

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة عمار ثليجي - الأغواط
كلية العلوم الإنسانية والعلوم الإسلامية والحضارة
قسم علوم الإعلام والاتصال



الموضوع:

دور الإتصال الشخصي في تحسين صورة المكتبات العمومية
دراسة حالة المكتبة العمومية البشير الإبراهيمي بالأغواط

مذكرة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال

تخصص: اتصال وعلاقات عامة

تحت إشراف:

د. بشير بن لحبيب

إعداد الطالب:

- فاروق سحنون

لجنة المناقشة:

- د.مداني حجاج..... رئيسا

- د.بشير بن لحبيب..... مشرفا و مقرا

- د.ظاهر بن دهقان..... عضوا مناقشا

السنة الجامعية: 1440/1441 هـ 2020/2019 م

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

إِهْدَاء

" وَقُلْ رَبِّ ارْحَمُهُمَا كَمَا رَبَّيَانِي صَغِيرًا "

أهدي ثمرة جهدي إلى الوالدين العزيزين عليا
إلى إخوتي وأخواتي وأخص بالذكر أخي مصطفى و يونس
وإلى كل العائلة الكريمة من كبيرها إلى صغيرها
إلى كل الأصدقاء وأخص بالذكر أيضا عيسى قاسمي و أحمد
لعجال و محمد ثعلابي و بن حمد سحنون و العزيز الغالي عطاء
الله حجاري وكل من ساهم في إنجاح هذا العمل من قريب أو
بعيد

وسلام على كل من دام في القلب ذكراهم وان غابوا عن
العين قلنا يا رب تحفظهم وترعاهم





شُكْرٌ

(قالوا سبحانك لا علم لنا إلا ما علمتنا إنك أنت العليم الحكيم)

نسهب بشكرنا العظيم الخالق الكريم الذي من أغدق علينا رحمته الواسعة لا تعد ولا تحصى والذي نتمنى أن يتقبل خالص جهدنا خالصا لوجهه الكريم، كما نحمده حمدا دائما بجلال وجهه وعظيم سلطانه.

ولا يسعنا إلا أن نرفع آيات الشكر والامتنان إلى جميع أساتذتنا الأفاضل خاصة الأستاذ المشرف الدكتور بشير بن لحبيب، وأيضا الدكتور طاهر بن دهقان وكل أساتذة الإعلام والاتصال

والشكر موصول لكل من ساهم معنا في إنجاز هذا العمل المتواضع.



قائمة المحتويات

الصفحة	العنوان
	الإهداء
	كلمة شكر
	قائمة المحتويات
	قائمة الجداول
	قائمة الأشكال
الجانب المنهجي	
أب-ت	مقدمة
12	أولا : الإشكالية
14	ثانيا : فرضيات الدراسة
15	ثالثا : مفاهيم الدراسة
19	رابعا : أسباب اختيار الموضوع
21-20	خامسا : أهمية واهداف الدراسة
22	سادسا : منهج الدراسة
23	سابعا : أدوات الدراسة
25	ثامنا : حدود الدراسة
36-25	تاسعا : الدراسات السابقة والاستفادة منها
الجانب الميداني:دراسة حالة المكتبة العمومية البشير الإبراهيمي بالأغواط	
40	أولا :معلومات عامة
42-41	ثانيا :الهيكل التنظيمي مع الشرح
44	ثالثا :المساحات والفضاءات، الموارد البشرية والمنخرطين

قائمة المحتويات

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

مقدمة



إن الحياة الاجتماعية تتميز بالتفاعل الإجتماعي من خلال اتصال الأشخاص مع بعضهم البعض فالاتصال عملية أساسية بين البشر يتم بواسطتها نقل الأفكار والمعلومات بين الأفراد و الجماعات بمختلف الوسائل سواء كانت لفظية أو كتابية أو في شكل إشارات ورموز يتم من خلالها تبادل الأفكار والتصورات و الآراء و الاتجاهات 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 الشخصي يساهم في تفاعل العاملين وبناء علاقات إنسانية طيبة بينهم فيعتبر الاتصال الشخصي في المؤسسة عملية تزويد العاملين بمختلف اللوائح و القرارات و الأوامر و التوجيهات و التفسيرات و النماذج و الإرشادات 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 مباشرة ، حيث أن الصورة الذهنية



من المعلومات التي يحصل عليها الفرد والجمهور حول المؤسسة من حيث اسمها وهويتها وإشعارها وقادتها وخدماتها وسياستها 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 فالإتصال الشخصي 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 فيتبين 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 الشخصي في تحسين صورة المكتبات العمومية، حيث بنينا دراستنا على فصلين هامين فصل منهجي وفصل تطبيقي:

مقدمة

الجانب المنهجي : تناولنا فيه موضوع الدراسة وإشكالياتها وتساؤلاتها وفرضياتها وأهدافها وأهميتها وأسباب اختيار الموضوع وصولاً إلى الدراسات 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

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 الشخصي 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 للمتلقي فله علاقة في ترسيخ التصورات والمعاني في أذهان الجمهور ، يعتبر الاتصال الشخصي 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 وتثقيفه 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 ورفع مستوى ثقافته لتتطور وتواكب 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 الشخصي.

ويتضح مما سبق أن الاتصال الشخصي 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 الشخصي في تحسين صورة المكتبة العامة والذي استدعى طرح التساؤل الرئيسي التالي:

كيف يساهم الاتصال الشخصي في تحسين صورة المكتبة العمومية البشير الإبراهيمي بالأغواط؟

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

- هل التواصل المباشر يشكل صورة جيدة لدى جمهور المكتبة العمومية بالأغواط؟
- هل للاتصال الشخصي دور في استقطاب الجمهور للمكتبة العمومية بالأغواط؟
- هل ساهم الاتصال الشخصي في فعالية خدمات المكتبة العمومية بالأغواط؟

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

على النحو التالي:

- التواصل المباشر يشكل صورة جيدة لدى جمهور المكتبة العمومية بالأغواط.
- للاتصال الشخصي دورا هاما في استقطاب الجمهور للمكتبة العمومية بالأغواط .
- يساهم الاتصال الشخصي في فعالية خدمات المكتبة العمومية بالأغواط.

ثالثاً : 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 الإرشادات¹.

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 المعني 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 عدة².

وعرفه بيرسلون و ستابنز الاتصال بأنه عملية نقل المعلومات و الرغبات و المشاعر والمحرفة و التجارب , إما شفويا أو باستعمال الرموز و الكلمات و الصور و الإحصائيات بقصد الإقناع أو التأثير على السلوك³

¹ فوضيل دليو اتصال المؤسسة، علاقات عامة، علاقات مع الصحافة، دار الفجر للنشر و التوزيع ، القاهرة، 2003 ص 23

² عبد العزيز شرف ، نماذج الاتصال في الفنون والإعلام والتعليم وإدارة الأعمال ،الدار المصرية البداية ،ط2، القاهرة ، 2003 ص7

³ عمر عبد الرحيم نصر الله ، مبادئ الاتصال التربوي و الإنساني، دار وائل للنشر، عمان الأردن ،2001،ص30

التعريف الإجرائي للاتصال : هو عملية يشترك فيها طرفان و هما المستقبل و المرسل لتبادل الأفكار و المعلومات , ويتم ذلك من خلال إرسال و إطلاق و بث المعني و العمل على توجيهه و تسييره , ومن ثم القيام باستقبال هذه المعلومات , و تكوين استجابة في بيئة و وسط اجتماعي محدد.

2-الاتصال الشخصي:

لغة: هو الاتصال المباشر أو ما يطلق عليه الاتصال الوجهي أي وجها لوجه .Communication face to face

اصطلاحا: هو اتصال يحدث بين شخصين على الأقل حينما يكون هناك تفاعل بين نظامين ذاتيين ليتحقق من خلال هذا التفاعل نظاما للاتصال الشخصي فالاتصال الشخصي يحدث في معظمه في المواقف وجها لوجه حيث يكون باستطاعتنا أن نرى و نسمع وحتى نلمس الشخص الآخر، فالاتصال الشخصي يوفر الفرصة لرجع الصدى الفوري بحيث يتاح تنظيم أو إعادة بناء على مدى استجابة الأشخاص الذين نتحدث إليهم¹.

يعرف على أنه عملية الاتصال التي تحدث بين الفرد والآخر على أساس المواجهة و الاحتكاك المباشر وجها لوجه أو عملية تبادل المعلومات و الأفكار و الأخبار التي تتم بين الأشخاص دون عوامل أو قنوات وسيطة و في هذه العملية يمثل أحد الأشخاص دور المرسل بينما يمثل الآخر دور المستقبل و يسمى في بعض الأحيان بالاتصال المباشر و هو يحدث في حياتنا اليومية²

¹فضيل دليو :الاتصال ، مفاهيمه ، نظرياته و وسائله ، دار الفجر ، القاهرة، 2003، ص ص 21-22

²سعاد جبر سعيد ، سيكولوجية الاتصال الجماهيري ، دار جدار للكتاب العلمي للنشر و التوزيع ، عمان 2008 ص 15

يرى الباحث 'خيري خليل الجميلي' على أنه تبادل الشخصي للمعلومات أو عملية تبادل المعلومات و الأفكار و الاتجاهات أو غيرها التي تتم بين الأشخاص تمثل اتصالا شخصيا.¹

ويعرف كذلك " هو العملية التي يتم من المعلومات والأفكار والاتجاهات بين بمقتضاها تبادل الاشخاص بالطريقة المباشرة وجها لوجه وفي اتجاهين دون عوامل او قنوات وسيطة أو رسائل نقل صناعية."²

التعريف الإجرائي للاتصال الشخصي :

هو أحد أنواع الاتصال الفعال الذي يتم وجها لوجه وهو أحد الأنواع تأثيرا لأنه يكون مباشر وتكون ردودا 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 ايضا 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.³

¹ كريمة حسن شعبان: الاتصال الخطابي وفق الإقناع ، ط1 ، دار أسامة للنشر و التوزيع ،الأردن ،عمان ،2015، ص ص 85-86

² ابراهيم ابو عرقوب، الاتصال الانساني ودوره في التفاعل الاجتماعي، دار مجدلاوي للنشر، عمان، ط2، 1993، ص 121.

³ باقر موسى ،،الصورة الذهنية في العلاقات العامة ، دار اسامة للنشر والتوزيع ، (ب، ط) ، عمان ، 2014، ص52.

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 الاولى.¹

ويقصد بها كذلك هي: تلك الأفكار الموجودة في عقول الجماهير عن المؤسسة و التي تؤسس و تبنى بناءا على ما يتلقونه من معلومات و خبرات ولاشك أن تلك الصورة تتأثر بطبيعة الأفراد وسمياتهم الشخصية و النوعية.²

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 ولاشك 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.³

وهي مؤسسة عمومية ذات طابع إداري تتمتع بالشخصية المعنوية و الاستقلال الذاتي.¹

¹ ابراهيم الدقوقي، صور الادراك لدى العرب ، مركز الدراسات الوحدة العربية ، بيروت 2001 ص 17.

² شدونان علي شبيبة ، العلاقات العامة و الصورة الذهنية ،كلية الإعلام ،جامعة القاهرة ،مصر، 1999 ص ص 53-54

³ الصرايرة خالد عبده. الكافي في مفاهيم علوم المكتبات و المعلومات: عربي-إنجليزي. عمان: دار كنوز المعرفة،2009،ص.21.

التعريف الإجرائي للمكتبات العمومية :

هي مؤسسة ثقافية اجتماعية تنشيطية عملية حركية تقتني المعلومات من شتى المصادر الكتب، المصادر الأخرى و ذلك بغية تقديمها لجميع أفراد المجتمع دون تمييز وهي تحت وصاية وزارة الثقافة و هذه الأخيرة هي التي تقوم بتمويلها.

رابعاً: أسباب اختيار الموضوع:

لأي دراسة علمية لا بد 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 كأني 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.
- الرغبة في معرفة مهارة الاتصال الشخصي ودوره في تحسين صورة المكتبات العمومية.
- الرغبة في دراسة الموضوع.

¹ -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.

- الحاجة للمزيد من الدراسات حول الموضوع.
- 2- الأسباب الموضوعية: يمكن جمع مختلف الأسباب الموضوعية التي دفعتنا إلى اختيار الموضوع كآتي:

- إن الهدف من اختيار الاتصال الشخصي كموضوع دراسة هو محاولة معرفة دور الاتصال الشخصي 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 تقيّد في الحصول على نتائج تجيب على التساؤلات المطروحة حول دور الاتصال الشخصي في تحسين صورة المكتبات العمومية، وتبرز أهمية الدراسة في إبراز أهمية الاتصال الشخصي باعتباره أكثر أنواع الاتصال انتشارا وإقناعا، بالإضافة له أهمية في الحياة الاجتماعية والعملية و الذي يمنح الفرصة للتفكير و الحوار و تبادل المعلومات في شتى المجالات.

- تتمثل أهمية هذه الدراسة في تباين أهمية ودور الاتصال الشخصي داخل المكتبة كمؤسسة خدمتية
- معرفة مدى تحقيق الاتصال الشخصي للنتائج المتوقعة منها.
- مدى تحقيق الاتصال الشخصي للأهداف المخطط لها .
- أهمية الاتصال الشخصي 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 الشخصي في المكتبة العمومية، ومدى مساهمته في تحسين الخدمة المكتبية؛
- معرفة الدور الذي يلعبه الاتصال الشخصي في استقطاب القراء وجذبهم للمكتبة
- الكشف عن الصورة المكتبة في اذهان الجمهور الأغواطي
- معرفة المعوقات التي تواجه المكتبات العامة في تقديم خدماتها
- معرفة قدرات القائمين بالاتصال الشخصي 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

1- من أجل الكشف عن الحقيقة حتى يكون بها جاهلين و إما من أجل البرهنة عليها

للآخرين حتى نكون بها عارفين ¹.

2- منهج الدراسة:

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

الظاهرة المدروسة وتصويرها كميًا عن طريق جمع المعلومات عن المشكلة وتصنيفها

وتحليلها واخضاعها للدراسة " ².

بالإضافة كذلك اعتمدا الى منهج دراسة حالة الذي هو الأسلوب الأكثر قابلية للاستخدام

لدراسة مشكلتنا.

3- منهج دراسة حالة:

يقوم هذا الأسلوب على جمع بيانات و معلومات كثيرة و شاملة عن حالة فردية واحدة أو

عدد محدود من الحالات و ذلك بهدف الوصول إلى فهم أعمق للظاهرة المدروسة و ما

¹ - عمار بوحوش و محمد محمود الذنبيات ، " مناهج البحث العلمي و طرق إعداد البحوث" ، ديوان المطبوعات الجامعية، ط3، الجزائر، 2001، ص99.

² - خالد حامد ، منهجية البحث في العلوم الاجتماعية والانسانية ، دار الجسور للنشر والتوزيع ، الجزائر ، 2008 ، ص 86.

يشبهها من ظواهر ، حيث تجمع البيانات عن الوضع الحالي للحالة المدروسة و كذلك عن ماضيها و علاقاتها من أجل فهم أعمق و أفضل للمجتمع الذي تمثله. و يتم جمع البيانات في مثل هذا الأسلوب بوسائل و أدوات متعددة منها المقابلة الاستبيان ، الوثائق و المنشورات ، و تستخدم دراسة الحالة في كثير من الأحوال كمكمل للدراسات المسحية ، و مع أن مثل هذا الأسلوب يؤدي إلى كشف الكثير من الحقائق و المعلومات الدقيقة عن الحالة المدروسة ، إلا أن ما يتم التوصل من نتائج لا يمكن تعميمه على جميع الحالات الأخرى ، إلا في حالة أن يتم التوصل إلى نفس النتائج من عدد كاف من الحالات المماثلة و من نفس المجتمع فعندئذ يمكن تعميم النتائج على باقي أفراد المجتمع¹.

سابعا : أدوات وتقنيات 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 عدة تقنيات بحث حيث استعمل الباحث كل من:

1-الملاحظة:

استعملنا تقنية الملاحظة في البداية عند قيامنا بالدراسة الاستطلاعية و التي ساعدتنا على أخذ تصور أولي عن المكتبة العمومية لولاية الاغواط وتعتبر الملاحظة تقنية للتقصي توجه

¹ - ربحي مصطفى عليان ، عثمان محمد عنيم ، أساليب البحث العلمي الأسس النظرية و التطبيق العلمي ، دار صفاء للنشر و التوزيع ، عمان ، ط 4 ، 2010 ، ص69

الحواس لمشاهدة و مراقبة سلوك معين أو ظاهرة معينة و تسجيل التفاعلات الحاصلة بين الأفراد من خلال عملية الاتصال بين الموظفين والجمهور الداخلي والخارجي كما بتسجيل بعض الملاحظات، وجمعها لاستخلاص المؤشرات التي تساعده في بناء الموضوع.

2- المقابلة: تعد المقابلة إحدى أدوات جمع البيانات، هي تقنية مباشرة تستعمل من أجل مساءلة الأفراد بكيفية منعزلة، فهي تعتبر من أفضل التقنيات في البحث العلمي وقد أشار رشيد زرواتي إلى أنها تلك المقابلة التي لا يضع الباحث فيها أسئلة المحاور إذا يقيد الحديث ولكن فقط يحدد محاور الحديث عن الموضوع¹.
وقد اعتمدنا في هذه الدراسة على بعض المقابلات الفردية مفتوحة وحرّة تسمح للمبحوثين بهامش من الحرية مع إعطائهم صورة واضحة عن أهداف البحث وأغراضه ليمنح للمبحوثين الطمأنينة

استعملنا هذه التقنية كأداة رئيسية في دراستنا فتم مقابلة كل من مدير المكتبة العمومية واحد إدارات المكتبة العمومية حيث افدونا ببعض المعلومات عن عمل المكتبة وعن استقبال الجمهور وعن المشاكل التي تواجهها المكتبة العمومية والعديد من المعلومات التي ساعدت الباحث في إعطاء صورة واضحة عن الظاهرة .

¹ - رشيد زرواتي ، تدريبات على منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية ، ديوان المطبوعات الجامعية ، ط2 ، 2008 ، ص 212.

ثامنا : حدود الدراسة: كل موضوع دراسي أو بحث علمي مجالات وحدود معينة ترسم المعالم الأساسية لها، 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.

2-الحدود الزمانية:

انطلقنا في هذه الدراسة مع نهاية شهر فيفري، ثم توقفت بسبب جائحة الكورونا وما نتج عنها من غلق للجامعات والمرافق العمومية، وبعدها واصلنا العمل بعد ذلك، استغرقت دراستنا حوالي 08 أشهر بوتيرة متقطعة.

تاسعا :الدراسات السابقة:

تعتبر الدراسات السابقة أو المشابهة بمثابة 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 امتدادا للبحوث التي سبقته...تسمح للباحث بالإحاطة بموضوع بحثه الخاص وضبطه بصورة جيدة¹.

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

¹-- موريس انجرس ، مرجع سابق ، ص125.

1- الدراسة الأولى. : دراسة فايزة رويم : قامت الباحثة بدراستها الموسومة بعلاقة الاتصال الشخصي لدى العمال بتوافقهم المهني¹ تمثلت دراستها في مذكرة ماجستير علم النفس حيث افترضت الباحثة عدة فرضيات منها: توجد فروق دالة احصائيا في التوافق المهني بين العمال ذوي الاتصال الشخصي المنخفض والعمال ذوي الاتصال الشخصي المرتفع وفرضية ثانية توجد علاقة ارتباطية ايجابية دالة احصائيا بين اتجاه الاتصال الشخصي افقيا ام عموديا والتوافق المهني للعمال

- اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي وقامت بالاعتماد على ادوات جمع البيانات التالية
استبيان الاتصال الشخصي - استبيان التوافق المهني توصلت الباحثة الى مجموعة من النتائج اهمها:

- توصلت الى نسبة العمال غير المتوافقين مهنيا العمال المتوافقين وهذا يعود الى مجموعة من العوامل

-احساس العمال التهميش وعدم التقدير العنصرية والتحيز لدى العمال وكذلك المسؤولين -
عدم تكافؤ الفرص بين العمال الى البيروقراطية ان هذه العوامل مما لا يمكن حصرها هنا
كان لها تأثير واضح على اتصال العمال ببعضهم البعض وفقدان الثقة والتعاون بينهم وهذا أدى الى انخفاض التوافق

¹ فايزة رويم : علاقة الاتصال الشخصي لدى العمال بتوافقهم المهني : دراسة ميدانية بالشركة الوطنية للكهرباء والغاز بمدينة ورقلة ، مذكرة ماجستير ، قسم علم النفس وعلوم التربية ، جامعة ورقلة ، 2005.

2- الدراسة الثانية : دراسة جلال الدين بوعطيظ¹ 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 السيورة التنظيمية للمؤسسة وانساب المعلومة بين الإدارة والعمال.

- 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

¹ جلال الدين بوعطيظ ، 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 ، 2009/2008 .

أما عن أدوات جمع البيانات اعتمد الباحث على الاستمارة إذ تعتبر من أنسب الوسائل

المستعملة وأكثرها شيوعا 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 قصورا وممارسات غير مطابقة

للإجراءات المعمول بها فيما يتعلق بتوظيف الوظائف وتحديد المهام المطلوب انجازها من

طرف العاملين

3- الدراسة الثالثة : دراسة جمال العيفة¹

تمثلت هذه الدراسة في أطروحة دكتوراه في الاعلام والاتصال تحت عنوان

الاتصال الشخصي ودوره في العمل السياسي

وعلى ضوء ما ذكر صاغ الباحث تساؤله الرئيسي

ما مدى تأثير الاتصال الشخصي في دفع الناخبين الإقبال على الاقتراع والتعلق بميثاق

السلم والمصالحة الوطنية في الجزائر

¹جمال العيفة ، الاتصال الشخصي ودوره في العمل السياسي - أطروحة دكتوراه في الاعلام والاتصال ، جامعة الجزائر ، 2006/2007

وانطلاقاً من التساؤلات الفرعية التالية:

- ما هي بيئة الاتصال الشخصي من خلال ميثاق السلم والمصالحة الوطنية؟
- كيف يتم التدفق وسريان المعلومات في الحملة الانتخابية لشرح الاستفتاء حول ميثاق السلم والمصالحة الوطنية؟
- ما هي طرق الاتصال والتأثير المعتمدة في تشكيل الآراء حول ميثاق السلم والمصالحة الوطنية؟

جاءت الدراسة للكشف عن أشغال ومستويات وقنوات مهمة في مجتمع تعتمد أساساً على الثقافة الشفوية كما بينت دراسة الاتصال الشخصي ضرورة الاعتماد على هذا النوع من الاتصال الذي أثبتت فعاليته، فقد أشار الباحث إلى أن الاتصال الشخصي قناة هامة ومصدر لعدد لا متناه من المعلومات والمعارف في الحياة اليومية ويرتبط الاتصال الشخصي ارتباطاً عضوياً بالبناء الاجتماعي والثقافي.

المنهج الذي اعتمد عليه الباحث هو المنهج المسحي وهذا لأنه الأنسب لمثل هذه الدراسات وهذا لأنه يعتبر محاولة منظمة لتقرير وتحليل وتفسير الوضع الراهن لنظام اجتماعياً وجماعة معينة،

الدراسة إلى النتائج الآتية:

- الاتصال الشخصي له دور هام في تقوية الإقناع والمصالحة الوطنية بنسب معتبرة للجمع بين الاتصال الشخصي والجماهيري من أجل تحقيق التكامل بينهما، حيث لا يمكن الاعتماد على واحد منهما وإهمال النوع الآخر، الأول ضرورة اجتماعية وواقعية، والثاني ضرورة عصرية.

- التفريق بين الاتصال الشخصي الرسمي والاتصال الشخصي غير الرسمي فالأول يتحقق

من الأجهزة الرسمية ويقوم على أساس مبادئ وأسس معينة وضعت وفق الخطة، أما الثاني والأخير فهو لا ينقل ولا يتخذ المعلومات الصحيحة بل تكون بعيدة كل البعد عن أهداف المجتمع الفكرية والثقافية والتنمية.

4- الدراسة الرابعة : دراسة شباح رفيقة¹

تمثلت الدراسة في مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال تحت عنوان : الاتصال الشخصي 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 الشخصي على الرضا الوظيفي لعمال الصندوق الوطني للتأمين الاجتماعي لولاية تبسة؟

حاولت الباحثة الوصول الى معرفة الدور الذي يلعبه الاتصال الشخصي بالمؤسسة واهمية الاتصال الشخصي 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 الشخصي هو أكثر الاتصال الناجح من حيث أساليبه ومهاراته باعتباره اتصالا وجه لوجه وخصوصية الصندوق الوطني في التعاملات الاجتماعية فكان الاتصال الشخصي أكثر فعالية

¹شباح رفيقة : الاتصال الشخصي وعلاقته بالرضا الوظيفي في المؤسسات العمومية الجزائرية ، مذكرة ماستر في علوم الاعلام والاتصال ، جامعة العربي تبسة جامعة تبسة

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

5- الدراسة الخامسة : دراسة سهيل هجيرة¹

تمثلت الدراسة في مذكرة ماستر في علوم الاعلام والاتصال بعنوان "الاتصال الشخصي ودوره في تحسين الأداء الإعلامي في المؤسسات الإعلامية - دراسة ميدانية بداخل إذاعة تبسة الجهوية

وعلى ضوء ما ذكرت صاغت الباحثة تساؤلها الرئيسي كالتالي:

- ما هو دور الاتصال الشخصي في تحسين الأداء الإعلامي؟
وانطلاقا من التساؤلات الفرعية للدراسة:

- ما هي أهمية الاتصال الشخصي؟

- ما هو تأثير الاتصال الشخصي على الأداء الإعلامي داخل المؤسسات الإعلامية؟

- مل هي معوقات الاتصال الشخصي؟

أما عن أهمية هذه الدراسة فقد تمثلت في:

- معرفة مدى تحقيق الاتصال الشخصي للنتائج المتوقعة منها.

- مدى تحقيق الاتصال الشخصي للأهداف المخطط لها.

- العلاقة بين الاتصال الشخصي ودوره في تحسين الأداء الإعلامي.

- أهمية الاتصال الشخصي ذلك أن التفاعل بين الأفراد داخل المؤسسة وبناء العلاقات

الاجتماعية

المهنية يتطلب الاتصال الشخصي كوسيلة اتصال.

فقد اعتمد على المنهج المسحي وهذا لأنه الأنسب لمثل هذه الدراسات

¹ سهيل هجيرة ، الاتصال الشخصي ودوره في تحسين الأداء الإعلامي في المؤسسات الإعلامية ، مذكرة ماستر اعلام واتصال جامعة العربي تبسي بتبسة 2016

خلصت الدراسة إلى النتائج الآتية:

-الاتصال الشخصي له دور هام في حياة الفرد.

-دوره الفعال في تقوية الإقناع والمصلحة الوطنية بنسب معتبرة للجمع بين الاتصال الشخصي والجماهيري من أجل تحقيق التكامل بينهما، حيث لا يمكن الاعتماد على واحد منهما وإهمال النوع الآخر الأول ضرورة اجتماعية وواقعية والثاني ضرورة عصرية.

6- الدراسة السادسة دراسة أمينة بومالي¹

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 الشخصي وتأثيرات التكنولوجيا على الاسرة الجزائرية فطرحت التساؤلات على النحو التالي : ما مدى تأثير تكنولوجيا الحديثة للإعلام في الاتصال الشخصي للأسر الإعلامية الجزائرية ؟ وهل ساهمت تكنولوجيا الحديثة في انشاء أزمة اتصال الشخصي ؟ 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 الشخصي وان التكنولوجيا الحديثة اثرت بشكل سلبي راجع للإفراط في استعمالها وعدم الاستفادة منها فرجعت بالآثار السلبية على عملية الاتصال الشخصي

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

¹ بومالي أمينة ، أزمة الاتصال الشخصي في ظل تكنولوجيا الحديثة في الجزائر ، مذكرة ماجستير في علوم الاعلام والاتصال بجامعة الجزائر ، 03 ، سنة 2010

7- الدراسة السابعة : دراسة عبد الله مصطفى الفراء¹

تمثلت الدراسة في مذكرة ماجستير في إدارة الأعمال تحت عنوان دور الصورة الذهنية للمنظمات التأهيلية في بناء العلاقة الإستراتيجية مع جمهور المستفيدين وكانت الإشكالية كالتالي:

ما واقع الصورة الذهنية للمنظمات الأهلية من وجهة نظر جمهور المستفيدين وأثر تلك الصورة على بناء العلاقة الإستراتيجية مع جمهور المستفيدين؟
وأهداف الدراسة كانت كالتالي:

- ✓ التعرف على واقع الصورة الذهنية للمنظمات الأهلية لدى جمهور المستفيدين
- ✓ التعرف على نوع وطبيعة العلاقة بين الصورة الذهنية للمنظمات الأهلية وبناء العلاقة الإستراتيجية مع جمهور المستفيدين
- أما منهج الدراسة فقد اعتمد الباحث في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي. واستخدام في جمع المعلومات على الإستبانة
- أهم النتائج المتوصل إليها:
- ✓ أظهرت الدراسة أن الصورة الذهنية الكلية للمنظمات الأهلية في قطاع غزة من وجهة نظر المبحوثين بلغت 76.4% وبدرجة كبير
- ✓ وجود علاقة طردية لدور الصورة الذهنية للمنظمات الأهلية بقطاع غزة وبناء علاقة إستراتيجية مع جمهور المستفيدين.
- ✓ أظهرت الدراسة أن الصورة الذهنية المرغوبة للمنظمات الأهلية بلغت 77% وبدرجة كبيرة.

¹ عبد الله مصطفى الفراء دور الصورة الذهنية للمنظمات التأهيلية في بناء العلاقة الإستراتيجية مع جمهور المستفيدين مذكرة ماجستير في إدارة الاعمال الجامعة الإسلامية بغزة 2018

8- الدراسة الثامنة : دراسة " كريمة ديري"¹

قامت الباحثة بدراسة بعنوان "الصورة الذهنية للمؤسسة التجارية" ضمن دراسة حالة بمؤسسة "تويوتا" بجامعة الجزائر. في اطار اعداد مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علوم الاعلام والاتصال تخصص اتصال الازمات لسنة (2008-2009).

- حيث تطرقت اشكالية هذه الدراسة عن اهمية الصورة الذهنية بالنسبة للمؤسسات والشركات التجارية واهم الوسائل والاساليب التي توظفها هاته المؤسسات من اجل تحقيق صورة ايجابية لدى جمهورها.

كما حاولت هذه الدراسة الاجابة عن التساؤلات التالية:

1- ماهي اساليب بناء الصورة الذهنية الحسنة للمؤسسات التجارية؟

1- ما هو دور كل فرع من فروع المؤسسة في بناء الصورة الذهنية لها؟

- وتكمن اهمية هذه الدراسة في ان الصورة الذهنية هي عمق اتصال الازمات باعتبارها نشاط اداريا واستراتيجيا للمؤسسات الحديثة كما ترجع اهمية هذه الدراسة الى عدم وجود دراسات متعمقة في مجال الاتصال المؤسسي عامة واتصال الازمات بصفة خاصة - وقد اعتمدت هذه الدراسة على الاساليب المنهجية للبحوث الوصفية والتمثل في دراسة حالة

اما بالنسبة للأدوات فهي كالآتي: المقابلة, الملاحظة, وثائق وسجلات المؤسسة .

- وقد توصلت الدراسة الى النتائج التالية :

نقاط القوة: تحتل العلامة التجارية مراتب متقدمة من حيث ارقام مبيعات الوطنية والعالمية .

نقاط الضعف: عدم امكانية تلبية كل الطلبات فالمؤسسة التجارية تقوم بعملية النتاج وفق

مبدأ *gust in time* اي لا يتم الانتاج الا بعد تسليم الطلبية .

¹ كريمة ديري, الصورة الذهنية للمؤسسة التجارية , دراسة حالة بمؤسسة "تويوتا", (رسالة ماجستير :اتصال الازمات), قسم الاعلام والاتصال, جامعة الجزائر , سنة 2008 - 2009.

9- الدراسة التاسعة :دراسة معمري امينة¹

تمثلت الدراسة في مذكرة ماستر في علوم الاعلام والاتصال تحت عنوان دور الاتصال الداخلي في تشكيل الصورة الذهنية للجامعة قامت بدراستها 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 89 اداري بالجامعة توصلت الدراسة الى العديد من النتائج نذكر اهم 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

10-دراسة العاشرة "وريدة لرجان"²

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 للمؤسسة العمومية الادارية كما يشير الى اهمية ان تكون تلك الصورة التي تقدمها ادارة

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

وريدة لرجان ، اهمية العلاقات العامة في تحسين الصورة الذهنية للمؤسسة العمومية الادارية ، دراسة حالة على مجموعة من² البلديات ، (رسالة ماجستير :التسويق) ، كلية العلوم الاقتصادية التجارية والتسيير ، سنة 2014-2015.

العلاقات العامة عن تلك المؤسسات المتناسبة 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 كالاتي:

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 الراسة على المنهج المسح الاجتماعي مبررة بذلك طبيعة الدراسة الوصفية

في حين كانت عينة الدراسة عمدية حيث تشمل على "125 موظف" متواجد على مستوى

06بلديات و03ولايات .

-وقد توصلت هذه الدراسة الى المقترحات التالية :

- اعادة هيكله وتنظيم مصالح البلدية بطريقة عصرية تواكب التطور الحالي .
- اتباع سياسة التحفيز والمكافئات 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 الاتصال الشخصي من النواحي النفسية وتأثيراته على التوافق المهني فتختلف مع دراستنا لأننا ركزنا على دراسة الاتصال الشخصي ودوره في تشكيل الصورة الذهنية الحسنة للمكتبة العمومية مع اختلافنا في الأدوات جمع البيانات فهي استعملت الاستبيان في دراستها للاتصال الشخصي ودراستنا استعملنا فيها المقابلة كما نتفق معها في استعمال المنهج الوصفي ، كما تطرق كل من دراسة جلال بوعطيط وجمال العيفية الى التركيز على شكل من اشكال الاتصال مثل الاتصال التنظيمي الذي هو جزء من الاتصال الشخصي 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 الشخصي 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 الشخصي كعامل في تشكيل الصورة الذهنية ، في حين كريمة ديدي ركزت 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 التي ركزت على الاتصال الشخصي الذي هو جزء من العلاقات العامة .

الجانب الميداني



دراسة حالة

المكتبة العمومية البشير

الإبراهيمي الأغواط

1. التعريف بالمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية

1.1. معلومات عامة

• 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 م²

• المساحة المبنية: 1449.58 م²

• المساحة المهيأة: 2130.17 م²

• المساحة الإجمالية للمكتبة: 3316.83 م²

• مساحة الطابق الأول: 505.38 م²

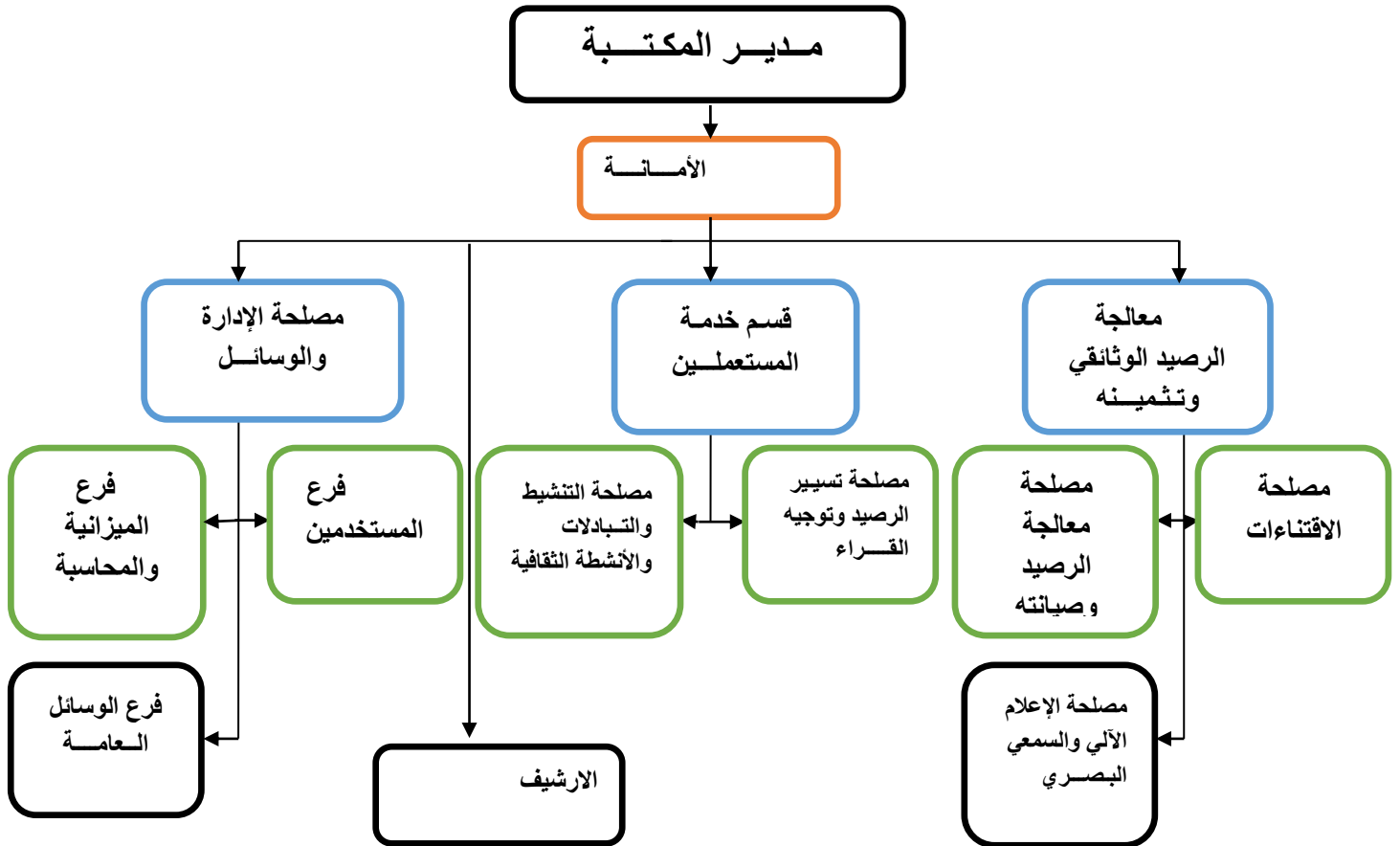
• تاريخ انطلاق الأشغال: 12 جانفي 2005

• تاريخ الانتهاء من الأشغال: 02 جانفي 2008

تعمل المكتبة طيلة أيام الأسبوع من الساعة 08.00 صباحا إلى غاية 18:00 مساء

ماعدا يوم الجمع

2.1 الهيكل التنظيمي مع الشرح



الشكل رقم (01) : الهيكل التنظيمي للمكتبة الرئيسية بالأغواط

2.2 شرح الهيكل التنظيمي:

مدير المكتبة:

وتتمثل مهامه 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 بجدول حسابات النتائج التي يرسلها للسلطة الوصية.
 - يفوض الاعتماد إلى مدير المكتبة بصفته أمرا بالصرف ثانويا.
- أ. 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).

ب. قسم خدمة المستعملين :

1- مصلحة تسيير الرصيد وتوجيه القراء :

• بطاقات القارئ وتجديدها

• الإشراف على تنظيم المراجع في الرفوف

• تزويد القراء لكل ما يحتاجونه من مراجع

2. 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.

ج- قسم معالجة الرصيد الوثائقي وتنميته :

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

2- مصلحة معالجة الرصيد وصيانته: وتهتم بتصنيف المراجع والمحافظة على

سلامتها وتجديدها، إعادة المجلدات كالمخطوطات مثلا، والمراجع القديمة المهداة.

3- مصلحة 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 المراجع،

والانترنت.

3.2 المساحات والفضاءات، الموارد البشرية والمنخرطين:

❖ المساحات والفضاءات

إدارة 28.46 تقني = 42.97 م ² 71.43	المساحة المخصصة للموظفين	4708م ²	المساحة الإجمالية
271.60م ²	المساحة المخصصة للأنشطة	1176.5م ²	المساحة المخصصة للمستفيدين
282 حولت لمخزن م ²	مساحة المطعم /المقهى/ شرفة	لا يوجد م ²	مساحة المخازن
/	طاقة الاستيعاب - الرفوف المفتوحة-	ضيقة جدا	طاقة الاستيعاب - المخازن-
الطابق العلوي: قاعة انترنيت+ قاعة الأساتذة + القاعة المرجعية +قاعتا مطالعة الطابق السفلي: قاعة الأطفال+ قاعة ذوي الاحتياجات الخاصة+ قاعة المحاضرات			السعة الإجمالية لفضاءات المستخدمين

الجدول رقم (01): توزيع المساحات والفضاءات.

ملاحظة: نلاحظ من خلال أن المكتبة تحتوي على عدة فضاءات ومساحات مخصصة لكل أنواع الأنشطة ولها قدرة جيدة على الاستيعاب.

❖ الفضاءات الموجودة التي يستعملها المنخرطون:

قدرة الاستيعاب	العدد	النوع
40 مقعد	01	قاعة المطالعة صغار
200 مقعد	01	قاعة مطالعة كبار
60 مقعد	01	قاعة مطالعة ذوي الاحتياجات الخاصة
16 مقعد	01	قاعة أساتذة وباحثين
12 مقعد	01	قاعة الخدمة المرجعية
14 مقعد	01	قاعة انترنت
168 مقعد	01	قاعة محاضرات

الجدول رقم (02): قاعات المطالعة المستعملة وقدرة استيعابها.

ملاحظة: من خلال الجدول 02 نلاحظ أن المكتبة خصصت قاعات مطالعة

لجميع الأعمار والمستويات، كما خصصت قاعة للإنترنت وأخرى للمحاضرات.

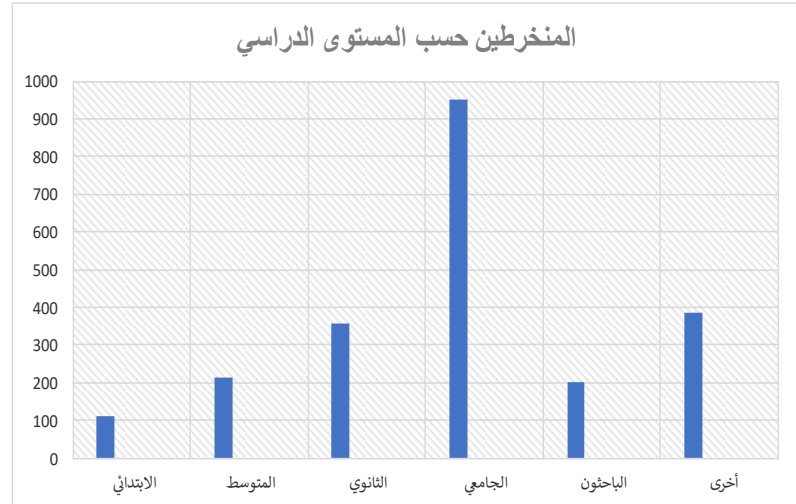
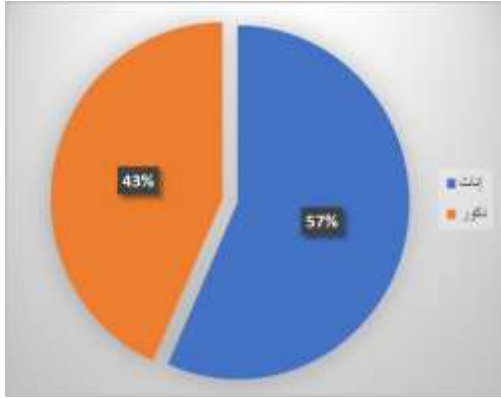
جدول يوضح فضاءات المكتبة وسعة استيعابها:

*المستفيدون: الحالة العددية للمنخرطين بالمكتبة

النسبة	العدد	الفئة	
% 05.09	113	الابتدائي	الأطفال
% 09.60	213	المتوسط	
% 11.54	256	الثانوي	
% 45.20	950	الجامعي	
% 10.64	203	الباحثين	
% 17.94	387	الفئات الأخرى	
2219		المجموع	
% 56.64	1257	الإناث	
% 43.35	962	الذكور	

الجدول رقم (03): قاعات المطالعة المستعملة وقدرة استيعابها.

ملاحظة: نلاحظ أن أكبر عدد للمنخرطين لسنة 2017 كان للجامعيين بنسبة % 45.20 في حين أقل نسبة انخراط لأطفال الابتدائي بنسبة % 05.09، ونلاحظ أيضا أن نسبة الإناث أكبر من الذكور في الانخراط % 56.64 وهذا ما يفسر اقبال الإناث أكثر من الذكور.



نسبة الذكور والإناث

الشكل رقم (02): أعمدة بيانية توضح عدد المنخرطين بالمكتبة ودائرة نسبية توضح

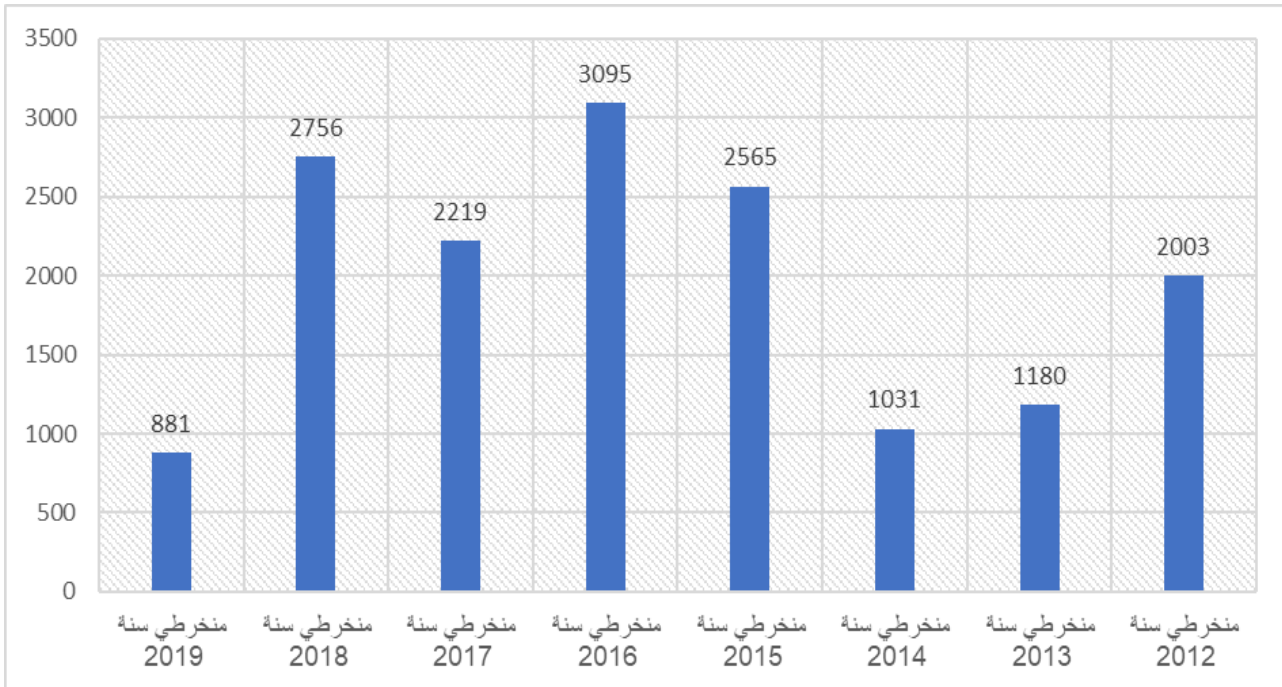
نسبة الذكور والإناث .

❖ الحالة العددية للمنخرطين إلى غاية ديسمبر 2019

منخرطي سنة	منخرطي سنة	منخرطي سنة	منخرطي سنة	منخرطي سنة	منخرطي سنة	منخرطي سنة	منخرطي سنة
2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
2003	1180	1031	2565	3095	2219	2756	881
15730		العدد الإجمالي للمنخرطين					

الجدول رقم (04): العدد الإجمالي للمنخرطين

ملاحظة: نلاحظ من خلال الجدول أن عدد المنخرطين لسنة 2019 تناقص بشكل رهيب حيث بلغ 881 منخرط فقط، وأعلى نسبة انخراط كان في سنة 2016 حيث بلغ 3095.



الشكل رقم (02): أعمدة بيانية توضح عدد المنخرطين بالمكتبة من

2019 - 2012

2- الموارد البشرية :

❖ الأسلاك التقنية

عدد الموظفين	الرتبة
05	مكتبي وثائقي أمين محفوظات
04	مساعد مكتبي وثائقي أمين محفوظات
01	تقني في المكتبات والوثائق والمحفوظات
03	مساعد تقني في المكتبات والوثائق والمحفوظات
02	مستشار ثقافي
02	منشط ثقافي
17	المجموع

الجدول رقم (05): الأسلاك التقنية وعددهم في المكتبة حسب الرتب

❖ الأسلاك المشتركة:

عدد الموظفين	الرتبة
02	متصرف إداري رئيسي
02	متصرف محلل
02	متصرف إداري
01	ملحق رئيسي للإدارة
01	مساعد وثائقي أمين محفوظات
01	محاسب إداري رئيسي
01	محاسب إداري
01	مهندس في الإعلام الآلي
01	مساعد مهندس في الإعلام الآلي مستوى أول
03	تقني سامي في الإعلام الآلي
01	تقني في الإعلام الآلي
16	المجموع

الجدول رقم (06): الأسلاك المشتركة وعددهم في المكتبة حسب الرتب

نلاحظ من خلال الجدولين 05 و06 أن المكتبة تفتقر إلى مختصي علم المكتبات فلا يوجد من بين كل موظفيها غير 03 عمال من خريجي الجامعة تخصص علم مكتبات .

❖ الموظفون المتعاقدون:

العدد	الوظيفة
04	الحراس
01	السائقون
03	عامل مهني من المستوى الأول بالتوقيت الجزئي
01	عامل مهني من المستوى الأول بالتوقيت الكامل
09	المجموع

الجدول رقم (07): الموظفون المتعاقدون وعددهم في المكتبة حسب الرتب

❖ الرصيد الوثائقي بالمكتبة

الرصيد الوثائقي		التقسيمات	الرقم
عدد النسخ	عدد العناوين		
2535	845	المعارف العامة	01
2238	746	الفلسفة وعلم النفس	02
1872	624	الديانات	03
5910	1970	العلوم الاجتماعية	04
2247	749	القانون	05
5955	1985	علوم وتقنيات	06
9363	3121	لغات، آداب، لسانيات	07
7026	2342	تاريخ وجغرافيا	08
1140	380	فنون	09
2901	867	أطفال وشباب	10
41187	13629	المجموع	

الجدول رقم 08: يوضح عدد العناوين والنسخ لرصيد المكتبة الرئيسية بالأغواط.¹

¹ السيد عكيف محمد : رئيس قسم معالجة الرصيد الوثائقي وتثمينه بالمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية بالأغواط.

رابعاً: تحليل و مناقشة نتائج الدراسة :

1-تحليل شبكة ملاحظتنا:

قمنا في دراستنا بالملاحظة المنتظمة في محل الدراسة (المكتبة العمومية) إبتداءا من ملاحظة الاستقبال عند الدخول تميز بالترحيب دلالة على إعطاء أهمية للجمهور الخارجي ثانيا لاحتنا 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 معنا و بالتالي تسهل لنا في الوصول إلى مصادر المعلومات وإعطاء صورة حسنة عنها

2-تحليل المقابلة :

مقابلة مع رئيس قسم المستعملين (السيد منصور خدامي)

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 دور هام وكبير بحيث من خلاله يسهل على الوافد الجديد من أداء مهامه

سؤال 2: كيف تقوموا بجذب القراء للمكتبة؟ أي بمعنى هل يوجد شيء تجذبون به إليهم؟

جواب : تعتمد المكتبة على الإعلانات عبر صفحاتها 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 يجده 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 يرتكز 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 إعاره خارجية للمنخرطين ، بحكم الثقة المتبادلة بيننا وبالإضافة إلى وجود الإنضباط 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 تحرمونه 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 شيء في حالة حصول أي نوع من هذا

سؤال 9: 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 الإجتماعي وهو الفيسبوك الذي من خلاله يسهل على المنخرطين في التواصل مع بعضهم

مقابلة مع رئيس معالجة الرصيد الوثائقي و تميمينه (السيد عكيف محمد)

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 الإجتماعي 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 : إتضح لي من خلال الإجابة ومن خلال دراستي وما لاحظته أثناء تواجدي كل أنواع أساليب التي تلفت الإنتباه من لافتات وإرشادات توجيهية تساعد كل الوافد لديها في أداء مهامهم أو في إقتناء 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 .

خامسا: 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 للشئ 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 و إمكانيات و هذا 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 و مشرفين على فضاء الطفل ، و يوجد 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 و خدماتها وأهدافها وعلى كل ما تحتويه من أرصدة وثائقية .

الخاتمة



كان الهدف الرئيسي هو التعرف على دور الاتصال الشخصي 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 ، و هذا 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 الشخصي ودوره الكبير في تحسين وتشكيل الصورة الذهنية للمؤسسة الخدماتية، فالإتصال 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 خطة اتصالية تساعدها في تحقيق الاتصال الشخصي، والعمل على تشكيل صورة ذهنية حسنة عنها .

قائمة المراجع



❖ 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 و وسائله ، 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 ،ط1 ،دار أسامة للنشر و التوزيع ،الأردن ،عمان ،2015
- 10- باقر موسى،الصورة الذهنية في العلاقات العامة، عمان، دار أسامة للنشر والتوزيع ، 2014

قائمة المصادر و المراجع

- 11- شدون علي شيبية،العلاقات العامة و الصورة الذهنية ،كلية الإعلام ،جامعة القاهرة ،مصر ، 1999
- 12- الداوقوي 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



دليل المقابلة: أسئلة المقابلة

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

سؤال 2: كيف تقوموا بجذب القراء للمكتبة؟ أي بمعنى هل يوجد شيء تجذبون به إليهم؟

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

سؤال 4: الاستقبال هل يوجد واحد أو أكثر من واحد وهل يتغير أو ثابت في الإستقبال؟ وعلى ما يركز الشخص الذي يوجد في الاستقبال؟ هل يوضح الداخل للمكتبة كل التفاصيل أو ماذا؟

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؟

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

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

سؤال 8: هل عندما يفقد الزبون بطاقة المكتبة كيف تتعاملون معه؟ هل تحرمونه لفقدانه البطاقة أو لديه معاملة خاصة؟

سؤال 9: هل لديكم موقع فيسبوك لكي تتواصلون مع منخرطين المكتبة

سؤال 10: هل يوجد الدليل عن الكتب؟ هل تستعملون التكنولوجيا أي جهاز حاسوب في الإطلاع على الدليل أو يوجد ورقي؟

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

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 إستخدامها ؟

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

ومختصين مع الأطفال مثلا ؟

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

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

القانون الداخلي

الباب الأول

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.

الباب الثاني

شروط الدخول إلى المكتبة

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.

تنشر 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 الرفوف 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.

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 سلوكيات أو كتابات أو آراء محرّضة 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 هي :
- 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.

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 تنتوع 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 طريق 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 ب: 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 الجزائرية.

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.