



جامعة الجيلالي بونعامة - خميس مليانة
كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية
قسم العلوم الإنسانية



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات الحصول على شهادة ماستر أكاديمي

الميدان: علوم إنسانية واجتماعية
الفرع: علوم إنسانية: علم المكتبات
الشعبة: علم المكتبات
التخصص: علم المكتبات والمعلومات

من إعداد الطالبين:

- راجح يعيش

- كريم رحماني

بعضوان:

واقع المكتبات البلدية العامة بولاية عين الدفلى من وجهة نظر المستفيدين:

دراسة ميدانية بالمكتبات البلدية؛ العطف، عريب، سيدي نخضر، بومدفع

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ:

أمام اللجنة المكونة من الأساتذة:

الأستاذة: ياسمينة معروف (جامعة الجيلالي بونعامة- خميس مليانة) رئيسا

الأستاذ: عبد الرزاق مساعدي (جامعة الجيلالي بونعامة- خميس مليانة) مشرفا

الأستاذ: د. زهير يحيايوي (المركز الجامعي أحمد زبانة- غليزان) مناقشا

الإهداء

إلى من نورا لي دربي المظلم
إلى من كان حبهما زادي وعمادي
إللمن كنت أحتمي بدعائهما الخالص
إلى منزرع في روعي التحدي
إليكما أنتوما والدي حبيبي حفظكما الله ورعاكما
إلى من تحلو بالإخاء و تميزو بالعطاء والوفاء
إلى ينابيع الصدق الصافي إلى من سرتوا معي درب
الخير والنجاح إلى كل الأصدقاء وأخص بالذكر:
وليد، محمد، هشام، إلياس، ياسين، كمال،
عزيز، طارق، عبد الغني، عبد الرحمان، فاتح
عبدالقادر، حلیم، الحسن، وإلى براعم بيتنا وبهجته البريئة أبناء إخوتي
إسحاق، خير الدين، أيمن، كوثر، سارة، ريتاج، إسرائ، يسرى، ربيعة وإلى زملائي في
التخصص وزميلاتي جميعهم أهدي ثمرتا جهدي المتواضع

كريم



الشكر والعرفان

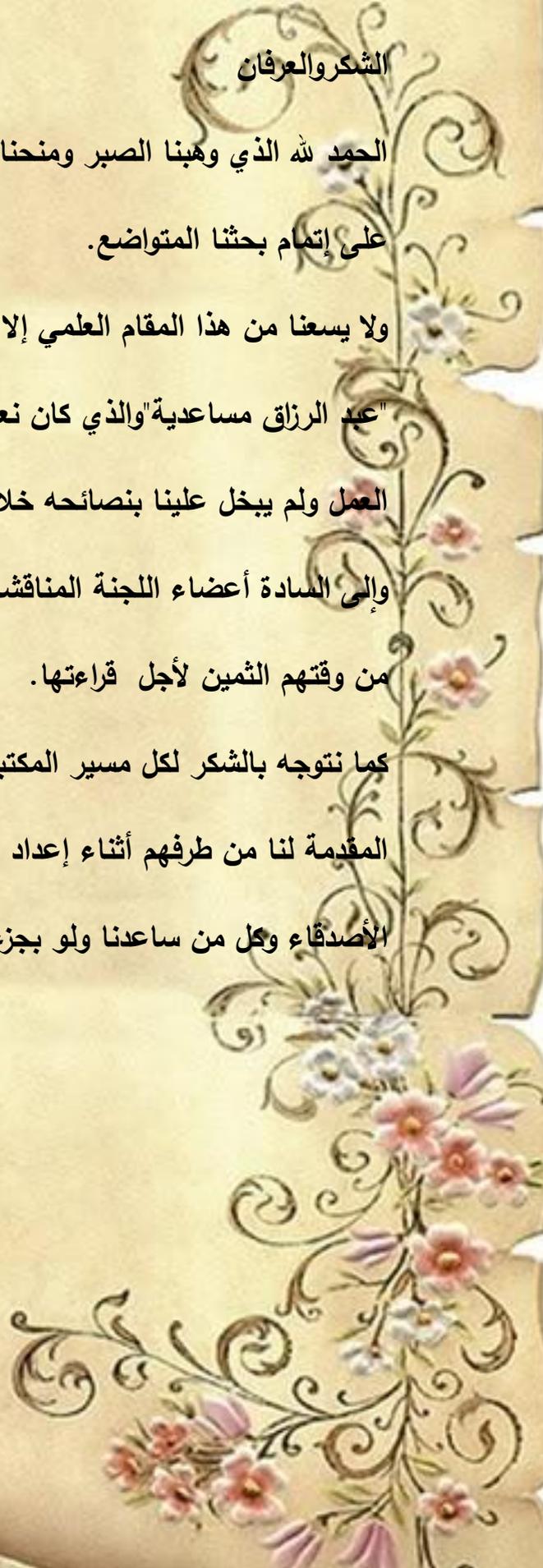
الحمد لله الذي وهبنا الصبر ومنحنا العون وحسن التدبير و نشكر الله سبحانه وتعالى
على إتمام بحثنا المتواضع.

ولا يسعنا من هذا المقام العلمي إلا أن نتقدم بالشكر والعرفان لأستاذنا المحترم والعزيز

"عبد الرزاق مساعدي" والذي كان نعم الموجه و المشرف علينا طيلة مراحل إنجاز هذا
العمل ولم يبخل علينا بنصائحه خلال فترة إعداد هذا البحث .

والى السادة أعضاء اللجنة المناقشة على قبولهم مناقشة هذه المذكرة وتخصيصهم لجزء
من وقتهم الثمين لأجل قراءتها.

كما نتوجه بالشكر لكل مسير المكتبات العامة البلدية لولاية عين الدفلى على المساعدة
المقدمة لنا من طرفهم أثناء إعداد هذا البحث و لكل طلبة هذه الدفعة دون نسيان كل
الأصدقاء وكل من ساعدنا ولو بجزء بسيط في إنجاز هذا البحث.



إهداء:

بسم الله الرحمن الرحيم

قال الله تعالى: «رَبِّ أَوْزَعْنِي أَنْ أَشْكُرَ نِعْمَتَكَ الَّتِي أَنْعَمْتَ عَلَيَّ وَعَلَىٰ وَالِدَيَّ وَأَنْ أَعْمَلَ

صَالِحًا تَرْضَاهُ وَأَدْخِلْنِي بِرَحْمَتِكَ فِي عِبَادِكَ الصَّالِحِينَ» [النمل : 19]

الحمد لله أنني أتممت هذا العمل الذي أمني أن يزيد من ميزان حسناتي وأن أقابل به

خالقي غدا وأنا فخورابه، كما أنا فخور ومقتنع به اليوم، كم يسعني إلى أن أتقدم بالتقدير

والعرفان والشكر الكبير لكل من ساعدني في هذا العمل بدءا بكل إنسان علمني في هذه

الدنيا حرفا على مدار حياتي الدراسية خاصة أساتذتي على مستوى كل الأطوار الدراسية

وصولاً إلى الطور الجامعي، أهدي ثمرة عملي هذا إلى أحب الناس إلى قلبي ونفسي، وإلى

من أدين لهما بعد الله عز وجل بكل فضل، إلى والدي أدامهما الله وكساهما ثوب الصحة

والعافية وحماهما لنا، كما أهدي هذا العمل المتواضع إلى كل إخواني وأخواتي، وكل من

ساعدني ولو بكلمة طيبة من قريب أو من بعيد.

وشكرا

البطاقة الفهرسية:

يعيش، رابح

واقع المكتبات البلدية العامة لولاية عين الدفلى من وجهة نظر المستفيدين: دراسة ميدانية
بالمكتبات البلدية: العطف، عريب، سيدي لخضر، بومدفع/ رابح يعيش، كريم رحمانى؛
إشراف عبد الرزاق مساعديّة.-[د.م]:[د.ت]، 2018، 153-ورقة: جداول، رسومات بيانية؛

30سم

رحمانى، كريم

ببليوغرافيا: ورقم 137-140.-ملاحق: ورقة 141-153

مذكرة ماستر: علم المكتبات والمعلومات: جامعة الجيلالي بونعامة -خميس مليانة: 2018

عبد الرزاق، مساعديّة.إشراف



المستخلص:

تعتبر المكتبة العامة من المرافق الحضارية التي من شأنها أن تلعب دورا بارزا في تحسين المستوى الثقافي والعلمي من جهة وتطوير المجتمع من جهة أخرى ، وذلك تبعا لتطورات التي عرفتتها في وظائفها عبر العصور والأزمنة ، وبعد أن كانت مكان لحفظ الإنتاج الفكري ووضعه في متناول الباحثين أضحت عليها الآن أن تتماشى والتطورات الحاصلة في هذا العصر.

ومن هذا المنطلق قمنا بدراستنا هذه والتي تمحورت حول واقع المكتبات العامة البلدية لولاية عين الدفلى وذلك من أجل الكشف على هذا الواقع من كل النواحي المادية والبشرية وكل ما تقوم عليه هذه المكتبات، ولتعرف أكثر على مدى رضا المستفيدين على هذه المقومات وأهم الخدمات التي تسعى إلى تقديمها، معتمدين في ذلك على المنهج الوصفي وأدوات جمع البيانات المتمثلة في كل من المقابلة والملاحظة والاستبيان، وقد أسفرت دراستنا على أن الإمكانيات المادية والبشرية التي تتوفر عليها هذه المكتبات تبقى غير كافية لتلبية حاجيات المستفيدين، وعدم مطابقتها مع المعايير التي أنشأت من أجلها، بالإضافة إلى غياب الاهتمام من طرف السلطات الوصية على هذه المكتبات.

الكلمات الدالة :

المكتبة العامة - المكتبات العامة البلدية - عين الدفلى-مكتبة عريب-مكتبة العطاف- مكتبة سيدي لخطر- مكتبة بومدفع

Abstract

The public Library is considered as one of The facilities that play a prominent role in improving the cultural and scientific level on the one hand the development of society on the other hand.

From this point of view we conducted this study which focused on the reality of the public libraries of the municipality of AIN DEFLA in order to reveal this reality in all material and human and all that are based on these libraries. And to know more about the satisfaction of beneficiaries on these elements and the most important services that to provide relying on the descriptive approach and data collection tools :the interview ,observation and questionnaire.

Our study has shown that the material and human resources available to these libraries are insufficient to meet the needs of the beneficiaries and not to meet the criteria for which they were established and the lack of attention by the authorities will affect this library.

The key words :

Library ,the public municipality library of AIN DEFLA ,library of ARIB, library of ALATAFE, library of BOUMIDFAA, library of SIDI LAKHDARE.

قائمة الجداول والأشكال

قائمة الجداول

رقم الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
90	عينة المنخرطين المستفيدين من المكتبات العامة البلدية .	01
91	يوضح توزيع العينة حسب الجنس.	02
92	يوضح الفئات العمرية للمبحوثين	03
93	يوضح المستوى التعليمي للمبحوثين.	04
95	معلومات عن رأي المستفيدين حول موقع المكتبة.	05
96	يمثل رأي المستفيدين حول المواصلات.	06
97	معلومات حول الجو السائد داخل المكتبة.	07
98	معلومات حول مدى توفر مساحات خاصة بتوقف السيارات.	08
99	بيانات توضح مدى توفر أجهزة التكييف في المكتبات المدرسة.	09
100	معلومات خاصة حول وجود لوحات إرشادية من عدمها على مستوى المكتبة.	10
101	معلومات عن رأي المبحوثين من نوعية الأثاث الموجودة داخل المكتبة.	11
102	معلومات خاصة في رأي المبحوثين من عدد الحواسيب داخل المكتبة ومدى كفايتها.	12

قائمة الجداول والأشكال

103	يوضح رأي المستفيدين من عدد العمال داخل المكتبة على تقديم ومدى قدرتهم	13
105	يوضح معلومات خاصة في رأي المبحوثين من مستوى أداء أعوان المكتبة	14
106	يوضح لنا رأي المستفيد من نوعية الرصيد.	15
107	يوضح لنا رأي المستفيدين حول وجود مجموعات مرجعية من عدمها	16
108	يمثل إجابات المستفيدين حول أوقات الدوام في المكتبة.	17
109	يوضح توزيع إجابات العينة حسب إشعار المكتبة بكل ما هو جديد للمستفيدين.	18
110	يوضح توزيع العينة حسب الوسيلة التي يتم إشعارهم بها.	19
111	يوضح نوع الإعارة التي تقدمها المكتبات العامة	20
112	يبين لنا رأي المستفيدين حول مدة الإعارة.	21
114	يوضح المدة المستغرقة لتلبية حاجيات المستفيدين.	22
115	يبين لنا إجابات المبحوثين حول نظام الإعارة المعمول به داخل المكتبات.	23
116	يوضح بيانات حول إجابات المبحوثين على مدى جودة الخدمة المقدمة من قبل الأعوان.	24

قائمة الجداول والأشكال

118	يوضح إجابات المستفيدين حول نوعية المصادر المتوفرة داخل المكتبات.	25
119	يوضح إجابات المبحوثين حول صعوبة البحث عن المصادر بالمكتبات البلدية.	26
120	أسباب صعوبة البحث عن مصادر المعلومات بالمكتبات العامة البلدية .	27
121	يوضح رأي المستفيدين عن مدى تقديم المكتبات العامة البلدية لنشاطات ثقافية.	28
123	يوضح ارتباط المكتبات العامة البلدية بشبكة الانترنت من عدمها .	29
124	يوضح سرعة تدفق الأنترنت بمكتبة عريب.	30
125	يوضح مدى احتواء المكتبات العامة البلدية على موقع إلكتروني .	31
127	يبين ما إذا كان إستعمال وسائل التكنولوجيا يساهم في الإستغلال الأمثل للمكتبة.	32
128	رأي المبحوثين من أثر استعمال الانترنت في المكتبات العامة .	33
129	يبين أهم المشاكل التي يتعرض لها المستفيد أثناء عملية البحث.	34

قائمة الجداول والأشكال

قائمة الأشكال

رقم الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
91	يوضح التوزيع الإجمالي لنوع الجنس الخاص بالمبحوثين	01
92	يوضح التوزيع التفصيلي للفئات العمرية للمبحوثين	02
94	يوضح التوزيع التفصيلي للمستوى التعليمي للمبحوثين	03
95	نسب إجمالية عن رأي المستفيدين من موقع المكتبة	04
96	معلومات تفصيلية عن رأي المستفيدين حول المواصلات	05
97	معلومات تفصيلية حول الجو السائد داخل المكتبة	06
98	معلومات تفصيلية حول مدى توفر مساحات بتوقف السيارات	07
99	النسبة الإجمالية التي توضح مدى توفر أجهزة التكييف في المكتبات المدروسة	08
100	يوضح بيانات إجمالية خاصة باستفسار عن وجود لوحات إرشادية من عدمها	09
101	معلومات تفصيلية من رأي المبحوثين من عدد الحواسيب الموجودة داخل المكتبة	10
102	يبين لنا معلومات تفصيلية حول رأي المبحوثين من عدد العمال الموجودين داخل المكتبة ومدى كفايتهم.	11

قائمة الجداول والأشكال

104	يبين لنا رأي المستفيدين حول أداء أعوان المكتبة	12
105	معلومات عامة ونسب إحصائية فيما يخص رأي المبحوثين مدى تنوع الرصيد	13
106	يبين لنا معلومات عامة حول رأي المستفيدين حول وجود مجموعات مرجعية من عدمها .	14
107	يمثل بيانات خاصة بإجابات المستفيدين حول أوقات الدوام في المكتبة	15
109	يوضح توزيع إجابات العينة حسب إشعار المكتبة بكل ماهو جديد للمستفيدين	16
110	يوضح معلومات عامة حول توزيع العينة حسب الوسيلة التي يتم إشعارهم بها	17
111	يوضح معلومات عامة حول نوع الإعارة التي تقدمها المكتبات العامة	18
112	يبين لنا النسب الخاص برأي المستفيدين حول مدة الإعارة	19
113	يوضح معلومات تفصيلية الخاصة بالمدة المستغرقة لتلبية حاجيات المستفيدين	20
114	يبين لنا بيانات تفصيلية حول إجابات المبحوثين حول نظام الإعارة المعمول به داخل المكتبات.	21
115	يبين لنا بيانات تفصيلية حول إجابات المبحوثين حول نظام الإعارة المعمول به داخل المكتبات.	22

قائمة الجداول والأشكال

117	يوضح بيانات حول إجابات المبحوثين على مدى جودة الخدمة المقدمة من قبل الأعوان.	23
118	يوضح إجابات المستفيدين حول نوعية المصادر المتوفرة داخل المكتبات.	24
119	يوضح التوزيع التفصيلي لإجابات المبحوثين حول صعوبة البحث عن المصادر بالمكتبات العامة البلدية.	25
121	يوضح أسباب صعوبة البحث عن مصادر المعلومات بالمكتبات العامة البلدية .	26
122	يوضح رأي المستفيدين عن مدى تقديم المكتبات العامة البلدية لنشاطات الثقافية.	27
123	يوضح ارتباط المكتبات العامة البلدية بشبكة الانترنت من عدمها .	28
125	يبين سرعة تدفق الأنترنت بمكتبة عريب.	29
126	يوضح مدى احتواء المكتبات العامة البلدية على موقع إلكتروني .	30
127	يبين ما إذا كان استعمال وسائل التكنولوجيا يساهم في الاستغلال الأمثل للمكتبة.	31
128	يبين توزيع العينة الذين أجابوا بنعم وآرائهم حول أثر استعمال التكنولوجيا واستغلالها داخل المكتبة .	32
129	يبين أهم المشاكل التي يتعرض لها المستفيد أثناء عملية البحث.	33

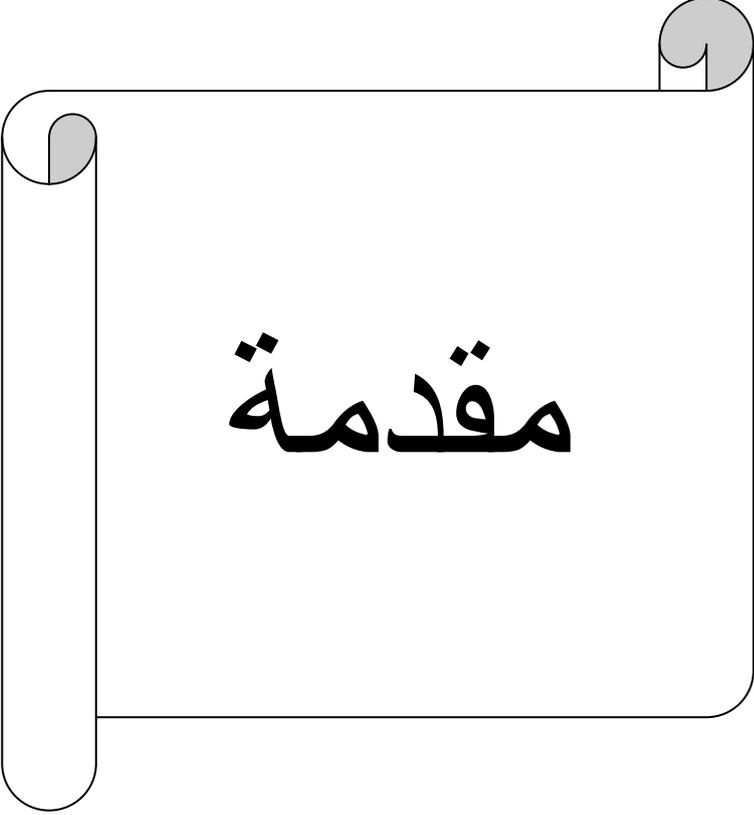


قائمة
المحتويات

قائمة المحتويات	
الصفحة	الموضوع
23-20	المقدمة
28 -25	الفصل التمهيدي: الإطار المنهجي للدراسة
25	1. إشكالية الدراسة.
26	2. فرضية الدراسة.
26	3. أهمية الدراسة.
27	4. أهداف الدراسة.
27	5. أسباب اختيار الموضوع.
28	6. المنهج المستخدم في الدراسة.
28	7. عينة الدراسة.
29	8. مجالات وحدود الدراسة.
30	9. أدوات جمع البيانات.
32	10. الدراسات السابقة.
36	11. صعوبات الدراسة.
36	12. ضبط المصطلحات.
37	13. بنية الدراسة.
72 -39	الفصل الأول: المكتبة العامة وخدماتها
29	تمهيد
40	1- المكتبات العامة وخدماتها.

40	1-1. تعريف المكتبة.
40	2-1. المكتبة العامة .
41	3-1. لمحة تاريخية عن المكتبات العامة.
43	4-1. أهداف المكتبة العامة.
44	5-1. خصائص المكتبة العامة .
45	6-1. فروع المكتبة العامة.
48	2- البنية الأساسية للمكتبات العامة .
48	1-2. الإدارة
51	2-2. القوى العاملة في المكتبة
52	3-2. المقومات المادية للمكتبة العامة.
56	3. الخدمات المكتبية
56	1-3. تعريف الخدمة
56	2-3. تعريف الخدمة المكتبية
58	3-3. الخدمات الغير مباشرة
64	3-4. الخدمات المباشرة التي تقدمها المكتبة للمستخدمين
72	خلاصة الفصل
73 - 83	الفصل الثاني: المكتبات العامة في الجزائر
73	تمهيد

74	1.السياق التاريخي عن المكتبات العامة في الجزائر
74	1-2.المكتبات العامة في العهد العثماني
75	1-3.المكتبات العامة في الجزائر خلال فترة الإستعمار
75	1-3-1. أنواع المكتبات العامة خلال فترة الإستعمار
78	1-4.المكتبات العامة بعد الاستقلال
79	1-5.الإطار التنظيمي والإداري للمكتبات العامة في الجزائر
80	1-6.إجراءات وزارة الثقافة في مجال المكتبات العامة
83	خلاصة الفصل
133- 85	الفصل الثالث: : دراسة تطبيقية للمكتبات العامة البلدية لولاية عين الدفلى
85	تمهيد
85	1.التعريف بمكان الدراسة
87	2.تحليل أسئلة الإستبيان
128	3.النتائج العامة للدراسة
129	3.1.النتائج على ضوء الفرضيات
133	4.إقتراحات الدراسة
135	الخاتمة
140-137	القائمة البيبليوغرافية
	الملاحق



مقدمة

مقدمة:

تعتبر المكتبة نافذة التي يتم من خلالها تعزيز العلم و المعرفة، وكذا البحث العلمي بما في ذلك تطوير الكفاءات المواطنين بمختلف فئاتهم وأعمارهم فلطالما بزغت بنورها على شعوب العالم على مر العصور ابتداء من العصور القديمة حيث كانوا يهتمون بشتى العلوم و الثقافات خاصة من طرف الطبقات الثرية والمتقفة ،الذين مافتنوا يخصصون دورا بالقصور والمعابد مخزنين فيها كل مادون أقرانهم من كتب ومخطوطات ،ممثلة بذلك دعامتهم الأساسية في التقدم العلمي والحضاري وعاكسة لتاريخ شعبيها وأنماط معيشتهم وحضارتهم ،وكذا مورثها الثقافي وإنجازاتها على مر العصور في مختلف المجالات ،ولعل الدول العربية الإسلامية كانت من الدول السباقة و الرائدة في هذا المجال أثناء عصور تنويرها وقوتها حيث دخلت في هذا المجال بكل قوة ،ولعل أبرز مثال على هذا مصر الفرعونية بروائع الحضارات الثقافية والعلمية والفكرية التي شهدها التاريخ على مر العصور والحقب .

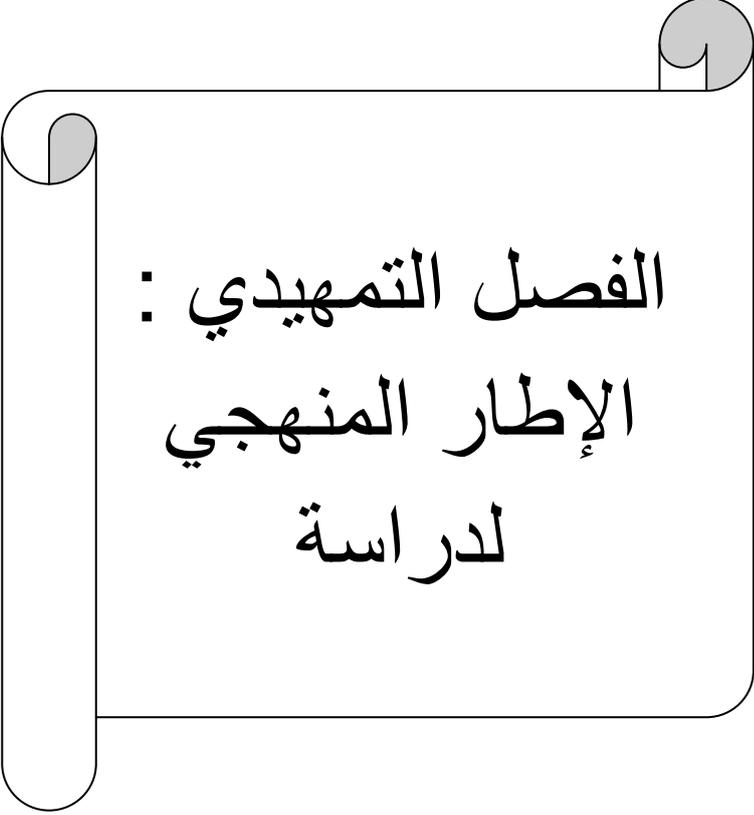
ويمكن الإشارة إلى أن أبرز الدوافع التي أدت إلى ظهور العديد من المكتبات المتنوعة المنفردة بمحتوياتها، مذلة بذلك الصعاب التي قد تعرقل الوصول إلى المعلومة والتي قد يحتكرها فئة معينة من الناس، تحول دون وصولهم إلى متطلباتهم المتزايدة يوما بعد يوم خصوصا مع ظهور مجتمع المعلومات المستهلك للمعلومة استهلاكيا غير منقطع النظير ولهذا سعت المكتبة لخلق جو أو بالأحرى مكان يقرب مصادر المعلومات من مستخدميها من بينهم المكتبة العامة التي أصبحت في العصر الحديث مرفق أساسي ومهم لا يمكن الاستغناء عنه في المجتمع المعاصر ، لما لها من دور بالغ الأهمية في التكوين الثقافي والتربوي والتعليمي والاجتماعي للمجتمع فهي فضلا عن كونها مركزا لتجميع مختلف أوعية المعلومات وتنظيمها وتيسير استخدامها لمختلف الأغراض ،فإنها تثري الحياة التنموية للبلد وتخدم أبعاد مختلفة من ناحية

وتدعيم الأنشطة الاقتصادية والاجتماعية من ناحية أخرى للنهوض بمستواها لإنمائها وتطويرها وتوسع نطاق أنشطتها ولزيادة فعاليتها ، يعد من بين الأولويات الضرورية التي لا بد من تحقيقها لتصل إلى أهدافها المسطرة وتدعيم وجودها في المجتمع ملبية بذلك الغرض الأسمى ألا وهو خدمة روادها وتلبية حاجاتهم التوثيقية بصفة شاملة ومستمرة ولهذا كله سعت لتسيطر الكثير من الدول الغربية منها فرنسا و الو.م.أ.الرائدة في هذا المجال فهي قد أدركت قيمتها فعملت حتى وصلت لما هي عليه الآن من خلال إعطائها نصيبا من الاهتمام والتجهيز وإثرائها بالأرصدة المتنوعة والمعتمدة لتصل إلى ما هي عليه مستخدما في ذلك القوة المالية والبشرية المؤهلة لخدمتها

وتعتبر الجزائر من بين دول العالم التي ما فتئت تسير قدما نحو النهوض بنظام المعلومات رافعة بذلك راية التحدي في سبيل الرقي بالمجتمع والتحاق بالدول السابقة في زمن إزداد فيه الطلب على المعلومة حيث قامت هذه الأخيرة بالتشبيد والتعمير لمثل هذه المباني في كافة التراب الوطني وفي كل فرع من فروع بلديتها ولهذا ارتأينا أن نسلط الضوء على واقع المكتبات العمومية في الجزائر مركزين على المكتبات البلدية العمومية نموذجا التي لازلت تسابق الزمن في تحقيق جودة عالية من الخدمات المقدمة لروادها لكسب رضاهم واستقطاب أكبر عدد من الزائرين يوميا وتسجيل رقما قياسي في الانتقاء المنكرر لأوعيتها التي توفيرها.

وانطلاقا مما سبق ذكره جاءت دراستنا هذه محاولة للتعرف على واقع المكتبات العامة في الجزائر وبالضبط المكتبات البلدية الولاية عين الدفلى نموذجا حيث اتبعنا خطة منهجية توضيح الخطوات التي تسيير وفقها هذه الدراسة والتي اختصرناها في أربعة فصول مستهلا في الفصل التمهيدي الذي يلخص الإطار المنهجي للدراسة والذي وصلت فيه بتحديد الإشكالية وما يندرج

تحتها من تساؤلات وفرضيات محتملة تليها أهمية وأهداف الدراسة التي أهدف إلى تحقيقها من خلال تعرضنا لهذا الموضوع، ولأنه بحث علمي كان لابد من إتباع بحث منهج علمي يقودونا إلى بر الأمان بالإضافة إلى العينة مستعمل مجموعة من أدوات جمع البيانات ومستعرضين جملة من الدراسات السابقة التي كانت في هذا المجال، في حين جاء الفصل الثاني بعنوان المكتبة العامة وخدماتها الذي أوجزنا فيه لمحة تاريخية وتعريف المكتبة العامة وذكر خصائصها وفروعها إضافة إلى التطرق لخدماتها المباشرة وغير مباشرة ، أما الفصل الثالث فقد سلطنا الضوء على تاريخ المكتبات العامة في الجزائر ابتداء من العصر العثماني مرورا بالفترة الاستعمارية ووصولاً إلى فترة ما بعد الاستقلال، ضيف إلى ذلك الدراسة الميدانية التي قمنا بها بالمكتبات العامة البلدية لولاية عين الدفلى، متوصلين بذلك إلى مجموعة من النتائج التي تبرر هذا الواقع .



الفصل التمهيدي :
الإطار المنهجي
لدراسة

إشكالية الدراسة

لا شك أن وجود المكتبات العامة في أي بلد هو مؤشر حضاري على مدى تفاعل أفراد المجتمع الثقافي والعلمي مع التطورات الحديثة في العالم في الآونة الأخيرة، باعتبار المكتبة لم تعد مجرد مكان لحفظ المعلومات والأوعية والوثائق بمختلف أشكالها وأنواعها بل أصبحت منبع للثقافة والتعليم بفضل الموارد المتوفرة والمتاحة لها، وما تقدمه من خدمات للقراء والباحثين في سبيل تحقيق أهدافها وغاياتها التي وجدت من أجلها .

والمكتبة باعتبارها جزء لا يتجزأ من أنواع المكتبات فهي تلك المكتبة التي تقدم خدماتها للمستفيدين بمختلف طبقاتهم الاجتماعية ومستوياتهم العلمية، وبدون مقابل ولجميع، سواء كانوا رجال، أطفال في، نساء، شيوخ . فالمكتبة وجدت لتعكس النظرة الديمقراطية الحديثة للمواطن، باعتبار أن له الحق في تثقيف نفسه في جميع مراحل حياته، بغض النظر عن المكان والزمان، ولكي تستطيع المكتبة العامة تحقيق أهدافها بفاعلية فعليها أن تأخذ بعين الاعتبار حاجيات المستفيدين وأعمارهم ومستوياتهم العلمية وطبقاتهم الاجتماعية لتوفير خدمات تتناسب وحاجيات القراء، وبغية معرفة واقع المكتبات العامة البلدية الدفلى، وذلك للإجابة عن السؤال الذي يتردد إلى الأذهان وهو:

- ما واقع المكتبات البلدية العامة لولاية عين الدفلى من وجه نظر مستفيديها ؟

وعلى ضوء الإشكالية الرئيسية تنفرع لنا الأسئلة الثانوية وهي :

الأسئلة الفرعية :

1/. ما مدى موافقة مقومات المكتبات البلدية العامة لولاية عين الدفلى مع حاجيات مستفيديها ؟

2/. فيما تتمثل المشاكل والمعوقات التي تعاني منها المكتبات البلدية في ولاية عين الدفلى في سبيل تقديم خدماتها للمستفيدين؟

3/. ماهي الآفاق المستقبلية للمكتبات العامة في ظل التحديات التي تواجهها ؟

فرضية الدراسة: لا يمكن لأي بحث أن يبنى دون وجود فرضيات قبل الوصول إلى النتائج الأخيرة

الفرضية الرئيسية:

- ينعكس واقع المكتبات العامة لولاية عين الدفلى سلبا في توفيرها لخدمات ومقومات التي تحول دون تحقيق استمرارها.

الفرضيات الفرعية:

1/. عكس تعدد وتنوع الخدمات التي تقدمها المكتبات البلدية العامة لروادها فاعلية المقومات المسطرة لخدماتها.

2/. غياب الكفاءة المهنية ونقص الميزانية المناسبة يحول دون تقديم خدمات تلبي حاجيات المستفيدين في المكتبات العامة لولاية عين الدفلى.

3/. تفعيل تكنولوجيا الحديثة من أهم تطلعات التي تتجه إليها المكتبات العامة لولاية عين الدفلى لمواكبة التغيرات وذلك تماشيا مع حاجيات المستفيدين.

أهمية الدراسة :

لقد تمثلت أهمية الدراسة في أننا سلطنا الضوء على نوع من المكتبات العامة وهي المكتبات العامة الموجودة على مستوى البلديات، وذلك من أجل دراسة الواقع الذي تعيشه .

كما يمكن من خلالها الوقوف على مدى كفاءة القائمين على هذه المكتبات في السهر على تقديم خدماتها المتنوعة والسعي إلى توفير متطلبات المستفيدين المختلفة، كما تكمن أهمية الدراسة في التعرف على مدى رضا المستفيدين من المكتبات العامة البلدية في ولاية عين الدفلى.

أهداف الدراسة :

لا يمكن لأي دراسة علمية أن تخلوا من غاية مرجوا وهي الوصول إلى الأهداف التي تسعى إلى تحقيقها هذه الدراسة وهي :

- التعرف على واقع المكتبات العامة في ولاية عين الدفلى من حيث الموقع والأثاث والرصيد والخدمات.
- التعرف على نوعية المستفيدين ومدى رضاهم عن المكتبات العامة في ولاية عين الدفلى.
- إبراز المشاكل والمعوقات التي تعاني منها المكتبات العامة في ولاية عين الدفلى والعمل على وضع الحلول المناسبة من أجل تطويرها وترقيتها .
- إبراز الدور الذي تأديه المكتبات العامة في ولاية عين الدفلى في سبيل تطوير المجتمع .
- إبراز الدور الحضاري التي تلعبه المكتبات العامة في ولاية عين الدفلى.
- التطلع للآفاق المستقبلية في ظل التحديات التكنولوجية ومواكبة تغير رغبات المستفيدين .

أسباب اختيار الموضوع :

- لا يمكن لأي بحث علمي أن يخلو من أسباب، فمن الأسباب التي أدت إلى اختيارنا لهذا الموضوع هي أسباب ذاتية وأسباب موضوعية، فمن الأسباب الذاتية نذكر:
- قربها من مقر الإقامة وإمكانية التنقل إليها.
 - الرغبة والميول الذاتية في معالجة هذا الموضوع.

أسباب موضوعية:

- الوقوف على واقع المكتبات العامة عن قرب وتفحص الوضع.
- التعرف على مدى مواكبة المكتبات العامة لتطورات العصر .
- التعرف على مدى تحقيق المكتبة لرضا المستفيدين .
- التعرف على مدى توفير المكتبات العامة لمصادر المعلومات لجميع شرائح المجتمع.

المنهج المستخدم في الدراسة:

لكي نستطيع الإجابة على تساؤلات الدراسة وتحقيق الأهداف التي نصبوا إليها من خلال هذه الدراسة لابد من الاعتماد على منهج علمي من مناهج البحث العلمي المعروفة في الأوساط العلمية، وحسب طبيعة هذه الدراسة فإننا اعتمدنا على المنهج الوصفي لتعريف بالمكونات والجوانب المتعلقة بالدراسة النظرية، في حين تم الاعتماد على المنهج التحليلي في الجانب الميداني للدراسة وذلك لتبويب إجابات الاستبيان وتحليلها واستخراج النتائج منها ومحاولة تعميمها.

ويعرف المنهج على أنه " الطريق المؤدي إلى الكشف عن الحقيقة في العلوم بواسطة طائفة من القواعد التي تهيمن على سير العقل وتحدد عملياته حتى يتصل إلى نتائج معلومة"¹

عينة الدراسة :

من المعروف علمياً أنه من الصعب على الباحث إجراء دراسة شاملة لكل مفردات المجتمع الخاص بالدراسة، ولهذا فمعظم الدراسات والبحوث العلمية تكتفي بعينة تمثل المجتمع المدروس، لأن الباحث تحكمه عدة عوامل مادية وبشرية، وكذلك فترة زمنية للانتهاء من الدراسة.

¹ بدر، أحمد .أصول البحث العلمي ومناهجه .مصر: المكتبة الأكاديمية، 1996.ص.34

وعليه فإن العينة تعتبر "نموذج يشمل ويعكس جانب أو جزء من وحدات المجتمع الأصلي المعني بالبحث، تكون ممثلة له، بحيث تحمل صفاته المشتركة، وهذا النموذج أو الجزء يغني الباحث عن دراسة كل وحدات ومفردات المجتمع الأصلي، خاصة في حالة صعوبة أو إستحالة دراسة كل تلك الوحدات المجتمع المعني بالبحث"¹

لقد تمثلت عينة الدراسة في اختيار أربعة مكاتب من بين المكاتب العامة الموجودة على مستوى ولاية عين الدفلى، حيث أخذنا من كل مكتبة 20 مفردة، وذلك بطريقة عشوائية طبقية متساوية.

مجالات وحدود الدراسة:

إن مما لا شك فيه أن كل دراسة تحتاج إلى حدود مكانية وزمنية تحدد المعالم الأساسية والأسس التي تبنى عليها وفق ما يتلاءم وموضوعها، ومن خلال دراستنا التي تتمحور حول واقع المكاتب البلدية في ولاية عين الدفلى قد عملنا في إطار الحدود التالية :

الحدود المكانية:

هو المكان الذي طبقنا فيه أدوات بحثنا، والذي تتنوع عليه عينة دراستنا ويتمثل في المكاتب العامة البلدية لولاية عين الدفلى وهي : بومدفع، سيدي لخضر، عريب، العطاف.

الحدود البشرية:

هو المجال الذي يضم جميع الذين تمسهم الدراسة، والذي لهم علاقة بموضوع البحث من قريب أو بعيد، وهم الأفراد الذين يفترض أن تطبق عليهم الدراسة، وعليه فقد اقتصرنا هذه الدراسة على :

¹ قندلجي، عامر إبراهيم. منهجية البحث العلمي. عمان: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، 2012. ص. 86.

- مسيرين المكتبات العامة البلدية لولاية عين الدفلى في كل من مكتبة بومدفع، سيدي لخضر، عريب، العطاف.

- عينة من المستفيدين من المكتبات العامة البلدية محل الدراسة.

الحدود الزمنية:

هو الوقت المستغرق في الدراسة الميدانية من بداية تحديد المجال واختيار العينة المبحوثة وصولا الى الأداة المناسبة لتطبيقها على مجتمع الدراسة أخيرا جمع البيانات وتحليلها واستخلاص نتائجها، فقد استغرقت دراستنا من شهر جوان الى شهر ماي، حيث انطلقنا في الجانب النظري من شهر جوان، أما الجانب التطبيقي فكان بداية من شهر فيفري.

أدوات جمع البيانات:

تعد هذه الدراسة من الدراسات الميدانية التي تسعى إلى جمع المعطيات الخاصة بالمعطيات الخاصة بالظاهرة من أرض الوطن، وهناك ثلاث أدوات أساسية لجمع البيانات وهي المقابلة، الملاحظة، الاستبيان، وقد اعتمدنا بصورة أساسية على :

الملاحظة :

هي مشاهدة مقصودة دقيقة ومنظمة وموجهة هادفة ودقيقة والمتابعة الواعية بالسمع والنظر، إستمع الباحث بإنتباه لحديث المبحوث فإنه يستطيع تتبع بنيات تفكيره ويستوعب مقاصده وهذا ما نظر الباحث بانتباه يستطيع أن يلاحظ سلوكياته من خلال الحركة¹

¹ ابراهيم، مروان عبد المجيد .أسس البحث العلمي لإعداد الرسائل الجامعية.عمان: مؤسسة الوراقة،2000.ص.175

المقابلة:

وهي عبارة عن محادثة موجهة بين القائم بالمقابلة وبين شخص آخر أو عدة أشخاص، وهي تتميز بخصائص أساسية تكمن فيما يلي:

- المقابلة هي مواجهة بين الباحث والمبحوث .
- لا تقتصر المواجهة على التبادل اللفظي بينهما فقط، بل تستخدم تعبيرات الوجه، ونظرات العيون، والإيماءات والسلوك العام.
- تختلف المقابلة على الحديث العادي، وذلك لأنها توجه نحو هدف واضح ومحدد.
- يقوم الباحث بتسجيل الاستجابات التي يحصل عليها في نموذج سبق إعداده وتقنيته .
- وبهذا يمكن القول أن المقابلة تعتبر استفتاء شفويا، وذلك لأنه بدلا من كتابة الإجابات، فإن المبحوث يعطي معلومات وإجابات شفويا ويقوم الباحث بكتابة هذه الاستجابات أو تسجيلها¹، وعليه فإننا قمنا بإجراء مقابلات مع مسير المكنبات من أجل الوصول إلى الحقائق التي لا يمكن جمعها عن طريق الاستبيان الموجه لعينة المبحوثين.

الاستبيان:

هو أداة للحصول على الحقائق وتجميع البيانات عن الظروف والأساليب القائمة بالفعل، ويعتمد الاستبيان على إعداد مجموعة من الأسئلة ترسل لعدد كبير نسبيا من أفراد المجتمع، حيث ترسل هذه الأسئلة عادة لعينة ممثلة لجميع فئات المجتمع المراد فحص آرائه.²

1 عوض، صابر فاطمة ؛ خفاجة، ميقت على . أسس ومبادئ البحث العلمي . الإسكندرية : مكتبة ومطبعة الإشعاع الفنية، 2002.ص.121

² بدر، أحمد . أصول البحث العلمي ومناهجه . مصر: المكتبة الأكاديمية، 1996.ص.335

أسئلة الاستبيان :

وفق الفرضيات الموضوعية في الدراسة قمنا بتوزيع محاور الاستبيان إلى ثلاث محاور، كما خصصنا جزء للبيانات الشخصية الخاصة بالمبحوثين والمتمثلة في كل من الجنس والسن والمستوى وذلك من السؤال رقم 01 إلى السؤال رقم 03.

وأما المحاور الثلاثة المعتمد عليها فكانت كالاتي:

المحور الأول : رأي المستفيدين حول مقومات المكتبة (الرصيد،المبنى،التجهيزات) .

المحور الثاني :آراء المستفيدين حول الخدمات المقدمة لهم من طرف المكتبة .

المحور الثالث : رأي المستفيدين من التكنولوجيا الحديثة داخل المكتبة .

الدراسات السابقة:

تعد الدراسات السابقة مصدرا مهما للباحث، حيث ينطلق من أين توقف الآخرون، حيث يستفيد من نتائج دراساتهم لمعرفة الجوانب التي لم يتطرق إليها في دراساتهم، أما بالنسبة لدراستنا فقد شغل موضوع واقع المكتبات العامة اهتمام الباحثين والدارسين في مجال علم المكتبات عربيا ووطنيا ودوليا، وفي ما يلي سنذكر الدراسات السابقة التي تطرقت إلى موضوعنا من قريب أو بعيد .

الدراسة رقم (1) بعنوان : المكتبات العامة في الجزائر بين النظريات العلمية ومعطيات الواقع :

المكتبات العامة البلدية لولاية سكيكدة أنموذجاً¹

1 الزاجي، سمية .المكتبات العامة في الجزائر بين النظريات العلمية ومعطيات الواقع :المكتبات العامة البلدية لولاية سكيكدة،نموذجاً . مذكرة ماجستير : علم المكتبات :جامعة منتوري :قسنطينة، 2006

تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف حالة المكتبات العامة في الجزائر والوقوف على أسباب ركودها، وعلل الفشل في أداء وظائفها والعمل على وضع أنسب الحلول لتطويرها وترقيتها .

حيث تم التطرق في الجانب النظري للبحث إلى تقديم نظرة شاملة والتعريف بالمكتبة العامة وموقعها في سياق مؤسسات المعلومات المختلفة في الدولة، وكذا الدور الذي تلعبه في مواجهة تحديات المجتمع الحديث.

أما الدراسة الميدانية فقد شملت المكتبات العامة بولاية سكيكدة من خلال مسح شامل للقائمين على هذه المكتبات باعتماد الاستبيان كأداة لجمع البيانات، وخلصت الدراسة أن وضع المكتبات العامة في الجزائر يتطلب الاهتمام من طرف مختلف الجهات الفاعلة في المجتمع من خلال تشريع قانون المكتبة العامة يؤمن لها مختلف مقومات تأسيسها وتطويرها.

ومن نقاط الالتقاء التي تلتقي فيها هذه الدراسة مع دراستنا هي أن كلاهما يسعى إلى معرفة واقع ووضعية المكتبات العامة، وكذا كشف أسباب الركود والتأخر الذي تعاني منه المكتبات العامة ومحاولة معرفة الأسباب وراء ذلك.

ومن نقاط الافتراق أن دراستنا كانت خاصة بالمكتبات البلدية لولاية عين الدفلى، وأما هذه الدراسة فكانت خاصة بالمكتبات البلدية على مستوى ولاية سكيكدة .

الدراسة رقم (2) بعنوان : واقع خدمات المكتبة العامة : دراسة لعينة من مكتبات المطالعة لولاية المديةالجزائر -1

لقد أجرت الدراسة هذه الدراسة على المكتبات البلدية لولاية المدية والعينة ضمت 100 فرد.

ولقد تمحورت إشكالية الدراسة على تسليط الضوء على الخدمات التي يجب توفرها، وذلك مع الأخذ بعين الاعتبار الإمكانيات المادية والبشرية المتاحة من جهة، ودينامكية المجتمع المحلي من، وكذا تطوير التكنولوجيات والتقنيات المكتبية من جهة أخرى، استنادا على مجموعة من الأسئلة التي حاول الباحث الإجابة عنها من خلال بحثه، ومنها :

1/. هل الإمكانيات المادية والمالية المتوفرة لدى المكتبات العامة البلدية لولاية المدية كافية لتقديم خدماتها للمستفيدين ؟

2/. هل تتوفر المكتبات العامة البلدية لولاية المدية على العدد الكافي من الموظفين المؤهلين لتقديم خدماتها للمستفيدين ؟

3/. هل الخدمات المقترحة بالمكتبات العامة البلدية لولاية المدية تلبى إحتياجات المستفيدين منها ؟

كما أسفرت نتائج هذه الدراسة على ما يلي :

- لقد تمكنت الباحثة بوضراء سعاد تسليط الضوء على تجربة الجزائر في مجال المكتبات العامة وذلك من خلال مشروعها "مكتبة في كل بلدية"، حيث تعتبر المكتبات البلدية بولاية المدية أكبر مثال .

- التعرف على مختلف الإمكانيات المادية والبشرية المتاحة على مستوى الولاية، وأبرز المعايير التي اهتمت بهذا المجال والمتعلقة بكل من البناء والميزانية والموارد البشرية وتنميتها مهنيا.

1 بوضراء، سعاد .واقع خدمات المكتبات العامة في الجزائر :دراسة عينية من المكتبات المطالعة العمومية بولاية المدية. مذكرة ماجستر : علم المكتبات :جامعة بوزريعة:الجزائر،2013

ومن خلال هذه الدراسة نستنتج أن دراستنا تلتقي مع هذه الدراسة في أن كلاهما تطرقا الى معرفة واقع المكتبات العامة البلدية ونوعية الخدمات والنشاطات التي توفرها للمستخدمين .

وأما نقاط الافتراق فنستنتج أن هذه الدراسة ركزت على الخدمات فقط بينما تطرقت دراستنا إلى دراسة الواقع بصفة شاملة .

الدراسة رقم (3) :

تناولت هذه الدراسة موضوع " المكتبات العامة ومدى تلبيتها لاحتياجات المستخدمين"¹

مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في علم المكتبات، قدمت بقسم علم المكتبات سنة 2011 من طرف الطالبات : عوالي خولة، سعد الدين فاطمة، حيث أجرو دراستهم الميدانية بمكتبة مالك حداد بقسنطينة، ولقد تمحورت هذه الدراسة على "مدى نجاح الخدمات التي تقدمه المكتبة في تلبية حاجيات مستخدميها".

كما تمثلت أهداف هذه الدراسة في الوقوف على مدى رضا المستخدمين من الخدمات التي تقدمها المكتبات العامة ومدى قدرتها على تلبية حاجيات روادها، بالإضافة الى دورها الحضاري التي تلعبه هذه المكتبات. ومن أهم النتائج التي تم الوصول إليها من خلال هذه الدراسة وهي:

مكتبة مالك حداد لا تستخدم الوسائل التكنولوجية التي تساهم بشكل كبير في تسهيل عملية البحث واسترجاع المعلومات التي يحتاجها المستخدم .

ومنه يمكن القول أن دراستنا تتطابق مع هذه الدراسة في :

- الوقوف على مدى رضا المستخدمين من الخدمات التي تقدمها المكتبات العامة

1 عوالي، خولة، سعد الدين، فاطمة .المكتبات العامة ومدى تلبيتها لاحتياجات المستخدمين :دراسة ميدانية بمكتبة مالك حداد.مذكرة ماستر:علم المكتبات:جامعة منتوري:قسنطينة،2011

- التعرف على مدى مواكبة المكتبات العامة للتطورات الحديثة

وأما النقاط التي حصل منها الافتراق مع دراستنا هي:

أنها كانت محصورة في التعرف على مدى تلبيةها لحاجيات المستفيدين

أما دراستنا فقد حوت كل الجوانب الخاصة بواقع المكتبات بصفة عامة (رصيد وخدمات ومقومات)

صعوبات الدراسة :

من أهم الصعوبات التي واجهتنا أثناء دراستنا نذكر منها مالي:

- قلة المصادر المتعلقة بتاريخ المكتبات في الجزائر.

- صعوبة المصادقة من طرف رئيس البلدية على ورقة التسهيلات الخاصة بالجانب التطبيقي داخل

المكتبات البلدية.

- قلة إقبال المستفيدين على المكتبات العامة البلدية أثر علينا في ملء الاستمارات .

- عدم التمكن من الحصول على كل المعطيات الخاصة ببعض المكتبات.

ضبط المصطلحات:

نشير إلى أننا سوف نتطرق للتعريف بمختلف المفاهيم المتعلقة بالدراسة وذلك بذكر مجموعة من

المصطلحات وهي كالآتي:

المكتبة :

هي مكان لحفظ الكتب وتخزينها ومعالجتها لسهل إسترجاعها وتقديمها للمستفيدين، مع توفير الجو الملائم

لهم.

المكتبة البلدية العامة:

هي المكتبة التي تقع على مستوى كل بلدية، وهي عامة لجميع شرائح المجتمع باختلاف مستوياتهم وأعمارهم، حيث تهدف إلى نشر الوعي الثقافي والتعليمي في أوساط المجتمع، وهي خاضعة لوصاية البلدية ومديرية الثقافة

الخدمات المكتبية :

هي مجموعة الجهود والأعمال التي يبذلها عمال المكتبة من أجل توفير ما يحتاجه المستفيد، في سبيل إرضاءهم وتحقيق غايتهم المرجوة.

المستفيدون :

هم الأشخاص الذين يقصدون المكتبة ويستفيدون من خدماتها بغية البحث والتعلم والتنقيف.

بنية الدراسة:

لقد تناولنا في بداية دراستنا إلى مقدمة تتضمن الإطار المنهجي لهذه الدراسة وآخر، إضافة إلى الجانب النظري وآخر تطبيقي، فالجانب الجانب لنطرى تناولنا فيه المكتبة العامة وأهم خدماتها وهذا كان في الفصل الثاني، أما في ما يخص الفصل الثالث فقد خصصناه للحديث عن المكتبات العامة في الجزائر، وأما الجانب التطبيقي والذي يعتبر بمثابة الفصل الرابع والأخير، قمنا فيه بدراسة ميدانية إلى المكتبات العامة البلدية لولاية عين الدفلى والتي تمثلت في فيكل من مكتبة العطاف، مكتبة عريب، مكتبة سيدي لخضر، مكتبة بومدفع، حيث حاولنا التعرف عن كثب عن الواقع الذي تعيشه هذه المكتبات من خلال أهم المقومات التي تقوم عليها و الخدمات التي تعمل على تقديمها

الجانب النظري: يضم هذا الجانب فصلين حيث تمحور الفصل الأول على التعريف بالمكتبة العامة وتاريخها وأهدافها، وأنواعها وأهم الخدمات (المباشرة وغير مباشرة) التي تسعى هذه المكتبات إلى القيام بها، وأما الفصل الثاني فقد تطرقنا فيه إلى تاريخ المكتبات العامة في الجزائر بديلة من العهد العثماني إلى الاستعمار الفرنسي وصول إلى ما بعد الاستقلال وأهم السياسات التي قامت بها الدولة في سبيل النهوض بهذا القطاع

أما الجانب المدني: يوضح إجراءات الدراسة الميدانية التي قمنا بها على المكتبات العامة البلدية لولاية عين الدفلى وذلك فيما يخص وقعها وأهم المشاكل و المعوقات التي تعاني منها، وصولاً إلى اقتراحات النهوض بها الواقع من السيئ إلى الأحسن حيث اعتمدنا في هذا على إستمارة التي قمنا بتصميمها بإعداد 30 سؤال مقسمة إلى أربعة محاور وهي كما لآتي:

المحور الأول: رأي المستفيدين حول مقومات المكتبة العامة (الرصيد، المبنى، التجهيزات)

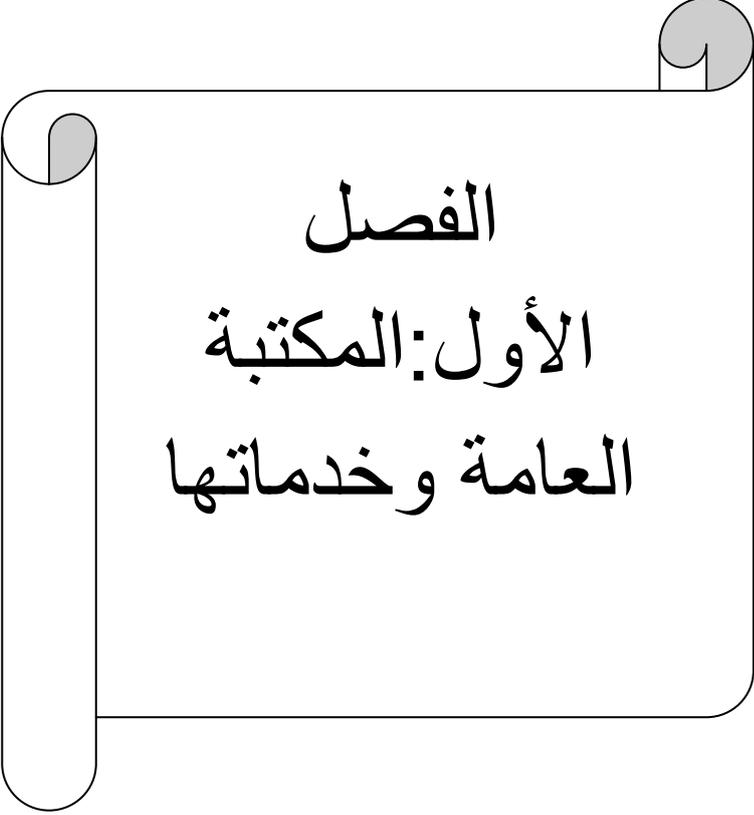
المحور الثاني: رأي المستفيدين حول خدمات المكتبة العامة

المحور الثالث: رأي المستفيدين من تكنولوجيا المتوفرة داخل المكتبة

بالإضافة إلى خاتمة الدراسة التي تتضمن نتائج الدراسة وقائمة ببليوغرافية، وجداول وأشكال مرتبة ترتيباً هجائياً ثم الملاحق.

ولقد اعتمدنا في كتابة الهوامش على معيار iso 690 وذلك فيما يخص المطبوع، أما الإلكترونية فقد

إعتمدنا على معيار iso 690-2



الفصل
الأول: المكتبة
العامة وخدماتها

تمهيد:

تعتبر المكتبات العامة ومراكز المعلومات جزء لا يتجزأ من كيان المجتمع الحديث، باعتبارها أحد وسائل تطويره وإستمراريته، إذ أصبح المجتمع الحالي يعتمد على المعلومات في جميع المجالات ومصدر أساسي في تنمية مختلف القطاعات، وهذا ما جعلها تسعى إلى تقديم مختلف النشاطات والخدمات للمستخدمين بهدف تلبية حاجياتهم الوثائقية. ولأن الغرض الأسمى من وجود أي مكتبة هو خدمة روادها وتلبية حاجياتهم الوثائقية، فقد أضحت هذه المكتبات ضرورية للمواطن، ترافقه في كل مراحل حياته حيث يحتاجها في دراسته وأوقات فراغه ووظيفته واستقراره، وعليه تعتبر المكتبة العامة مركزا للمعلومات المحلي الذي يضع كل أنواع المعارف والمعلومات في متناول المستخدمين منها، بصرف النظر عن السن أو الجنس أو المستوى التعليمي، و اعترافا بالدور الحيوي والفعال للمكتبة العامة، كنظام وأداة من أدوات الإعلام، والتكوين والتثقيف، أدى بنا إلى إجراء وهذا ما جعلنا تسليط الضوء على هذه المكتبات وواقعها من خلال مجموعة من المفاهيم الأساسية و أهم الخدمات التي تسعى من خلالها لإرضاء مستفيديها.

1-المكتبات العامة وخدماتها:

تتميز المكتبة العامة عن باقي المكتبات الأخرى بمجموعة من الخصائص والسمات التي جعلتها تختلف عن باقي المكتبات الأخرى بإضافة تقديمها لجمال من الخدمات.

1-1.تعريف المكتبة :

تعرف المكتبة العامة على أنها " عبارة عن مؤسسة علمية ثقافية تربية اجتماعية،تهدف الى جمع مصادر المعلومات بأشكالها المختلفة (المطبوعة وغير مطبوعة)، ويطرق المختلفة (الشراء، الإهداء، التبادل،الإيداع) وتنظيم هذه المصادر (فهرستها وتصنيفها وترتيبها)،وتقديمها لجميع المستفيدين من المكتبة : (القراء، الرواد، الباحثين) بأيسر وأسهل الطرق، ومن خلال عدد من الخدمات المكتبية الإعارة والإرشاد والتصوير...إلخ) وذلك عن طريق عدد من العاملين (المكتبيين) المتخصصين والمدرين في مجال المكتبات والمعلومات"¹

1-2.المكتبة العامة:

نظرا لتطور أغراض المجتمع المعرفي في البحث عن المعلومات كان لابد من وجود مكتبات تساعده وتسد خطاه وتسهل عليه مهمته فظهرت العديد من المكتبات لتلبية حاجات الأفراد، والتي من بينها المكتبات العامة باعتبارها مركز معلوماتي مهم.

1.2.1.تعريف المكتبة العامة:

لقد تعددت التعاريف حول المكتبات العامة حسب بيان اليونسكو الصادر عام 1994على أنها "مركز المعلومات المحلي الذي يضع كل أنواع المعارف والمعلومات مباشرة في متناول المنتفعين بها"²

1 عليان ، ربحي مصطفى .إدارة وتنظيم المكتبات ومراكز ومصادر التعلم .عمان :دار صفاء للنشر والتوزيع،

2002.ص.351

² بيان اليونسكو بشأن المكتبات العامة 1994.ص.1.

ويشير تعريف آخر إلى أنها "مؤسسة ثقافية تقدم خدماتها المكتبية والمعلوماتية لجميع أفراد المجتمع في منطقة معينة، وتساندها مخصصات مالية عامة أو خاصة. وهي المؤسسة المنشأة من قبل سلطة محلية لتقديم المواد والخدمات كافة المقيمين في نطاق السلطة أو المنطقة"¹.

وفي تعريف آخر تعرف بأنها "مؤسسات ثقافية نشؤها الدولة لتزويد جميع المواطنين من كافة الأعمار والميول والمستويات بمسائل إخبارية ملائمة عن كافة الموضوعات التي تهمهم وتوسيع معلوماتهم المهنية وتشجيعهم على الانتفاع في أوقات فراغهم، ولا تقتصر مجموعة المكتبة العامة على الكتب والمجلات فحسب بل تشتمل أيضا على المواد السمعية والبصرية، وغيرها من المواد التي تعين على كسب المعرفة"²..

1-3. لمحة تاريخية عن المكتبات العامة:

إن المتتبع في تاريخ وجود المكتبات العامة ، يعي أنها بدأت مع بداية الحضارة الإنسانية فهي ليست وليدة اليوم ، وعليه فليس من السهل تحديد الزمان والمكان التي وجدت فيها المكتبات العامة، ومن خلال هذا فإننا سوف نتطرق إلى تاريخ المكتبات في كل من الحضارة الإسلامية وكذا عند الغرب الإسلامي.

1-3-1 المكتبات العامة في الحضارة الإسلامية:

تعد المكتبات العامة المقياس الحقيقي والدقيق لرقى الشعوب والأمم ، وأن انتشارها وسهولة ارتيادها دليل على ثقافة الشعب وحبه للعلم، وقد كانت المكتبات العامة في الحضارة الإسلامية من حدود الصين شرقا إلى الأندلس غربا، وقلما تخلو بلدة إسلامية أو ناحية من مكتبة عامة.

¹ عبد الهادي ، محمد فتحي ؛ جمعة ، نبيلة خليفة . المكتبات العامة . القاهرة : الدار المصرية اللبنانية ، 2002.ص.17

² رشاد ، حسن . المكتبات وراسلتها . ط.3 . الكويت : دار الكتاب الحديث .ص.ص.8-9

ومما شجع على انتشار المكتبات في الإسلام أن من عادة العلماء والوزراء والأغنياء أن يقفوا بعد وفاتهم مكتباتهم الخاصة لمدنهم.

ولعل من أشهر المكتبات التي عرفتها الحضارة العربية الإسلامية هي تلك ألحقت بقصور الخلافة العباسية في بغداد والفاطمية في مصر والأموية في الأندلس، و تعتبر بيت الحكمة (خزانة الحكمة) في بغداد والتي أنشأها أبو جعفر المنصور وتوسعت في عصر الرشيد و ازدهرت في عصر المأمون من أعظم وأشهر المكتبات الإسلامية.

أما ثاني أشهر مكتبة في الحضارة الإسلامية في دار الحكمة أو خزانة الكتب في القاهرة التي أسسها الخليفة الفاطمي بأمر الله الفاطمي في نهاية القرن الرابع الهجري.

أما المكتبة الثالثة في الشهرة فهي قرطبة التي أنشأها الخليفة الحكم المستنصر بن عبد الرحمان الناصر في قصر الزهراء بقرطبة عاصمة الأندلس في منتصف القرن الرابع الهجري

وعلى ضوء ما تطرقنا إليه يمكن القول أن الحضارة العربية الإسلامية قد عرفت الأشكال المختلفة للمكتبات العامة وفتحها لعامة المسلمين أنشأتها ونظمتها، وقدمت لروادها الخدمات المختلفة¹

1-3-2 المكتبات العامة عند الغرب المسيحي

لقد قضى البرابرة على المكتبات التي تضم خلاصة الفكر اللاتيني والروماني ولم يسلم من ذلك إلا المكتبات الموجودة في الأديرة والكنائس وأصبحت الأديرة مكان لحفظ الكتابات الدينية وغيرها.

ويعتبر عصر النهضة هو العصر الذي ظهرت حركة إصلاح الديني بقيادة مارتن لوتر الذي دعم نشر الكتاب بين الطبقات الشعبية، وقد تميزت هذه الفترة بإنشاء المكتبات العامة والاعتماد على بقايا المكتبات

¹ عليان ، ربحي مصطفى .المكتبات في الحضارة الإسلامية . عمان : دار صفاء للنشر والتوزيع ، 1999.ص.138

الدينية كما تميزت بظهور الطباعة المتحركة على يد العالم الألماني غوتنبروغ وأصبح التعليم في متناول الجميع دون استثناء.

ولقد شهد القرن الرابع عشر ظهور الورق والحبر عند الصينيين وأصبح الورق رخيص كما ظهر حب الطباعة الذي ساعد في إنشاء الجامعات.

كما عرف القرن الثامن عشر ظهور الكتاب بشكله العالمي حيث احتوى على إيضاحات وفهرس وكشاف. حيث يعتبر الفهرست لابن النديم من أشهر القوائم البيبليوغرافية.¹

1-4. أهداف المكتبة العامة:

يتوقف نجاح المكتبة العامة في تقديم خدماتها للمستفيدين على مدى قدرتها في الوفاء بالأهداف التي أنشأت من أجلها , وعلى مدى استجابتها لاحتياجات المستفيدين من المعلومات، ولا تعتبر المكتبة العامة هدفا في حد ذاتها , وإنما الهدف من إنشائها هو تقديم خدمات المعلومات لجميع فئات المستفيدين الفعليين والمتوقعين، حيث أنها إذ لم تراعى هذه الاحتياجات والمتطلبات سوف تفشل حتما في تحقيق أهدافها.

ونذكر من أهداف المكتبة العامة ما يلي:

1. تقدم خدماتها لجميع فئات المجتمع دون تمييز بسبب الجنس أو الدين أو اللون، ولجميع الأعمار (الأطفال والشباب والكبار) وأيضا لجميع المستويات الثقافية بدون مقابل مادي، دون إجبار أو إكراه.
2. اقتناء مصادر المعلومات المطبوعة في مختلف فروع المعرفة البشرية، وتوفير خدمات البحث والتنقيف الذاتي لمساعدة الفرد على النمو الثقافي طبقا لاحتياجاته واهتماماته ورغباته.

¹ المدادحة ، أحمد نافع .أنواع المكتبات . عمان :دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة ، 2011.ص.ص:20-22

3.التعاون مع المكتبات المدرسية من أجل تحقيق أهداف المدرسة في جميع مراحلها بهدف إثراء المناهج الدراسية، وتشجيع التعليم الذاتي للطلاب في جميع المراحل الدراسية.¹

4.توفير المعلومات المتنوعة للأفراد وفق احتياجاتهم، مما يجعلهم على مستوى الوعي بما يجري من أحداث على المستويات المحلية، الإقليمية والدولية.

5.دعم النشاطات العلمية والاجتماعية والتربوية.

6. تحقيق الرفاه الاجتماعي عن طريق توفير الفرص لقضاء وقت فراغ ممتع وبناء والاستثمار الإيجابي للوقت بما يعود بالنفع على الأفراد.²

7.إتاحة جميع مصادر المعلومات المتوفرة بها بالمجان لجميع من يرغبون في الإطلاع على هذه المصادر دون أن يعترضهم في تحقيق ذلك أي حواجز مادية أو أي تدخل من السلطات السياسية أو الدينية.

8.أن توفر إمكانيات وخدمات البحث الحر والثقافة الذاتية.³

1-5.خصائص المكتبة العامة :وتتمثل خصائص المكتبة العامة فيما يلي :

- أن تقوم الدولة بتأسيسها والإشراف عليها.

- أن تقدم كافة خدماتها المكتبية للجمهور مجاناً.

- أن توفر الفرصة للأطفال كي يقوموا بنشاطاتهم وتعينهم لنهوض بمستواهم الفكري.¹

¹ العلي ، أحمد عبد الله. المكتبة العامة في خدمة المجتمع. عمان :دار كتاب الحديث .ص.ص:10-11

² عزيز، يونس. التنقية وإدارة المعلومات. بنغازي :جامعة قاز يونس، 1994.ص.428

³ بدر ، أحمد أنور. المكتبات ومراكز المعلومات النوعية. الإسكندرية:دار الثقافة العلمية.ص.ص:45-46

- تضم مواد نقل المعرفة البشرية في جميع العلوم والمعارف من ديانات إلى علوم اجتماعية إلى علوم بحتة وغير ذلك ليس كتباً فقط و إنما أيضاً دوريات ومواد سمعية بصرية ومصغرات فلمية.

- لا تجبر أحد على ارتيادها وليس ثمة إكراه على الدخول إليها على النحو الذي تصادفه في المكتبات المدرسية أو مكتبات الكليات أو المكتبات الجامعية، فارتياح المكتبة العامة يخضع لرغبة الشخص في تثقيف نفسه.²

1-6. فروع المكتبة العامة:

بما أن المكتبة العامة تقدم خدماتها لجميع فئات المجتمع سواء كانوا أطفال، شيوخ أو نساء ويغض النظر عن أعمارهم ومستوياتهم، إلا أن الضرورة اقتضت أن تفصل بعض أقسام المكتبة العامة لتصبح مكتبة مستقلة، من أجل أن تصل إلى جميع المواطنين من خلال فتح فروع جديدة ومكتبات فرعية واستخدام نظام المكتبة المتنقلة إضافة إلى مكتبة الأطفال.

وعليه فإننا سنتطرق إلى فروع المكتبة العامة بشيء من التفصيل ونذكر منها :

1-6-1. المكتبة الفرعية:

إن الغرض الرئيسي من إنشاء المكتبات الفرعية هو توفير وإيصال الخدمة إلى المستفيدين الذي يصعب عليهم الوصول إلى المكتبة العامة الرئيسية المركزية، لسبب أو لآخر بالإضافة إلى توفير الوقت والجهد عليهم، ويجب إقامة فروع للمكتبة الرئيسية لتصل إلى أكبر عدد من المستفيدين وان تقام هذه الفروع في الإحياء المكتظة سكانا وفي مبان خاصة وفقا لمواصفات محددة تتفق مع أهداف المكتبة العامة ووظائفها

¹ مليكة ، وهبي .الاتجاهات الحديثة في علم المكتبات . القاهرة :دار الحديث،2012.ص.63

² المدادحة ، أحمد نافع .المرجع السابق. ص.47

وخدماتها، ويمكن القول ان المكتبة الفرعية ذات الموقع المناسب والمجموعات الجيدة والأثاث المناسب والتي تفتح أبوابها ساعات مناسبة ويعمل بها موظفون مؤهلون تساوي في قيمتها وأهميتها المكتبة العامة¹

1-6-2. المكتبة المتنقلة:

وهي عبارة عن سيارة مصممة بشكل مناسب، تضم مجموعة من الكتب والمواد الثقافية الأخرى، تتطلق من المكتبة المركزية إلى القرى والأرياف وفق برنامج زمني معين، وقد ظهرت هذه المكتبات مع بداية القرن العشرين كنتيجة حتمية لاهتمام الدول المتقدمة بالريف وسعيها إلى إيصال مختلف الخدمات إليه ومن ضمنها الخدمات المكتبية.

وقد تهدف المكتبة المتنقلة إلى تقديم الخدمات المكتبية المختلفة وخاصة الإعارة للمناطق النائية من أجل رفع المستوى الثقافي لأهالي الريف، كما تهدف إلى زيادة الوعي لدى الأهالي بما يدور في العالم الخارجي من أحداث وتطورات، وشغل أوقات الفراغ لديهم بطريقة إيجابية وبناءة، والمساهمة في حل بعض مشكلات الريف ما تقدمه من كتب موجهة وغير ذلك من الأنشطة الثقافية.

وعلى الرغم من أهمية المكتبة المتنقلة للقراء والباحثين من أهالي القرى والريف والمناطق النائية إلا أنها تواجه العديد من المشكلات والتي من أبرزها : ارتفاع نسبة الأمية عند جمهورها، ضيق الطرق الريفية، صعوبة التنسيق بين مواعيد زيارتها وأوقات فراغ الأهالي وغيرها من المشاكل الأخرى.²

¹ المدادحة ، أحمد نافع . المرجع السابق. ص.59

² عليان، رحي مصطفى. المكتبات المتخصصة ومراكز المعلومات. عمان :دار صفاء للنشر والتوزيع، 2014. ص.ص:27-

1-6-3. مكتبة الأطفال:

يمكن لمكتبة الأطفال أن تكون قسما أو قسما أو جناحا في المكتبة العامة، على الرغم من أنها بدأت تظهر في الآونة الأخيرة مستقلة عنها، كما هو الحال في مكتبات رياض الأطفال والجمعيات والمؤسسات ذات العلاقة بالطفولة وحتى منازل الأسر الغنية والمتقفة، وقد تنتشر مكتبات الأطفال مع بداية النصف الثاني من هذا القرن كنتيجة طبيعية لسببين رئيسيين هما :

أولاً: غزارة أدب الأطفال بمختلف أشكاله وموضوعاته.

ثانياً: شعور المهتمين بحياة الطفل لكون الطفولة مرحلة مهمة و متميزة في حياة الفرد.

ونجد أن مكتبة الطفل تهدف إلى:

- توفير الكتب المناسبة للأطفال وأية مواد أخرى مناسبة لميول ورغبات الأطفال.

- خلق الجو المناسب للمطالعة والتسلية والترفيه والتنقيب للأطفال.

- تعريف الطفل بمكتبته وكيفية استخدامها والمحافظة عليها وتشجيعه على ارتيادها والاستفادة من كافة خدماتها.

- المساهمة في تطوير قدرات ومهارات الطفل اللغوية والقيم الاجتماعية.¹

1 عليان ، ربحي مصطفى. إدارة المكتبات: الأسس والعمليات. ط. 2. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، 2015. ص. 28.

2- البنية الأساسية للمكتبات العامة :

لا يمكن إدارة المكتبة العامة دون وجود البنية الأساسية التي بدونها يصبح من غير الممكن تقديم خدمات إيجابية للمستخدمين وترتكز البنية الأساسية للمكتبة العامة على ركائز أساسية أهمها: الإدارة والتنظيم والقوى البشرية المدربة والإمكانيات المادية والمالية.

وعليه فإننا بصدد عرضها على النحو التالي:

2-1. الإدارة :

وقد جاءت كلمت إدارة أصلا من كلمة لاتينية "service" تعني الخدمة، أي الخدمة التي تعود على المجتمع التي يتعامل مع المؤسسة أو المنطقة بالفائدة والنفعة العام، وأما في اللغة العربية فقد جاءت كلمة إدارة من الأصل أدار أي أحاط به أو جعله يدور.¹

ومن هنا يمكن تعريف الإدارة تعريفا شاملا فنقول "هي السياسات واللوائح والتنظيمات والقواعد المقننة والمنسقة لأنشطة وخدمات المكتبة العامة. والإدارة الجيدة تهدف إلى استمرار المكتبة العامة في أداء مهامها تجاه المجتمع ، وترتبط نجاح المكتبة العامة بمدى فاعلية الإدارة القائمة عليها ، والتي تضع السياسات والخطط والأهداف التي يجب تحقيقها ، والإدارة الجيدة للمكتبة العامة تعمل على متابعة وتنفيذ الخطط طبق للأهداف المرفوعة لها، وتقوم بتعديل المسار خلال التنفيذ"²

ويمكن وضع عناصر الإدارة الناجحة للمكتبات العامة بشكل من الاختصار فيما يلي:

1 عليان ، ربحي مصطفى .إدارة وتنظيم مراكز المكتبات ومراكز ومصادر التعلم .عمان :دار صفاء للنشر والتوزيع ،2002.ص.17،

2 العلي، أحمد عبد الله.المكتبات العامة في خدمة المجتمع.القاهرة :دار الكتاب الحديث ،2006.ص.15.

2-1-1 التخطيط:

يعتبر التخطيط من العمليات الفكرية التي تساعد في اتخاذ القرارات المختلفة كونها الوظيفة الإدارية التي تسبق أي عملية إدارية مهما بلغت أهميتها.

وقد عرف التخطيط على أنه " اتخاذ قرار لما سيتم مستقبلاً، وكيف سيتم ووقت إتمامه ومن سيقوم به، فالتخطيط هو خطوات عمل معينة ومحددة ومركبة وفق دراسة علمية سليمة مبنية على حقائق وتقديرات مدروسة، وقيل إن التخطيط هو عملية إعداد القرارات للقيام بعمل ما في المستقبل لتحقيق

أهداف معينة بوسائل ذات فعالية عالية"¹

وترتكز عملية التخطيط على عنصرين أساسيين وهما التنبأ بالمستقبل والاستعداد له.

2-1-2 التنظيم:

هو العملية التي يتم بموجبها تحديد الأعمال وتقسيمها وتوضيح المسؤوليات وتفويض السلطة وإنشاء العلاقات بين العاملين لكي تمكنهم من العمل معاً بأقصى كفاءة ممكنة بغرض الإنجاز.

كما يعرف التنظيم على أنه تحديد للأنشطة التي تقوم به المنظمة، وتحديد المسؤوليات والسلطات والعلاقات بين الأفراد رأسياً وأفقياً لتحقيق أهداف محددة.²

1 عليان ، رحي مصطفى. المرجع السابق. ص.63

2 إسماعيل ،وائل مختار .إدارة وتنظيم المكتبات ومراكز المعلومات. عمان :دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، 2009. ص.61

مكونات التنظيم:

-العمل.

-الأشخاص.

-أماكن العمل.

-العلاقات.

فالعمل والأنشطة يجب أن تحدد أولاً ثم تقسم إلى أجزاء للحصول على مزايا تقسيم العمل والتخصص.

والأشخاص تسند إليهم الأعمال أخذاً في الاعتبار مهاراتهم وخبراتهم وسلوكياتهم حتى يتناسب الجزء من العمل مع المسند إليه هذا الجزء.

وأماكن العمل وبيئة العمل تنطوي على الموقع والتصميم الداخلي لأماكن العمل وتهيئة ظروف العمل مع الإضاءة وتهوية والإقلال من الضوضاء.....الخ

أما العلاقات فيقصد بها العلاقات بين العمل والأشخاص وأماكن العمل.¹

2-1-3. التوجيه:

يتوقف نجاح المكتبة العامة باعتمادها على مجموعة من العناصر التي تكون كفيلاً لتحقيق أهدافها المنشودة، ومنها قيام الإدارة بعملية التوجيه.

والذي يعرفه جيوسي "أنه عملية إرشاد لنشاطات أفراد المنظمة في الاتجاهات المناسبة التي تؤدي إلى أهداف المنشأة".

¹ زويل، محمود أمين. الإدارة المكتبية الحديثة. الإسكندرية: دار الوفاء لنديا الطباعة والنشر، 2013.ص.39

كما يعرفه أيضا على أنها "الكيفية التي تتمكن بها الإدارة لتحقيق التعاون بين العاملين في المنشأة وحفزهم للعمل بأقصى طاقاتهم وتوفير بيئة العمل الملائمة والتي تمكنهم من إشباع حاجياتهم وتحقيق أهدافهم"¹ وعليه فإن نجاح الإدارة وإنجاز أهدافها لا يتحقق إلا بتوجيه الأفراد وتعليمهم كيفية إنجاز وأداء الأعمال المطلوبة منهم لتحقيق الأهداف المنشودة.

2-2. القوى العاملة في المكتبة:

2-2-1. الفئة الإدارية: وتعنى هذه الفئة بتخطيط الأعمال وتنظيمها وتنسيقها والإشراف عليها ومتابعتها، ويكون أمين المكتبة هو المسؤول الإداري الأعلى الذي ينبغي عليه إدارة المكتبة ووضع الخطط والسياسات وتوزيع المسؤوليات.

2-2-2. الفئة الفنية: ونصبت اهتماما على إنجاز وأداء الأعمال الفنية كالفهرسة والتصنيف والتزويد والتجليد، وينبغي إلا يكون اختيارها دقيقا وموفقا ووضعها في أماكن عمل تتناسب ومؤهلاتها ومهاراتها الفنية لكي مبدعة في مجال عملها وقادرة على استيعاب وفهم وظائف وواجبات المكتبة وأهدافها.

2-2-3. الفئة الثالثة: وتضم العاملين غير الفنيين ممن يقومون بممارسة وأداء الأعمال الكتابية الروتينية والمساعدة في بعض الأعمال الخدمية المختلفة.

أما بالنسبة لمدير المكتبة العامة فينبغي أن تتوفر فيه المؤهلات والمهارات التالية :

- يحمل شهادة جامعية
- لديه شهادة اختصاص في علوم المكتبات والمعلومات لا تقل عن الدبلوم العالي.
- خبرة في وممارسة في مجال المكتبات والمتطلبات.

1 عليان ، رحي مصطفى . المرجع السابق، ص.185

- إتقان وإجادة لِبغض اللغات الأجنبية.

- أن يكون قادرة على استثمار وظائف الإدارة الحديثة في أعمال وخدمات المكتبة ونشاطاتها المتنوعة.

- أن تكون شخصية اجتماعية وثقافية تؤمن له النجاح في العلاقات الرسمية والشعبية.¹

2-3. المقومات المادية للمكتبة العامة.

2-3-1. / الموقع: يعتبر موقع المكتبة العامة عاملاً هاماً في نجاحها وقدرتها على تقديم خدمات جيدة

لمستفيديها، حيث يؤثر الموقع تأثيراً أساسياً في استخدام المكتبة والاستفادة من مصادرها، كما يساعد

الموقع الملائم في الهيئة العاملة على تأدية أعمالهم بصورة أكثر راحة وفعالية ومن المواصفات الخاصة

بالموقع المناسب للمكتبة العامة ما يلي :

أ/ سهولة الوصول إلى موقع المكتبة :

يجب أن تكون المكتبة العامة في الميادين الرئيسية بالمدينة قريبة من المواصلات العامة والأسواق

التجارية ومراكز الخدمات فالموقع الجيد يساعد على جذب أعداد كبيرة من المستفيدين وينص الإتحاد

الدولي لجمعيات المكتبات بأن لا يتجاوز بعد المكتبة العامة عن مساكن الأفراد التي تخدمهم أكثر من

1.5 كغ.

ب/ بعد المكتبة عن مصادر الضوضاء والتلوث :

وذلك بان تكون المكتبة في مكان بعيد عن مصادر الضوضاء والتلوث حيث يعمل ذلك على حماية

المجموعات المكتبية كما يساعد الهيئة العاملة على أداء أعمالهم بصورة أحسن ومتجنب مصادر

الضوضاء والتلوث.

1 عليوي، محمد عودة؛ المالكي، لازم مجبل. المكتبات النوعية. عمان :مؤسسة الوراق لل نشر

والتوزيع، 2007. ص.ص:140-141

ج/ جودة التهوية والإضاءة الطبيعية:

أي أن يوفر الموقع أنسب ظروف التهوية الطبيعية وذلك لتوفير جو صحي يتيح للمستخدمين استخدام المكتبة، والإفادة منها دون الإضرار بصحتهم كما يجب أن يسمح الموقع بتوفير أفضل قدر من الضوء الطبيعي وقد لا يمنع ذلك من وجود إضاءة صناعية موزعة توزيعاً حسناً.

د/ السماح بالتوسع المستقبلي : أي أن يتم اختيار موقع المكتبة بحيث يسمح بزيادة مساحة المبنى في المستقبل وذلك لمواجهة الزيادة المستقبلية في إعداد المجموعات والمستخدمين والخدمات ولذا ينبغي ترك مساحات تستخدم فيها بعد لأغراض التوسع المستقبلي دون تأثير على المسطحات الخضراء و حول المكتبة، أو المخصصة لحماية المكتبة من التلوث أو أماكن انتظار السيارات.¹

2-3-2. الأثاث والتجهيزات :

ينبغي تأثيث المكتبة بأثاث مزيج متين ، فالأثاث المريح يعمل على جذب المستخدمين بالمكتبة، وتتنوع الأثاث والتجهيزات المطلوبة للمكتبة العامة و من أهمها :

إدراج الفهارس والمقاعد والمناضد، الرفوف المفتوحة لوحة الإعلانات صندوق المقترحات، هذا بالإضافة إلى أجهزة التليفزيون والكاسيت وآلات التصوير والحاسبات الآلية... الخ.

هذا قد وضع الاتحاد الدولي لجمعيات المكتبات معايير خاصة بإعداد المقاعد الواجب توفيرها طبقاً لإعداد السكان كالتالي:

توفير مقعد لكل ألفين من السكان لمكتبة تخدم عشرين ألف نسمة، ومقعد واحد لكل ثلاثة آلاف نسمة

1 غادة ، عبد المنعم موسى . المكتبات ومرافق المعلومات الفرعية . الإسكندرية : دار المعرفة الجامعية، 2012ص.ص.129-130

للمكتبات التي تخدم أكثر من 20 ألف نسمة.

2-3-3. عدد العاملين :

يرتبط عدد العاملين بالمكتبة العامة بعدة عوامل منها :

- مجموعة السكان في البيئة المكتبية.

- عدد المرتدين عليها.

- خدمات التي تقدمها.

- الميزانية.

- عدد ساعات فتح المكتبة.

لقد اهتمت معظم الدول في مقدمتها الولايات المتحدة الأمريكية بوضع المعايير المناسبة من العاملين في المكتبات العامة حيث أثارت جمعيات المكتبة الأمريكية 1966 (إلى توفير موظف واحد لكل ألفين من السكان على أن يكون ثلث العاملين من موظفين مؤهلين وفنيين).¹

2-3-4/ المبنى:

يعتبر المبنى من المقومات الأساسية التي تقوم عليها المكتبة ، فلا يتخيل وجود مكتبة دون مبنى ، فهو الذي يساعد على تحقيق الأهداف التي أنشأت من أجلها المكتبة من خلال العمل على توفير الخدمة وتقديمها إلى المستفيد، وهذا لا يتأتى إلا من خلال تصميم مبنى يساعد على ذلك.

¹ غادة ، عبد المنعم موسى. المرجع السابق. ص. 131.

وعند الشروع في بناء مكتبة عامة جديدة، فسوف يحتاج المبنى إلى تقدير عدد السكان في البيئة، وتعرف المعايير الموصى بها في هذا الشأن، وينبغي له أيضا أن تكون لديه فكرة واضحة عن نمط المبنى الذي يتطلع إليه وسماته، ومن الضروري أن يضع كل هذه التفاصيل بين يدي المعمارى في أول لقاء بينهما، وعليه فإن المبنى لا بد له من سمات من أجل وضعه على أرض الواقع، ومن بين هذه السمات تخصيص مساحة تساعد على العمل في المكتبة وتعمل على تلبية حاجياتها وحاجيات مستفيديها، فهي تختلف من منطقة إلى منطقة ومن بلد إلى بلد وهذا حسب الإمكانيات المتوفرة عند كل

مكتبة وعدد السكان والرواد المتوافدين على المكتبة.¹

2-3-5. التمويل في المكتبة العامة:

يعد المستوى المناسب من التمويل أمرا حاسما بالنسبة لنجاح المكتبة العامة في الوفاء بأدوارها، فبدون هذا المستوى المناسب من التمويل على المستوى البعيد، يستحيل وضع سياسات لتوفير الخدمات واستغلال الموارد المتاحة بأقصى قدر من الفعالية، ويوضح ذلك عدد من الأمثلة التي من بينها مبنى مكتبة جديد لا توجد أموال كافية لصيانة، ومجموعات من الكتب الجديدة لا توجد أموال لإبدالها، ونظم حاسوبية بدون أموال لصيانتها وتحديثها، فالتمويل مطلوب ليس فحسب عند إنشاء مكتبة عامة بل يتعين أيضا مواصلة وضمان توفيره على أساس منتظم.

2-3-5-1. مصادر التمويل:

ثمة عدد من مصادر التمويل التي يستعان بها في توفير الأموال اللازمة للمكتبات العامة، وإن تغيرت نسبة التمويل من كل مصدر تبعا لعوامل محلية تسود كل بلد.

وفيما يلي بيان الموارد الأولية :

¹ عبد الهادي، محمد فتحي، جامعة، نبيبة خليفة. المكتبات العامة. القاهرة : الدار المصرية اللبنانية، 2001. ص. 37.

- الضرائب المفروضة على الصعيد المحلي أو الإقليمي أو المركزي.
- المنح الثابتة المقدمة من المستوى الحكومي المركزي أو الإقليمي أو المحلي.
- من مصادر الدخل الثانوية ومنها :

- هبات تمنحها هيئات تمويل أو أفراد عاديون.
- دخل تديره أنشطة تجارية مثل النشر وبيع الكتب.
- دخل رسوم تفرض على المنتفعين مثل الغرامات.
- دخل مرسوم تتقاضى من المنتفعين لقاء خدمة شخصية، منها تسجيلات وطباعتها.
- رعاية تمنحها منظمات خارجية.¹

3. الخدمات المكتبية:

تعتبر الخدمات المكتبية من أهم الوسائل التي تسعى المكتبة من خلالها إلى الوصول لتحقيق الأهداف التي أنشأت لأجلها.

3-1. تعريف الخدمة:

لقد تعددت التعاريف حول تعريف الخدمة، فنجد جمعية التسويق الأمريكية تعرفها بأنها "عبارة عن أنشطة أو منافع التي تعرض للبيع أو تقدم مرتبطة مع السلعة المباعة"²

أما كوتلر ارمسترونغ عرف الخدمة بأنها نشاط أو منفعة يقدمها طرف إلى طرف آخر وتكون في الأساس غير ملموسة ولا يترتب عليها أية ملكية فتقديم الخدمة قد يكون مرتبط بمنتج مادي أو لا يكون³.

¹ مرفق المكتبات العامة : مبادئ الإيفلا / اليونيسكو التوجيهية لتنميته، افريل 2001.ص.ص.20-21

² عليان ، ربحي مصطفى .خدمات المعلومات . عمان :دار صفاء،2010.ص.20

³ العلاق ، بشير ، الطائي ، حميد عبد النبي .تسويق الخدمات . عمان : دار زهران ، 2007 .ص.36.

كما أنه يوجد تعريف آخر للخدمة وهو " الخدمة هو نشاط أو منفعة تؤدي أو توزع من قبل وحدة إنتاج الخدمة لفرد معين أو مجموعة من الأفراد أو جهة أخرى يترتب عليها مخرجات غير ملموسة لا يلمسها الفرد أو الأفراد أو الجهة التي تؤدي إليها هذه الخدمة"¹

3-2. تعريف الخدمة المكتبية :

عرفت جمعية التسويق الأمريكية الخدمات بأنها : " منتجات غير ملموسة، يتم تبادلها مباشرة من المنتج إلى المستعمل، ولا يتم نقلها أو خزنها، وهي تقريبا تقنى بسرعة، الخدمات يصعب في الغالب تحديدها أو معرفتها لأنها تظهر للوجود بنفس الوقت التي يتم شراؤها واستهلاكها فهي تتكون من عناصر غير ملموسة متلازمة وغالبا ما تتضمن مشاركة الزبون بطريقة هامة، حيث يتم نقل ملكيتها."²

وتعرف أيضا أنها مجموعة الأعمال، والأنشطة التي تقدمها المكتبة ممثلة في موظفيها بتوفير الظروف المناسبة للمستفيد، حتى يصل إلى المعلومات بأفضل الطرق وأيسرها³.

وتقسم الخدمات المكتبية المقدمة داخل المكتبة إلى :

أ.الخدمات العامة: وتكون مباشرة مع الرواد والمستفيدين

ب.الخدمات الفنية: وهي الخدمات غير مباشر والتي تشمل عملية التنظيم , الفهرسة والتصنيف وتنمية المجموعات , وغيرها من الخدمات التي لا تتعلق بالجمهور المستفيدين مباشرة

ج.الخدمات الإدارية : وهي الخدمات أو العمليات التي تتم أو تتوفر لتنسيق بين الخدمات العامة والخدمات الفنية من أجل تحقيق السرعة في الإنجاز والأداء الأفضل.¹

1 ابو علفة ، عصام الدين أمين . التسويق : المفاهيم-الاستراتيجيات:النظرية والتطبيق . الإسكندرية: مؤسسة حورس الدولية. ص.473

² عليان ، ربحي مصطفى المرجع السابق .ص.20

³ سلامة ، عبد الحافظ محمد . خدمات المعلومات وتنمية المكتبات المكتبية . عمان : دار الفكر ، 1997 .ص. 111

3-3. الخدمات الغير مباشرة:

تتمثل الخدمات الغير مباشرة في مجموعة من العمليات التي يقوم بها أعوان المكتبة في سبيل إرضاء المستفيد وتحقيق التنظيم والتنسيق داخل المكتبة ونذكر منها :

3-3-1. التزويد:

يعتبر التزويد من العمليات الفنية المهمة التي تقوم عليها المكتبة العامة فهي خدمة تسعى إلى بناء وتنمية المجموعات المكتبية، وهي بمثابة خطوة مهمة من أجل الحصول على مصادر المعلومات التي يتم اختيارها.

وقد تعددت التعاريف حول خدمة التزويد حيث يعرفها هارود أنه " أحد أقسام المكتبة ومهمته الرئيسية طلب الكتب والمواد المكتبية الأخرى، ويقوم هذا القسم بوظائف أخرى كالحصول على المواد المكتبية عن طريق الإهداء والتبادل، كما يقوم بعملية التجليد لهذه المواد".²

وكتعريف آخر لتزويد هو "عملية الحصول على مصادر المعلومات المختلفة والمناسبة للمكتبة من خلال الطرائق المختلفة والمناسبة للتزويد كالشراء والإهداء والتبادل والإيداع، وذلك بعد اختيار دقيق لها بناء على سياسة اختيار معينة ضمن ميزانية محددة، بغرض تنمية المجموعات المكتبية وتقديم خدمات أفضل للمستفيدين".³

3-3-1-1. طرق التزويد:

الشراء: هو المصدر الرئيسي لتوفير معظم المقتنيات المكتبية، ويمكن أن يتم الشراء مباشرة من المؤلف أو الناشرين عن طريق وكيل يقوم بتقديم هذه الخدمة بالمقابل.

¹ بدير، جمال. المخل للدراسة علم المكتبات ومراكز المعلومات. عمان: دار الحامد، 2008. ص. 138.

² عليان، ربحي مصطفى. تنمية مجموعات المكتبية. عمان: دار الصفاء للطباعة والنشر والتوزيع، 2000. ص. 66.

³ الجواهري، خيال. الخدمة المكتبية. ط. 3. دمشق: جامعة دمشق، 2007. ص. 43.

الإهداء: هو مصدر آخر لكثير من مصادر المعلومات وبخاصة التي تأتي من مؤسسات لا تهدف إلى الربح، وقد يأتي الإهداء من أي مصدر كالمؤلفين وطبقات المثقفين والأغنياء وغيرهم.¹

التبادل: هو عبارة عن تعاقد أو اتفاق بين مكتبتين أو أكثر أو هيئتين أو أكثر على التفاوض فيما بينهما بالمواد المكتبية بحث تقدم كل منهما للأخرى مطبوعات أحدهما في غنى عنها والأخرى في حاجة إليها دون التعامل المالي فيما بينهما ، وبذلك تستطيع كل منهما اقتناء كتب ومواد مكتبية قد لا تستطيع الحصول عليها بغير هذا الطريق.²

الإيداع: يعد الإيداع القانوني مصدرا مهما لتنمية مصادر المعلومات في المكتبات الوطنية أو من يقوم مقامها من المكتبات الرئيسية في الأقطار التي لا يوجد فيها مكتبات وطنية.

ويستلزم الإيداع القانوني وجود قانون الذي يلزم المؤلف أو الناشر أو الطابع منفردين أو متضامنين أو أي جهة أخرى تمتلك حقوق الطبع لأي مصدر معلومات بإيداع عدد محدود من النسخ المجانية من مصنفاته (خرائط، صور، أفلام، برمجيات، حواسيب.... إلخ) في المكتبة الوطنية قبل تسويقها أو

بيعها.³

3-3-2. الفهرسة

هي عملية إنشاء فهرس أو هي عملية الوصف الفني لمواد المعلومات بهدف أن تكون تلك المواد في متناول المستفيد بأيسر الطرق وفي أقل وقت ممكن.

1 عليان ،رحبي مصطفى ؛النجداوي،أمين.مقدمة في علم المكتبات والمعلومات.عمان :دار الفكر للنشر والتوزيع 1999،ص.20،

2 غانم ، حسن صالح ؛ جلامنة ، عمار عبد الله.مدخل إلى علم المكتبات والمعلومات.عمان :مؤسسة الوراقة،2013،ص.165

3 الجواهري ،خيال الجواهري ،خيال .الخدمة المكتبية.ط.3. دمشق:جامعة دمشق ،2007،ص.51

وتعرف الفهرسة بأنها عملية الإعداد الفني لأوعية ومصادر المعلومات، من كتب ودوريات ومخطوطات و مواد سمعية وبصرية ومصغرات فلمية... الخ بهدف أن تكون هذه الأوعية والمواد المكتبية أو المصادر في متناول المستفيدين من المكتبة بأيسر الطرق وفي أقل وقت وجهد ممكن.¹

3-3-2-1 أنواع الفهرسة

تنقسم الفهرسة فنيا ومهنيا إلى قسمين :الفهرسة الوصفية والفهرسة الموضوعية

أ. **الفهرسة الوصفية** : تعنى الفهرسة الوصفية بوصف الكيان المادي لأوعية المعلومات بصورة دقيقة حتى يمكن تفرقة بينها وتعرف على كل منها على حدة، ويتطلب استخدام جميع المعلومات التي تظهر في صفحة عنوان الكتاب أو الدورية أو مطبوع أو على ملف.²

ب. **الفهرسة الموضوعية**: يقصد بالفهرسة الموضوعية ذلك الجزء من عملية الفهرسة الذي يهتم بوصف الكيان الموضوعي للكتب وغيرها من المواد بحيث يمكن تجميع المواد ذات الموضوعات المتشابهة ببعضها بجانب بعض ويتم ذلك عن طريق:

- رموز دالة على الموضوع اي باستخدام نظام تصنيف.

-التحديد اللغوي للموضوع أي باستخدام رؤوس الموضوعات أو الواصفات.

وبمثل الشق الثاني لتحليل الموضوع اختيار مصطلحات لوصف محتوى المواد مما يستلزم نظاما ثابتة، تخرج عادة على :

أ-هيئة قوائم رؤوس الموضوعات مرتبة هجائيا.

1 الدباس ، ريا أحمد. الفهرسة الوصفية والموضوعية للمكتبات ومراكز المعلومات التقليدية والمحوسبة. عمان :دا صفاء للنشر والتوزيع ،2011.ص.25

2 إسماعيل ، حسن صالح عبد الله؛الوراغي ، إبراهيم أمين .الإجراءات الفنية في المكتبات ومراكز المعلومات:التزويد ،الفهرسة ،التصنيف.عمان:الوراقة للنشر والتوزيع،1999.ص.253

ب-شكل مكانز وهي قوائم بمصطلحات (واصفات)، علاوة على الترتيب الهجائي التقليدي، تكون مرتبة حسب تسلسلها المنطقي أو حسب توزيعها الموضوعي أو حسب أي نمط آخر.¹

3-3-3.التصنيف:

يعتبر التصنيف من أهم الخدمات الفنية في المكتبات العامة كونه أداة لسيطرة على الكم الهائل لمصادر المعلومات التي تقتنيها المكتبة العامة،" وعليه فإن "التصنيف يحتل مكانة بارزة في علم المكتبات والمعلومات، وذلك لأنه يتناول التنظيم المقنن للعلوم والمعارف الإنسانية كما هي ممثلة في مصادر وأوعية المعلومات،كما أن التصنيف يعد من العمليات الأساسية التي تقوم بها المكتبات ومراكز المعلومات.²

ويعرف التصنيف على أنه "ترتيب المعلومات الموجودة بالمكتبة ترتيباً من شأنه أن يجعل جميع كتب الموضوع الواحد في مكان واحد على الأرفف، تجاورها أوثق الكتب صلة بموضوعها".

3-3-3.1.أغراض التصنيف:

يؤدي التصنيف عدة وظائف في المكتبة أهمها ما يلي :

- 1- هو الأساس في المقتنيات بقصد استخدامها.
- 2- التصنيف أساس مناسب في مساعدة القراء.
- 3- التصنيف يؤدي إلى ارتباط الوثائق ارتباطاً نوعياً.

1 عليان ،ربحي مصطفى ؛النجداوي،أمين.مقدمة في علم المكتبات والمعلومات.عمان :دار الفكر للنشر والتوزيع، 1999.ص.ص:206-207

2 عبد الهادي ، محمد فتحي ؛ بدر ، أحمد أنور . التصنيف والفلسفة وتاريخه ونظريته ونظمه وتطبيقاته.الرياض :دار المريخ للنشر والتوزيع،1995.ص.

- يساعد القراء والباحثين بالحصول على حاجاتهم دون مساعدة موظفي المكتبة أو استخدام الفهارس، كما أنه يعكس أهم العلاقات بين الوثائق.¹

3-3-4.التكشيف:

التكشيف هو أحد أشكال التحليل الموضوعي للوثائق، وهو يمثل المستوى الأول للتحليل في حين يمثل الاستخلاص المستوى الثاني، وقد عرف التكشيف بأنه عملية تحليل المحتوى الموضوعي لأوعية المعلومات والتحليل عن هذا المحتوى بلغه نظام التكشيف. والتكشيف هو درجة عالية من درجات عالية من درجات التصنيف ويعنى باستنباط المحتوى الفكري للوثيقة تماما كما التصنيف ولكن على درجة أعلى من التخصيص والتفصيل والتكشيف بهذا الطرح هو محاولة عميقة لاسترجاع كل أو معظم المفاهيم المطروحة في الوثيقة، أي يزيد عن التصنيف بالتغطية الكاملة في حين يقف التصنيف عند هذا المحتوى الفكري في عمومياته.

3-3-4-1مكونات عملية التكشيف:

تتكون عملية التكشيف من الخطوات التالية:

- 1.الفحص الدقيق لمصادر المعلومات.
2. تحليل محتوى (المصدر) أو مصادر المعلومات ويعتمد هذا على معايير سبق إقرارها.
- 3.عنوانة المفردات المميزة في الوثائق بواسطة واصفات أو مصطلحات مناسبة.
- 4.إضافة رمز (أرقام أو حروف) لكل واصفة ليبدل على مكان وجودها داخل المجموعة لأغراض استرجاعها تلك المعلومات.
- 5.إنشاء نمط العلاقة الداخلية بين الواصفات ويتم ذلك بواسطة الإحالات التوضيحية.
6. تقرير الشكل المادي للكشاف المكتمل، وعليه فإن عملية التكشيف تقوم عنصرين وهما :
 - 1.المدخل التي يبحث تحتها المستفيد.

¹ الدبيس ، ماجد مصطفى .علم المكتبات وما يحتاجه أمين المكتبة .عمان :دار المعتز للنشر والتوزيع ،2014.ص.93.

2. الروابط أو الوسائل التي يتم الربط بها بين المداخل والمعلومات المتصلة بهذه المداخل مثل أرقام التصنيف وإحالات وغيرها¹

3-3-5. خدمة الاستخلاص:

تعد خدمة الاستخلاص وسيلة هامة من وسائل استرجاع المعلومات , ومن الوسائل أو قنوات اتصال بين مصادر المعلومات من جهة والمستخدمين من جهة أخرى، وتلعب المستخلصات دورا هاما في توفير وقت الباحث وإطاعه على كل ما هو جديد في مجال تخصصه واهتمامه من مصادر للمعلومات سواء كانت في شكل كتب، دراسات، روايات، وثائق...إخ. وتحتاج هذه العملية إلى خبرة ومهارة وتعتمد على أسس وقواعد لا بد للعاملين في المجال الاستخلاص من دراستها والتدريب عليها لكي يعدوا مستخلصات جيدة.²

ويمكنك تعريف الاستخلاص تعريفاً أشمل على أنه "عبارة عن شكل من أشكال البيبليوغرافيا الجارية التي تعطي موجزا وملخصا للمقالات والمطبوعات المختلفة، وتعطي فكرة عنها وعن المجالات والموضوعات"³

3-3-5-1. أهمية المستخلصات :

ظهرت الحاجة إلى للمستخلصات بعد أن أبح الباحث في مجال تخصصه يواجه في الدوريات آلاف المقالات والبحوث والتي قد يجد نفسه بعد أن يقرأها لم يستفد منها شيئاً لعدم صلتها بموضوع بحثه فيصبح أكثر وقته هدرا، وتفاديا لهذا الموقف وتوفيرا لجهد الباحث ووقته، فإن مراكز المعلومات تمد الباحث وقتا لأولويات معينة وعند عدم توفر النشرات المنشورة، بمستخلصات لمحتويات المقالات حتى يستطيع منذ البداية أن يحدد ويختار المقالات ذات الفائدة بالنسبة له بل في بعض الأحيان قد يكتفي بهذا

1العنساوه ، محمد علي. التكشيف والاستخلاص والانترنت في المكتبات ومراكز المعلومات .عمان :علم كتب الحديث، 2009.ص.ص:11-13

2 عليان ،رحي مصطفى ؛النجداوي،أمين. المرجع السابق.ص.289

3 النويسه ،غالب عوض. خدمات المستخدمين من المكتبات ومركز المعلومات .عمان ،2000.ص.215.

المستخلص، وهكذا فإن نشرات المستخلصات تفيد في ملاحقة الإنتاج الفكري الحديث والمتجدد، كما تفيد في التغلب على مشكلة الإطلاع على الإنتاج الفكري المنشور باللغة الأجنبية التي لا يجيدها الباحث، إذ غالباً ما تعد المستخلصات باللغة التي يعرفها الباحث التي تعالج وتساعد في متابعة البحث أو العمل الأصلي والتعرف علي¹

3-4. الخدمات المباشرة التي تقدمها المكتبة للمستخدمين:

تعد الخدمات المباشرة من الخدمات التي تكون مباشر بين المكتبيين والمستخدمين ومنها:

3-4-1. خدمة الإعارة :

تشكل الإعارة العصب الحيوي لخدمات المكتبات والمعلومات بشكل عام، وتعتبر واحدة من أهم الخدمات العامة التي تقدمها المكتبات العامة، وأحد المؤشرات الهامة على فعالية المكتبة وعلاقتها بمجتمع المستخدمين، وهي كذلك معيار جيد لقياس مدى فاعلية المكتبات ومراكز المعلومات في تقديم خدماتها وتحقيق أهدافها²

ولقد تعددت التعاريف وتنوعت حول تعريف الإعارة، حيث يعرفها سعيد أحمد حسن بأنها : عملية تسجيل إخراج الكتاب أو المواد المكتبية الأخرى لاستخدامها خارج وداخل المكتبة بغرض الاستفادة منها من خلال فترة زمنية معينة ووفق نظام معين، ويقوم بهذه العملية أحد موظفي قسم الإعارة .

ويعرفها الحزيمي على أنها "مجموعة من الخدمات والإجراءات التي يمكن للمكتبة من خلال إتاحة الفرصة للمستخدمين لاستخدام مصادر المكتبة وفقاً لضوابط معينة تكفل المحافظة على تلك المصادر وإعادتها في الوقت المحدد"

1 الدبيس ، ماجد مصطفى .المرجع السابق . ص.142

2 عليان، رحي مصطفى؛ النجداوي، أمين.المرجع السابق.ص.207

ويمكن تقسيم الإعارة إلى رئيسيين في جميع المكتبات سواء عامة أو متخصصة أو أكاديمية، وهذه الأنواع تؤدي إلى استخدام أفضل للمواد المكتبية المتوفرة ومن هذه الأنواع:

3-4-1-1. الإعارة حسب الرفوف: هناك نوعين من الإعارة حسب الرفوف هما:

أ. **نظام الأرفف المفتوحة** : وهنا يسمح لكل المستفيدين الدخول إلى الرفوف، والتجول بين رفوف الكتب، ومن ثم اختيار الكتاب المناسب بعد الإطلاع عليه بشكل مباشر، وبعد دراسة أجزائه.

ب. **نظام الرفوف المغلقة** : وهذا النظام لا يسمح للمستفيدين بالدخول إلى الرفوف مطلقاً، ويمنع التعامل مع الكتب وهي على الرفوف، إذ أن على المستعير أن يقوم بتعبئة نموذج خاص للإعارة، ويندرج فيه عنوان الكتاب ورقمه، بالإضافة إلى المعلومات أخرى قد تطلب منه، ويقوم بعد ذلك بتسليمها إلى موظف الإعارة الذي يقوم بدوره بالبحث عن الكتاب المطلوب على الرفوف¹.

3-4-1-2. الإعارة حسب الاستخدام: هناك نوعين من الإعارة حسب الاستخدام هما :

1. **الإعارة الداخلية** : فالإعارة الداخلية نتيجة طبيعية لسياسة الأرفف المفتوحة : (عدم السماح بخروج بعض المواد المكتبية من المكتبة بحيث تستخدم فقط داخل القاعات المخصصة لها)

2. **الإعارة الخارجية** : وهي من حق القارئ مع ضرورة توفير شروط أوفر لبعض الرواد كالمدرسين أو الباحثين في المكتبات الأكاديمية وفي هذه الحالة لا يخرج الكتاب من المكتبة لا بد من تسجيله وتحديد مدة الإعارة².

1 النويسه، غالب عوض. المرجع السابق..ص.ص:41-42

2 حسن، سعيد أحمد. المكتبات العامة والوعي الثقافي. ط.2. بيروت: مؤسسة للطباعة لنشر والتوزيع، 1985. ص.99

3-4-2. خدمة التصوير والاستنساخ:

تعد خدمة التصوير والاستنساخ من الخدمات الأساسية والضرورية التي يجب على جميع أنواع المكتبات ومراكز المعلومات أن تقوم بتوفيرها للمستخدمين منها، وذلك لأنها تعد مكملة لخدمة الإعارة، وبخاصة بعد أن انتشرت آلات التصوير والاستنساخ بشكل واسع وأصبح من السهل التعامل معها حتى من قبل المستخدمين أنفسهم، وتسهم هذه الخدمة في تقليل عملية السرقة والتزويق للمواد المكتبية المختلفة وبخاصة المراجع والدوريات والمطبوعات الأخرى التي لا تعار، كما تسهم في عمليات الإهداء والتبادل للوثائق، وتنقسم الخدمة إلى نوعين رئيسيين وهما : التصوير الفوتوستاتي والتصوير المصغر (الميكرو فيلم والميكرو فيش)¹

3-4-3. الخدمة المرجعية:

تعتبر هذه الخدمات من أهم الخدمات العامة أو المباشرة التي تقدمها المكتبات العامة ومراكز المعلومات، ومن المعروف أن كل مكتبة أو مركز للمعلومات مهما كان حجمه يضم قسماً أو جناحاً للمراجع يشرف عليه أمين أو أمين المراجع، ومهما كان حجمها (المكتبة) أيضاً فإن هناك أسئلة توجه إليها قبل المستخدمين ومن الواجب عليها الإجابة على مثل هذه الأسئلة بغض النظر عن طبيعتها.

والجدير بالذكر أن الخدمات المرجعية لا تقتصر فقط على الإجابة على الأسئلة المرجعية التي يطرحها المستخدمين وإنما تتعداها لتشمل خدمات أخرى كثيرة، وتحتاج هذه الخدمات لكي تقدم بشكل فعال وشامل وبسرعة على عنصرين :

¹ الجواهري، خيال. الخدمة المكتبية. ط.3. دمشق : جامعة دمشق، 2007. ص.139

أولاً: مجموعات غنية من الأعمال المرجعية كالقواميس والموسوعات والأدلة والمراجع الجغرافية والأعمال الببليوغرافية المختلفة وغيرها.

ثانياً: أمين مراجع مؤهل أو متخصص ولديه الخبرة الكافية والرغبة في العمل في مجال خدمة

المستفيدين وإرشادهم، بالإضافة إلى الثقافة الواسعة وإجادة اللغات والشخصية المقبولة.¹

3-4-4. خدمة تدريب المستفيدين:

إن الدور الذي تلعبه المكتبة العامة في تقديم خدماتها للمستفيدين مع ضخامة موادها المكتبية وزيادة حجم مستفيديها، أصبح من الضروري إيجاد كيفية لاستخدام هذه المصادر والخدمات من خلال القيام بعملية تدريب المستفيدين التي تمكنهم من الوصول إلى ما يحتاجون إليه.

ويمكن تعريف خدمة تدريب المستفيدين على أنها "عبارة عن برامج تعدها المكتبات ومراكز المعلومات بهدف تنمية المهارات الأساسية للتعامل مع المكتبات ومراكز المعلومات وإكساب المستفيدين الحاليين والمحتملين القدرة على تحقيق الاستفادة الفعالة من مصادر المعلومات والاستفادة من الخدمات المكتبية والمعلوماتية وتمكينهم من القيام بكافة خدمات البحث العلمي ومتطلباته".²

ومن أهم المبررات التي دعت إلى إقامة تنظيم برامج خاصة بتدريب المستفيدين نذكر منها ما يلي :

- يأتي المستفيدون وخاصة الجدد منهم إلى المكتبات ومراكز المعلومات الكبيرة وليس لديهم فكرة كافية عن مصادرها وتنظيمها.

1 عليان، ربحي مصطفى. المكتبات ومراكز المعلومات المتخصصة. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، 2014 ص.ص: 127-

² النويسه، غالب عوض. المرجع السابق. ص. 113.

- النمو والانفجار المعرفي في معظم الحقول والموضوعات مع صعوبات ومشكلات في عملية البحث عن المعلومات واسترجاعها.

- الفلسفة الجديدة للمكتبات ومراكز المعلومات والتي توجب على العاملين ألا يقفوا بانتظار المستفيدين ليسألونهم المساعدة في كل مشكلة صغيرة كانت أم كبيرة، بل من واجبهم تدريب المستفيدين على كيفية التعامل مع مشكلات البحث عن المعلومات.

-معظم المستفيدين وبخاصة من مجتمع المكتبات الأكاديمية والعامة يجهلون تماما مصادر المعلومات المختلفة وسبل تنظيمها وطرق استرجاعها وكيفية استخدامها للأغراض المختلفة، كما أنهم من خلال تدريبهم على مثل هذه الموضوعات سيتركون المجال واسعا للعاملين في المكتبات ومراكز المعلومات ليتفرغوا لأعمالهم الفنية.¹

3-4-5. خدمة الإحاطة الجارية:

تعرف خدمة الإحاطة الجارية على أنها إعلام الموظفين في المؤسسة بما يرد إلى المكتبة من مواد مكتبية جديدة، مثل إعداد قوائم بالمطبوعات وتصوير قوائم المحتويات وتوزيعها على الموظفين.

وهناك تعريف آخر يقول بأنها نظم لاسترجاع الوثائق المتوافرة حديثا، واختيار المواد وثيقة الصلة باحتياجات فرد أو جماعة، وتسجيل هذه المواد من أجل إرسال إشعار إلى هذا الفرد أو الجماعة الذي ترتبط هذه المواد باحتياجاته.

وبناء على هذا التعريف نجد أن خدمة الإحاطة الجارية تتضمن النشاطات التالية :

1. استعراض الوثائق وتصفحها.

1 عليان ،رحي مصطفى ؛النجداوي ، أمين .المرجع السابق.ص.219

2. اختيار المواد بما يناسب واحتياجات الأفراد الذين تقدم لهم هذه الخدمات.

3. إشعار الأفراد عن المواد التي تهتم بالطرق المناسبة¹

3-4-6. الخدمة الإعلامية:

مجموعة الأساليب والبرامج التي تقوم بها المكتبات ومراكز المعلومات لاجتذاب القراء والمستفيدين والتعريف بساسة المكتبة وبرامجها وأنشطتها المختلفة.

3-4-6-1. أهداف الخدمة الإعلامية : تتبع أهمية الخدمات الإعلامية في المكتبات و مراكز

المعلومات من أجل تحقيق الأهداف التالية:

1. جذب أكبر عدد من المستفيدين والقراء من الخدمات المكتبية.

2. تعريف جمهور المستفيدين بسياسة المكتبة وبرامجها و أنشطتها المختلفة.

3. خلق جو من الصداقة والتعاون بين المكتبة والمجتمع المحيط بها.²

3-4-7. خدمة الأطفال:

لقد أخذت المكتبات العامة منذ تأسيسها على عاتقها العمل على خدمة المجتمع باختلاف طبقاتهم، ومن

بين الفئات التي أخذت حصتها من الخدمة المكتبية، خدمة الأطفال.

"والمقصود بالخدمة المكتبية العامة للأطفال هي تلك الخدمات المكتبية التي تقدمها المكتبة العامة لإحدى

فئات جمهورها وهم الأطفال، وتتضمن تيسيرات استخدامهم لمجموعات ملائمة من الكتب والمواد التعليمية

1 العنساوه ، محمد علي. التكشيف والاستخلاص والانترنت في المكتبات ومراكز المعلومات . عمان :علم كتب

الحديث، 2009.ص.199

² النويسه ،غالب عوض. المرجع السابق . ص.108

المختلفة، وربطهم بالمكتبة والكتب عن طريق العديد من البرامج والوسائل الترفيهية والتعليمية، وذلك منذ بدء تعرفهم على الصور والكلمات حتى الوقت الذي يتمكنون فيه من الاستفادة من الخدمات المكتبية العامة والتي تقدم للكبار"

ومن أهداف مكتبة الأطفال نذكر :

- تيسير استخدام الأطفال لمجموعات واسعة ومتنوعة من الكتب.
- مساعدة الأطفال وتوجيههم في اختيارهم للكتب والمواد الأخرى.
- تشجيع الإقبال على القراءة بهدف الحصول على المتعة وبدوافع شخصية تلقائية من قبلهم.
- تشجيع عمليات التعليم طوال الحياة، عن طريق الاستفادة من مصادر المكتبة العامة.
- مساعدة الطفل على تنمية قدراته الشخصية ومفاهيمه الاجتماعية.¹

3-4-8. خدمة الانترنت :

الانترنت هي شبكة اتصالات تربط العالم كله، وتقدم عديدا من المعلومات والخدمات، وهي ذات أهمية كبيرة للمكتبات حيث تقدم مصادر حديثة للمعلومات غير متاحة في الأوعية المطبوعة، وهي تقدم إمكانية تبادل المعلومات ووجهات النظر بين الأفراد عبر العالم، وهي تتيح الاتصال بقواعد البيانات بأنواعها المختلفة، كما أنها تتيح أيضا إمكانية الوصول إلى الفهارس المتاحة على الشبكة بشكل مباشر من أي مكان، وفي أي وقت، وهي فضلا عن هذا تتيح الإطلاع على الدوريات الإلكترونية والبحث فيها والاستئناس منها.

¹ محفوظ ، سهير أحمد. الخدمة المكتبية العامة للأطفال. القاهرة : مكتبة الزهران، 1997. ص.ص 15-20

وهذا فهي تتيح العديد من الخدمات المفيدة، فهي تلعب دورا هاما في المكتبات العامة، وقد أصبح من من المؤلف أن يبحث أخصائي المراجع في المكتبة عن المعلومات المطبوعة باستخدام الانترنت وليس المراجع الورقية، بل أصبح من السهل على المستفيد نفسه أن يقوم بهذا الدور. وقد تطورت استخدام الانترنت من مجرد التعريف بالبيانات البليبيوجرافية عن الكتب والمقالات إلى توفير النصوص الكاملة للمقالات والتقارير وبعض الكتب.¹

¹ عبد الهادي ، محمد فتحي ؛ جمعة ، نبيلة خليفة .المكتبات العامة. القاهرة :الدار المصرية اللبنانية ،2001.ص.187

خلاصة الفصل :

نستنتج مما سبق ذكره أن المكتبات العامة مؤسسة ثقافية وعلمية ومرآة تعكس تاريخ الشعوب وحضارتها على مدى العصور، كما تقوم بدور مهم وفعال في ترقية وتطوير المجتمع وذلك باعتمادها على مجموعة من المقومات والخدمات التي تساهم في تحقيق أهدافها، بما يكفل تحقيق حاجات مستخدميها وتحقيق استمرارها وبقائها، فهي تقوم على حفظك الإنتاج الفكري والمعرفي، وهي تعد جهازاً للتعليم الذاتي المستمر، لأنها تقدم خدماتها لجميع الأعمار، ولجميع المستويات الثقافية، وتتعدد خدمات المكتبة العامة باختلاف البيئات الثقافية والخصائص الاجتماعية، فهي عندما تخطط للخدمات التي تؤدي يجب أن تحسب حساب المتقنين والعمال والمزارعين وطلبة المدارس والباحثين وربات البيوت والأطفال والشيوخ والشباب، بل والهيئات الثقافية... الخ

وإن نجاح المكتبة العامة مرتبط ارتباطاً وثيقاً بجودة خدمات التي تقدمها ومدى تفاعل المستخدمين معها ورضاهم عليها، وذلك بتوفير المصادر المناسبة والمكان المناسب بالإضافة إلى تهيئة الظروف الملائمة من تجهيزات ومساحات خضراء وأماكن الراحة وقاعات مكيفة وعمال في المستوى، وأوقات دوام تتناسب مع إقبال المستخدمين عليها.

كما أن المكتبة العامة تحاول أن تهتم بفروعها التابعة لها كمكتبة الأطفال والمكتبات الفرعية والمكتبة المتنقلة، وهذا ما يساعدها على أن يكون فضائها واسع ويشمل الجميع.



الفصل
الثاني: المكتبات
العامة في الجزائر

1 المكتبات العامة في الجزائر:

تمهيد : تعد المكتبات العامة ماضي وحاضر ومرآة التي تعكس تاريخ الشعوب والأمم وحضارتها في حفظ وتخزين مصادر المعلومات التي تمثل ثروة إنسانية وبصمة إيجابية لأفراد المجتمع التي تنتمي إليه باعتبارها إحدى وسائل نشر العلم والمعرفة وحرية الفكر والمبادئ والقيم التعليمية والتوجيه الأفراد والمواطنين بصفة عامة، فطالما تأثرت الدول المستعمرة من أثر الثقافات التي صبت في كل المجالات ومنها مجال المكتبات، وبما ان الجزائر من بين هذه الدول فقد استلزم علينا البحث والتقصي للحالة العامة للمكتبات العامة في الجزائر التي لم تسلم من هذا التأثير خلال حقبة التاريخية من العصر العثماني الذي شهد بروز نوعين من المكتبات وهما مكتبة الأثرياء والعلماء، وكذلك المكتبة السلطانية.

أما المرحلة الثانية التي يجب تسليط الضوء عليها هي الفترة الاستعمارية والتي تميزت بمحاولة طمس الشخصية العربية الإسلامية للمواطن الجزائري باعتبار المكتبة العامة الجزائرية أداة للنشر الثقافة الفرنسية الغربية كي تزرع فيهم بذور الجزائر الفرنسية، وليسري مفعولها وسط هذا المجتمع سعت فرنسا إلى تشييد عدة مكتبات مفرقة بذلك بين الجزائريين والأوروبيين.

وأخيرا والآن دوام الحال من المحال، وفور بزوخ نور الإستقلال على الجزائر استخدمت كل جهودها بإعطاء القدر الكافي من الموارد المادية والبشرية لنهوض بالمكتبات العامة، متحدية بذلك العوائق التي واجهتها بعد الاستغلال والدمار التي شهدته.

1. السياق التاريخي عن المكتبات العامة في الجزائر

يعتبر تاريخ المكتبات العامة في الجزائر مرآة تعكس الماضي والحاضر ولا يمكننا الإرتياء لمعرفة واقعها الحالي إلا من خلال تتبع ماضيها ومحاولة تشخيصه، وهذا ما ساقنا إلى تتبع السياق التاريخي للمكتبات العامة في الجزائر والتي كانت كالاتي:

1-2. المكتبات العامة في العهد العثماني

يعود تاريخ المكتبات العامة في الجزائر إلى فترة الحكم العثماني والتي وجد بها نوعان من المكتبات، النوع الأول وهو مكتبة العلماء والأثرياء والتي تتواجد في في منازلهم، وهي مكتبات خاصة وهي مكتبات خاصة وليست مفتوحة لعامة الشعب، أما النوع الثاني فيمكن وصفها بأنها مكتبة عامة وكان يصطلح على تسميتها المكتبات السلطانية أو الأميرية وكانت موجودة بالمساجد والجوامع والزوايا والمدارس، وقد كانت مفتوحة أمام عامة الناس يمارسون فيها البحث القراءة والبحث، ومن خلال هذا يمكننا إبراد أشهر المكتبات العامة في ذلك العهد ومنها، مكتبة الجامع الكبير بالجزائر العاصمة ومكتبة المدرسة المحمدية التي أنشأها محمد الكبير، وكذا مكتبة زاوية القيطة والتي كانت تحتوي على كتب كثيرة، وكانت مفتوحة أمام الطلبة والمعلمين و العلماء للمطالعة والدراسة، كما أن أرصدها كانت ذات طبيعة موضوعية وتغلب فيها الكتب الدينية ومخطوطات نفيسة، وقد إعتمدت المكتبات في تلك الفترة من أجل تنمية مجموعاتها على الوقف وذلك من خلال الكتب الموقوفة من طرف أصحابها أو تقوم بالشراء من فائض الأوقاف النقدية، وإضافة الى ذلك كانت الكتب تأتي عن طريق هجرة أهل الأندلس الى الجزائر أو من خلال الحجاج والعلماء الجزائريين الذين كانوا يجلبون معهم الكتب من مصر والحجاز، إضافة إلى هذا فإن

المؤلفين الجزائريين كان لهم دور في تزويد المكتبات بمؤلفاتهم، وهذا ما جعل الإقبال عليها من خلال

الخدمات المقدمة إليهم .¹

¹ قموح، نجية. الإطار القانوني والتنظيمي للمكتبات العامة في الجزائر: دراسة وصفية تحليلية لمكتبات الشرق الجزائري: علم المكتبات: جامعة منتوري: قسنطينة: 1997. ص36

1-3-3. المكتبات العامة في الجزائر خلال فترة الإستعمار :

لقد إعتبرت فرنسا المكتبة العامة في الجزائر دعامة أساسية من دعائم نشرها لتعليم وتطوير الثقافة الفرنسية، فقد جاء في تدخل وزير التربية العمومية الفرنسي ماريو رشان، خلال المؤتمر الدولي حول القراءة العمومية الذي عقد في الجزائر سنة 1931 أن المكتبات هنا أي في الجزائر تستجيب إلى احتياج ثلاثي، وهو تكملت التعليم المدرسي و تدعميه، وكذا تمكين المعمرين ذو الأصل الأجنبي لغتنا و آدابنا و منح الأهلي فرصة الاطلاع على ثقافتنا لان ذلك مفخرة لهم.

ولان المكتبة تعد المجال الأرحب للتوطيد الصداقة الفرنسية الإسلامية وقال كذلك (إننا نوريد أن تكون مكتبتنا معاهد للفكر و الجمال العلمي، أين يستطيع كل واحد ان ينهل منها حسب إمكانياته واحتياجاته). وهكذا إذن كان القصد من إنشاء هذه المكتبات وتعميمها أينما كان ذلك ضروريا هو نشر لثقافة الفرنسية والسماح للمعمرين من إكساب لغتها وتذوق أدبها من جهة والقضاء على ثقافة البلاد بكل مقوماتها وتعويضها بالثقافة الفرنسية من جهة أخرى .

1-3-1. أنواع المكتبات العامة خلال فترة الإستعمار

لقد أوجدت فرنسا في الجزائر نوعان من المكتبات العامة، نوع خاص بالأوروبيين ويتجلى ذلك في المكتبات البلدية وفروعها، ونوع خاص بالأهالي وهو ما كان يدعى بالمكتبات العربية الإسلامية، وسنقوم بذكر هذين النوعين بشيء من التفصيل وذلك باعتمادنا على أهم المعلومات التي إعتدتها نجية قموح في دراستها لتاريخ المكتبات العامة بالجزائر، وهذا وفق مايلي :

1-3-1-1. المكتبات الخاصة بالأوروبيين : والتي تحتوي على مجموعة من المكتبات موزعة عبر التراب الجزائري وهي كالتالي :¹

1 نجية ، قموح . المكتبات العامة في الجزائر خلال فترة الإحتلال الفرنسي 1830-1962 [على الخط]
يوم 11:30-2018/03/14
<http://alyseer.net/vb/showthread.php?t=15429>

أ.المكتبة البلدية المركزية بالجزائر: تم إنشاء هذه المكتبة سنة 1872 من أجل تغطية الاحتياجات الكبرى لبلدية الجزائر , ومقرها آنذاك حي القصبة، وكان يوجد بها مجموعة من المؤلفات حول الجزائر، بلغ عددها سنة 1881 حوالي 1818 مجلد، ثم ارتفع ليصل سنة 1914 الى حوالي 13607 مجلد , وقد ألحقت بهذه المكتبة اثنا عشر مكتبة فرعية وكانت معظم الكتب التي يتشكل منها الرصيد ذات قيمة ادبية، بالإضافة إلى الكتب كان القراء يطلعون كذلك على الجريدة الرسمية والنشرات الإدارية مثل البحث عن النصوص الإدارية وغيرها .

ولقد اعتمدت هذه المكتبة على الإعارة الداخلية والخارجية، أما عن ميزانية هذه المكتبة فإن جزء منها كان يقطع من ميزانية البلدية التابعة لها وهي بلدية الجزائر والجزء الآخر من ميزانية المكتبة الوطنية.

ب.المكتبة العربية بعناية: توجد بها مكتبة عمومية إسلامية واحدة وكانت تفتح ابوابها ساعتين في اليوم خلال كل أيام الأسبوع عدا الأحد، اشتملت على حوالي 462 مجلد مرقمة وموضوعة في أربعة خزائن زجاجية، ولقد تحصلت في الثلاثينيات على ميزانية ضعيفة جدا، استغلتها في شراء بعض الكتب الجديدة، كما كانت تمارس الإعارة لتلاميذ وغير التلاميذ على أن لا تتجاوز مدة الإعارة ثمانية أيام، وكانت نسبة الإعارة الخارجية بها منخفضة وهذا عكس الإعارة الداخلية التي قدرت بحوالي 12إعارة في اليوم الواحد.¹

ج.المكتبة العربية ببجاية: وجدت هذه المكتبة منذ سنة 1903 بمقر محاذ لمسجد سيدي الصوفي، ويعود تعيين أول مكتبي بها الى نفس سنة تأسيسها، وكان طالبا بمدرسة التعليم العالي الإسلامي بمدينة قسنطينة، ثم فيما بعد عوض بمدرسة من المسجد، وكانت المكتبة تحمل خاتم يحمل العبارة (المكتبة الإسلامية ببجاية)، أما الميزانية فلم تحصل هذه المكتبة على ميزانية لسنوات طويلة وبالتالي لم تتمكن من إقتناء كتب جديدة باستثناء بعض الكتب في الداسة والنحو، وبالنسبة للإعارة فكانت تخضع لموافقة نائب

¹ نجية ، قموح.نفس المرجع.

المحافظة بالمدينة، ثم فيما بعد أصبح المدرس المسؤول عن المكتبة هو الذي يقوم بهذه العملية على أن يوقع في سجل مخصص لهذا الغرض .

د. المكتبة العربية بقسنطينة : كانت توجد توجد بنهج كومب خارج مدرسة التعليم العالي الإسلامي ، وهي مفتوحة كل مساء ابتداء من الساعة الثالثة زوالا، وكان أستاذ العربية بالمسجد والمدارس الخاصة بالأهالي والتابعة إلى سلطة المحافظة، ويقوم بالإشراف على قاعة المطالعة مقابل حصوله على سكن مجاني دون أي تعويض آخر وقد احتوت المكتبة على عدد كبير من الكتب المطبوعة باللغة العربية فقط وأيضا على عدد من المخطوطات، وكانت تابعة لمراقبة مدير مدرسة قسنطينة الذي يقوم كل سنة بتفتيش المكتبة العربية بعناية وبجاية، كما أن الإعارة لا تتم إلا بموجب الخطية .

1-3-1-2. المكتبات الخاصة بالأهالي : وكان بها مجموعة من المكتبات موزعة على الاقليم الجزائري

والتي هي كالتالي :

أ. مكتبة تلمسان : كانت توجد في قاعة بمدرسة تلمسان ، احتوت على رصيد قدره 396 كتاب في مواضيع مختلفة ، ثم توسعت هذه المكتبة فيما بعد وكانت الميزانية المخصصة لشراء الكتب والصيانة لا يتعدى 120 فرنك فرنسي، كما وضعت هذه المكتبة تحت إشراف مدير مدرسة تلمسان للتعليم الإسلامي يساعده أستاذ من المدرسة يتولى عملية الصيانة والمحافظة والشراء كما يقوم بعملية الإعارة، وكانت هذه المكتبة مفتوحة أمام الجميع الأهالي لكنهم كانوا قليلوا التردد، أما عن أيام فتحها فكانت مفتوحة في أيام العطل فقط .¹

ب. المكتبة الفرعية : وهي في حدود اثنا عشر مكتبة تابعة للمكتبة البلدية المركزية، سبعة من هذه المكتبات كانت مخصصة للكبار وخمسة للأطفال وكانت تدعى كذلك مكتبات الأحياء، أما تلك

¹ قموح ، نجية . نفس المرجع

المخصصة للكبار، واحدة منها كانت بدار الشباب تهتم بالعمال اليدويين، ولقد كانت تمارس فيها الإعارة بصورة مجانية على أن يقدم المنخرط وصل السكن مع الشراء دفتر إعارة ب0.50 فرنك فرنسي، أما نوعية القراءة التي كانت تمارس فيها فإن قراءة التسلية كانت تمثل 96 بالمئة، وأما مكتبة الأطفال والتي بلغ عددها 5 مكتبات فقد قدر عدد قراءها سنة 1930 بحوالي 1700 طفل من بينهم 115 طفل و 11 طفل من الأهالي، وكانت تمارس فيها الإعارة الخارجية بمعدل كتاب واحد لمدة ثمانية أيام .

1-4. المكتبات العامة بعد الاستقلال:

لقد شكلت نهاية الحرب العالمية الأولى تأخرا ملحوظا فيما يخص المكتبات العامة في الجزائر، ويعود سبب ذلك التأخر الى مجموعة من العوامل ومنها ارتفاع أسعار الكتب وضعف الميزانية الخاصة بالافتاء، وهذا ما شكل عائقا حقيقيا للمكتبة في أداء دورها كما يجب¹.

ولقد عبر أمين الزاوي عن الوضع الذي آلت اليه المكتبات في الجزائر قائلا " إن أمر مكتبتنا مزر وكارثي ففي الفترة الأخير وبالتدقيق مع نهاية الثمانينيات أي منذ بدأت الأزمة الشاملة تنهش الجزائر، كما تعرضت المكتبات في البلديات والولايات و في الجهات إلى قرصنة كبرى لم تعرف لها سابقة من قبل ليس فقط على مستوى نهب الأرصدة بها، ولكن هذا هو الأفدح لقد تعرضت هذه المؤسسات من حيث البناء والعقار إلى تحويلات غريبة وخطيرة كان من ورائها كل من أحزاب ومؤسسات الخواص وجهات مشبوهة، وكان المسئولون في كل مرة يريدون الخروج بمجموعة من التبريرات، فيتم تشريع هذا الإستلاء بحجج أمنية تارة وباسم الأولويات المشبوهة تارة أخرى على مجموعة كبيرة من المكتبات البلدية والمدرسية وبذلك يتم تحويلها الى مقرات أحزاب تارة أو دكاكين تارة أخرى أو مقرات للسكن أو قاعة للرياضة أو أغراض أخرى " .

¹ قموح ، نجية. نفس المرجع.

ومن خلال هذا فقد أضاف أمين الزاوي قائلاً: " إنه في الآونة الأخيرة أصبح وجود المكتبة العامة في الجزائر يشكل قفزة نوعية من خلال التعلم ونشر ثقافة القراءة، وهذا ما جر إلى تعزيز جهودها من أجل محو الحقبة الإستعمارية والسير بالمجتمع توفير المعلومة"¹

1-5. الإطار التنظيمي والإداري للمكتبات العامة في الجزائر

حظيت مكتبات المطالعة العمومية بأهمية بالغة من طرف الدولة الجزائرية، حيث سخرت وزارة الثقافة 30% من ميزانيتها في المخطط الخماسي لإنشاء 450 مكتبة، ويعتبر هذا البرنامج داعماً لمشروع إنشاء 1541 مكتبة، أي توفير مكتبة على الأقل في كل بلدية .

وقد حرصت الوزارة على ضمان تخطيط علمي في مجال ما تتيحه من مجموعات وثائقية، من خلال يوم دراسي حول تسيير المكتبات العمومية وبناء وتنمية المجموعات المكتبية في جويلية 2010، وذلك بحضور وزيرة الثقافة خليدة تومي، ومديرو الثقافة و إدارات في وزارة الثقافة، حيث أكدت الوزيرة في مداخلتها على ضرورة تحديد سياسة إقتناء الكتب للمكتبات العمومية .

وتبدو عناية الدولة بمكتبات المطالعة العمومية من خلال منحها الإستقلالية المالية والإدارية، وذلك وفق ما حدده القانون الأساسي لمكتبات المطالعة في مادته الثانية، بأنها مؤسسات عمومية ذات طابع إداري تتمتع بالشخصية المعنوية والإستقلال المالي، وهي تحظى بمقرات راقية من حيث الموقع والتصميم والتجهيز وبمجموعات ثرية وموظفين متعددي التخصصات بما يساهم في أداء هذه المكتبات لرسالتها.²

1 سعاد ، بوصحراء .واقع خدمات المكتبات العامة : دراسة لعينة من مكتبات المطالعة العمومية بولاية المدية -الجزائر

- مذكرة لنيل شهادة الماجستير : علم المكتبات والتوثيق:جامعة الجزائر 2 -بوزريعة .2013.ص.155

2 المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية محمد عصامي .مكتبات المطالعة العمومية بالجزائر بين إنجازات الميدانية وتوقعات

المستقبلية .بسكرة :دار علي بن زايد للطباعة والنشر ،2015.ص.83

" ولقد بادرت وزارة الثقافة بتجسيد مشروع مكتبة في كل بلدية، وذلك بالتعاون مع وزارة الداخلية والجماعات المحلية وهذا بداية من من 2005¹ وذلك من خلال إصدار وسن المراسيم التنفيذية المنشورة بالجريدة الرسمية المتعلقة بالمكتبة البلدية وهي كالاتي :

* المرسوم التنفيذي رقم 07 - 275 المؤرخ في 6 رمضان عام 1428 هجري الموافق ل 18 سبتمبر 2007 والذي يحدد القانون الأساسي لمكتبات المطالعة.²

* المرسوم التنفيذي 08- 236 المؤرخ في 23 رجب عام 1429 هجري الموافق ل 30 جويلية 2008 والذي يقضي بإنشاء مكتبات المطالعة في كل من ولاية : عنابة، أدرار، بسكرة، قسنطينة، بجاية، بشار، تبسة، غليزان ، تلمسان، عين تموشنت، معسكر، تيزي وزو، تيارت، الجلفة.³

* المرسوم التنفيذي رقم 09- 346 المؤرخ في 3 ذي القعدة عام 1430 الموافق ل 28 أكتوبر 2009 والذي يقضي بإنشاء مكتبات المطالعة في كل من ولاية : شلف، عين الدفلى، مسيلة، أم البواقي، تيبازة، سيدي بلعباس، تيسمسيلت، الأغواط.⁴

1-6. إجراءات وزارة الثقافة في مجال المكتبات العامة:

1-6-1. معايير المكتبات العامة في الجزائر:

لقد عملت المديرية الفرعية للكتاب والمطالعة العمومية ودعم الإبداع على إعداد وتقنين معايير تقنية، ينبغي الاسترشاد بها من طرف المجالس الشعبية البلدية ومديريات الثقافة عند بناء وتجهيز المكتبات العامة. وقد حددها كما يلي:

- موقع مناسب (تجنب مجاورة أماكن الضجيج)

- بنية تحتية تتوافق مع المعايير المتبعة

1 خليدة تومي . اليوم الدراسي حول تسيير المكتبات العمومية وبناء تنمية المجموعات على الخط

تم الإطلاع عليه يوم : 27 / 03 / 2018 على الساعة 11:33 : [http:// www.el-massa.com](http://www.el-massa.com)

² المرسوم التنفيذي رقم : 07 - 275 العدد 58 المؤرخ في 19 سبتمبر 2007 ص.37

³ المرسوم التنفيذي رقم : 08 - 236 العدد 43 المؤرخ 30 جويلية 2008 ص. 16

⁴ المرسوم التنفيذي رقم : 09 - 346 العدد 62 المؤرخ في 28 أكتوبر ص.3.

-رصيد متنوع يلبي احتياجات المستعملين، ويثرى بشكل دوري

-اعتمادات سنوية لاقتناء الكتب وتسيير المكتبة

1-6-1-1. اليوم الوطني للكتاب

بمناسبة الذكرى الواحدة والأربعون لاسترجاع السيادة على المكتبة الوطني الجزائرية وانتقال تسييرها من الإدارة الفرنسية إلى أيدي جزائرية حيث كان أول من تولى إدارة المكتبة الوطنية الجزائرية الأستاذ محمود آغا بوعيداد، أعلنت وزارة الثقافة ذلك اليوم وهو 15 سبتمبر كيوم وطني للكتاب أو عيد الكتاب. وتعد مبادرة جيدة من أجل تحسيس الرأي العام بأهمية الكتاب والقراءة في الحياة اليومية للشعب.

وفي ذلك اليوم انطلقت أكبر قافلة لتوزيع الكتب على الجزائر العميقة، قافلة تمنح للمكتبات على مستوى كل ولايات الوطن مكتبات 48 ولاية مجموعة هائلة من الكتب تزيد عن 170000 كتاب. وهي مكونة من منشورات محافظة السنة الثقافية الجزائرية بفرنسا و رصيد من مقتنيات المكتبة الوطنية الجزائرية¹

1-6-1-2. يوم إعلامي ودراسي:

نظمت وزارة الثقافة من خلال مديريتها للكتاب والمطالعة العمومية يوما دراسيا تمحور حول نقطتين أساسيتين وجوهريتين، وذاتي أثر كبير في تنمية وتطوير المكتبة العامة الجزائرية وهما:

-المشروع الأولي لقانون الكتاب والمطالعة العمومية،

- تم تنظيم هذا اليوم الإعلامي في مكتبة قصر الثقافة بتاريخ الفاتح من ديسمبر سنة 200 وضعية قطاع الكتاب ومقترحات التطوير وتم افتتاحه من طرف وزيرة الثقافة، وتضمن المداخلات التالية:

- عملية تحضير مشروع القانون قُدمت من طرف مديرية الكتاب والمطالعة العمومية لوزارة الثقافة.

1 الزاحي ، سمية. المكتبات العامة في الجزائر بين النظريات العلمية ومعطيات الواقع: المكتبات العامة البلدية لولاية

سكيكدة نموذج. مذكرة لنيل شهادة الماجستير : علم المكتبات .تخصص الإدارة العلمية والمعلومات : جامعة منتوري -

قسنطينة. 2006.ص.96

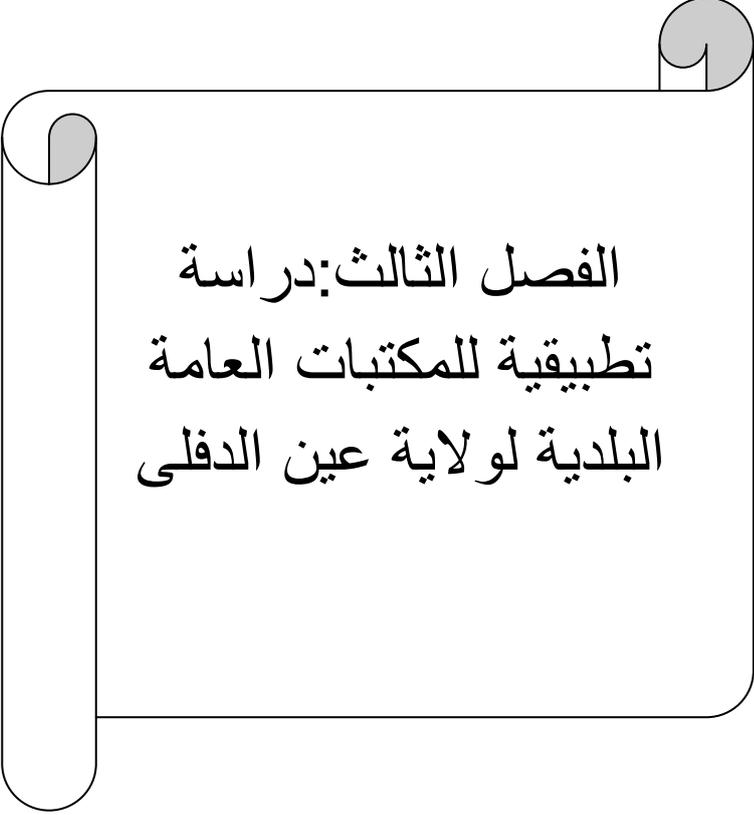
- عناصر حول سلسلة الكتاب قُدمت من طرف النقابة الوطنية لناشري الكتاب.
- عناصر حول سلسلة الكتاب قُدمت من طرف النقابة المهنية للكتاب.
- التوزيع ومكتبات البيع قُدمت من طرف الجمعية الوطنية للمكتبيين الجزائريين.
- المكتبات والمطالعة العمومية قُدمت من طرف مديرية الكتاب والمطالعة العمومية لوزارة الثقافة.
- الحماية الأدبية قُدمت من طرف الديوان الوطني لحقوق المؤلف والحقوق المجاورة.
- الإيداع القانوني والرقم الدولي الموحد للكتاب قُدمت من طرف ممثل عن المكتبة الوطنية¹.

1 الزاحي ، سمية . المرجع نفسه.ص.ص:96-97

خلاصة الفصل:

إن تتبع وتقصي الحالة العامة للمكتبات العامة في الجزائر لا يكون إلا من خلال المرور على الحقبة التاريخية لظهورها وتطورها، وكذا بيئتها التنظيمية التي اعتمدت عليها ومناطق توزيعها على المستوى الوطني، إذ يعود تاريخها إلى العهد العثماني والتي انقسمت إلى نوعان من المكتبات، منها ما كانت خاصة بالعلماء والأثرياء، أما الثانية فسميت بالمكتبات السلطانية أو الإمبراطورية.

وفيما يخص فترات الاستعمال فقد كانت المكتبات خاصة بالفرنسيين لزرع الثقافة الفرنسية في الجزائر بحيث كانت هناك مكتبات خاصة بالأهالي الخاصة بالجزائريين، أما بعد الاستقلال فقد كان هناك إهمال للمكتبات نظرا للأوضاع المزرية التي عاشتها الجزائر آنذاك جراء مخلفات الاستعمار، وفي الفترة الأخيرة سعت الدولة الجزائرية لنهوض بهذا القطاع الحيوي حيث خصصت مشاريع هامة ، ومن بين هذه المشاريع بناء مكتبة في كل بلدية وذلك لنشر ثقافة البحث والتعلم وسط فئات المجتمع.



الفصل الثالث: دراسة
تطبيقية للمكتبات العامة
البلدية لولاية عين الدفلى

تمهيد:

بعد أن سلطنا الضوء فيما سبق في الجانب النظري على المكتبة العامة وما تقوم عليه من مقومات وأهداف، وأهم الخصائص التي تميزها عن المكتبات الأخرى، وعلى هذا لا يمكن تصور أي واقع ومعرفة نقاط القوى والضعف التي يقوم عليها، إلا من خلال إجراء دراسة ميدانية تطبيقية تمكن الباحث من تعايش الوضع التي تكون عليه تلك الدراسة وملاحظة كل صغيرة وكبيرة واستخراج أهم النتائج والتعليق عليها والخروج بحلول تكون كفيلة لتقويم ذلك الواقع، بناء على جملة من الأدوات والوسائل العلمية المعتمد في البحث العلمي الخاص بجمع البيانات، وعليه فقد اعتمدنا في دراستنا الخاصة بمعرفة الواقع الذي تعيشه المكتبات العامة البلدية على مستوى ولاية عين الدفلى باختيار أربع مكتبات معتمدين في ذلك على التوزيع الجغرافي لأماكن تواجد هذه المكتبات، ومن خلال هذا الفصل نرغب في الاقتراب أكثر من هذه المكتبات والتعرف على وضعيتها عن قرب، من خلال تحليل المعطيات الخاصة بالظروف التي تعمل فيها هذه المكتبات وهل تتوفر على جميع متطلبات العمل اليومية ومدى تحقيقها لحاجيات المستفيدين وتلبية رغباتهم.

1. التعريف بمكان الدراسة:

لقد تمحورت دراستنا حول المكتبات العامة البلدية لولاية عين الدفلى، وعلى هذا اعتمدنا على المكتبات الواقعة من الشرق إلى الغرب والوسط تمثلت في كل من مكتبة بومدفع، عريب، العطاف، سيدي لخطر. وسنتطرق إليها بشكل من التفصيل كالآتي:

- **مكتبة الشهيد عبد الكريم محمد بالعطاف:** تقع مكتبة الشهيد عبد الكريم محمد في حي الجليلي بونعامة حيث تتوسط كل من ثانوية الجليلي بونعامة وإبتدائية بعاج قدور حيث تحتوي على طابقين و قاعتين للمطالعة وقاعتين للحفظ الكتب بالإضافة إلى مخزن وقاعة أرشيف وقاعة خاصة بالعمال ومكتب

الأمانة ومكتب المدير كما تحتوي على 60 طاولة و 80 مقعد ويقدر رصيدها ب 1500 كتاب ويقدر عدد الموظفين بها ب 07 عمال.

- **مكتبة المجاهد إبراهيم بن يوسف ببومدفع**: تقع مكتبة المجاهد إبراهيم بن يوسف في حي البرج بمحاذاة ثانوية الإخوة فروجي تحتوي على رصيد لجميع الأَطوار التعليمية ويقدر ب 7318، كما تضم طابقين وقاعتين مخصصتين للمطالعة وقاعة لحفظ الكتب ومخزن وقاعة خاصة بالمدير وقاعة استقبال كما تحتوي على 50 طاولة و 75 مقعد توظيف 06 عمال.

- **مكتبة عميرين عبد القادر بسيدي لحظ**: تقع مكتبة الشهيد عميرين عبد القادر بحي 20 أوت بجانب المدرسة الابتدائية إبراهيمي إبراهيم، وتتكون من طابقين وقاعتين للمطالعة تحتويان على 40 طاولة و 60 مقعد بالإضافة إلى قاعة مخصصة لحفظ الكتب وقاعة للأمانة ويقدر رصيدها ب 9800 كتاب وتوظيف 05 عمال.

- **مكتبة الشهيد عبد القادر طيبوني بعريب**: تقع مكتبة الشهيد عبد القادر طيبوني غرب مدينة عريب بجانب ثانوية أحمد زهانة تحتوي على ثلاثة طوابق حيث يحتوي الطابق الأرضي على قاعة كبيرة للمطالعة خاصة بطلبة المستوى الجامعي وقاعة للمحاضرات ومكتب الأمانة العامة ومكتب المدير ومخزن ومكتب الأرشيف.

الطابق الأول : على ثلاثة قاعات قاعة إعلام ألي وقاعة مطالعة ومكتب استقبال والتوجيه.

الطابق الثاني : فضاء للممارسة الأنشطة الثقافية.

يقدر رصيدها ب 8761 كتاب لجميع التخصصات كما تحتوى على 35 حاسوب و 60 طاولة و 220 كرسي وآلة طباعة.

أدوات تجميع البيانات

تعتبر أدوات تجميع البيانات من الوسائل المهمة التي يجيب للبحث استخدامها للوصول إلى المعلومات المطلوبة في ميدان الدراسة التي يقوم بها، وقد اعتمدنا في دراستنا هذه على :

المقابلة: وقد اعتمدنا على هذه الأداة في تجميع البيانات مع مسيري المكتبات العامة البلدية لولاية عين الدفلى وهم كل من (خالد طيبوني، كريمة بالعباص، صفية حمري، حميد حسني)، واستعملنا هذه الأداة كأداة مساعدة للإستبيان.

وذلك لمعرفة الواقع الذي تعيشه هذه المكتبات والوقوف على نقاط القوى والضعف التي تميزها.

الملاحظة: وقد استخدمنا هذه الأداة في التعرف على الإمكانيات المتوفرة داخل المكتبات العامة البلدية لولاية عين الدفلى، وكذا التعاملات التي تقع بين رواد المكتبة والأعوان.

الاستبيان: وباعتباره أداة مهمة في جمع البيانات، إعتدنا كأداة أساسية في دراستنا لتسهيل الحصول على المعلومات المرجوة من خلال تحليل تلك البيانات والخروج بنتائج المراد معرفتها.

أسئلة الاستبيان :

وفق الفرضيات الموضوعية في الدراسة قمنا بتوزيع محاور الاستبيان إلى ثلاث محاور، كما خصصنا جزء للبيانات الشخصية الخاصة بالمبحوثين والمتمثلة في كل من الجنس والسن والمستوى وذلك من السؤال رقم 01 إلى السؤال رقم 03.

وأما المحاور الثلاثة المعتمد عليها فكانت كالآتي:

المحور الأول : رأي المستفيدين حول مقومات المكتبة (الرصيد،المبنى،التجهيزات) والتي تضمنت 11سؤال بداية من السؤال 4 إلى السؤال 15، والتي كانت كلها أسئلة مغلقة.

المحور الثاني :آراء المستفيدين حول الخدمات المقدمة لهم من طرف المكتبة، والتي احتوت على 10 أسئلة بداية من السؤال 16 إلى نهاية السؤال 25، حيث احتوت على سؤالين مفتوحين.

المحور الثالث : رأي المستفيدين من التكنولوجيا الحديثة داخل المكتبة والتي احتوت على 4 أسئلة بداية من السؤال 26 إلى غاية السؤال 30،وقد اعتمدنا على سؤالين مفتوحين.

توزيع الاستبيان :

لقد قمنا بتوزيع الاستبيان الموجه للمستفيدين من المكتبات العامة البلدية لولاية والتمثلة في كل من مكتبة بومدفع و سيدي لخضر والعطاف ومكتبة عريب، وقد اعتمدنا في توزيع الاستبيان بالاستعانة بمسيرى هذه المكتبات لتوزيعها على المستفيدين وذلك لإعطاء أكبر قدر من الوقت لمأها، وكذلك شرح ما كان من غموض حول الأسئلة للمستفيدين، وبالإضافة إلى الاستبيان قمنا بإجراء مقابلة مع مسيرى هذه المكتبات وأخذ مجموعة من المعلومات التي تخص المكتبة والتي ساعدتنا كثيرا في دراستنا الميدانية.

تحكيم الاستبيان:

لقد قمنا بتوزيع استمارة الاستبيان على أساتذة التخصص¹، ثم أخذنا بعين الإعتبار الملاحظات والتوجيهات حول أسئلة الاستبيان ومدى موافقتها مع الموضوع المدروس،حيث قمنا بتعديل النقائص، وهذا ما ساعدنا للخروج بالأسئلة النهائية لدراسة على وجه صحيح.

¹ شباحي، مهدي ؛ بوصحراء سعاد.

تجريب الاستبيان:

بعد تحكيم الإستبيان قمنا بتوزيعه على عينة استطلاعية وذلك من أجل معرفة مدى سلامتها ووضوحها ودرجة فهمها لدى المبحوثين، وقد لاحظنا من خلال تجربتنا للاستبيان وضوح معظم الأسئلة لدى المبحوثين واستيعابهم لها.

التوزيع النهائي للاستبيان :

لقد قمنا بتوزيع الاستبيان على أربعة مكتبات بلدية عامة لولاية عين الدفلى (سيدي لخضر، العطاف، بومدفع، عريب) ، حيث اخترنا 20 مفردة في كل مكتبة ، وقد استعنا بأعوان هذه المكتبات في عملية التوزيع وذلك لأخذ وقت أكبر لتمكن من ملئها كلها، وهو ما ساعدنا في استرجاعها كلها وقد تم ملئها.

مجتمع البحث وعينة الدراسة:

يعد تحديد مجتمع البحث والعينة من الخطوات المهمة التي يحددها الباحث منذ أن يضبط الموضوع المراد دراسته، فلا نتصور وجود دراسة إلا باعتماد عليهما.

مجتمع البحث:

من أجل الوقوف على واقع المكتبات البلدية العامة لولاية عين الدفلى من وجهة نظر المستفيدين قمنا باختيار مجتمع بحثنا في هذه الدراسة والذي تمثل في المكتبات البلدية العامة لولاية عين الدفلى، حيث أخذنا أربعة مكتبات من مجموع المكتبات المتواجدة على مستوى الولاية.

عينة الدراسة:

من أجل اختيار عينة الدراسة ارتكزنا على أمرين أساسيين:

أولاً : دراسة المكتبات البلدية المتواجدة على مستوى ولاية عين الدفلى، ونظرا لتواجد عدد كبير من المكتبات البلدية على مستوى الولاية كان لزاما علينا اختيار عدد من هذه المكتبات لتكون عينة عن باقي المكتبات الأخرى وبالتالي العمل على تعميم النتائج المتحصل عليها على باقي المكتبات، وعلى هذا قمنا باختيار أربعة مكتبات بلدية حسب التقسيم الجغرافي لهذه المكتبات ومكان تواجدها.

ثانياً: اختيار عينة المبحوثين من داخل المكتبات التي قمنا بدراسة واقعها، وعليه فقد كان هذا الاختيار اعتمادا على العينة العشوائية الطبقية المتساوية حيث أخذنا 20 فرد من كل مكتبة.

العينة	عدد المنخرطين لسنة	المكتبة
20	270	العطاف
20	200	سيدي لخطر
20	220	عريب
20	250	بومدفع
80	807	المجموع

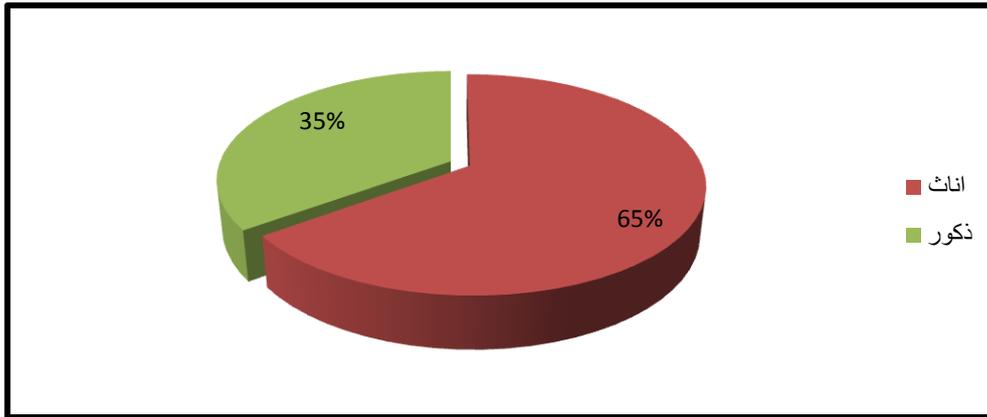
الجدول رقم (01): عينة المنخرطين المستفيدين من المكتبات العامة البلدية .

2. تحليل أسئلة الإستبيان

1. الجنس الخاص بالمبحوثين:

النسبة المئوية المئوية	عدد التكرارات	الجنس
%35	28	ذكور
%65	52	إناث
%100	80	المجموع

جدول رقم (02): يوضح توزيع العينة حسب الجنس.



الشكل رقم (01): يوضح التوزيع الإجمالي لنوع الجنس الخاص بالمبحوثين.

نلاحظ من خلال الجدول رقم (01) والشكل رقم (02) أن عدد الذكور المستعملين للمكتبات العامة

البلدية لولاية عين الدفلى 28 وهو ما يمثل 35% من النسبة المدروسة، في حين بلغ عدد الإناث 52

وهو ما يمثل 65% من الفئة المدروسة، ويعود هذا التباين في نسب جمهور المكتبات العامة البلدية بين

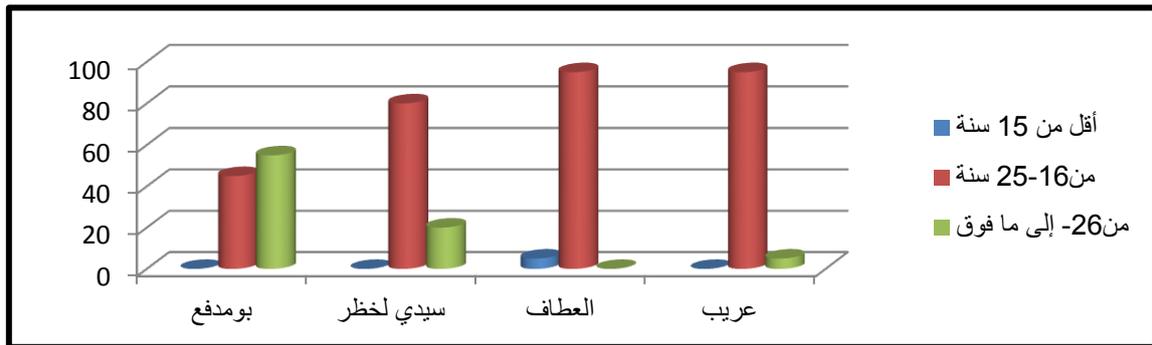
الإناث والذكور إلى إقبال الإناث على هذه المكتبات أكبر مقارنة مع الذكور، بإضافة إلى أن عدد الأكبر

من المتدرسين داخل المؤسسات هم إناث، وكذلك حرص الإناث على التنقل إلى المكتبة والاستفادة منها بخلاف الذكور الذين لهم ملهيات تعرضه عن ذلك.

2. الفئات العمرية للمستفيدين:

المجموع		مكتبة عريب		العطاف		سيدي لخطر		بومدفع		المكتبات الفئات العمرية
النسبة المئوية	التكرار									
1.25%	01	00%	00	05%	01	00%	00	00%	00	أقل من 15 سنة
78.75%	63	95%	91	95%	19	80%	16	45%	09	من 16-25 سنة
20%	16	05%	01	00%	00	20%	04	55%	11	من 26- إلى ما فوق
100%	80	100%	20	100%	20	100%	20	100%	20	المجموع

جدول رقم (03): يوضح الفئات العمرية للمبحوثين



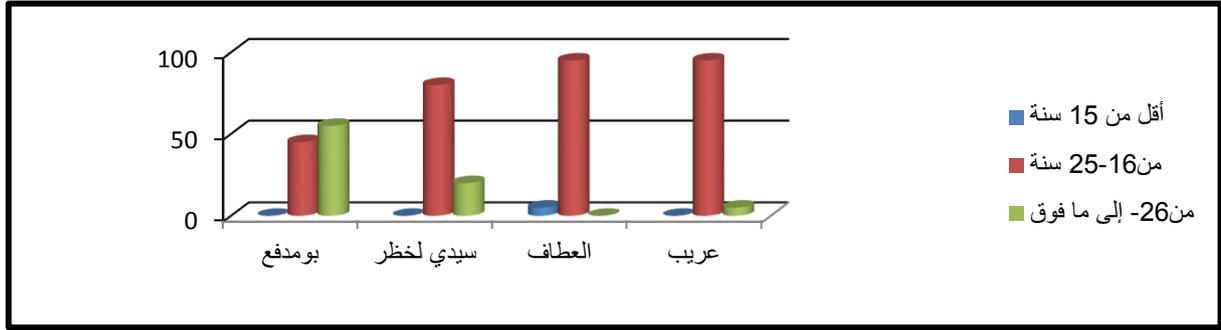
الشكل رقم (02) : يوضح التوزيع التفصيلي للفئات العمرية للمبحوثين.

نلاحظ من خلال الجدول رقم (03) والشكل رقم (02) أنه قد تنوعت الفئات العمرية للمستفيدين من المكتبات العامة البلدية رغم وجود تفاوت بينها، حيث بلغت أكبر نسبة 78.75 % التي يتراوح أعمارهم بين 16 و 25 سنة وهذا لإقبال التلاميذ المقبلين على نيل شهادة البكالوريا، وما يؤكد ذلك نسبة هذه الفئة في الجدول رقم 03، ثم تليها فئة الذين تتراوح أعمارهم ما بين 26 إلى ما فوق بنسبة 20 % وتمثل هذه الفئة مجموع من طلبة جامعيين وأساتذة وهذا يرجع إلى انشغال الأساتذة بدروسهم اليومية أما الطلبة الجامعيين فهم يقبلون أكثر على المكتبات الجامعية، أما الفئة الأخيرة وهي الفئة التي تتراوح أعمارهم أقل من 15 سنة بنسبة 1.25 % ويعود هذا الضعف في الإقبال إلى غياب حرص الأولياء على أطفالهم وتوعيتهم بأهمية المكتبة بالإضافة إلى الميول إلى الوسائل التكنولوجية الحديثة.

3. المستوى الدراسي للمبحوثين:

المجموع		عريب		العطاف		سيدي لخضر		بومدفع		المكتبات المستوى
النسبة المئوية	التكرار									
%00	00	%00	00	%00	00	%00	00	%00	00	ابتدائي
%08.75	07	%00	00	%05	01	%30	06	%00	00	متوسط
%60	48	%80	16	%95	19	%40	08	%25	00	ثانوي
%31.25	25	%20	04	%00	00	%30	06	%75	15	جامعي
%100	80	%100	20	%100	20	%100	20	%100	20	المجموع

الجدول رقم (04) : يوضح المستوى التعليمي للمبحوثين.



الشكل (03): يوضح التوزيع التفصيلي للمستوى التعليمي للمبحوثين.

نلاحظ من خلال النتائج المتحصل عليها من خلال الجدول رقم (04) والشكل رقم (03) أن نسبة كبيرة من رواد المكتبات العامة البلدية لولاية عين الدفلى هم طلبة المستوى الثانوي والتي تقدر بنسبة 60%، وهذا ما يؤكد الجدول السابق رقم 02، وذلك يرجع لتحضيرهم لشهادة البكالوريا ومن خلال الدراسة الميدانية لاحظنا أن كل هذه المكتبات تقع بالقرب من المؤسسات التعليمية وهذا ما سهل لهم الإقبال عليها، ثم تليها نسبة المستوى الجامعي المقدر بـ 31.25% و هذا يرجع إلى بحث الطلبة الجامعيين على المصادر المناسبة لبحوثهم بالإضافة إلى دراستهم التطبيقية في هذه المؤسسات، في حين نلاحظ أن أقل نسبة هم التلاميذ ذات مستوى التعليم المتوسط والتي تقدر بـ 8.75% ويرجع هذا الضعف إلى كثافة البرنامج الدراسي وبالتالي عدم وجود وقت للذهاب إلى المكتبة، في حين كانت نسبة التلاميذ ذات المستوى الابتدائي منعدمة وهذا ما يفسره غياب تشجيع الآباء للأبناء على أهمية المكتبة وعدم تنشأتهم على حب المطالعة كما لا يوجد ركن مخصص لهم.

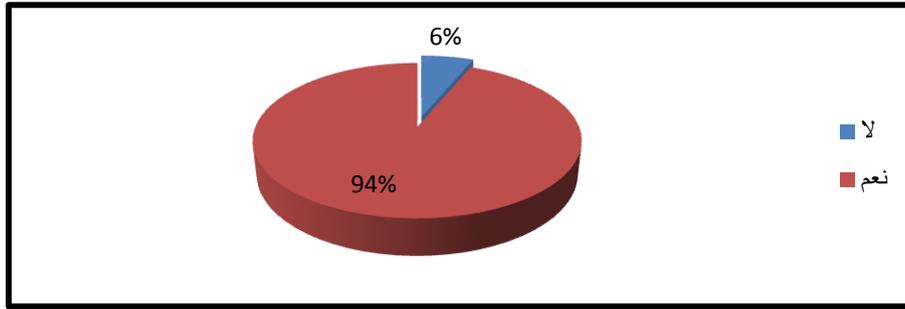
المحور الأول : مقومات المكتبة العامة (الرصيد، المبنى، التجهيزات).

تناولنا في هذا المحور مجموعة من المقومات التي تتميز بها المكتبة من رصيد ومبنى وتجهيزات التي لا يمكن لأي مكتبة أن تقوم بدونها.

4. رأي المستفيدين حول موقع المكتبة:

النسبة المئوية	التكرارات	البيانات
93.75%	75	نعم
6.25%	05	لا
100%	80	المجموع

الجدول رقم (05): معلومات عن رأي المستفيدين حول موقع المكتبة.



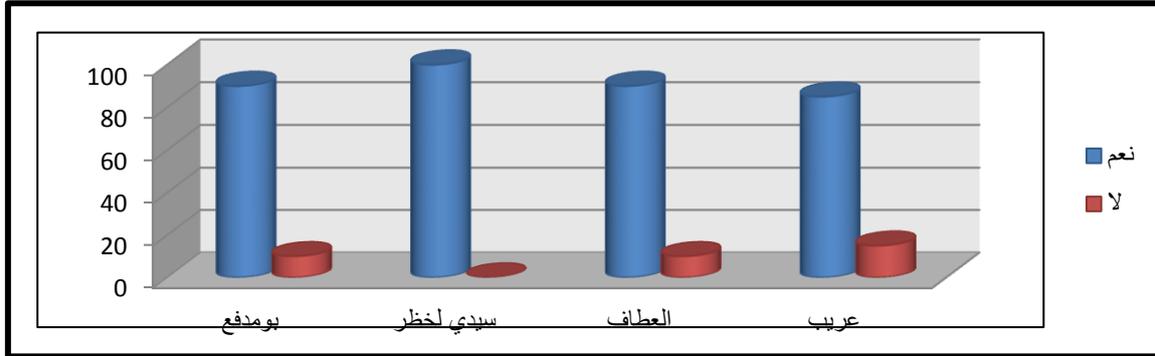
الشكل رقم (04): نسب إجمالية عن رأي المستفيدين من موقع المكتبة.

نلاحظ من خلال الجدول رقم (05) والشكل رقم (04) رضا المستفيدين بشكل كبير على الأماكن التي تقع فيها المكتبات العامة البلدية، حيث سجنا نسبة 93.75% وهذا يعود إلى الاختيار الجيد لأماكن المكتبات من طرف المسؤولين ومراعاة ضرورة قرب المستفيدين منها، أما المستفيدين الذين كانت إجاباتهم ب"لا" فهي لم تتجاوز 06.25% وهي التي اعتبرت موقع المكتبة غير مناسب بكونها لا تناسبهم ولا تمكنهم من الوصول إليها بحكم موقعها البعيد.

5. رأي المستفيدين حول مدى توفر المواصلات :

المكتبة	بومدفع		سيدي لخضر		العطاف		عريب		المجموع	
	النسبة المئوية	التكرار								
نعم	90%	18	100%	20	90%	18	85%	17	91.25%	73
لا	10%	02	00%	00	10%	02	15%	03	8.75%	07
المجموع	100%	20	100%	20	100%	20	100%	20	100%	80

الجدول رقم (06): يمثل رأي المستفيدين حول المواصلات.



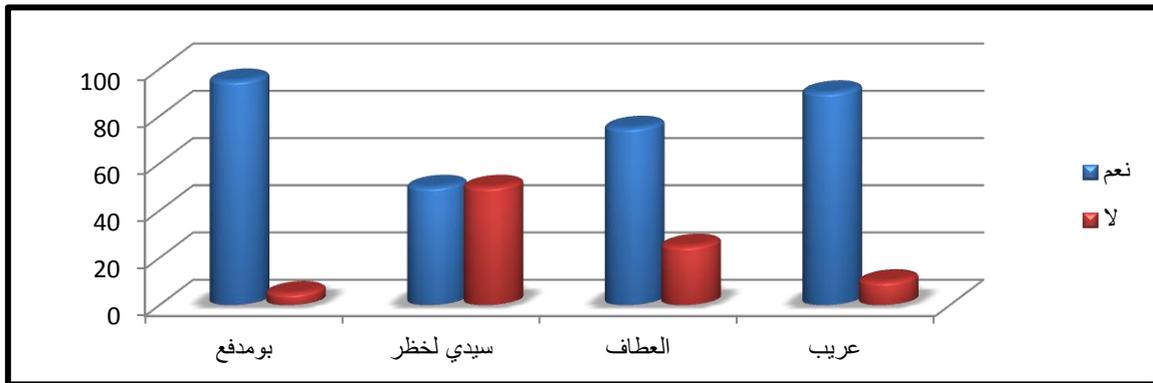
الشكل رقم (05): معلومات تفصيلية عن رأي المستفيدين حول المواصلات.

يظهر من خلال الجدول رقم (06) والشكل رقم (5) أن نسبة كبيرة من المبحوثين يؤكدون على توفر المواصلات بهذه المكتبات والتي بلغت نسبتهم 91.25% كنسبة إجمالية وهذا ما لاحظناه في كل المكتبات حيث سجلنا 90% في مكتبة بومدفع ومكتبة العطاف كما بلغت نسبة 100% في مكتبة سيدي لخضر ونسبة أقل بمكتبة عريب وذلك بـ 85% ويعود هذا إلى الموقع الجيد لهذه المكتبات الموافقة للمعايير البناء، أما الرواد الذين أجابوا بـ "لا" فقدرت نسبتهم بـ 8.75% ويعلل هذا بتواجد هذه الفئة بأماكن بعيدة ونائية لا تسمح لهم التنقل إلى هذه المكتبات.

6. رأي المستفيدين حول الجو السائد داخل المكتبة:

المجموع	عريب		العطاف		سيدي لخضر		بومدفع		المكتبة	
	النسبة المئوية	التكرار								
77.5%	62	%90	18	%75	15	%50	10	%95	19	نعم
22.5%	18	%10	02	%25	05	%50	10	%05	01	لا
%100	80	%100	20	100%	20	%100	20	%100	20	المجموع

الجدول رقم (07):معلومات حول الجو السائد داخل المكتبة.



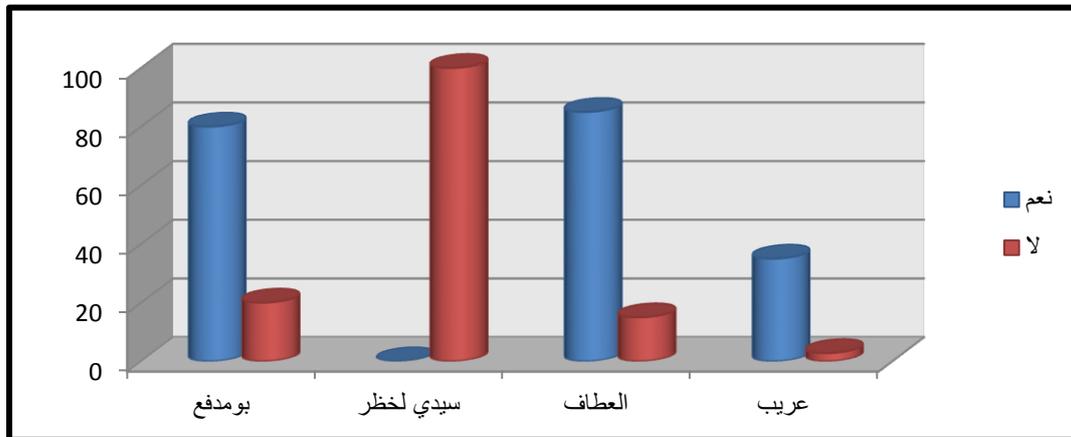
الشكل رقم (06):معلومات تفصيلية حول الجو السائد داخل المكتبة.

يتضح من خلال الجدول رقم (07) والشكل (06) تباين في النسب المسجلة حول بعد المكتبات عن الضوضاء بحيث سجلت 77.50% من مجموع الباحثين الذين أجابوا بنعم كنسبة إجمالية وهذا يدل عن رضا المستفيدين من الجو السائد داخل هذه المكتبات ويعود هذا إلى الاختيار المناسب لمواقع بناء هذه المكتبات وبعدها على الأماكن التي تشهد الزحمة، وهذا ما أكدته الجدول رقم 06 الذي أكد على أن المكتبة تقع في المكان المناسب ورضا المستفيدين من ذلك.

7. رأي المستخدمين على مدى توفر مواقف خاصة بالسيارات:

المكتبة	بومدفع		سيدي لخضر		العطاف		عريب		المجموع	
	التكرار	النسبة المئوية	التكرار	النسبة المئوية	التكرار	النسبة المئوية	التكرار	النسبة المئوية	التكرار	النسبة المئوية
نعم	16	%80	00	%00	17	%85	07	%35	40	%50
لا	04	%20	20	%100	03	%15	13	%65	40	%50
المجموع	20	%100	20	%100	20	%100	20	%100	80	%100

الجدول رقم (08): معلومات حول مدى توفر مساحات خاصة بتوقف السيارات.



الشكل رقم (07): معلومات تفصيلية حول مدى توفر مساحات بتوقف السيارات.

يوضح الجدول رقم (08) والشكل رقم (07): النسب التفصيلية فيما يخص إجابات المستخدمين حول

مدى توفر مساحات خاصة بتوقف السيارات بالمكتبة، حيث كانت نسبت الإجابة بنعم في كل من

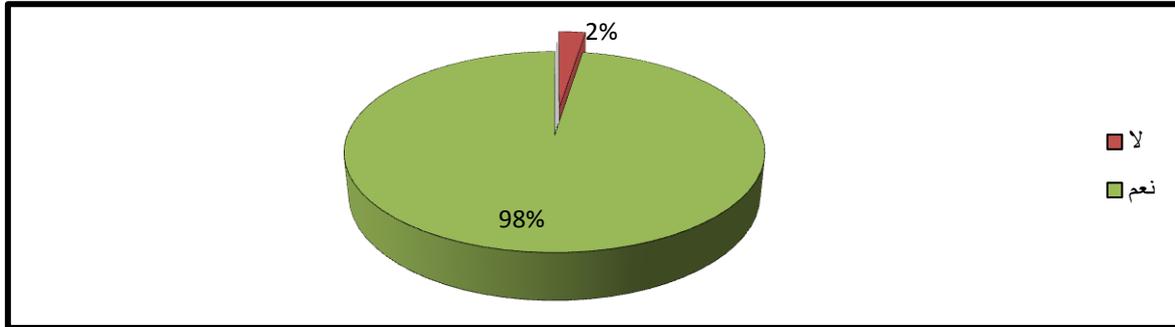
العطاف و بومدفع ب 80% و 85% على التوالي وهذا يدل على أن المخطط التي بنيت من خلاله هذه

المكتبة قد اعتمدوا على معايير البناء المعمول بها في كل المكتبات العامة، وفي المقابل نجد مكتبة عريب و سيدي لخضر من المكتبات التي أكدت على عدم وجود مساحات خاصة بتوقف السيارات وهذا لعدم مراعاة هذا الجزء من البناء الخاص بهذه المكتبات.

8. رأي المستفيدين حول مدى توفر قاعات تحتوي على أجهزة تكييف:

البيانات	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	78	%97.5
لا	02	%2.5
المجموع	80	%100

الجدول رقم (09): بيانات توضح مدى توفر أجهزة التكييف في المكتبات المدروسة.



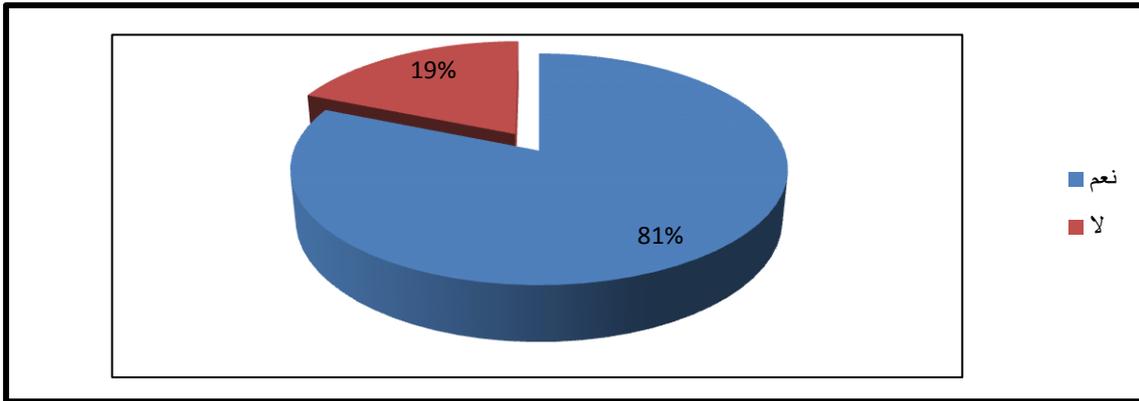
الشكل رقم (08): النسبة الإجمالية التي توضح مدى توفر أجهزة التكييف في المكتبات المدروسة.

نلاحظ من خلال الجدول رقم (09) والشكل رقم (8) توفر كل المكتبات العامة البلدية لولاية عين الدفلى على قاعات مطالعة مكيفة، حيث سجلنا نسبة 97.5% كلهم أجابوا "بنعم" وهذا ما يؤكد اهتمام الدولة بالمكتبات من حيث التصميم وراحة المستفيد، أما نسبة 2.5% أجابوا بلا وهذا يعود إلى العطل الذي يحدث أحيانا على مستوى الأجهزة وعدم وجود مختصين لصيانة هذه الأجهزة.

9. مدى توفر المكتبة على لوحات إرشادية:

النسبة المئوية	التكرارات	البيانات
%81.25	65	نعم
%18.75	15	لا
%100	80	المجموع

الجدول رقم (10): معلومات خاصة حول وجود لوحات إرشادية من عدمها على مستوى المكتبة.



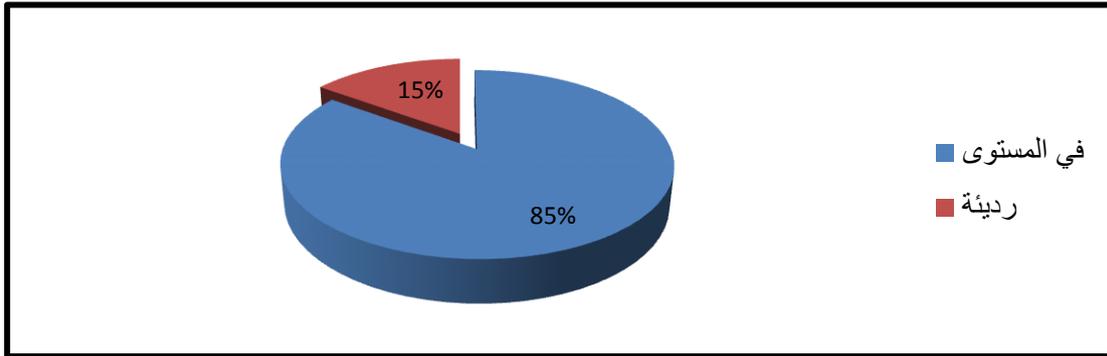
الشكل رقم (09) : يوضح بيانات إجمالية خاصة باستفسار عن وجود لوحات إرشادية من عدمها.

يتضح من خلال الجدول رقم (10) والشكل رقم (09) أن ما يعادل نسبة 81.25 % أجابوا بأنه يوجد لوحات إرشادية وهذا ما لاحظناه أثناء زيارتنا للمكتبات حيث توجد عدة لوحات منها ما هو مخصص للتوجيه ومنها ما هو مخصص للإعلانات، أما نسبة الذين أجابوا بلا والتي تقدر ب 18.75% و هذا يرجع إلى أن هذه العينة قليلة الاعتياد والإقبال على المكتبة وعدم اهتمامهم بهذه اللوحات الإرشادية وهذا يظهر من خلال سؤال أعوان المكتبة في كثير من الأحيان.

10. رأي المبحوثين حول نوعية الأثاث داخل المكتبة:

البيانات	التكرارات	النسبة المئوية
في المستوى	68	85%
رديئة	12	15%
المجموع	80	100%

الجدول رقم (11): معلومات عن رأي المبحوثين من نوعية الأثاث الموجودة داخل المكتبة.



الشكل رقم (10) : نسب إجمالية حول رأي المستفيدين من نوعية الأثاث الموجودة على مستوى المكتبة.

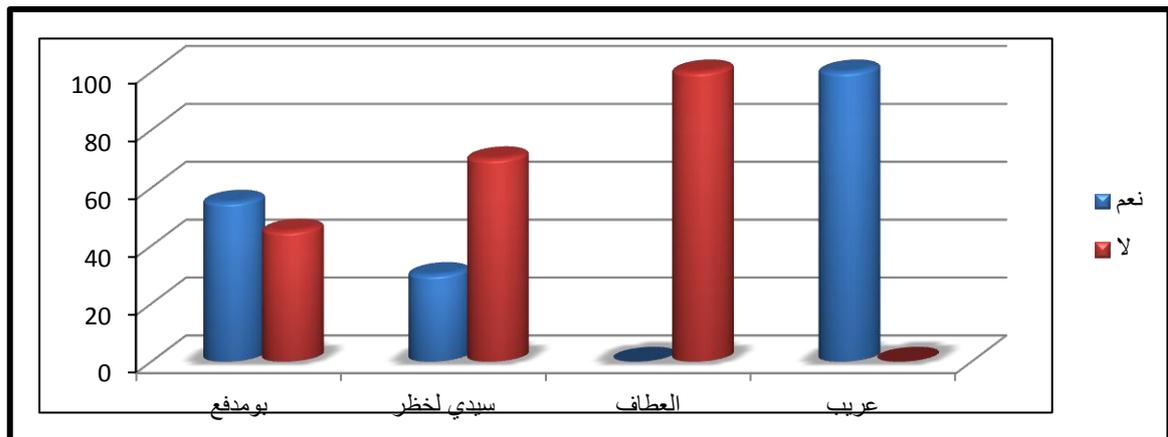
نلاحظ من خلال الجدول رقم (11) والشكل رقم (10) أن نسبة المبحوثين الذين أجابوا بأن نوعية الأثاث كانت في المستوى بلغت 85% وهذا يعود إلى حداثة إنشاء هذه المكتبات بالإضافة إلى المراقبة المستمرة من طرف الأعوان وحرصهم الدائم عليها، في حين سجلنا نسبة الذين قالوا بأن نوعية الأثاث كانت رديئة ب 15% وهذا يعود إلى إهمال العمال لرقابة هذه الأثاث وهو ما ينجر عنه غياب النظافة

في بعض الأحيان مما يخلق هشاشة على مستوى هذه الوسائل وزيادة على ذلك أن نوعية الأثاث لم تكن ذات جودة عالية.

11. رأي المستفيدين في مدى كفاية الحواسيب الموجودة داخل المكتبة:

المكتبة	بومدفع		سيدي لخضر		العطاف		عريب		المجموع	
	النسبة المئوية	التكرار								
نعم	55%	11	30%	06	00%	00	100%	20	46.25%	37
لا	45%	09	70%	14	100%	20	00%	00	53.75%	43
المجموع	100%	20	100%	20	100%	20	100%	20	100%	80

الجدول رقم (12) : معلومات خاصة في رأي المبحوثين من عدد الحواسيب داخل المكتبة ومدى كفايتها.



الشكل رقم (11): معلومات تفصيلية من رأي المبحوثين من عدد الحواسيب الموجودة داخل المكتبة.

من خلال الجدول رقم (12) والشكل رقم(11) نلاحظ أن نسبة 53.75% كنسبة إجمالية من جميع الباحثين الموزعين على المكتبات المدروسة (بومدفع، سيدي لخضر، العطاف، عريب) أجابوا بعدم توفر أجهزة حواسيب كافية، ومن خلال ملاحظتنا لهذه المكتبات سجلنا وجود قاعات مخصصة لها لكن لا يتم استعمالها وهذا يعود لعدم توفر الانترنت بها، أما نسبة الذين أجابوا بوجود أجهزة حواسيب كافية قدرت ب 46.5 %، وهذا ما لاحظناه في مكتبة عريب و أكده لنا كل المستفيدين بهذه المكتبة والتي عادلته نسبتهم التفصيلية ب100% حيث أجابوا بنعم، وهذا راجع إلى اهتمام السلطات المحلية لمدينة عريب وحرصها على توفير كل الإمكانيات التي ترتقي بالمكتبة أن تكون مسرح لتعلم والثقافة، وكذا الجهود الذي يبذلها مدير المكتبة¹ والذي صرح لي في لقاء معه على حرصه الشديد على توفير كل الإمكانيات اللازمة في سبيل إرضاء المستفيدين ومنها توفير شبكة الأنترنت التي أضحت ضروري في هذا العصر.

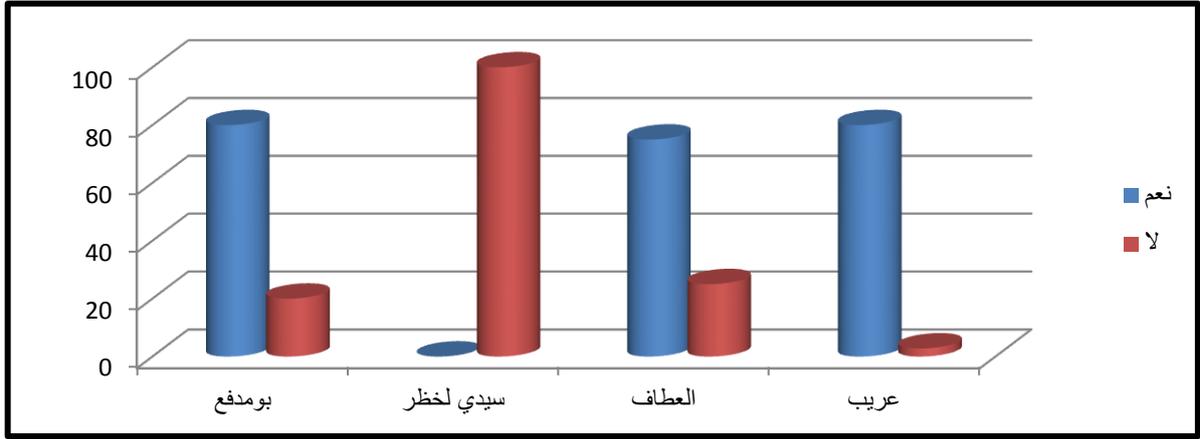
12. مدى كفاية العمال داخل المكتبة في تقديم الخدمات:

المكتبة	بومدفع		سيدي لخضر		العطاف		عريب		المجموع	
	النسبة المئوية	التكرار								
نعم	80%	16	00%	00	75%	15	80%	16	58.75%	47
لا	20%	04	100%	20	25%	05	20%	04	41.25%	33
المجموع	100%	20	100%	20	100%	20	100%	20	100%	80

الجدول رقم (13): يوضح رأي المستفيدين من عدد العمال داخل المكتبة ومدى قدرتهم على تقديم

الخدمة.

¹ انظر الملحق رقم 02 الخاص بالمقابلة



الشكل رقم (12): يبين لنا معلومات تفصيلية حول رأي المبحوثين من عدد العمال الموجودين داخل المكتبة ومدى كفايتهم.

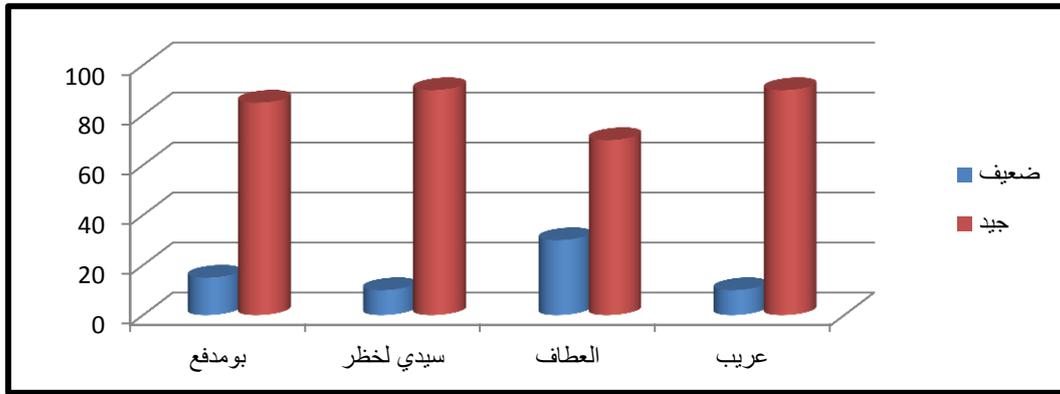
من خلال الجدول رقم (13) والشكل رقم (12) نلاحظ أن نسبة 58.75 % أجابوا بكفاية عدد العمال على تقديم الخدمات وهذا ما لاحظناه من خلال الدور الكبير للعمال في تلبية احتياجات المستفيدين في أسرع وقت، أما الذين أجابوا بلا فكانت نسبتهم 41.25 % وهذا يعود إلى أن أغلب العاملين غير متخصصين في مجال علم المكتبات وهذا ما يتضح من خلال المقابلة التي أجريناها مع مسيرين المكتبات البلدية¹ وغياب الاستمرارية بسبب عقود ما قبل التشغيل لمعظم العاملين.

¹- انظر الملحق رقم 03 الخاص بالمقابلة.

13. رأي المستفيدين من مستوى أداء أعوان المكتبة:

المكتبة	بومدفع		سيدي لخطر		العطاف		عريب		المجموع	
	النسبة المئوية	التكرار								
ضعيف	15%	03	10%	02	30%	06	10%	02	16.25%	13
جيد	85%	17	90%	18	70%	14	90%	18	83.75%	67
المجموع	100%	20	100%	20	100%	20	100%	20	100%	80

الجدول رقم (14): يوضح معلومات خاصة في رأي المبحوثين من مستوى أداء أعوان المكتبة.



الشكل رقم (13): يبين لنا رأي المستفيدين حول أداء أعوان المكتبة.

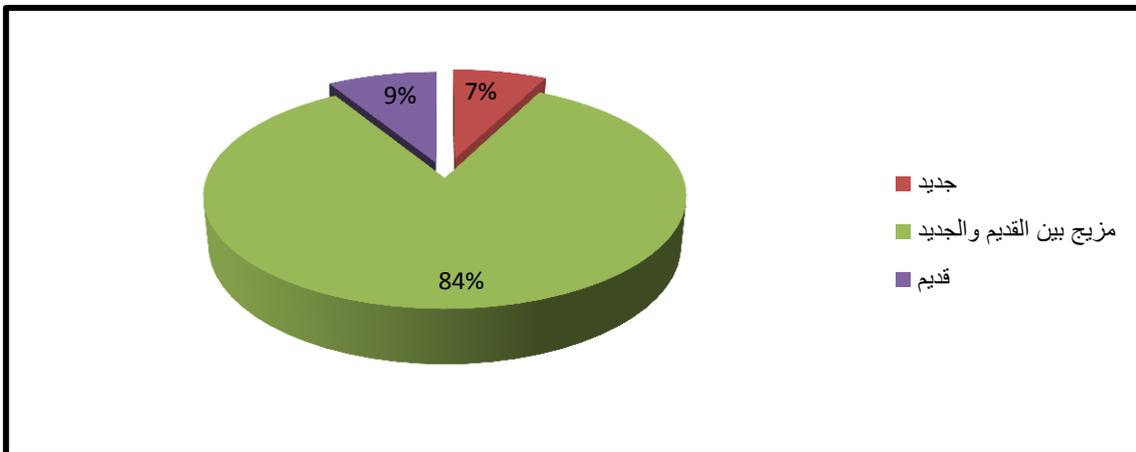
نلاحظ من خلال الجدول رقم (14) والشكل رقم (13) الذي يمثل رأي المستفيدين حول أداء أعوان المكتبة، رضاهم على مستوى الأداء حيث قدرت النسبة الإجمالية بـ 83.75% على أن الأداء جيد وهذا يعود إلى الجهد الذي يبذله العمال في أداء أعمالهم في سبيل إرضاء روادهم والعمل على تحقيق أهداف المكتبة وضمان صيرورة العمل داخلها، وهذا ما يؤكد التوزيع التفصيلي لنسب حيث سجلنا نسبة 90% بكل من مكتبة عريب و سيدي لخطر، لتليها كل من مكتبة بومدفع والعطاف بنسبة 85% و 70% على

التوالي، وهذا راجع إلى أن معظم أعوان المكتبة لهم مستوى جامعي وقد كان ملاحظ من خلال المقابلة¹ التي أجريت مع مسيري المكتبات.

14. نوعية الرصيد التي تقدمه المكتبة:

البيانات	التكرارات	النسبة المئوية
قديم	07	%8.75
جديد	06	%7.5
مزيج بين القديم والجديد	67	%83.75
المجموع	80	%100

الجدول رقم (15): يوضح لنا رأي المستفيد من نوعية الرصيد.



الشكل رقم (14): معلومات عامة ونسب إحصائية فيما يخص رأي المبحوثين مدى تنوع الرصيد.

من خلال الجدول رقم (15) والشكل رقم (14) نلاحظ أن نسبة الذين أجابوا أن رصيدهم الذي

تحتويها هذه المكتبات هو عبارة عن مزيج بين القديم والجديد والذي قدرت نسبته بـ 83.75 % وهذا

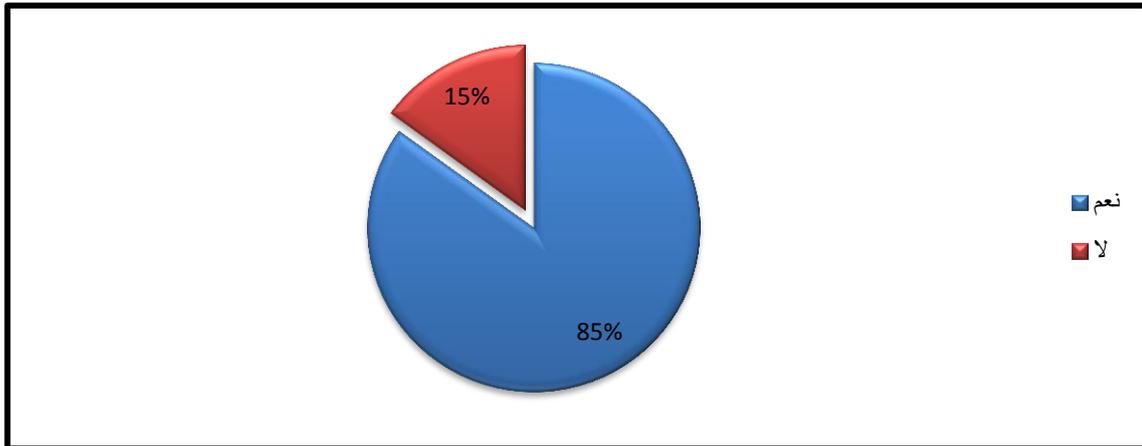
¹ انظر الملحق رقم رقم 02 الخاص بالمقابلة.

راجع إلى أن هذه المكتبات تحاول أن تمزج بين ما هو قديم بالنسبة لتخصصات التي تعنى بما هو قديم كتاريخ والأدب وبما هو جديد فيما يخص التخصصات العلمية التي هي بحاجة إلى حداثة في المعلومات ، وعليه يكون الخلط بين الجديد والقديم ، كل حسب تخصصه الذي يملئ عليه هذا الرصيد .

15. مدى توفر المكتبة على المجموعات المرجعية:

البيانات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	68	%85
لا	12	%15
المجموع	80	%100

الجدول رقم (16): يوضح لنا رأي المستفيدين حول وجود مجموعات مرجعية من عدمها .



الشكل رقم (15): يبين لنا معلومات عامة حول رأي المستفيدين حول وجود مجموعات مرجعية من عدمها .

من خلال الجدول رقم (15) والشكل رقم (14) نلاحظ أن نسبة الذين أجابوا أن رصيد الذي تحتويها هذه المكتبات هو عبارة عن مزيج بين القديم والجديد والذي قدرت نسبته بـ 83.75 % وهذا راجع إلى أن هذه المكتبات تحاول أن تمزج بين ما هو قديم بالنسبة لتخصصات التي تعنى بما هو قديم كتاريخ والأدب وبما هو جديد فيما يخص التخصصات العلمية التي هي بحاجة إلى حداثة في المعلومات، وعليه يكون الخلط بين الجديد والقديم، كل حسب تخصصه الذي يملئ عليه هذا الرصيد.

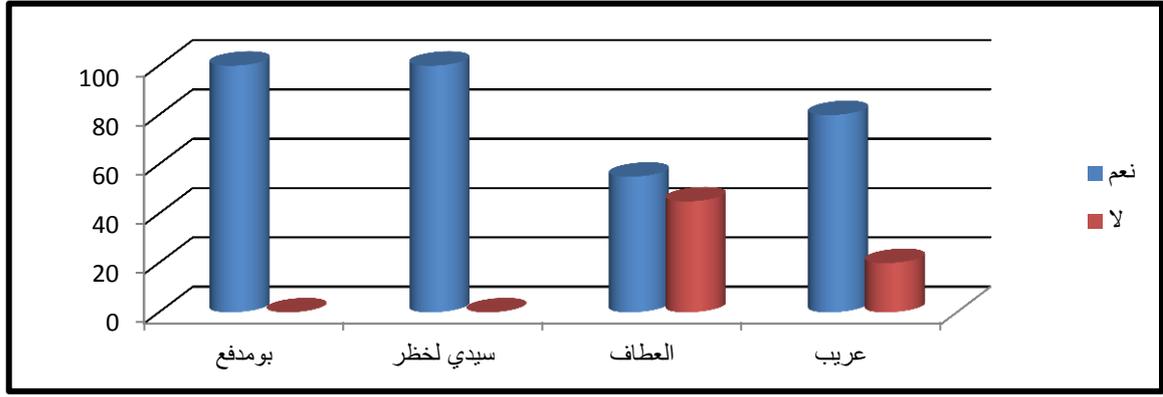
المحور الثاني: آراء المستفيدين حول الخدمة المقدمة لهم.

لقد خصصنا في هذا المحور إلى رأى المستفيدين حول الخدمات التي توفرها المكتبات البلدية لولاية عين الدفلى ومدى تحقيقها لي رضا مستفيديها .

16. رأي المستفيدين حول خدمة الدوام:

المكتبة	بومدفع		سيدي لخضر		العطاف		عريب		المجموع	
	النسبة المئوية	التكرار								
نعم	100%	20	100%	20	55%	11	80%	16	83.75%	67
لا	00%	00	00%	00	45%	09	20%	04	16.25%	13
المجموع	100%	20	100%	20	100%	20	100%	20	100%	80

الجدول رقم (17) : يمثل إجابات المستفيدين حول أوقات الدوام في المكتبة.



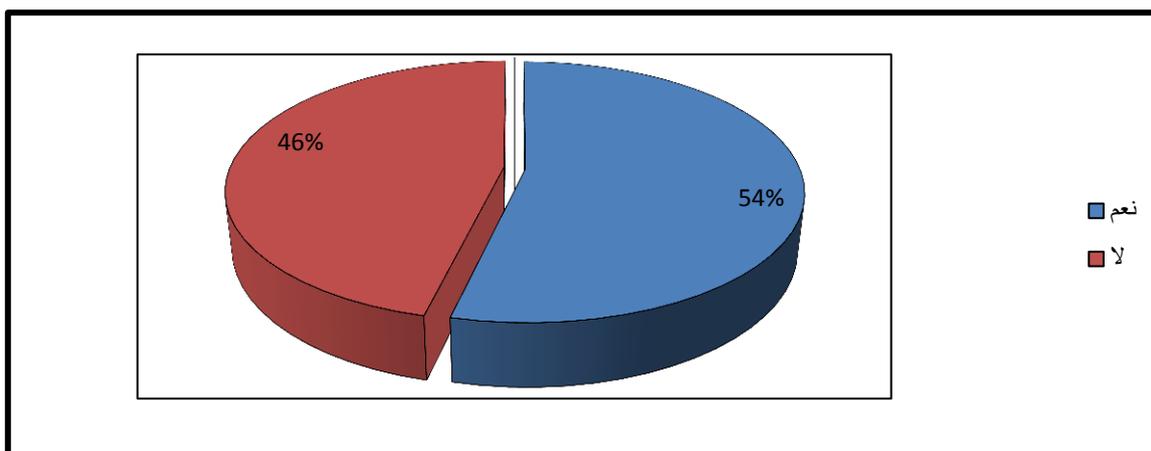
الشكل رقم (16) : يمثل بيانات خاصة بإجابات المستفيدين حول أوقات الدوام في المكتبة.

يتضح لنا من خلال الجدول رقم (17) والشكل رقم (16) أن أوقات الدوام المسجلة في كل من بومدفع وسيدي لخطر شكلت رضاهم التام عنها وذلك بنسبة 100% فيما سجلنا ما نسبته 80% في مكتبة عريب، وهذا يعود إلى أن معظم الرواد يجدون المكتبة مفتوحة في أغلب الأحيان والعكس من ذلك ما لاحظناه في مكتبة العطاف والتي سجلت أضعف نسبة فيما يخص رضاهم عن أوقات الدوام والتي قدرت ب 55% فقط، وذلك يعود إلى أن أوقات الدوام تكون مصاحبة مع أوقات الدراسة، وهذا ما يلاحظ من خلال الجدول رقم 04 التي سجلناها في البيانات الشخصية الخاص بمكتبة العطاف وهو أن أغلب المرتدين على المكتبة هم من المستوى الثانوي طلبة البكالوريا .

17. مدى إشعار المستفيدين بكل ما هو جديد بالمكتبة:

البيانات	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	43	53.75%
لا	37	46.25%
المجموع	80	100%

الجدول رقم (18) : يوضح توزيع إجابات العينة حسب إشعار المكتبة بكل ما هو جديد للمستفيدين.



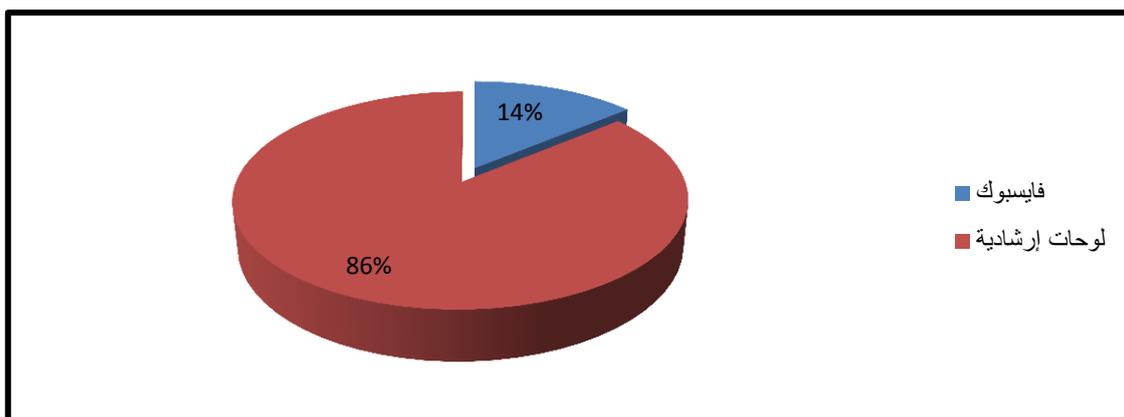
الشكل رقم (17) : يوضح توزيع إجابات العينة حسب إشعار المكتبة بكل ما هو جديد للمستخدمين.

من خلال نتائج الجدول رقم (18) والشكل رقم (17) نلاحظ ما نسبته 53.75% كنسبة إجمالية من المستخدمين الذين أجابوا "بنعم" وهو أنهم يتلقون إشعارات بما هو جديد داخل المكتبة ، وهذا يعود على أن هذه الطبقة هم الأكثر تردد على المكتبة حيث يطلعون على كل المستجدات المتعلقة بها. في حين سجلنا نسبة 46.25% من المبحوثين الذي أكدوا أن المكتبات لا تقوم بإشعارهم بما هو جديد وهذا يعود إلى عدم الاتصال والتردد على المكتبة بشكل مستمر من قبل هذه الفئة وهو ما شكل جهلهم بما تقوم به هذه المكتبات في سبيل إعلام وإخبار المستفيد بما هو جديد.

17-1. إجابات المستخدمين الذين أجابوا بنعم والوسيلة المستعملة في إشعارهم:

البيانات	التكرارات	النسبة المئوية
بريد إلكتروني	00	00%
فايسبوك	06	13.95%
لوحات إرشادية	37	86.05%
المجموع	43	100%

الجدول رقم (19) : يوضح توزيع العينة حسب الوسيلة التي يتم إشعارهم بها.

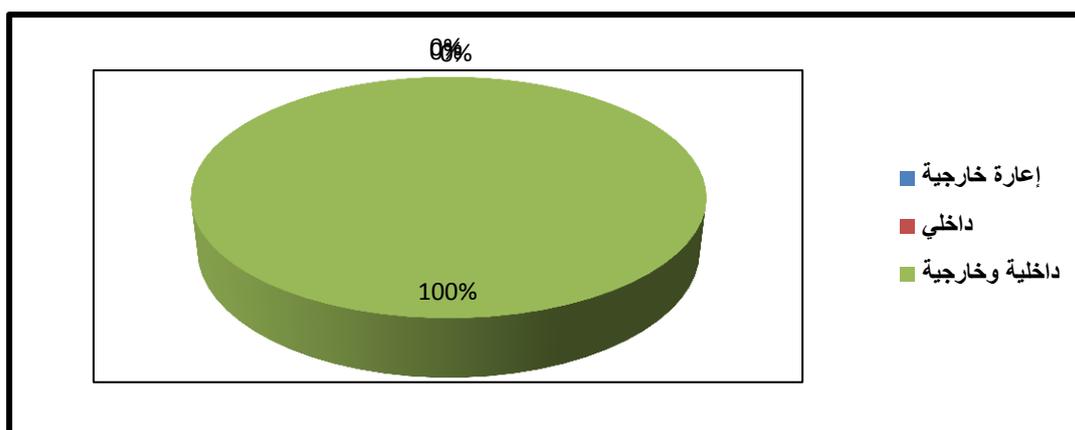


الشكل رقم (18) : يوضح معلومات عامة حول توزيع العينة حسب الوسيلة التي يتم إشعارهم بها. نلاحظ من خلال الجدول رقم (19) والشكل رقم (18) أن اللوحات الإرشادية تعتبر الوسيلة الأكثر استخداما لإشعار المستفيدين بما هو جديد داخل المكتبة والذي سجلت ما نسبته 86.05 % على خلاف كل من الفيسبوك والبريد الإلكتروني التي تراوحت نسبهم ما بين 13.95 % و 00% على التوالي ، وهذا راجع إلى أن هذه المكتبات لا تعتمد على الوسائل التكنولوجية الحديثة التي توصل من خلالها المعلومة إلى المستفيد . وإنما غلب عليها الطابع التقليدي السائد في معظم المكتبات البلدية.

س18: نوع الإعارة المعتمدة من قبل المكتبات العامة:

البيانات	التكرارات	النسبة المئوية
داخلية	00	00%
خارجية	00	00%
معا	80	100%
المجموع	80	100%

الجدول رقم (20) : يوضح نوع الإعارة التي تقدمها المكتبات العامة.



الشكل رقم (19) : يوضح معلومات عامة حول نوع الإعارة التي تقدمها المكتبات العامة.

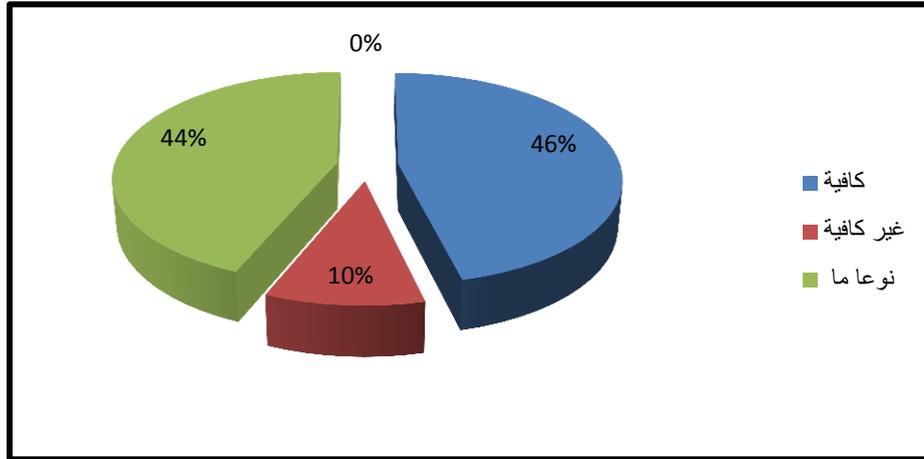
يتضح لنا من خلال الجدول رقم (20) والشكل رقم (19) أن نوع الإعارة التي تعتمد المكتبات العامة البلدية هي عبارة عن مزيج بين الإعارة الداخلية و الخارجية والتي شكلت نسبة 100% من المبحوثين الذين أكدوا عليها، وهذا ما يعطي للباحث وقت أكبر للبحث في الوثائق المعارة، وهذا ما تأكده المقابلات التي أجريناها مع مسيري المكتبات العامة البلدية¹ والتي أكدوا لنا أن نظام الإعارة المعتمد داخل هذه المكتبات هو ما صرح به الطلبة الموقعين على الاستبيان .

19. مدة الإعارة:

البيانات	التكرارات	النسبة المئوية
كافية	37	46.25%
غير كافية	08	10%
نوعا ما	35	43.75%
المجموع	80	100%

الجدول رقم (21) : يبين لنا رأي المستفيدين حول مدة الإعارة.

¹ أنظر الملحق رقم 04 الخاص بالمقابلة



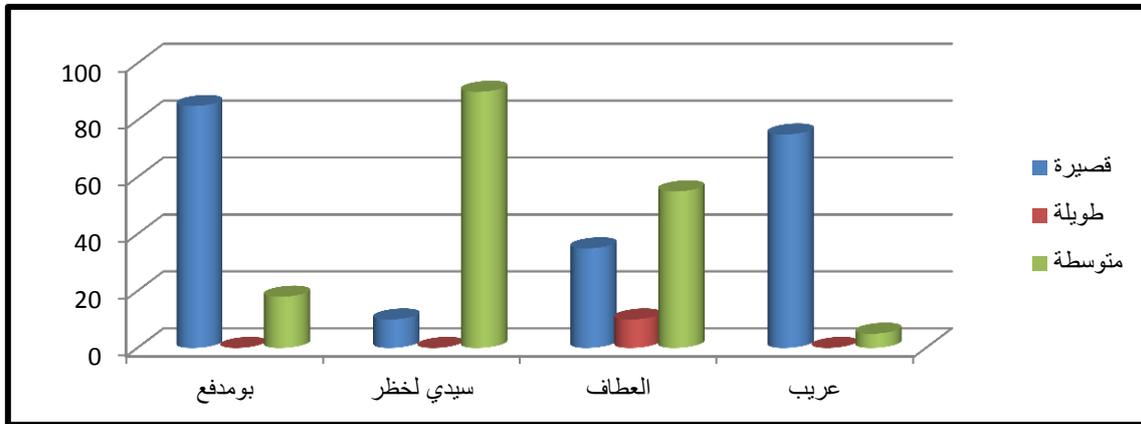
الشكل رقم (20) : بين لنا النسب الخاصبرأي المستفيين حول مدة الإعارة.

بينت نتائج الجدول رقم(21) والشكل رقم (20) أن نسبة 46.25 % أجابت أن مدة الإعارة كافية، بينما كانت نسبة 43.25 % إجابتها نوع ما ،في حين نجد نسبة 10 % من المبحوثين الذين أجابوا أن مدة الإعارة غير كافية ، ومن خلال هذا نشاهد أن هناك تباين واضح بين إجابات المبحوثين ، وهذا راجع إلى اختلاف مستويات المبحوثين باختلاف حاجاتهم البحثية .

20. مدة الانتظار لتلبية طلبات المستفيدين:

المكتبة / مدة الانتظار	بومدفع		سيدي لخطر		العطاف		عريب		المجموع	
	النسبة المئوية	التكرار								
قصيرة	85%	17	10%	02	35%	07	75%	15	51.25%	41
متوسطة	15%	03	90%	18	55%	11	25%	05	46.25%	37
طويلة	00%	00	00%	00	10%	02	00%	00	2.5%	02
المجموع	100%	20	100%	20	100%	20	100%	20	100%	80

الجدول رقم (22): يوضح المدة المستغرقة لتلبية حاجيات المستفيدين.



الشكل رقم (21): يوضح معلومات تفصيلية الخاصة بالمدة المستغرقة لتلبية حاجيات المستفيدين.

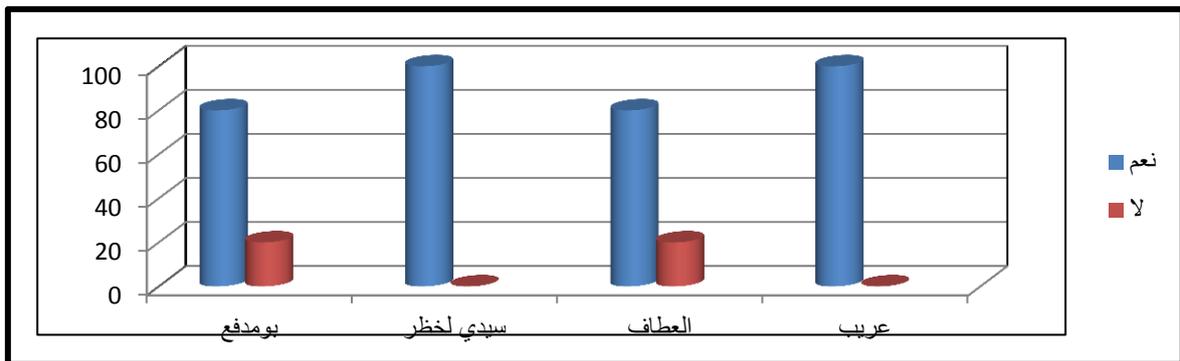
تبين لنا من خلال الجدول رقم (22) والشكل (21) أن نسبة 51.25% من عينة الدراسة أجابوا أن مدة الانتظار لتلبية طلبهم قصيرة في حين سجلت نسبة 46.25% فيما يخص المبحوثين الذين أجابوا بأنها متوسطة، بينما النسبة المتبقية لم تتجاوز 2.5% في الذين أجابوا بأنها طويلة، و تعتبر هذه النسب

نسبا إجمالية، كما نلاحظ من خلال هذه النسب المسجلة أن مدة انتظارهم لتلبية طلباتهم تنحصر بين القصيرة والمتوسطة وهذا ما يدل على المستوى الحسن بالنسبة لهذه المكتبات في تقديم خدمة الإعارة للمستفيدين.

21. مدى رضا المستفيدين حول نظام الإعارة المعمول به:

المكتبة	بومدفع		سيدي لخضر		العطاف		عريب		المجموع	
	النسبة المئوية	التكرار								
نعم	80%	16	100%	20	80%	16	100%	20	90%	72
لا	20%	04	00%	00	20%	04	00%	00	10%	08
المجموع	100%	20	100%	20	100%	20	100%	20	100%	80

الجدول رقم (23): يبين لنا إجابات المبحوثين حول نظام الإعارة المعمول به داخل المكتبات.



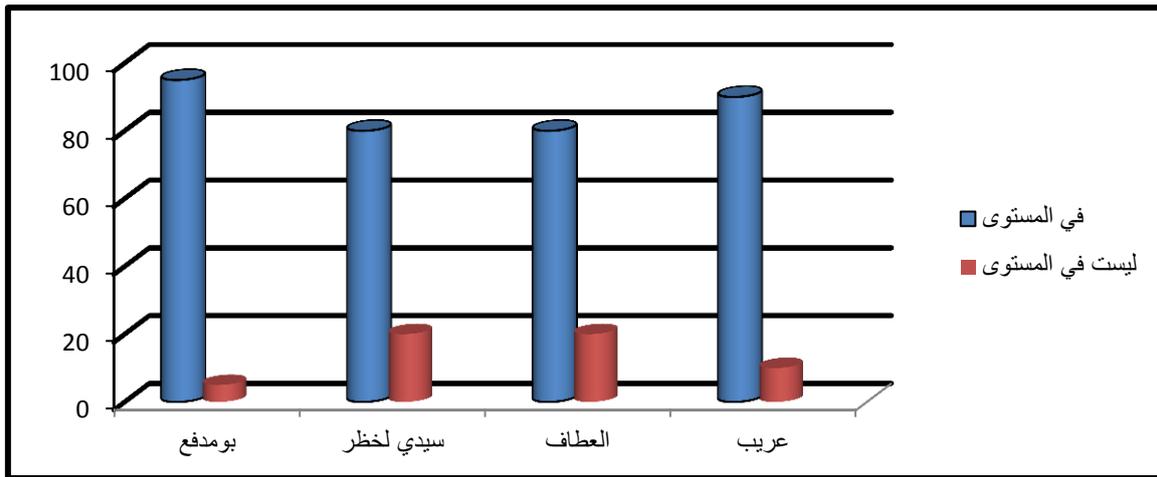
الشكل رقم (22): يبين لنا بيانات تفصيلية حول إجابات المبحوثين حول نظام الإعارة المعمول به داخل المكتبات.

يوضح الجدول رقم (23) والشكل رقم (22) التالي أن نسبة 90 % من عينة المبحوثين الذين أبدوا رضاهم على نظام الإعارة المعتمد عليه داخل هذه المكتبات وهو ما يتماشى مع متطلباتهم البحثية حيث يوفر لهم الوقت الكافي لإطلاع على المصادر الموجودة داخل المكتبة سواء تعلق الأمر بالإعارة الداخلية أو الخارجية وهذا ما يريح الباحث ويمكنه من الاستفادة من الوثائق المراد الانتفاع بها كونه حصل على الوقت الذي يسمح له بتسجيل كل ما أراده من تلك الوثيقة، وذلك راجع إلى تمديد فترة الإعارة من قبل أعوان المكتبة في من يحتاج ذلك.

22. رأي المستفيدين حول الخدمة المقدمة من طرف الأعوان المكتبة:

المكتبة	بومدفع		سيدي لخضر		العطاف		عريب		المجموع	
	التكرار	النسبة المئوية	التكرار	النسبة المئوية	التكرار	النسبة المئوية	التكرار	النسبة المئوية	التكرار	النسبة المئوية
في المستوى	19	%95	16	%80	16	%80	18	%90	69	%86.25
ليست في المستوى	01	%05	04	%20	04	%20	02	%10	11	%13.75
المجموع	20	%100	20	%100	20	%100	20	%100	80	%100

الجدول رقم(24): يوضح بيانات حول إجابات المبحوثين على مدى جودة الخدمة المقدمة من قبل الأعوان.



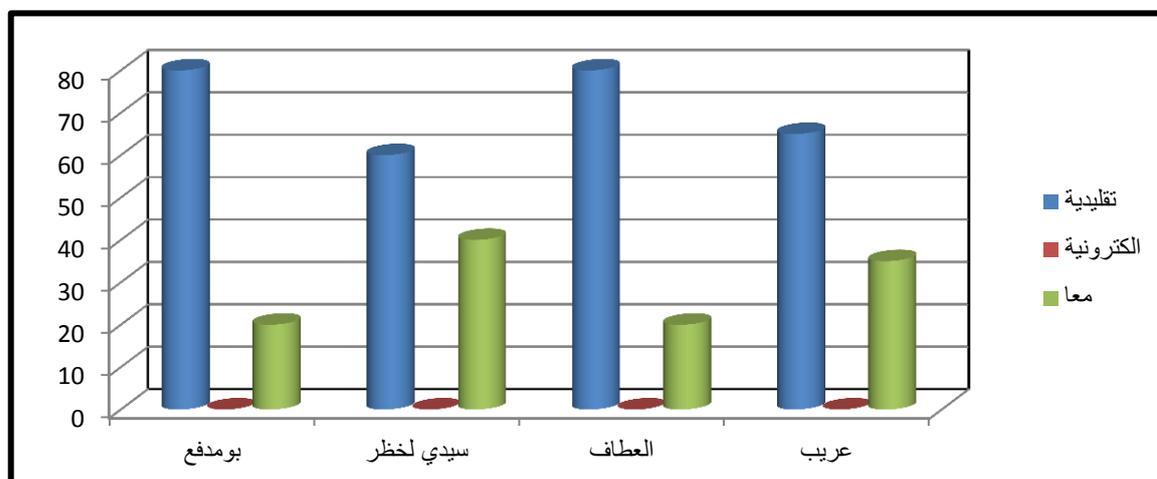
الشكل رقم(23): يوضح بيانات حول إجابات المبحوثين على مدى جودة الخدمة المقدمة من قبل الأعران.

يتبين لنا من خلال الجدول رقم (24) والشكل رقم (23) أن نسبة 86.25% من المبحوثين يرون أن الخدمة التي يقدمها الأعران هي في المستوى وهذا يعود إلى الدور الجيد الذي يلعبه مستوى الأعران في تقديم الخدمات للمستفيدين والسهر على راحة الرواد وإمدادهم بكل ما يحتاجونه في أقل وقت ممكن وبطريقة ترضيهم وتسمح لهم من الاستفادة بشكل جيد من المكتبة والوصول إلى أكبر قدر من المصادر، بالإضافة إلى توجيههم حسب رغباتهم ومتطلباتهم التي تكون حسب كل مستوى وتخصص المبحوث، وهذا ما تؤكد بيانات الجدول رقم 15 حيث أجابوا على مستوى الأداء الجيد لأعران، بينما كانت نسبة الذين أجابوا بأن الخدمة المقدمة ليست في المستوى بـ 13.75% ويرجع هذا إلى طبيعة العمل ونقل الإمكانات لدى المكتبة التي تمكن العامل من تقديم أفضل الخدمات للمستفيدين، كما أن العامل بالمكتبة قد يمر بأوقات صعبة في حياته الاجتماعية قد تنعكس سلباً على تعامله مع المستفيد، معظم الموظفين هم في إطار تشغيل شباب أو الإدماج المهني كما تؤكد المقابلة التي أجريتها مع مسيري المكتبات.

23. أنواع مصادر المعلومات المتوفرة في المكتبة:

المكتبة	بومدفع		سيدي لخضر		العطاف		عريب		المجموع	
	النسبة المئوية	التكرار								
تقليدية	80%	16	60%	12	80%	16	65%	13	71.25%	57
إلكترونية	00%	00	00%	00	00%	00	00%	00	00%	00
معا	20%	04	40%	08	20%	04	35%	07	28.75%	23
المجموع	100%	20	100%	20	100%	20	100%	20	100%	80

الجدول رقم (25) : يوضح إجابات المستفيدين حول نوعية المصادر المتوفرة داخل المكتبات.



الشكل رقم (24) : يوضح إجابات المستفيدين حول نوعية المصادر المتوفرة داخل المكتبات.

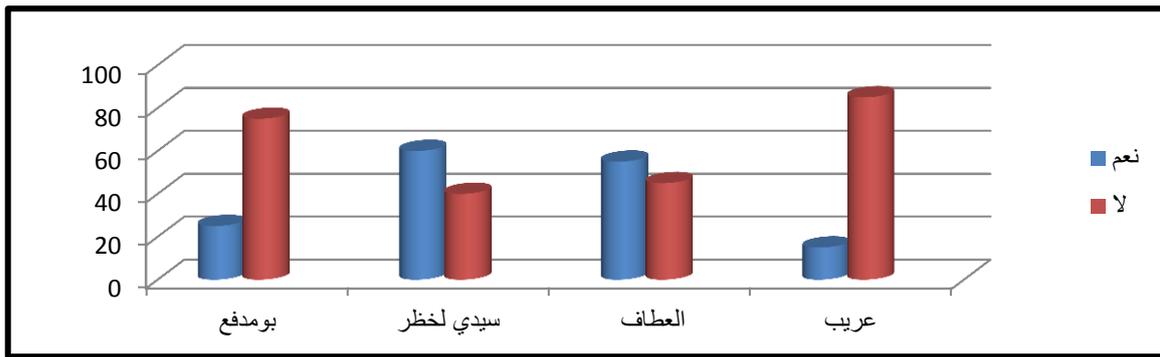
نلاحظ من خلال الجدول رقم (25) والشكل رقم (24) أن نسبة 71.25% من عينة الدراسة أكدوا على أن مصادر المعلومات المتوفرة في المكتبة هي مصادر معلومات تقليدية ، بينما لم تتجاوز نسبة الذين أجابوا على أن المكتبة تحتوي على مزيج بين المصادر الإلكترونية والتقليدية بـ 28.75%، ونفس هذا

على أن جل المكتبات تعتمد على الوثائق المطبوعة، من كتب وموسوعات وقواميس... إلخ وهذا يعود إلى أن هذه المكتبات لا تتوفر على وسائل تكنولوجية التي تساعد على توفير المصادر الإلكترونية، وعدم سعيها وراء أتمتة رصيدها، وهذا ما أكده لنا أغلب مسيري المكتبات من خلال المقابلة¹ على أن أغلب رصيد المكتبات هو رصيد تقليدي.

24. صعوبات عملية البحث عن المصادر بالنسبة للمبجوثين بالمكتبات العامة:

المكتبة	بومدفع		سيدي لخضر		العطاف		عريب		المجموع	
	التكرار	النسبة المئوية	التكرار	النسبة المئوية	التكرار	النسبة المئوية	التكرار	النسبة المئوية	التكرار	النسبة المئوية
نعم	05	%25	12	%60	11	%55	03	%15	32	%40
لا	15	%75	08	%40	09	%45	17	%85	48	%60
المجموع	20	%100	20	%100	20	%100	20	100%	80	%100

الجدول رقم (26): يوضح إجابات المبجوثين حول صعوبة البحث عن المصادر بالمكتبات البلدية.



الشكل رقم (25): يوضح التوزيع التفصيلي لإجابات المبجوثين حول صعوبة البحث عن المصادر بالمكتبات العامة البلدية.

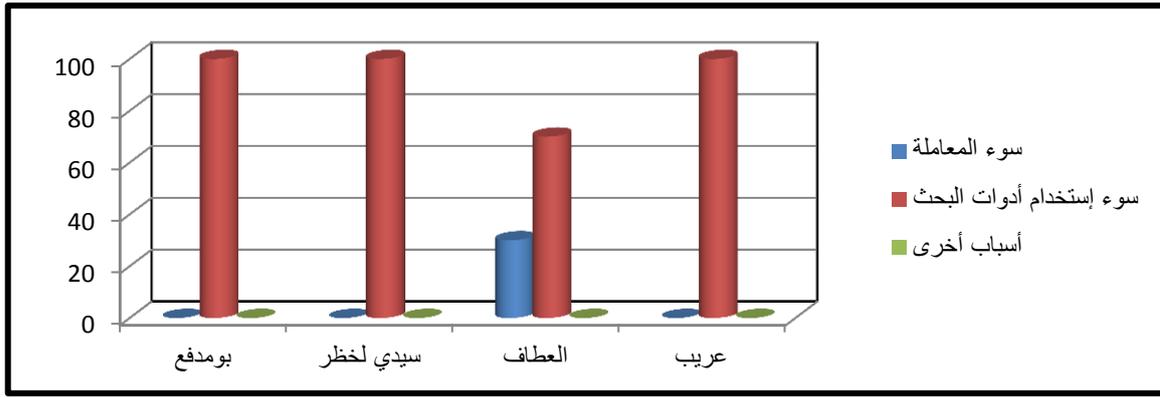
¹أنظر الملحق رقم 5 الخاص بالمقابلة

نستنتج من خلال الجدول رقم (26) والشكل رقم (25) تقارب في إجابات الباحثين حول المصاعب التي تواجههم في عملية البحث حيث بلغت نسبة الباحثين الذين أجابوا بلا 60% وهذا يرجع إلى تمكن الباحثين من تعلم طريقة البحث و خطوات الوصول إلى المعلومات وترددهم الكثير عليها كما أن المكتبة توفر لهم المصادر الذين يبحثون عليها بينما الذين أجابوا بنعم لام تتجاوز نسبتهم، 40% وهذا يعود إلى قلة التردد هذه الفئة على المكتبة وجهلهم لطريقة البحث بالإضافة إلى عدم توفر المصادر التي يحتاجونها في بحثهم.

1-24. أهم الصعوبات التي واجهت الباحثين أثناء عملية البحث:

المكتبة	بومدفع		سيدي لخضر		العطاف		عريب		المجموع	
	النسبة المئوية	التكرار								
سوء المعاملة	00%	00	00%	00	30%	03	00%	00	10%	03
سوء استخدام أدوات البحث	100%	05	100%	12	70%	07	100%	03	90%	27
أسباب أخرى	00%	00	00%	00	00%	00	00%	00	00%	00
المجموع	100%	05	100%	12	100%	10	100%	03	100%	30

الجدول رقم (27): أسباب صعوبة البحث عن مصادر المعلومات بالمكتبات العامة البلدية .



الشكل رقم (26): يوضح أسباب صعوبة البحث عن مصادر المعلومات بالمكتبات العامة البلدية .

من خلال الجدول رقم (27) والشكل رقم (26) نلاحظ أن أغلب المستفيدين أرجع سبب

الصعوبات إلى توجيههم عند البحث إلى سوء استخدام أدوات البحث والتي بلغت نسبتهم 27% وسبب هذا

أن أغلب المستفيدين من المستوى الثانوي وترددهم على المكتبات العامة قليل كما أن أغلب المستفيدين لا

يتصلون بأعوان المكتبة من أجل التعلم والاستفسار حول طريقة البحث أما الذين كانت إجابتهم بسوء

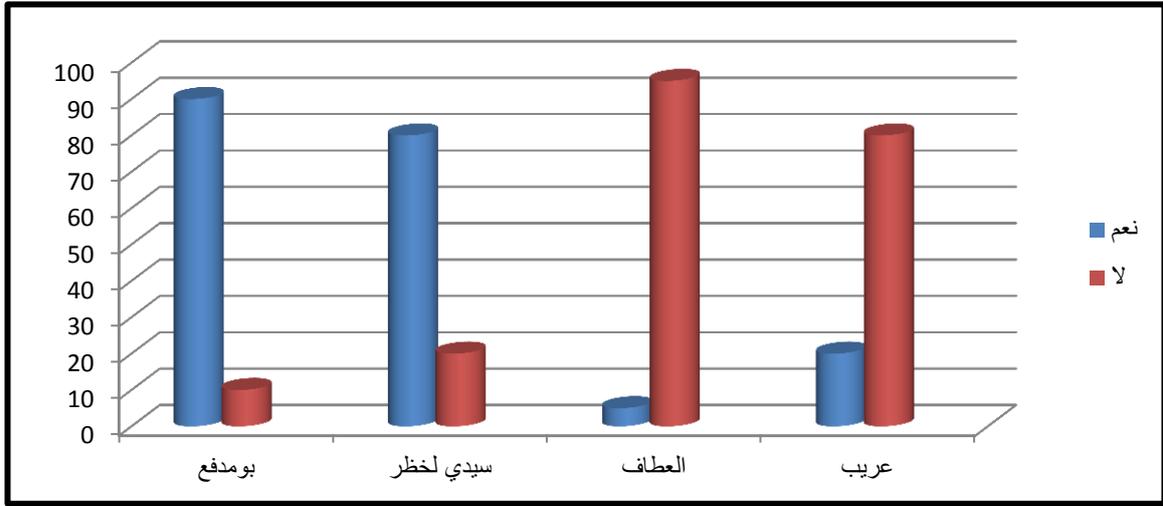
المعاملة والتي قدرة ب03% فيفسر هذا أن بعض الأحيان يمررون بمشكل قد تنعكس على طريقة تعاملهم

مع المقبلين على المكتبة،بالإضافة إلى مزاجية بعض المستفيدين.

25. مدى تقديم المكتبات العامة البلدية لنشاطات الثقافية :

المكتبة	بومدفع		سيدي لخضر		العطاف		عريب		المجموع	
	النسبة المئوية	التكرار								
نعم	90%	18	80%	16	05%	01	20%	04	48.75%	39
لا	10%	02	20%	04	95%	19	80%	16	51.25%	41
المجموع	100%	20	100%	20	100%	20	100%	20	100%	80

الجدول رقم (28) : يوضح رأي المستفيدين عن مدى تقديم المكتبات العامة البلدية لنشاطات الثقافية.



الشكل رقم (27) : يوضح رأي المستفيدين عن مدى تقديم المكتبات العامة البلدية لنشاطات ثقافية.

يظهر لنا من خلال الجدول رقم (28) والشكل رقم (27) التالي أن كل من مكتبة بومدفع وسيدي لخضر تقوم بتقديم نشاطات ثقافية ، وهذا ما كان واضحا من خلال النسب المتحصل عليها والتي قدرت ب90% و80% على التوالي ، ويرجع هذا إلى أن هذه المكتبات تسعى لتقريب أكبر قدر من المستفيدين و إضفاء جو من النشاط والمنافسة والترويج على المستفيدين . وعلى خلاف هذا سجلنا نقص واضح فيما يخص النشاطات الثقافية التي تقدمها كل من مكتبة العطاف وعريب ، حيث أن أغلب إجابات المستفيدين داخل هاتين المكتبتين تؤكد عدم وجود نشاطات داخلها ، والتي بلغت نسبة إجاباتهم ب "لا" ب95% في مكتبة العطاف ، و80% في مكتبة عريب ، وهذا راجع عدم اهتمام هذه المكتبات بهذا النوع من النشاطات لأنها لا تلقى الدعم الكامل من قبل السلطات المحلية، كما أكده المسيرين بهذه المكتبات من خلال المقابلة

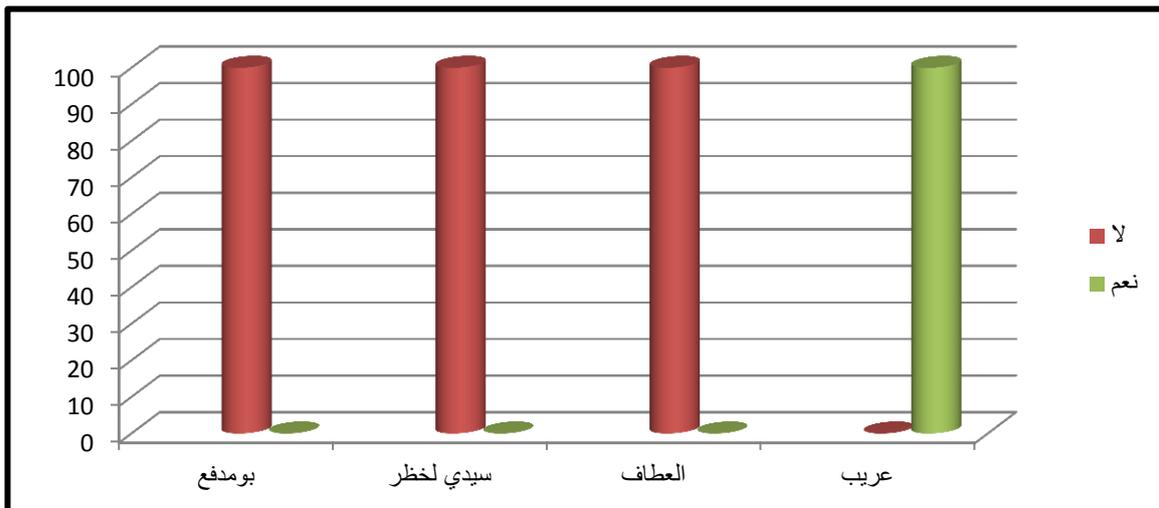
المحور الثالث: رأي المستخدمين من تكنولوجيا المعلومات داخل المكتبة.

حاولنا من خلال هذا الفصل معرفة إذا ما كانت المكتبات العامة البلدية لولاية عين الدفلى تحتوى على شبكة إنترنت بالإضافة إلى التأكد من الدور الفعال الذي تؤديه في حالة توفرها.

26. مدى توفير خدمة الأنترنت داخل المكتبات العامة:

المكتبة	بومدفع		سيدي لخضر		العطاف		عريب		المجموع	
	النسبة المئوية	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار
نعم	00	00	00	00	00	00	100	20	25	20
لا	100	20	100	20	100	20	00	00	75	60
المجموع	100	20	100	20	100	20	100	20	100	80

الجدول رقم (29): يوضح ارتباط المكتبات العامة البلدية بشبكة الانترنت من عدمها .



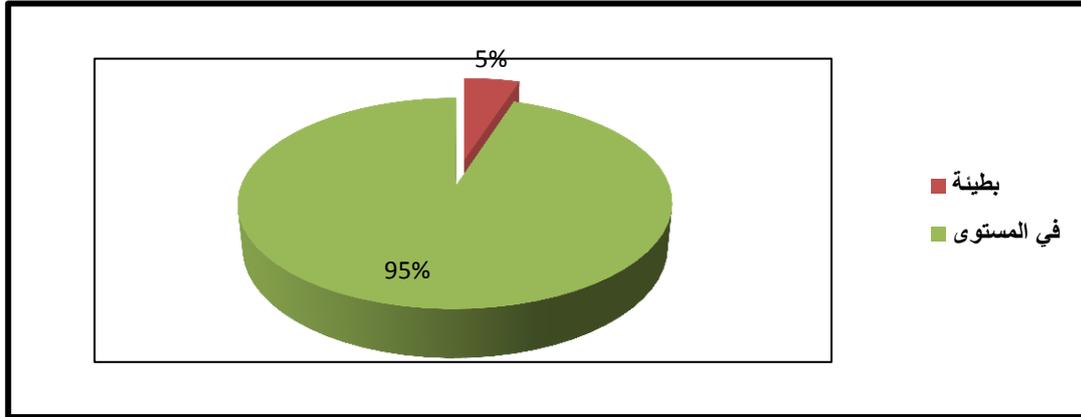
الشكل رقم (28): يوضح ارتباط المكتبات العامة البلدية بشبكة الانترنت من عدمها .

من خلال نتائج الجدول رقم (29) والشكل رقم (28) نلاحظ أن أغلب المكتبات البلدية لولاية عين الدفلى غير موصولة بشبكة الإنترنت وهذا ما لاحظناه في كل من مكتبة العطاف وسيدي لخضر ويومدفع كما أن أغلب إقتراحات المستفيدين كانت بتوفير شبكة الأنترنت بهذه المكتبات ، في حين كانت مكتبة عريب هي الوحيدة من بين هذه المكتبات التي احتوت على شبكة الانترنت، وهذا ما تؤكد نسبة المبحوثين التي بلغت 100%، وهذا إن دل إنما يدل على حرص مدير المكتبة على توفير شبكة الأنترنت التي تساعد الرواد على إنجاز البحوث و الوصول إلى مراجع غير متوفرة على مستوى المكتبة.

26-1. مستوى تدفق الأنترنت بمكتبة عريب:

مكتبة عريب		المكتبة
النسبة المئوية	التكرار	
95%	19	في المستوى
05%	01	بطيئة
100%	20	المجموع

الجدول رقم (30): يوضح سرعة تدفق الأنترنت بمكتبة عريب.



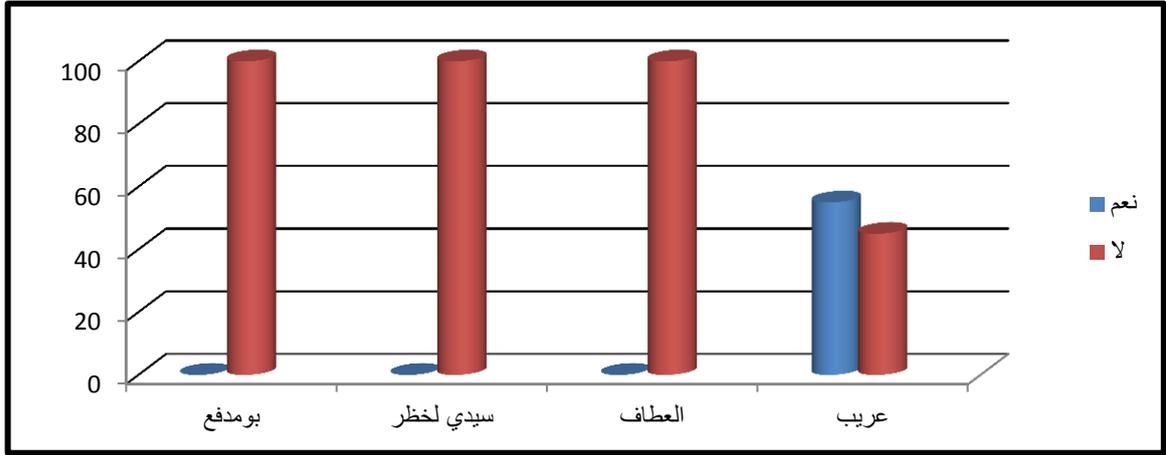
الشكل رقم (29): يبين سرعة تدفق الأنترنت بمكتبة عريب.

من خلال الجدول رقم (30) والشكل رقم (29) يتبين لنا أن دفق الأنترنت على مستوى مكتبة عريب يعتبر في المستوى وهذا ما كان ظاهر من خلال إجابات المبحوثين ورضاهم شبه التام عليها والتي بلغت نسبتهم 95%، وهذا ما يمكنهم من إنجاز كل ما يحتاجون له في وقت قصير وبأقل جهد.

27. مدى احتواء المكتبات العامة البلدية على موقع إلكتروني:

المكتبة	بومدفع		سيدي لخضر		العطاف		عريب		المجموع	
	النسبة المئوية	التكرار								
نعم	00%	00	00%	00	00%	00	55%	11	13.75%	11
لا	100%	20	100%	20	100%	20	45%	09	86.25%	69
المجموع	100%	20	100%	20	100%	20	100%	20	100%	80

الجدول رقم (31): يوضح مدى احتواء المكتبات العامة البلدية على موقع إلكتروني .



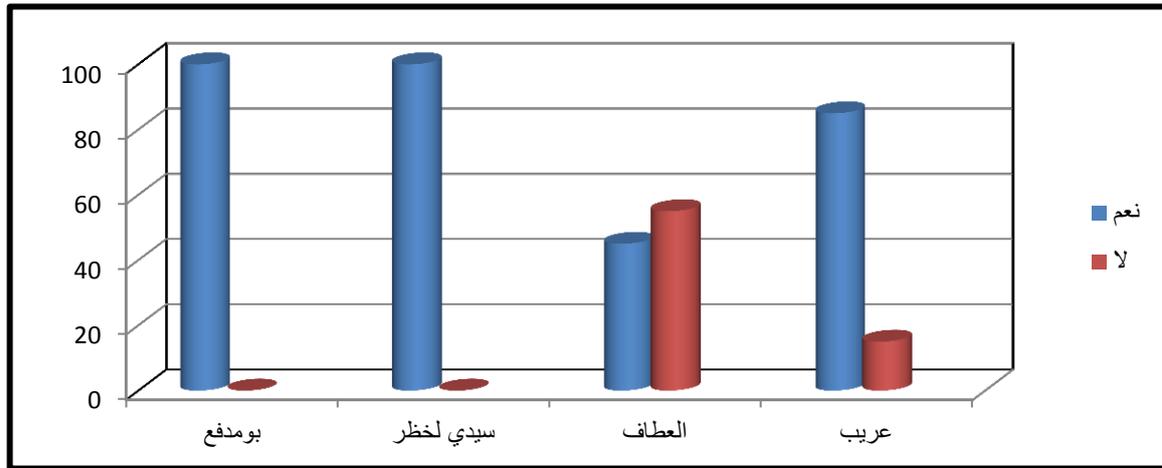
الشكل رقم (30): يوضح مدى احتواء المكتبات العامة البلدية على موقع إلكتروني .

يتبين من خلال الجدول والشكل رقم (30) التالي أن معظم المكتبات البلدية لا تتوفر على موقع إلكتروني للتواصل مع المستفيدين باستثناء مكتبة عريب حيث نجد ما نسبته 55% من المبحوثين يؤكدون على توفر هذه الخدمة وهو ما يعادل 13.75% من النسبة الإجمالية ، بينما نجد في نفس المكتبة (عريب) 45% من المبحوثين الذين قالوا بعدم وجود موقع الكتروني على الخط وهو ما تعادله نسبة 86.25% من النسبة الإجمالية ، وما يعلل هذا هو الجدول رقم 26 ، حيث لاحظنا عدم توفر خدمة الانترنت بهذه المكتبات باستثناء مكتبة عريب وهو ما يحول دون وجود موقع على الخط بكونه لا يمكنه العمل دون وجود شبكة الانترنت، وقد حوت مكتبة عريب على صفحة خاصة على مستوى الفيسبوك.

28. رأي المستخدمين حول استعمال وسائل التكنولوجيا الحديثة في المكتبات ومدى تأثيرها عليها:

المكتبة	بومدفع		سيدي لخطر		العطاف		عريب		المجموع	
	النسبة المئوية	التكرار								
نعم	95%	19	100%	20	55%	11	85%	17	83.75%	67
لا	5%	01	00%	00	45%	09	15%	03	16.25%	13
المجموع	100%	20	100%	20	100%	20	100%	20	100%	80

الجدول رقم (32) يبين ما إذا كان إستعمال وسائل التكنولوجيا يساهم في الإستغلال الأمثل للمكتبة.



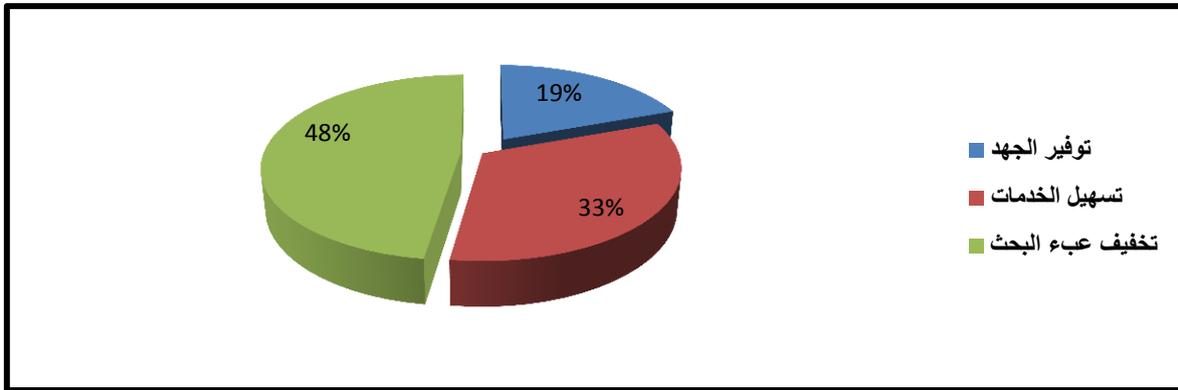
الشكل رقم (31) يبين ما إذا كان استعمال وسائل التكنولوجيا يساهم في الاستغلال الأمثل للمكتبة.

نلاحظ من خلال الجدول رقم(32) والشكل رقم (31) أن أغلب المبحوثين التي قدرت نسبتهم ب83.75%، أكدوا على أن استخدام التكنولوجيا الحديثة داخل المكتبات يساهم بشكل كبير في جودتها وتحسين أدائها وهذا يعود إلى طبيعة الخدمة المكتبية التي تتطلب الكثير من السرعة والدقة، بالإضافة إلى الدور الكبير التي أصبحت تلعبه التكنولوجيا في حياتنا اليومية حيث صرنا لا نستطيع الإستغناء عنها في جميع المجالات.

28-1. أثر استعمال تكنولوجيا المعلومات على تحسين الخدمات:

المكتبة	يومدفع		سيدي لخضر		العطاف		عريب		المجموع	
	النسبة المئوية	التكرار								
توفير الجهد	%31.58	06	%10	02	%00	00	%29.42	05	%19.40	13
تسهيل الخدمات	%36.84	07	%20	04	%45.45	05	%35.29	06	%32.84	22
تخفيف عبء البحث	%31.58	06	%70	14	%54.55	06	%35.29	06	%47.76	32
المجموع	%100	19	%100	20	%100	11	%100	17	%100	67

الجدول رقم (33): رأي المبحوثين من أثر استعمال الانترنت في المكتبات العامة .



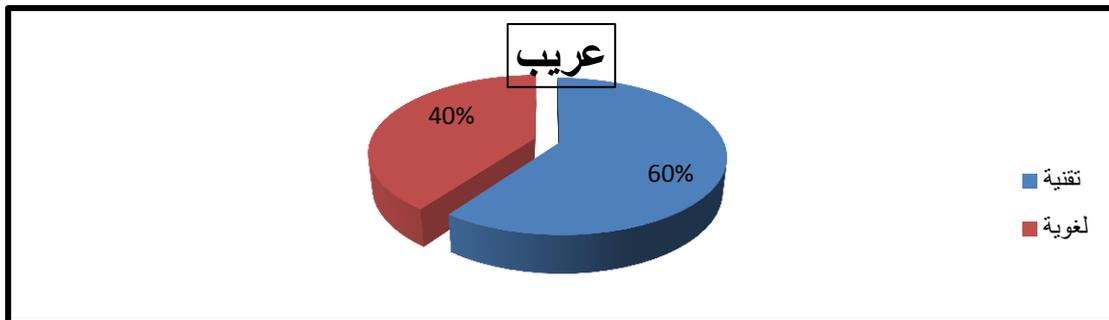
الشكل رقم (32): يبين توزيع العينة الذين أجابوا بنعم وآرائهم حول أثر استعمال التكنولوجيا واستغلالها داخل المكتبة .

نلاحظ من خلال الجدول رقم(33) والشكل رقم (32) أن هناك تباين في إجابات المبحوثين حول أثر استعمال التكنولوجيا داخل المكتبة، حيث سجلنا نسبة 47.76% الذين يرون أن استعمال التكنولوجيا يخفف من عبء البحث، في حين سجلنا نسبة 32.84% يأكدون أن تسهيل الخدمات، بينما أن نسبة 19.40% يرون أن التكنولوجيا تمكنهم من توفير الجهد، ومن هنا نستنتج أن استعمال الوسائل التكنولوجية في المكتبة تساهم في الاستغلال الأمثل لها كتحسين الأداء، والوظائف وجودة الخدمات وتمكن المستفيد من الوصول إلى المعلومات في الوقت المناسب ، بالإضافة إلى تخفيف عبء البحث والاسترجاع وتوفير الجهد .

29. المشاكل التي تصادف المبحوثين أثناء استعمالهم للوسائل التكنولوجية:

المجموع		مكتبة عريب		المكتبة
النسبة المئوية	التكرار	النسبة المئوية	التكرار	
60%	12	60%	12	تقنية
40%	08	40%	08	لغوية
100%	20	100%	20	المجموع

الجدول رقم(34) : يبين أهم المشاكل التي يتعرض لها المستفيد أثناء عملية البحث.



الشكل رقم(33) : يبين أهم المشاكل التي يتعرض لها المستفيد أثناء عملية البحث.

يتبين لنا من خلال الجدول رقم(34)والشكل رقم(33) التالي أن أغلب المشاكل التي تصادف المبحوثين أثناء استعمال الوسائل التكنولوجية هي مشاكل تقنية حيث بلغت نسبتها 60% ، وهذا راجع إلى ضعف التحكم فيها من طرف المستفيدين ، إضافة إلى غياب التوجيه والتأطير من قبل أعوان المكتبة ، وفيما يخص المشاكل اللغوية التي وقفت حاجزا أمام المبحوثين فقد بلغت 40% ، ويعود هذا التحكم معظم المستفيدين في اللغات الأجنبية.

30. اقتراحات المستفيدين من أجل تحسين الخدمات،

لقد إنصبت جل إقتراحات المستفيدين على توفير التكنولوجية الحديثة داخل المكتبة، إضافة إلى توفير الأرصدة المناسبة ومنح أكبر وقت ممكن في فتح أبوابها أمام المستفيدين وخاصة في أوقات الفراغ، إضافة إلى القيام بنشاطات ثقافية والمسابقات التعليمية .

3. نتائج العامة لدراسة :

من أهم النتائج التي توصلنا إليها من خلال تفريغنا للاستبيان و المقابلة وتحليل النتائج المتحصل عليها ، وذلك باعتمادنا على أداة الملاحظة ، يمكننا الخروج بما يلي:

- تخضع المكتبات العامة البلدية لولاية عين الدفلى إلى وصاية البلدية ومديرية الثقافة .
- تعود مصادر التمويل الخاصة بالمكتبات العامة البلدية لولاية عين الدفلى إلى البلدية ومديرية الثقافة.
- أغلب المستفيدين من المكتبات العامة البلدية لولاية عين الدفلى هم تلاميذ المستوى الثانوي إذ يشكلون نسبة 60% من عينة الدراسة.
- تمثل فئة الإناث الجانب الأقوى في التوافد على المكتبات العامة لولاية عين الدفلى مقارنة بجنس الرجال .

- يعتبر موقع المكتبات العامة البلدية لولاية عين الدفلى مناسبة للمستخدمين الذي يتوافدون عليها بحكم أنها تقع في أماكن هادئة وبقرب المؤسسات التعليمية.
 - غياب الكفاءة المهنية لدى مسيري المكتبة وذلك باعتماد المكتبة على عاملين غير مختصين في مجال علم المكتبات وهذا ما أدى إلى غياب التنظيم والاحترافية في العمل ، كما أن معظم العمال هم أصحاب عقود ما قبل التشغيل وهو ما يؤثر سلبا على الاستقرار داخل المكتبات.
 - قلة وضعف التجهيزات والوسائل الضرورية لتسيير المكتبات العامة البلدية لولاية عين الدفلى.
 - نقص الاهتمام والرعاية من قبل السلطات البلدية (المجلس الشعبي البلدي)
 - يعتبر معظم رصيد المكتبات العامة البلدية لولاية عين الدفلى مزيج بين المصادر القديمة والحديثة.
 - يرى معظم المبحوثين أن أوقات الدوام داخل المكتبات العامة البلدية لولاية عين الدفلى مناسبة وهو ما تأكده نسبة 84%.
 - أجمعت نسبة 100% من المبحوثين على أن نوع الإعارة المقدمة لهم هي إعارة داخلية وخارجية.
 - أكد أغلب المبحوثين وهو ما يعادل نسبتهم 86.25% على أن الخدمات التي يقدمها أعوان المكتبة في المستوى.
 - إن أغلب المكتبات العامة البلدية لولاية عين الدفلى لا تتوفر على شبكة الانترنت باستثناء مكتبة عريب.
 - سجلت نسبة 83.75% من نسبة المبحوثين على أن استعمال الوسائل التكنولوجية في المكتبة تساهم في الاستغلال الأمثل لها ، لأنها تساعد على تحسين الأداء وتخفيف الأعباء وتوفير الوقت والجهد.
- 3-1. نتائج الدراسة على ضوء الفرضيات:**

بعد تفريغ البيانات المتعلقة بكل من الإستبيان والمقابلة حاولنا من خلالها مطابقة النتائج المتحصل عليها ومدى تحققها.

الفرضية الأولى :

عكس تعدد وتنوع الخدمات التي تقدمها المكتبات البلدية العامة لروادها فاعلية المقومات المسطرة لخدماتها.

لقد تحققت هذه الفرضية بنسبة متوسطة كون هذه المكتبات كلها تتوفر على مقومات، لكن ما لاحظناه هو أن معظم هذه المكتبات تعاني من نقائص سواء على مستوى التجهيزات والمعدات، بالإضافة إلى نقص في الرصيد العام لها، وهذا ما سلبا في بعض الأحيان على إرضاء المستفيدين .

الفرضية الثانية :

غياب الكفاءة المهنية ونقص الميزانية المناسبة يحول دون تقديم خدمات تلبي حاجيات المستفيدين في المكتبات العامة لولاية عين الدفلى.

وعليه هذه الفرضية لم تتحقق وذلك من خلال:

عدم وجود مختصين في مجال علم المكتبات حال دون تقديم خدمات ذات جودة على مستوى المكتبات العامة البلدية لولاية عين الدفلى، بالإضافة إلى ضعف التمويل والدعم من قبل البلدية هذا ما أدى إلى افتقار المكتبات العامة البلدية للوسائل اللازمة لتحقيق الغايات التي تصبو إليها.

الفرضية الثالث:

تفعيل تكنولوجيا الحديثة من أهم تطلعات التي تتجه إليها المكتبات العامة لولاية عين الدفلى لمواكبة التغيرات وذلك تماشيا مع حاجيات المستفيدين.

لقد تحقق هذه الفرضية نسبيا لأن أغلب المكتبات العامة الموجودة على مستوى ولاية عين الدفلى تفنقر لتكنولوجيات الحديثة من معدات الكترونية وشبكة الانترنت، بالاستثناء مكتبة عريب التي لاحظنا أنها تتوفر على كل المعدات الضرورية التي يجب أن تكون في المكتبة العامة المثالية .

4. إقتراحات الدراسة:

- زيادة الاهتمام بالمكتبات العامة البلدية من قبل السلطات البلدية وذلك بتخصيص جزء من الميزانية لصالح هذه المكتبات ليسهل عليها العمل والديمومة في العمل.
- توفير مكتبيين مختصين في علم المكتبات وذلك من أجل الحصول على الجودة في الخدمات .
- الأخذ بعين الاعتبار حاجيات المستفيدين والعمل على توفيرها.
- ربط المكتبة بالوسائل التكنولوجية لمواكبة التطورات الحديثة.
- توفير الوسائل اللازمة لتحقيق الرفاهية للمستفيد .
- الاعتناء بفئة الأطفال وتخصيص جناح خاص بهم ودعمهم بنشاطات تثقيفية.
- تنويع وسائل البحث البيبليوغرفي وأدوات البحث (الفهارس ، أدلة ، الكشافات ...الخ)
- توفير رفوف مفتوحة التي من شأنها أن تعطي حرية أكبر للمستفيد في إختيار المصادر التي يحتاجها.
- دراسة واقع المكتبات العامة من وجهة نظر المستفيدين وذلك بدراسة باقي المكتبات الأخرى التي لم تقم عليها الدراسة.

خاتمة

الخاتمة:

لقد أصبح ينظر إلى المكتبة العامة على أنها مرفق أساسي ومهم لا يمكن الاستغناء عنه في المجتمع المعاصر، لما لها من دور وأهمية بالغة في التكوين الثقافي والتربوي والتعليمي والاجتماعي للمجتمع، فضلا عن كونها مركزا لتجميع مختلف أنواع أوعية المعلومات وتنظيمها وتسييرها واستخدامها في مختلف الأغراض التعليمية والتربوية والثقافية والاجتماعية، وتقديم خدماتها لجميع فئات المجتمع ولجميع الأعمار دون تمييز وبدون مقابل، وعلى هذا قمنا بتسليط الضوء على واقع المكتبات العامة البلدية لولاية عين الدفلى، والتي وقع اختيارنا على عينة مكونة من أربع مكتبات وهي كل من مكتبة عريب والعطاف، بومدفع، سيدي لخضر، وذلك حرصا منا من أجل الوقوف على أهم المقومات الأساسية التي تقوم عليها هذه المكتبات من رصيد ومبنى وتجهيزات، وكذا نوعية الخدمات التي تقدمها ومدى مواكبتها التكنولوجيات الحديثة .

ومن أهم النتائج التي خرجنا بها هي أن المكتبات العامة البلدية لولاية عين الدفلى تخضع في تسييرها إلى وصاية البلدية ومديرية الثقافة لأنها هي المسؤولة عن الجانب المادي والممول الرئيس لهذه المكتبات، بالإضافة إلى أن هذه المكتبات تفتقر إلى الوسائل التكنولوجية الحديثة التي توفر الوقت والجهد للباحث وتعمل على تخفيف الأعباء وتمكن من تحسين أداء الأعوان في تقديم الخدمات، زيادة على ذلك غياب المختصين في علم المكتبات مما يؤدي إلى غياب الجودة على مستوى الخدمات، وهذا ما أثر سلبا على إقبال المستفيدين وعدم رضاهم عنها، ومن خلال هذا كله يمكن القول أن الواقع الذي آلت إليه هذه المكتبات هو أنها بقيت عاجزة في كثير من الأحيان على أن تلبي حاجيات مستفيديها وعدم الوصول إلى أهدافها المنشودة وتحقيق الاستمرارية في الأداء والتطور .



القائمة

البيبليوغرافية

القائمة البيبليوغرافيا

الكتب:

- 1- أبو علفة ، عصام الدين أمين . التسويق : المفاهيم-الاستراتيجيات:النظرية والتطبيق. الإسكندرية: مؤسسة حورس الدولية.
- 2- إبراهيم، مروان عبد المجيد .أسس البحث العلمي لإعداد الرسائل الجامعية.عمان: مؤسسة الوراقة،2000
- 3- إسماعيل ، حسن صالح عبد الله؛الوراغي ، إبراهيم أمين .الإجراءات الفنية في المكتبات ومراكز المعلومات:التزويد،الفهرسة،التصنيف.عمان:الوراقة للنشر والتوزيع،1999
- 4- إسماعيل ،وائل مختار .إدارة وتنظيم المكتبات ومراكز المعلومات.عمان :دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة،2009.
- 5- بدر ، أحمد أنور .المكتبات ومراكز المعلومات النوعية.الإسكندرية:دار الثقافة العلمية.
- 6- بدر، أحمد .أصول البحث العلمي ومناهجه .مصر:المكتبة الأكاديمية،1996.
- 7- بدر، أحمد .أصول البحث العلمي ومناهجه .مصر:المكتبة الأكاديمية،1996
- 8- بدير ،جمال .المخل للدراسة علم المكتبات ومراكز المعلومات .عمان :دار الحامد،2008
- 9- الجواهري ،خيال .الخدمة المكتبية.ط.3. دمشق:جامعة دمشق ،2007
- 10- حسن، سعيد أحمد.المكتبات العامة والوعي الثقافي .ط.2.بيروت:مؤسسة للطباعة لنشر والتوزيع 1985،
- 11- الدباس ، ربا أحمد.الفهرسة الوصفية والموضوعية للمكتبات ومراكز المعلومات التقليدية والمحوسبة .عمان :دا صفاء للنشر والتوزيع ،2011
- 12- الدبيس ، ماجد مصطفى .علم المكتبات وما يحتاجه أمين المكتبة .عمان :دار المعتر للنشر والتوزيع ،2014
- 13- الدبيس ، ماجد مصطفى .علم المكتبات وما يحتاجه أمين المكتبة .عمان :دار المعتر للنشر والتوزيع ،2014
- 14- رشاد ، حسن .المكتبات وراسلتها . ط.3 . الكويت : دار الكتاب الحديث ،1999
- 15- زويل، محمود أمين .الإدارة المكتبية الحديثة .الإسكندرية:دار الوفاء لعننيا الطباعة والنشر ،2013
- 16- سلامة، عبد الحافظ محمد .خدمات المعلومات وتنمية المقتنيات المكتبية .عمان : دار الفكر، 1997

القائمة البيبليوغرافيا

- 17- عبد الهادي، محمد فتحي ؛ بدر ، أحمد أنور. التصنيف والفلسفة وتاريخه: نظريته ونظمه وتطبيقاته. الرياض: دار المريخ للنشر والتوزيع، 1995
- 18- عبد الهادي ، محمد فتحي ؛ جمعة ، نبيلة خليفة . المكتبات العامة . القاهرة : الدار المصرية اللبنانية ، 2002
- 19- عبد الهادي ،محمد فتحي ؛جمعة ،نبيلة خليفة.المكتبات العامة.القاهرة : الدار المصرية اللبنانية،2001
- 20- عزيز، يونس.التنقية وإدارة المعلومات .بنغازي :جامعة قاز يونس،1994
- 21-العلاق ، بشير ، الطائي ، حميد عبد النبي . تسويق الخدمات . عمان : دار زهران ، 2007
- 22-العلي،أحمد عبد الله.المكتبات العامة في خدمة المجتمع.القاهرة :دار الكتاب الحديث ،2006
- 23-عليان، رحي مصطفى .إدارة وتنظيم المكتبات ومراكز ومصادر التعلم .عمان :دار صفاء للنشر والتوزيع، 2002.
- 24- عليان ، رحي مصطفى .المكتبات في الحضارة الإسلامية .عمان : دار صفاء للنشر والتوزيع ، 1999،
- 25-عليان ، رحي مصطفى .خدمات المعلومات .عمان : دار صفاء ، 2010
- 26-عليان، رحي مصطفى .إدارة المكتبات: الأسس والعمليات. ط. 2. عمان :دار صفاء للنشر والتوزيع ، 2015،
- 27-عليان ،رحي مصطفى.تنمية مجموعات المكتبية .عمان :دار الصفاء للطباعة والنشر والتوزيع،2000
- 28-عليان، رحي مصطفى ؛النجداوي،أمين.مقدمة في علم المكتبات والمعلومات.عمان :دار الفكر للنشر والتوزيع ،1999
- 29-عليان، رحي مصطفى.المكتبات المتخصصة ومراكز المعلومات.عمان :دار صفاء للنشر والتوزيع،2014
- 30-عليان،رحي مصطفى.المكتبات ومراكز المعلومات المتخصصة.عمان:دار صفاء للنشر والتوزيع، 2014
- 31-عليوي، محمد عودة ؛المالكي ،لازم مجبل .المكتبات النوعية.عمان :مؤسسة الوراقة للنشر والتوزيع،2007

القائمة البيبليوغرافيا

- 32-العنساوه ، محمد علي. التكشيف والاستخلاص والانترنت في المكتبات ومراكز المعلومات. عمان :علم كتب الحديث،2009
- 33-عوض،صابر فاطمة ؛ خفاجة، ميقت على .أسس ومبادئ البحث العلمي. الإسكندرية :مكتبة ومطبعة الإشعاع الفنية، 2002
- 34-غادة ، عبد المنعم موسى . المكتبات ومرافق المعلومات الفرعية. الإسكندرية : دار المعرفة الجامعية، 2012
- 35-غانم ، حسن صالح ؛ جلامنة ، عمار عبد الله.مدخل إلى علم المكتبات والمعلومات.عمان:مؤسسة الوراقة،2013.
- 36-قندلجي،عامر إبراهيم .منهجية البحث العلمي. عمان :دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع،2012
- 37-محفوظ ، سهير أحمد.الخدمة المكتبية العامة للأطفال. القاهرة :مكتبة الزهران،1997
- 38-المدادحة ، أحمد نافع .أنواع المكتبات. عمان :دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة ، 2011
- 39-المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية محمد عصامي .مكتبات المطالعة العمومية بالجزائر بين إنجازات الميدانية وتوقعات المستقبلية. بسكرة :دار علي بن زايد للطباعة والنشر ، 2015
- 40-مليكة ، وهبي .الاتجاهات الحديثة في علم المكتبات. القاهرة :دار الحديث،2012
- 41-النويسه ،غالب عوض.خدمات المستفيدين من المكتبات ومركز المعلومات. عمان ، 2000
- المذكرات:**
- 42.بوصحراء، سعاد .واقع خدمات المكتبات العامة في الجزائر :دراسة عينة من المكتبات المطالعة العمومية بولاية المدية. مذكرة ماجستر : علم المكتبات :جامعة بوزريعة:الجزائر، 2013
- 43.الزاجي، سمية .المكتبات العامة في الجزائر بين النظريات العلمية ومعطيات الواقع :المكتبات العامة البلدية لولاية سكيكدة،نموذجا . مذكرة ماجستر : علم المكتبات :جامعة منتوري :قسنطينة، 2006
- 44.قموح، نجية . الإطار القانوني والتنظيمي للمكتبات العامة في الجزائر : دراسة وصفية تحليلية لمكتبات الشرق الجزائري: علم المكتبات: جامعة منتوري: قسنطينة:1997
- 45.عوالي، خولة، سعد الدينة، فاطمة .المكتبات العامة ومدى تلبيتها لاحتياجات المستفيدين :دراسة ميدانية بمكتبة مالك - حداد.مذكرة ماستر :علم المكتبات:جامعة منتوري:قسنطينة، 2011

القائمة البيبليوغرافيا

القوانين:

46. المرسوم التنفيذي رقم : 07 - 275 العدد 58 المؤرخ في 19 سبتمبر 2007
47. المرسوم التنفيذي رقم : 08 - 236 العدد 43 المؤرخ 30 جويلية 2008
48 المرسوم التنفيذي رقم : 09 - 346 العدد 62 المؤرخ في 28 أكتوبر 2009

مواقع الأنترنت:

49.خليدة تومي . اليوم الدراسي حول تسيير المكتبات العمومية وبناء تنمية المجموعات على الخط
تم الإطلاع عليه يوم :27 /03/ 2018 على الساعة 11:33 : [http:// www.el-massa.com](http://www.el-massa.com)

50.نجية ، قموح. المكتبات العامة في الجزائر خلال فترة الإحتلال الفرنسي 1830-1962
[على الخط]
11:30-2018/03/14 يوم <http://alyseer.net/vb/showthread.php?t=15429>

الملاحق

الملحق رقم:01

جامعة الجيلالي بونعامة بخميس مليانة

كلية العلوم الاجتماعية و الإنسانية

شعبة علم المكتبات والتوثيق

تخصص علم المكتبات والتوثيق :

استبيان

في إطار التحضير لنيل شهادة الماستر في علم المكتبات والتوثيق بعنوان : " واقع المكتبات العامة في الجزائر : المكتبات البلدية العامة لولاية عين الدفلى؛ بومدفع، العطاف ،سيدي لخطر،عريب ... أنموذجاً".

نرجو منكم الإجابة على هذه الاستمارة من اجل إفادتنا بمعلومات حول الموضوع . وذلك بوضع علامة (x) في مكان الإجابة ، وان مساعدتكم في ملأ هذا الاستبيان بالغ الأهمية ، ونعدكم ان هذه المعلومات ستستخدم لأغراض البحث العلمي فقط .

من إعداد الطالبين :

كريم رحماني.

رابح يعيش .

السنة الجامعية 2017-2018

البيانات الشخصية

- 1./الجنس : ذكر أنثى
- 2./السن : أقل من 15 سنة من 16-25 سنة من 26- الى ما فوق
- 3./ المستوى الدراسي : ابتدائي متوسط ثانوي جامعي
- أخرى يرجى ذكره

المحور الأول : رأي المستفيدين حول مقومات المكتبة(الرصيد ، المبنى ، التجهيزات)

- 4./ هل تقع المكتبة في المكان المناسب: نعم لا
- 5./ هل المواصلات متاحة للوصول الى المكتبة: : نعم لا
- 6./ هل المكتبة بعيدة عن الضوضاء: نعم لا
- 7./ هل تتوفر المكتبة على أماكن خاصة بتوقف السيارات: نعم لا
- 8./ هل تتوفر المكتبة على قاعات للمطالعة مجهزة بالتكييف: نعم لا
- 9./ هل تتوفر المكتبة على لوحات إرشادية : نعم لا
- 10 ./ ما رأيك في نوعية الأثاث التي تحتويها المكتبة. في المستوى رديئة
- 11./ هل تتوفر المكتبة على أجهزة حاسوب كافية: نعم لا
- 12./في رأيك هل عدد العمال في المكتبة كافي لتقديم الخدمة: نعم لا
- 13./ ما رأيك في مستوى أداء أعوان المكتبة . ضعيف جيد
- 14./هل الرصيد الذي تقدمه المكتبة : قديم جديد مزيج بين القديم والجديد
- 15.هل تتوفر المكتبة على المجموعات المرجعية (قواميس ، موسوعات ، المعاجم ...) نعم لا

المحور الثاني :آراء المستفيدين حول الخدمات المقدمة لهم من طرف المكتبة :

- 16./ هل أوقات الدوام في المكتبة مناسبة ؟ نعم لا
- 17./ هل يتم إشعاركم بما هو جديد في المكتبة ؟ نعم لا
- إذا كانت الإجابة بنعم فما هي وسيلة هذا الإشعار؟
- بريد الكتروني فايسبوك لوائح إرشادية

18./ ماهي نوع الإعارة التي تقدمها لكم المكتبة؟ داخلية خارجية معا

19./ هل مدة الإعارة : كافية غير كافية نوعا ما

20./ مدة الإنتظار لتلبية طلبكم هل هي : قصيرة متوسطة طويلة

21./ هل أنت راضي عن نظام الإعارة المعمول به؟ نعم لا

22./ هل الخدمة التي يقدمها أعوان المكتبة : في المستوى ليست في المستوى

23./ مأنوع مصادر المعلومات المتوفرة في المكتبة؟ تقليدية إلكترونية معا

24./ هل تصادفك مصاعب أثناء عملية البحث؟ نعم لا

إذا كانت الإجابة بنعم هل يعود ذلك الى :

سوء المعاملة سوء استخدام أدوات البحث أسباب أخرى

أذكر تلك الأسباب

.....

25./ هل تقدم المكتبة نشاطات ثقافية؟ نعم لا

إذا كانت الإجابة بنعم فماهي هذه الأنشطة.....

.....

المحور الثالث: رأي المستخدمين من التكنولوجيا الحديثة داخل المكتبة.

26./ هل تتوفر خدمة الأنترنت بالمكتبة؟ نعم لا

إذا كانت الإجابة بنعم فهل تدفقها في المستوى بطيئة

27./ هل تحتوي المكتبة على موقع إلكتروني على الخط؟ نعم لا

28./ هل تعتقدون أن استعمال الوسائل التكنولوجية يساهم في الإستغلال الأمثل للمكتبة؟ نعم لا

إذا كانت الإجابة بنعم هذا يعود الى :

توفير الجهد تسهيل الخدمات تخفيف عبء البحث

أخرى يرجى ذكرها

29/. ما هي المشاكل التي تصادفك في استعمال الوسائل التكنولوجية المتوفرة ؟ تقنية لغوية

أخرى يرجى

ذكرها.....

30. ما هي اقتراحاتكم لتحسين الخدمات بالمكتبة العامة؟

.....
.....
.....
.....
.....
.....

الملحق رقم: (02)

المقابلة الخاصة بمسير مكتبة عريب

البيانات الشخصية

1./ الاسم:

2./ اللقب:

3./ التخصص:

4./ المهنة:

المحور الأول: المقومات التي تحتويها المكتبة (المبنى، التجهيزات، الرصيد)

5./ ماهو تاريخ إنشاء هذه مكتبتكم؟

.....

6./ ماهي مصادر التمويل التي تعتمد عليها المكتبة؟

.....

7./ هل موقع المكتبة مناسبة؟

8./ هل تحتوي المكتبة على عمال مختصين في علم المكتبات؟

.....

9./ ما هي التجهيزات التي تحتويها مكتبتكم (طاولات، كراسي، الرفوف، حواسيب)؟ أذكر الإحصائيات

.....

10./ ما هي الوصاية المسؤولة عن مكتبتكم؟

.....

11./ ماهو عدد الموظفين داخل المكتبة؟ وهل هو كافي لتسيير المكتبة؟

.....

12./ مما يتكون رصيد مكتبتكم؟ وهل يلبي رغبة المستفيدين؟

.....

13./ ماهي الأوعية الأكثر توفرا داخل هذه المكتبة

.....
.....

المحور الثاني: الخدمات التي توفرها المكتبة العامة

14./ ماهي أوقات الدوام داخل المكتبة ؟ وهل يناسبكم ذلك؟
.....

.....
15./ ماهو نظام الإعارة المعتمد داخل مكتبتكم؟
.....

16./ ما هي الخدمات التي تقدمها المكتبة للمستفيدين؟
.....

17./ ماهو نظام التصنيف الذي تعتمده مكتبتكم؟
.....

المحور الثالث: التكنولوجيا المستخدمة داخل المكتبة

18./ هل تتوفر المكتبة على شبكة انترنت؟
.....

19./ هل يتم تدريب المستفيدين على إستعمال الأجهزة التكنولوجية؟ إذا كانت الإجابة بنعم إذكر فيما يتمثل هذا النوع من التدريب.
.....

20./ ماهي التكنولوجيا الذي تراها كفيلة في تحقيق أهداف المكتبة؟
.....

21./ هل استعمال التكنولوجيا تساعد في جودة الأداء ؟ وكيف ذلك؟
.....

22./ ماهي الحلول التي تراها في تفعيل دور المكتبات البلدية في المجتمع؟
.....

الملحق رقم: (03)

المقابلة الخاصة بمسير مكتبة العطاف

البيانات الشخصية

1./ الاسم :

2./ اللقب:

3./ التخصص:

4./ المهنة:

المحور الأول: المقومات التي تحتويها المكتبة (المبنى، التجهيزات، الرصيد)

5./ ماهو تاريخ إنشاء هذه مكتبتكم؟

.....

6./ ماهي مصادر التمويل التي تعتمد عليها المكتبة؟

.....

7./ هل موقع المكتبة مناسبة؟

8./ هل تحتوي المكتبة على عمال مختصين في علم المكتبات؟

.....

9./ ما هي التجهيزات التي تحتويها مكتبتكم (طاولات، كراسي، الرفوف، حواسيب)؟ أذكر الإحصائيات

.....

10./ ما هي الوصاية المسؤولة عن مكتبتكم؟

.....

11./ ما هو عدد الموظفين داخل المكتبة؟ وهل هو كافي لتسيير المكتبة؟

.....

12./مما يتكون رصيد مكتبتكم؟ وهل يلبي رغبة المستفيدين؟

13./ماهي الأوعية الأكثر توفرا داخل هذه المكتبة

المحور الثاني: الخدمات التي توفرها المكتبة العامة

14./ماهي أوقات الدوام داخل المكتبة ؟ وهل يناسبكم ذلك؟

15./ماهو نظام الإعارة المعتمد داخل مكتبتكم؟

16./ما هي الخدمات التي تقدمها المكتبة للمستفيدين؟

17./ماهو نظام التصنيف الذي تعتمد مكتبتكم؟

المحور الثالث: التكنولوجيا المستخدمة داخل المكتبة

18./هل تتوفر المكتبة على شبكة انترنت؟

19./هل يتم تدريب المستفيدين على إستعمال الأجهزة التكنولوجية؟ إذا كانت الإجابة بنعم إذكر فيما يتمثل هذا النوع من التدريب.

20./ماهي التكنولوجيا الذي تراها كفيلة في تحقيق أهداف المكتبة؟

21./هل استعمال التكنولوجيا تساعد في جودة الأداء ؟ وكيف ذلك؟

22./ماهي الحلول التي تراها في تفعيل دور المكتبات البلدية في المجتمع؟

الملحق رقم (04)

المقابلة الخاصة بمسير مكتبة يومدفع

البيانات الشخصية

1./ الاسم :

2./ اللقب:

3./ التخصص:

4./ المهنة:

المحور الأول: المقومات التي تحتويها المكتبة (المبنى، التجهيزات، الرصيد)

5./ ماهو تاريخ إنشاء هذه مكتبتكم؟

.....

6./ ماهي مصادر التمويل التي تعتمد عليها المكتبة؟

.....

7./ هل موقع المكتبة مناسبة؟

8./ هل تحتوي المكتبة على عمال مختصين في علم المكتبات؟

.....

9./ ما هي التجهيزات التي تحتويها مكتبتكم (طاولات، كراسي، الرفوف، حواسيب)؟ أذكر الإحصائيات

.....

10./ ما هي الوصاية المسؤولة عن مكتبتكم؟

.....

11./ ماهو عدد الموظفين داخل المكتبة؟ وهل هو كافي لتسيير المكتبة؟

.....

12./مما يتكون رصيد مكتبتكم؟ وهل يلبي رغبة المستفيدين؟

13./ماهي الأوعية الأكثر توفرا داخل هذه المكتبة

المحور الثاني: الخدمات التي توفرها المكتبة العامة

14./ما هي أوقات الدوام داخل المكتبة ؟ وهل يناسبكم ذلك؟

15./ماهو نظام الإعارة المعتمد داخل مكتبتكم؟

16./ما هي الخدمات التي تقدمها المكتبة للمستفيدين؟

17./ماهو نظام التصنيف الذي تعتمده مكتبتكم؟

المحور الثالث: التكنولوجيا المستخدمة داخل المكتبة

18./هل تتوفر المكتبة على شبكة انترنت؟

19./هل يتم تدريب المستفيدين على إستعمال الأجهزة التكنولوجية؟ إذا كانت الإجابة بنعم إذكر فيما يتمثل هذا النوع من التدريب.

20./ما هي التكنولوجيا الذي تراها كفيلة في تحقيق أهداف المكتبة؟

21./هل استعمال التكنولوجيا تساعد في جودة الأداء ؟ وكيف ذلك؟

22./ماهي الحلول التي تراها في تفعيل دور المكتبات البلدية في المجتمع؟

الملحق رقم: (05)

المقابلة الخاصة بمسير مكتبة سيدي لخطر

البيانات الشخصية

1./ الاسم :

2./ اللقب:

3./ التخصص:

4./ المهنة:

المحور الأول: المقومات التي تحتويها المكتبة (المبنى، التجهيزات، الرصيد)

5./ ماهو تاريخ إنشاء هذه مكتبتكم؟

.....

6./ ماهي مصادر التمويل التي تعتمد عليها المكتبة؟

.....

7./ هل موقع المكتبة مناسبة؟

8./ هل تحتوي المكتبة على عمال مختصين في علم المكتبات؟

.....

9./ ما هي التجهيزات التي تحتويها مكتبتكم (طاولات، كراسي، الرفوف، حواسيب)؟ أذكر الإحصائيات

.....

10./ ما هي الوصاية المسؤولة عن مكتبتكم؟

.....

11./ ماهو عدد الموظفين داخل المكتبة؟ وهل هو كافي لتسيير المكتبة؟

.....

12./ مما يتكون رصيد مكتبتكم؟ وهل يلبي رغبة المستفيدين؟

.....

13./ ماهي الأوعية الأكثر توفرا داخل هذه المكتبة

.....
.....

المحور الثاني: الخدمات التي توفرها المكتبة العامة

14./ ماهي أوقات الدوام داخل المكتبة ؟ وهل يناسبكم ذلك؟
.....

.....
15./ ماهو نظام الإعارة المعتمد داخل مكتبتكم؟
.....

16./ ما هي الخدمات التي تقدمها المكتبة للمستفيدين؟
.....

17./ ماهو نظام التصنيف الذي تعتمده مكتبتكم؟
.....

المحور الثالث: التكنولوجيا المستخدمة داخل المكتبة

18./ هل تتوفر المكتبة على شبكة انترنت؟
.....

19./ هل يتم تدريب المستفيدين على إستعمال الأجهزة التكنولوجية؟ إذا كانت الإجابة بنعم إذكر فيما يتمثل هذا النوع من التدريب.
.....

20./ ماهي التكنولوجيا الذي تراها كفيلة في تحقيق أهداف المكتبة؟
.....

21./ هل استعمال التكنولوجيا تساعد في جودة الأداء ؟ وكيف ذلك؟
.....

22./ ماهي الحلول التي تراها في تفعيل دور المكتبات البلدية في المجتمع؟
.....