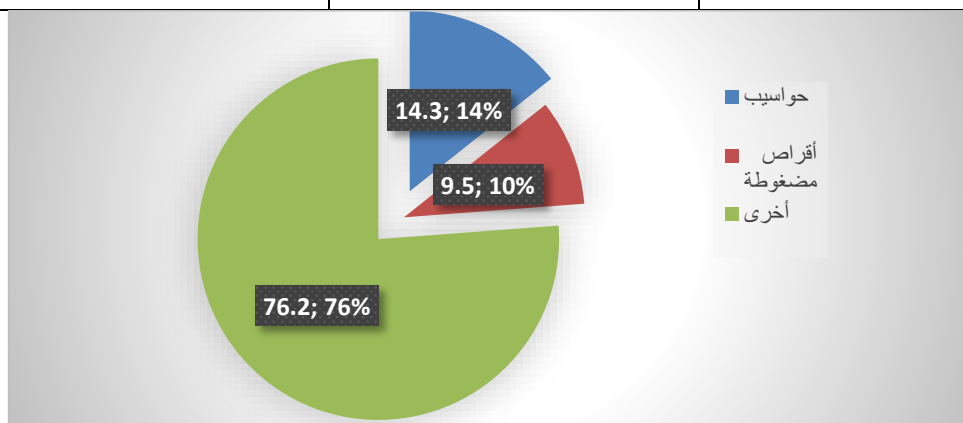
فرد ان الخدمات حسنة أي نسبة 66.7% وشخصان قال نوعا ما أي نسبة

9.5% وشخصان قال حسب الموظف أي نسبة 9.5%

14/ ما هي أدوات البحث التي تقدمها المكتبة:

جدول رقم 14 يوضح الأدوات التي تقدمها المكتبة في البحث

| البدائل      | ك  | %    |
|--------------|----|------|
| حواسب        | 3  | 14.3 |
| أقراص مضغوطة | 2  | 9.5  |
| أخرى         | 16 | 76.2 |
| المجموع      | 21 | 100% |



دائرة نسبية توضح الأدوات التي تقدمها المكتبة في البحث

التعليق:

3 افراد من فراد العينة قالو نقدم حواسب تستعمل في المطالعة أي ما نسبة 14.3% وشخصان قالوا اقرص مضغوطة أي نسبة 9.5% و 16 كانت اجابتهم بأخرى من 8 قالو لأشياء أي ما يعادل 38.1% و 6 اشخاص قالوا كتب ورقية أي ما يعادل 28.6%

## تحليل و مناقشة نتائج الدراسة :

### 1 - تحليل شبكة ملاحظتنا :

قمنا في دراستنا بالملاحظة المنتظمة في محل الدراسة المكتبة العمومية ( ابتداء من ملاحظة الاستقبال عند الدخول تميز بالترحيب دلالة على إعطاء أهمية للجمهور الخارجي ثانيا لاحظنا عند مكتب الاستقبال وأغلبيتهم إناث وتميز كذلك بالترحيب والتوجيه دلالة على أهمية التواصل وإعطاء فكرة للجمهور الخارجي عن المكتبة كما لاحظنا لافتات ورموز توضيحية وتبين الهيكل التنظيمي للمكتبة كما لاحظنا على واجهة الاستقبال التعريف بالشيخ البشير الإبراهيمي والعديد من التعليمات المهمة التي تساهم في ترسيخ الأفكار لدى الجمهور الخارجي من تعريف بالقاعات والاهتمام بالفئات العمرية خاصة الأطفال وأهم ملاحظتنا عند مقابلاتنا مع مسؤولي المكتبة في ترحيبهم وتعاونهم و معنا بالتالي تسهل لنا في الوصول إلى مصادر المعلومات وإعطاء صورة حسنة عنها

### 2 - تحليل المقابلة :

مقابلة مع رئيس قسم المستخدمين (السيد: م خ )

سؤال 1- كيف يتم استقبال الناس في المكتبة ؟ و هل هناك مختص في عملية التواصل

أو أي واحد يستقبلهم ؟

جواب : يتم استقبال المستفيدين من المكتبة من طرق موظف مختص على مستوى مكتب

الاستقبال لتوجيههم و إرشادهم

**تحليل الإجابة :** من خلال الإجابة رأيت أن الموظف المختص الموجود على مستوى المكتبة

يلعب دورا هاما و كبيرا بحيث من خلاله يسهل على الوافد الجديد من أداء مهامه

سؤال 2: كيف تقومون بجذب القراء للمكتبة؟ أي بمعنى هل يوجد شيء تجذبونهم به؟

جواب : تعتمد المكتبة على الإعلانات عبر صفحتها على الفيسبوك و على موقعها

الإلكتروني لجذب القراء و المستفيدين

**تحليل الإجابة :** أرى من خلال الإجابة أن عملية جذب القراء للمكتبة تأتي بخطة إستراتيجية

التي من خلالها تساعد على جذب الوافدين إليها

سؤال 3: قاعة المطاعة هل القارئ يدخل وحده أو مخصصين له شخص يريه الرفوف

مثلا ؟

جواب : بما أن المكتبة توفر الإتاحة الحرة للمستفيدين فإن القارئ لا يجد صعوبة في

الوصول إلى مصادر المعلومات

تحليل الإجابة : يتضح لي من خلال الإجابة الراحة الكبيرة التي يجدها القارئ لسهولة

الوصول إلى مصادر المعلومات أو الحضور في أبرز النشاطات وخاصة الأطفال لما

يجدوه من راحة تسهل لهم من وجود محيط حسن داخل المكتبة

سؤال 4: الاستقبال هل يوجد واحد أو أكثر من واحد وهل يتغير أو ثابت في الاستقبال ؟

وعلى ما يركز الشخص الذي يوجد في الاستقبال ؟ هل يوضح الداخل للمكتبة كل التفاصيل

أو ماذا ؟

جواب : يتناوب على مكتب الاستقبال مجموعة من الموظفين المختصين و المؤهلين للتعامل

مع مختلف المستفيدين على مستوى المكتبة حيث يقومون باستقبال و توجيه و

إرشاد القراء الوافدين للمكتبة

تحليل الإجابة : يتضح لي من خلال إجابة رئيس قسم المستعملين نظام الكبير الذي يتبعه

العاملين و المؤطرين فيها وهذا من خلال التناوب في أداء المهام مما يسهل لهم و للوافدين

من أداء مهامهم

سؤال 5: هل القارئ عندما يحتاج عنصرا هل تعملون له نسخة مثلا في المكتبة ؟

-الإعارة : هل تعملون إعارة خارجية للمنخرطين ؟ إذا نعم كيف تكون الثقة و

إذا لا لماذا لا توجد ثقة بهم ؟ على الرغم من وجود المعلومات للمنخرطين

لديكم ؟

جواب : توفر المكتبة خدمة النسخ و الطبع للمستفيدين من خدماتها بالإضافة خدمة

الانترنت

نعم نعمل إعارة خارجية للمنخرطين، بحكم الثقة المتبادلة بيننا وبالإضافة إلى وجود

الانضباط وحسن سيرة المنخرطين

تحليل الإجابة : توفر المكتبة كل أساليب العمل والتي من خلالها لا يجد القارئ صعوبة

عندما يتعرض من مشكل ما ، وهذا لما تقدمه كل الحلول

سؤال 6 : هل لديكم قاعة خاصة بالباحثين و هل يوجدون راحتهم ؟

جواب : نعم توجد قاعة مخصصة للباحثين و الأساتذة و هو فضاء يوفر لهم الراحة والجو

الملائم للمطالعة و أداء بحوثهم

تحليل الإجابة : توفر المكتبة قاعات خاصة للباحثين مما يسهل لهم في أداء مهامهم

سؤال 7: كيف يتم التعامل مع الفوضى أو الضجيج إن وجد ؟

جواب : لا يوجد ضجيج وفوضى في قاعة المطالعة لأن القانون الداخلي للمكتبة يمنع حدوث

ذلك ، وفي حالة حدوث ذلك نقوم بتوعية المستفيدين بضرورة التزام الهدوء أثناء

تواجدهم بالمكتبة

تحليل الإجابة : إتضح لي بمجرد دخولي الجؤ الهادئ و الملائم داخل المكتبة وهذا ما يعني

عدم وجود فوضى داخل المكتبة وخاصة قاعة المطالعة وهذا نظرا للقانون الصارم الذي

يمنع من حدوث أي نوع من ذلك

سؤال 8 : هل عندما يفقد الزبون بطاقة المكتبة كيف تتعاملون معه ؟ هل تحرّمونه لفقدانه

البطاقة أو لديه معاملة خاصة ؟

جواب : في حالة فقدان بطاقة المكتبة من طرف الزبون و القارئ تقوم إدارة المكتبة

بإعادة إنجاز بطاقة جديدة

تحليل الإجابة : أرى أن الزبون في حالة أضعاف بطاقة المكتبة لا يدخر جهد في إعادة إنجاز

البطاقة لأن إدارة المكتبة تسهل كل شئ في حالة حصول أي نوع من هذا

سؤال : هل لديكم موقع فيسبوك لكي تتواصلون مع منخرطين المكتبة ؟

جواب : تتوفر المكتبة على صفحة فيسبوك بهدف التواصل مع المستفيدين من المكتبة و

التعريف بخدماتها و الترويج لها

تحليل الإجابة : توفر المكتبة خدمة موقع التواصل الاجتماعي وهو الفيسبوك الذي من

خلاله يسهل على المنخرطين في التواصل مع بعضهم

مقابلة مع رئيس معالجة الرصيد الوثائقي و تثمينه ( السيد ع م )

سؤال 10 هل يوجد الدليل عن الكتب ؟ هل تستعملون التكنولوجيا أي جهاز حاسوب في

الإطلاع على الدليل أو يوجد ورقي ؟

جواب : يوجد دليل الكتب بالمكتبة في شكلين يدوي و في شكل ألي

تحليل الإجابة : توفر المكتبة خدمتين اليدوي والألي الذي من خلالهما يسهل في

الحصول على دليل الكتب

سؤال 11: هل تتواصلون مع المنخرطين بالهاتف أو بالإيميل ؟ أو لا تتواصلون إطلاقا ؟

جواب : يتم التواصل مع المنخرطين بالمكتبة بمختلف وسائل الاتصال بالهاتف و

الإيميل و موقع المكتبة الإلكتروني و صفحة المكتبة على الفيسبوك

تحليل الإجابة : يتضح لي من خلال الإجابة سهولة التواصل بينهم وهذا من خلال

وسائل التواصل الاجتماعي وخاصة الهاتف و الإيميل

سؤال 12: المدرج أو قاعة الشرفية للمكتبة كيف تستقبلون فيه ؟

و ماهي الإجراءات للقيام بالنشاطات فيها ؟ وهل هي مخصصة فقط للهيئات الرسمية أو

يستطيع ناشطين من المجتمع المدني أو من الجمعيات استخدامها ؟

جواب : مدرج المكتبة مخصص للنشاطات المختلفة التي تقام بالمكتبة سواء كان التنظيم

من طرف إدارة المكتبة أو من طرف هيئات رسمية أو من الجمعيات الثقافية و الناشطين من

المجتمع المدني و ذلك وفق شروط و إجراءات إدارية

تحليل الإجابة : توفر المكتبة كل أساليب الراحة وكل أساليب الشروط الإدارية

سؤال 13: ما هو عدد الموظفين في المكتبة ؟ و هل لديكم مختصين في التقديم مثلا

ومختصين مع الأطفال مثلا ؟

جواب : عدد الموظفين بالمكتبة 42 موظفا

و يوجد من ضمنهم موظفين متخصصين في الاستقبال و التوجيه وكما يوجد مشرفين

على فضاء الطفل

تحليل الإجابة : يتضح من خلال الإجابة حول عدد الموظفين النظام الجيد بين الموظفين

والذين بدورهم يتميزون بأداء المحكم في مهامهم

سؤال 14: هل يوجد في المكتبة إشارات توجيهية و رسومات داعية ؟

جواب : يوجد لافتات و لوحات إرشادية و توجيهية لتسهيل استعمال فضاء المكتبة

تحليل الإجابة : اتضح لي من خلال الإجابة ومن خلال دراستي وما لاحظته أثناء تواجدي كل أنواع أساليب التي تلفت الانتباه من لافتات وإرشادات توجيهية تساعد كل الوافد لديها في أداء مهامهم أو في اقتناء كتاب أو مطالعته

سؤال 15: هل لديكم نشاطات للمكتبة في الإذاعة للتعريف بالمكتبة و أوقات فتحها و تخصصاتها مثلا ؟

جواب : يتم تخصيص حصص في الإذاعة للتعريف بالمكتبة و خدماتها و أهدافها و كل ما تحتويه من أرصدة وثائقية

تحليل الإجابة : من خلال إجابة رئيس معالجة الرصيد الوثائقي و تثمينه وحول النشاطات التي يقومون بها وخاصة في الإذاعة أن هناك برامج ونشاطات يقومون بها وهذا بقصد إنارة الرأي العام وأيضا بهدف جذب أكبر عدد من المهتمين .

## الاستنتاج العام للدراسة :

نستنتج من خلال الدراسة التي قمنا بها أن استقبال المستفيدين من المكتبة يكون بالترحيب بهم وهذا من طرف موظف مختص على مستوى مكتب الاستقبال حيث من خلاله يقوم بتوجيههم وإرشادهم وهذا بقصد إشباع رغبتهم وتبين لنا أيضا لجذب القراء المكتبة لديهم تعتمد المكتبة على الإعلانات وهذا عبر صفحتها على الفيسبوك من خلال نشر نشاطات وإعلانات ونرى أن القارئ لا يجد صعوبة داخل المكتبة لما تتوفره من راحة للزبون أو المنخرط فيها ، و نستنتج أيضا أن المكتبة لديها مؤهلات بشرية ونظام تسيير جيد مما يساعد القارئ ولا يدخر جهد في الوصول للشيء المراد إليه

وتحتوي المكتبة على فضاء واسع يوفر للباحثين والأساتذة راحة وبالتالي يسهل لهم في أداء مهامهم وبحوثهم ، ونستنتج أيضا أن المكتبة لا يوجد ضجيج و فوضى داخل قاعة المطالعة لأن هناك قانون داخلي يمنع من حدوث ذلك ومن خلاله ذلك تبين لنا أن المكتبة لها مكانة مرموقة بين وسط المتوافدين إليه لما لها من أهمية بالغة

نستنتج أن مكتبة البشير الإبراهيمي تحتوي على رصيد ثري وإمكانيات وهذا من خلال وجود دليل الكتب بالمكتبة في شكلين يدوي و في شكل ألي أما بخصوص الجانب التكنولوجي تبين لنا أن المكتبة تتواصل بمختلف جوانب التكنولوجيا المتوفرة لديهم ، وأيضا تتوفر المكتبة على شروط و نظام إداري محكم داخل المكتبة بحيث عدد الموظفين بالمكتبة 42 موظفا بحيث أن كل موظف له مهام مخصصة و متخصصين في الاستقبال و التوجيه ومشرفين على فضاء الطفل ، ويوجد لافتات ولوحات إرشادية وتوجيهية و التي من خلالها

تسهل استعمال فضاءات المكتبة وفي آخر سؤال حول نشاطات المكتبة استنتجنا أنه يتم تخصيص حصص في الإذاعة للتعريف بالمكتبة وخدماتها وأهدافها وعلى كل ما تحتويه من أرصدة وثائقية.

خاتمة

### خاتمة:

كان الهدف الرئيسي هو التعرف على دور الاتصال في تحسين صورة المكتبات العمومية وبعد تحليل و إثراء متغيرات الدراسة و تطبيق مقاييس جميع المعومات تم التوصل إلى أن الاتصال يلعب دور جد مهم داخل المكتبات العمومية و في تحسين صورة المكتبة العمومية وهذا من خلال نشر الثقافة و الترابط و التماسك بين موظفي المؤسسة العمومية وتحفيزهم على العمل لأجل المصلحة العامة هذا ، و بهدف تحقيق النجاح الذي تصبو إليه المؤسسة الخدماتية ، فهذه الأخيرة تبقى بحاجة ماسة إلى ذلك التفاعل الإيجابي بين مختلف الموظفين والذي يمكن أن يشكل قاعدة متينة لنجاح العمل و ديمومته و بالتالي إعطاء صورة ذهنية حسنة عنها .

ومما لاشك فيه أن الاتصال يعتبر أساسا لأغلب العمليات الإعلامية و الاتصالية في أي مجتمع و تؤكد اتجاهات البحوث أهمية الاتصال ودوره الكبير في تحسين وتشكيل الصورة الذهنية للمؤسسة الخدماتية ، فالاتصال داخل المكتبة العمومية يحتاج إلى مجموعة من الوسائل التي يتحرك من خلالها و إلى الأشكال و الأبعاد التي يحاول بواسطتها تجاوز العوائق التي تقف حاجزا أمامه و أمام تشكيل صورة ذهنية حسنة عنها، ومنه الوصول إلى مجموعة من الأهداف تلقي بضلالها على السير الحسن للوظائف والنجاح و بالتالي تشكيل صورة حسنة عن المكتبات العمومية. و المكتبة العمومية كيان قائم بذاته تعمل جاهدة في خلق عملية اتصالية تكون في مستوى تطلعات الوافدين و المنخرطين فيها و الوصول إلى

أهداف حتمية خاصة مع طبيعة المهام التي تقدمها بالرغم من العوائق التي تعترضها إلا أن عليها وضع اتصالية تساعد في تحقيق الاتصال ، والعمل على تشكيل صورة ذهنية حسنة عنها.

أن التطورات التكنولوجية في العصر الحالي ساهمت بشكل كبير في تغيير نمط المؤسسات العمومية التقليدية، والتي اعتمدت عليها في اكل مؤسساتها، وسعت إلى توفير جميع الإمكانيات المادية والبشرية والتقنية من أجل إنجاح هذا التغير وتسريع العمل بهذه التكنولوجيا وإعداد كوادر بشرية متخصصة ومؤهلة لتسيير وتطبيق هذه التقنية على اعتبارها واقع معاشا يجب التأقلم معه والاستفادة منه.

# قائمة المصادر والمراجع

## قائمة المصادر و المراجع:

القرآن الكريم.

الكتب:

- 1- ربحي مصطفى عليان ، عثمان محمد عنيـم ، أساليب البحث العلمي الأسس النظرية و التطبيق العلمي ، دار صفاء للنشر و التوزيع ، عمان ، ط 4 ، 2010
- 2- العساف، صالح بن أحمد ، المدخل إلى البحث في العلوم السلوكية، دار الزهراء، الرياض 2010
- 3- خالد :حامد منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية في العلوم الإنسانية والإجتماعية، دار الجسور للنشر و التوزيع ،الجزائر 2007
- 4- عبد العزيز شرف نماذج الاتصال في الفنون والإعلام والتعليم وإدارة الأعمال ،الدار المصرية البداية ط2، القاهرة ، 2003.
- 5- فوضيل دليو اتصال المؤسسة ، علاقات عامة علاقات مع الصحافة، دار الفجر للنشر و التوزيع ، القاهرة، 2003
- 6- عمر عبد الرحيم نصر الله مبادئ الاتصال التربوي و الإنساني، دار وائل للنشر، عمان الأردن، 2001.
- 7- فضيل دليو : الاتصال مفاهيمه نظرياته ووسائله ، دار الفجر ،القاهرة، 2003
- 8- سعاد جبر سعيد سيكولوجية الاتصال الجماهيري دار، جدار للكتاب العلمي للنشر و التوزيع ،عمان 2008
- 9 - كريمة حسن شعبان: الاتصال الخطابي وفق الإقناع ، 1 ،دار أسامة للنشر و التوزيع الأردن عمان، 2015

10- باقر موسى الصورة الذهنية في العلاقات العامة، عمان، دار أسامة للنشر والتوزيع، 2014

11- شذوان علي شيبه ، العلاقات العامة و الصورة الذهنية ،كلية الإعلام ،جامعة

القاهرة ،مصر، 1999

1999.

12- الداوقى إبراهيم، صورة الأتراك لدى العرب ، بيروت ،مركز دراسات الوحدة

العربية، 2001

13- الصرايرة، خالد عبده. الكافي في مفاهيم علوم المكتبات و المعلومات: عربي-

إنجليزي عمان : دار كنوز المعرفة، 2009

14- زاحي،سمية. المكتبات العامة في الجزائر بين النظريات العلمية و معطيات

الواقع بولاية سكيكدة نموذجا . مذكرة ماجستير جامعة قسنطينة، كلية العلوم الإنسانية

و الاجتماعية: قسم علم المكتبات، 2006

الملاحق



جامعة عمار تليجي بالأغواط  
كلية العلوم الإنسانية والعلوم الإسلامية و الحضارة  
قسم علوم الإعلام و الاتصال



استمارة استبيان في إطار إعداد مذكرة لنيل شهادة الماستر تخصص اتصال و علاقات  
عامة

تحت عنوان

دور الاتصال في تحسين الخدمات بالمكتبات  
العمومية ( مكتبة البشير الإبراهيمي) نموذج  
دراسة ميدانية على عينة من الطلبة مرتادي المكتبة

المشرف:

د - المداني حجاج

من إعداد الطالبتين:

- مسعودة صحراوي

- فضيلة لعجال

نطلب من حضرتكم مساعدتنا في إنجاز هذه الدراسة، وذلك من خلال إجابكم على أسئلة  
الاستمارة ووضع علامة (x) للإجابة على، ونحيطكم علما أن المعلومات أو الإجابات المقدمة  
ستكون في سرية وتستخدم لغرض البحث العلمي لا غير.

السنة الجامعية: 2024/2023

1/ الجنس: ذكر ☐ أنثى ☐

2/ السن :

أقل من 20 سنة ☐ من 20 إلى 25 ☐ من 26 إلى 31 ☐ أكثر من 31 ☐

3/ المستوى التعليمي:

أقل من ثانوي ☐ ثانوي ☐ جامعي ☐

4/ المهنة:

موظف ☐ أستاذ ☐ طالب ☐ بدون ☐

5/ هل للمبنى المكتبة دور في ترديدك عليها: نعم ☐ لا ☐

6/ هل الجانب الفني للمكتبة ملفت للانتباه: نعم ☐ لا ☐

7/ هل توفر المكتبة جو مناسب للمطالعة:

نعم ☐ لا ☐ أحيانا ☐  
8/ ما مدى تطور وحدات التجهيزات في المكتبة العامة:

جيدة جدا ☐ جيدة ☐ نوعا ما ☐ رديئة ☐

9/ هل موقع المكتبة له تأثير في ترديدك من ناحية المسافة:

نعم ☐ لا ☐

10/ هل للموظفين دور في إقبالك أو عدم إقبالك على المكتبة:

نعم ☐ لا ☐ حسب الموظف ☐

11/ كيف ترى معاملة موظفين لزائري المكتبة:

نعم ☐ لا ☐ حسب الموظف ☐

12/ في ما تتمثل الخدمات التي تقدم لك:

كتب ورقية ☐ إلكترونية ☐ معا ☐

13/ ما هو تقييمك لخدمات التي يقدمها موظفين المكتبة:

جيدة ☐ حسنة ☐ نوعا ما ☐ حسب الموظف ☐

14/ ماهي أدوات البحث التي تقدمها المكتبة:

حواسب ☐ أقراص مضغوطة ☐ أخرى أذكرها ☐

## القانون الداخلي للمكتبة العمومية البشير الابراهيمى بالأغواط

### أحكام عامة

يهدف هذا النظام الداخلي إلى تحديد مجمل الحقوق والواجبات لقراء ورواد المكتبة. يكلف المشرفين على المكتبة بتطبيقه.

تعد المكتبة فضاء مفتوح للجميع، تساهم في التربية الدائمة وفي الإعلام والتوثيق ومختلف النشاطات الثقافية والترفيهية لكل المواطنين.

كما توفر مجال للاطلاع المباشر والاستعارة لكل الوثائق المطبوعة والصوتية والمرئية ومختلف وسائل الاتصال الاطلاع المباشر على الوثائق والاستعارة حر ومجاني.

ولتحقيق ذلك، فإن مستخدمي ومسؤولي المكتبة هم في خدمة كل الرواد والقراء من أجل الاستغلال الأحسن لكل الوسائل التوثيقية المتوفرة.

شروط الدخول إلى المكتبة

الباب الثاني

الفصل الأول

الدخول

المادة 1: المكتبة مفتوحة للجميع غير أن المساحات المخصصة للجمهور هي وحدها المسموح بالدخول لها، الأطفال الأقل من 07 سنوات يجب أن يكونوا مرافقين بأشخاص راشدين، أما المجموعات التي تود استغلال خدمات المكتبة، يشترط فيها أخذ مواعيد مسبقة.

يكون الأطفال داخل فضاء المكتبة تحت مسؤولية أوليائهم، يكلف مستخدمي المكتبة بتوجيههم وإرشادهم دون الاحتفاظ بهم

## الفصل الثاني

### التوقيت

المادة 2 أوقات العمل والافتتاح والغلق لمختلف المصالح، تحدد كل سنة من طرف الإدارة.

تنتشر وتعلق ليطلع عليها الجمهور.

### الفصل الثالث

#### قواعد الانضباط

المادة 3: على القراء ورواد المكتبة تجنب كل إزعاج من شأنه المساس براحة

القراء والمستخدمين لا سيما :

- عدم المساس بهدوء المكتبة.

- عدم خرق القانون من خلال نشاطات غير شرعية.

- عدم استعمال بعض الوسائل التي من شأنها أن تمس بالسكينة العامة

للجمهور (هواتف، الراديو...).

- عدم التدخين والأكل والشرب ما عدا الأماكن المخصصة لذلك.

- عدم تعطيل أو عطب الوسائل والآلات الموضوعة تحت تصرف الجمهور.

- عدم إدخال الحيوانات.

- عدم إدخال الوسائل الخطيرة.

- عدم استعمال وسائل مشبوهة.

عدم القيام بنشاطات قد تشكل خطورة على أمن الأشخاص و الممتلكات. من المهم احترام

الترتيب الأولي للوثائق ويطلب من القراء إرجاع الوثائق للمشرفين على المكتبة لوضعها في

الرغيف المخصصة لها. - في حالة وجود إنذار بالسرقة من الوسائل الخاصة بذلك، يمكن

للمشرفين على المكتبة القيام بعملية التفتيش في المحافظ وغيرها.

- العمليات الدعائية ممنوعة وكذا الملصقات والمناشير غير مقبولة ما عدا الملصقات

والإعلانات ذات الطابع الثقافي أو الفكري وبرخصة من قبل المشرفين

على المكتبة.

## الباب الرابع

### الاستعارة

#### المادة 12

يجب تقديم بطاقة القارئ في كل عملية استعارة للوثائق.

المادة 13 يمكن للقارئ بواسطة بطاقة القارئ - استعارة أكبر عدد ممكن من الوثائق المسموح بها من طرف المكتبة والموضوعة في خدمة الجمهور التي تتنوع حسب مراحل السنة، عدد الوثائق المستعارة تختلف حسب نوعيتها (كتب، مجلات ...) وهي محددة من قبل المكتبة وتوضع تحت تصرف الجمهور للإعلام. المادة 14: يمكن إعادة استعارة الوثائق في حالة عدم وجود طلب من طرف قراء آخرين.

المادة 15: استعارة الوثائق يكون حصريا لأغراض خاصة بالقارئ ويمنع استغلال العام للوثائق الصوتية والسمعية البصرية ووسائل الإعلام المختلفة أو استعمال الكتب لأغراض مادية (القراءة بمقابل مادي).

المادة 16 يمكن للمنخرطين تقديم طلب حجز وثائق الموجهة للاستعارة ولا يمكن لهذه الطلبات أن تتجاوز مرجعين للقارئ الواحد.

المادة 17 المطلوب من القراء المستعيرين للكتب إرجاع الوثائق إلى المكتبة في التاريخ المحدد عند الاستعارة وخارج هذا التاريخ على المكتبة توجيه مراسلة إلى المعني لاسترجاع الوثائق. في

حالة عدم الالتزام بذلك في حدود الشهرين من التأخير، تقدر هذه الوثائق ويطلب من المستعير تعويض قيمتها تحت طائلة المتابعة.

المادة 18 على المستعير، إبلاغ المشرفين على المكتبة، بكل إضرار تسبب فيه أو لاحظته على الكتاب، سواء بصفة عرضية أو نتيجة بلل. إن كل عملية ترميم أو إصلاح لا يمكنها أن تتم إلا من قبل المشرفين على المكتبة.

المادة 19: على المستعير إرجاع الوثائق في صورتها الأصلية (اللوازم المرفقة، العلب ..... وفي حالة الضياع أو الإتلاف يطلب منه توفير نفس الوثيقة

في حالتها الجديدة أو تعويضها، وفي حالة ندرة الكتاب عند الناشرين، يمكن تقديم كتاب بديل شبيه للكتاب الأصلي. المادة 20 تخضع عملية استعمال الانترنت إلى مبدأ احترام القواعد المعمول بها في المكتبة.

المادة 21: يطلب من الأطفال أقل من 14 سنة تقديم رخصة أبوية لدخول فضاء الانترنت.  
المادة 22 يسمح باستعمال وسائل الإعلام الآلي الموضوعة تحت خدمة المنخرطين باستغلال وسائل الاتصال المتعددة كالبرامج المكتبية والبحث عن طريق الانترنت.  
المادة 23 يجب أن تتزامن مواقيت استغلال وسائل الاتصال المتعددة مع افتتاح المكتبة.

المادة 24 : يمكن توقيف عملية الاستغلال في حالة وجود نشاطات خاصة في قاعات المكتبة أو بمناسبة الإغلاق الاستثنائي للمصالح.  
المادة 25 الاستفادة من وسائل الإعلام الآلي مجانية، ومسموح بها لكل الأشخاص المسجلين في المكتبة والدخول إليها يتم عن الطريق إظهار بطاقة القارئ. تتم عملية الاستفادة من الإعلام الآلي عن طريق إظهار بطاقة القارئ للتعرف على هويته.

يخصص لكل جهاز شخصين على الأكثر.  
المادة 26 : لا يمكن استعمال واستغلال أماكن الإعلام الآلي إلا بواسطة الحجز المسبق، ويمكن لبعض المكتبات في حدود إمكانياتها أن تقترح الدخول الحر للإعلام الآلي.  
المادة 27: على المستعملين احترام مواعيد المتفق عليها في الحجز، حتى يستطيع كل فرد الاستفادة من المدة المحددة بـ: 55 دقيقة.  
المادة 28 كل وسائل الإعلام الآلي هي في خدمة الجمهور، وهي مرتبطة بوسائل الطبع، أما أسعار الطبع فهي محددة من قبل المكتبة ومنشورة علنا.

## الباب الخامس

قواعد استعمال وسائل الاتصال

المادة 29:

يسمح

باستعمال الوسائل التالية :

استعمال الوسائل المكتبية دراسة نص استعمال الصبورة "الجدولة".

استعمال الأقراص المضغوطة.

الرسائل الالكترونية الخاصة مسموح بها في الانترنت ويرجع

للمستعملين

تسجيل (USB) استعمال WEB MAILS تحمل كل مسؤولية لهذه الاستعمالات

المعطيات في وسائل الحفظ الخاصة.

تحويل المعطيات من وسائل الحفظ الخاصة تجاه الانترنت.

يمنع استعمال الوسائل التالية :

تسجيل المعطيات في القرص الصلب الخاص بجهاز الإعلام الآلي. تسجيل وتحويل معطيات

متعارضة مع خدمة المرفق العام والقوانين الجزائية. تحميل كل الملفات (نص ، صوت،

صورة ...) محمية بموجب قانون الملكية. استعمال المراسلات التلقائية

الألعاب في الشبكة – التحويل في البرامج

يمنع كل تعديل أو تحايل في المساحة المخصصة على شبكة الانترنت.

## الباب السادس

### ملاحظات وأراء القراء

#### المادة 30:

يوضع تحت تصرف القراء ورواد المكتبة سجل خاص تجمع فيه كل الملاحظات والآراء والاقتراحات المتعلقة بتسيير المكتبة وطريقة الحصول على الوثائق، يرد عليها في حدود مدة لا تفوق مدة الإعارة.

## الباب السابع

### الإعلان

#### المادة 31

ينشر هذا النظام الداخلي بصفة دائمة في أماكن المكتبة، كما يقدم لكل منخرط ابتداء من تاريخ التسجيل أو تجديد الاشتراك.

**المادة 4 :** استغلال الوثائق المقترحة من طرف المكتبة حر ومجاني للجميع. المادة 5: الإعارة الخارجية للوثائق تتطلب تسجيل وفق الشروط المحددة في القانون الداخلي. المادة 6 : لا يتحمل المشرفون على المكتبة ، أية مسؤولية اتجاه الأطفال الموضوعين تحت رعايتهم.

**المادة 7 :** تحت سلطة المدير يمكن للمشرفين على المكتبة القيام بما يلي: - منع الاستفادة من الخدمات العامة لكل شخص تصدر منه سلوكات أو كتابات أو آراء محرصة أو عدم احترام الجمهور والمشرفين على المكتبة. - الطلب من كل شخص لا يحترم القانون الداخلي الخروج من المؤسسة.

**المادة 8:** يحق للمشرفين على المكتبة اللجوء إلى القوى العمومية في حالة وجود اضطرابات في المصلحة ( فوضى، سرقة، نهب ...)

### **الباب الثالث**

#### **شروط التسجيل في المكتبة**

**المادة 9** الوثائق المطلوبة من أجل التسجيل في المكتبة - الأشخاص الأكثر من 18 سنة يشترط بطاقة الهوية (بطاقة التعريف، جواز سفر، رخصة سياقة) أو الدفتر العائلي للأطفال. - الأطفال الغير البالغين، يشترط فيهم تقديم التصريح الأبوي أو قبول ولي شرعي.

**المادة 10** البطاقة المسلمة للقارئ في وقت التسجيل تعتبر بطاقة تسجيل شخصية، والقارئ مسئول على كل الوثائق المعارة له التسجيل صالح لمدة سنة واحدة فقط.

**المادة 11 :** يشترط في كل من له بطاقة قارئ في المكتبة، التصريح بكل تغيير في السكن أو ضياع للبطاقة.