

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة الجيلالي بونعامة خميس مليانة

كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية

قسم العلوم الإنسانية

شعبة: علم المكتبات



العلاقات العامة ودورها في تطوير خدمات المكتبات العامة:

دراسة ميدانية في المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية "حمدان حجاجي"

مذكرة مقدمة لنيل متطلبات شهادة ماستر

تخصص: إدارة المؤسسات الوثائقية والمكتبات

إعداد الطالبتين:

- غداوية إيمان
- بن خديجة مسعودة

اللجنة المناقشة:

- | | |
|-------------------------|---|
| الأستاذة: معروف ياسمينه | (جامعة الجيلالي بونعامة خميس مليانة) رئيسا |
| الأستاذ: خلاف لخضر | (جامعة الجيلالي بونعامة خميس مليانة) مشرفا |
| الأستاذة: إفري جميلة | (جامعة الجيلالي بونعامة خميس مليانة) مناقشا |

السنة الجامعية: 2018/2019

شكر وتقدير

كن عالما... فإن لو تكن تستطع فكن متعلما. فإن لو تستطع فأحب العلماء. فإن لو تستطع فلا تبغضهم.

إن خير الفاتحة للشكر والتقدير تكون لله وحده عز وجل فالحمد لله حمدا كثيرا ونشكره
شكر العاجز عن إحصاء فضله ومد نعمه حمدا لمن علم بالقلم فلولاه القلم لما وصل علم الأولين
إلى الآخرين وما علمنا تاريخ الصالحين.

نحن الآن نطوي سمر الليالي وتعب الأيام، وخلاصة مشوارنا الدراسي بين دفتي هذا العمل
المتواضع.

نتقدم باسمي العبارات الشكر والتقدير والامتنان والمعبدة والتقدير إلى الذين مهدوا لنا
طريق العلم والمعرفة جميع أساتذتنا الأفاضل وخاصة الأستاذ المشرف على هذه المذكرة
خلافه لخير، وبالخصوص الأستاذة بوجمراء سعاد، والأستاذ شباحي مهدي. وشكرا جزيلاً
لأساتذتنا من لجنة المناقشة الذين سيتكبدون عناء قراءة هذا البحث وتقييمه. كما لا ننسى
أن نتقدم بأرقى وأئمن الشكر والعرفان إلى القائمين على الجامعة الجليلي بوزعامة بخميس
مليانة وعلى رؤسهم الموظفين على هذه المكتبة

إلى الذين كانوا عوناً لنا في بحثنا هذا نورا يضيء الظلمة التي كانت تقف أمامنا في طريقنا
إلى من زرعوها التفاؤل في دربنا وقدما لنا المساعدات والتسهيلات والمعلومات، فلمن منا
فائق الشكر وبالأخص شيباح عبد الرحمان، وإلى كافة الزملاء والزميلات في الدراسة .

فلنمنا فائق الاحترام والتقدير

الإهداء:

الهي لا تطيب الليل إلا بشكرك ولا تطيب النهار إلا بطاعتك..... ولا تطيب اللحظات إلا بشكرك
..... ولا تطيب الآخرة إلا بعفوك ولا تطيب الجنة إلا برويتك الله جل جلاله.

إلى من بلغ الرسالة وأدى الأمانة.... ونصح الأمة.... إلى نبي الرحمة ونور العالمين..... سيدنا
محمد صلى الله عليه و سلم.

إلى من علمني العطاء بدون انتظار.... أرجو من الله أن يمد يدي عمرك لتري ثمارا قد كان قطفها
بعد طول انتظار و ستبقي كلماتك نجوم اهتدي بها اليوم وفي الغد وإلى الأبد

والدي العزيز

إلى ملاحي في الحياة..... إلى معني الحبحب.... وإلى معني العنان والتفاني..... إلى بسمة وسر
الوجود إلى من كان دمانها سر نجاحي وحنانها باسم نجاحي إلى أغلى الحبايب

أمي الحبيبة

إلى أخي ورفيق دربي في هذه الحياة بدونك لا شيء معك أكون أنا، وبدونك أكون مثل أي
شيء..... في نهاية مشواري أريد أن أشكر على موافقتك النبيلة إلى من تطلعني لنجاحي بنظراته
الأمل

أخي الوحيد محمد أمين

إلى القلوب الطاهرة الرقيقة والنفوس البريئة إلى رباحين حياتي

أختاي حياة ومفيدة

إلى جوهرتي البيبي بنات أختي سارة و رناج اللتان تملآن البيبي بهجة وسرور

إلى أخواتي اللواتي لو ولد من أمي.. إلى من تلو بالأخاء وتميزو بالوفاء والعطاء إلى من كانوا
معني على طريق النجاح والخير

جميع صديقاتي

الإهداء:

أحمد الله عز وجل على منحه ومعونه لإتمام هذا البحث .

إلى الذي وهبني كل ما يملك حتى أحقق له أماله ، إلى كل من كان يدفئني قدما نحو الإمام لنيل المرتبة الذي امتلك الإنسانية بكل قوة، إلى الذي سمر على تعليمي بتضحيات جسام مترجمة في تقديمه للعلم إلى مدرستي الأولى في الحياة.

أبي الغالي على قلبي أطال الله في عمره وورثه الشفاء.

إلى التي وهبت فلذة كبدي كل العطاء والحنان، إلى التي صبرت على كل شيء، التي رعتني حق الرعاية وكانت سندي في الشدائد، وكانت دعواها لي بالتوفيق، تتبعني خطوة خطوة في مشواري الدراسي، إلى من ارتحت كلما تذكرت إبتسامتها في وجهي نبع الحنان .

أهي اعز ملاك على القلب والعين جزاها الله عني خير الجزاء في الدارين.

أليهما أهدي هذا العمل المتواضع كي ادخل على قلبهما شيئا من السعادة.

إلى إخوتي وأخواتي من علي ، إلى حياة ربي يخدمهم ويظلمهم ، الذين تقاسموا معي حبي الحياة.

ودعهم لي وحرصهم على تقديم النائح ، لي فكل الاحترام، كما لا انسي براعم

وكتكوتات من أكبرهم إلى أصغرهم محمد..... إبتهاال.... ندي

كما أهدي ثمرة جهدي هذا إلى زميلاتي في الدراسة: حسبة، حميدة، إيمان، خيرة، أميرة، جميلة.....

قال الله تعالى: "إِنَّ اللَّهَ لَا يَغْيِرُ مَا بَقِيَ حَتَّىٰ يَغْيِرُوا مَا بَأَنفُسِهِمْ" .

الآية 11 من سورة الرعد .

بطاقة فهرسية:

بن خديجة، مسعودة

العلاقات العامة ودورها في تطوير خدمات المكتبة العامة: بالمكتبة الرئيسية " حمدان حجاجي " / إيمان غداوية،
مسعودة بن خديجة ؛ إشراف: خلاف لخضر.- [عين الدفلى]: [د.ن]، 2019. - 126 ورقة: جداول، أشكال
بيانية، 30سم+CD

مذكرة ماستر: علم المكتبات والتوثيق: جامعة الجيلالي بونعامة خميس مليانة : 2019.

غداوية، إيمان .

لخضر، خلاف. مشرف.

المستخلص:

تهدف هذه الدراسة إلى الكشف عن العلاقات العامة ودورها في تطوير وتحسين خدمات المكتبة العامة من خلال الدراسة ميدانية للمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية عين الدفلى من خلال استخدام المنهج الوصفي والاستبيان والمقابلة للبحث كأدوات لجمع المعلومات، وقد خلصت الدراسة الميدانية إلى عدة نتائج أهمها عدم وجود مصلحة للعلاقات العامة في المكتبة العامة لولاية عين الدفلى على الرغم من ضرورة وجودها نظرا لعدم توفر كل من مختصين وكافة الإمكانيات اللازمة لتطبيقها .

الكلمات الدالة:

المكتبات، المكتبات العامة، خدمات المكتبات، العلاقات العامة، عين الدفلى

Abstract

Abstract

The aim of this study is to reveal public relations and its role in the development and improvement of public Library services through a field study of the Library of the public reading of ain dafla state through the use of the descriptive method and questionnaire and interview as tools to collect information for research.the field study reached several results in the public Library of the state of ain dafla despite the necessity of its existence in view of the lack of specialists and the possibilities necessary to implement them .

Key words :

Libraires, public libraires, libraires, public relations, ain dafla.

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
1	الإمكانيات البشرية للمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية " حمدان حجاجي "	74
2	الإمكانيات الوثائقية للمكتبة الرئيسية للمكتبة العمومية " حمدان حجاجي "	75
3	تجهيزات المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية " حمدان حجاجي "	76
4	المستوى الدراسي أو التعليمي الخاص للموظفين	79
5	وظائف العمال في المكتبة	80
6	يوضح الفئات العمرية	81
7	المصلحة المفضلة لدى العاملين في المكتبة	82
8	مشاركة الموظفين في تنظيم الخدمات	83
9	الطريقة الأمثل لنشر الخدمات والنشاطات	84
10	تحسين الخدمات بصفة متواصلة	85
11	استقطاب لأفراد المجتمع للاستفادة من خدمات المكتبة	86
12	تدريب الموظفين على تقديم الخدمات	87
13	دور قوانين المكتبة ونظمها في إتاحة للقارئ الاستفادة مثلى من أرصدة المكتبة	88
14	تعاون المكتبة والمستفيدين	89
15	طبيعة التعاون بين المكتبة و مستفيديها	90
16	تبادل الثقة بين الموظفين والمسؤولين	91
17	العلاقة بين القارئ والمكتبي	92
18	مصدر العلاقات العامة	93
19	دور العلاقات العامة في خلق مناخ أفضل للعمل المكتبي	94
20	اهتمام العلاقات العامة بالجمهور	95
21	الأعمال التي يؤديها موظف العلاقات العامة	96
22	مبادئ العلاقات العامة	97
23	دور العلاقات العامة في مساعدة وتحسين ورفع إقبال المستفيد	98
24	الاتصال بين الموظفين	99
25	نوعية التواصل	100
26	درجة التواصل مع العمال	101
27	طرق التواصل	102

103	التسيق بين المصالح	28
104	التناوب مع الزملاء على المصالح الموجودة داخل المكتبة	29
105	مزايا التناوب مع الزملاء على المصالح الموجودة داخل المكتبة	30

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
31	مخطط مراحل إعداد الهيكل التنظيمي	1
73	الهيكل التنظيمي للمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية " حمدان حجاجي " لولاية عين الدفلى	2
79	المستوى الدراسي أو التعليمي الخاص للموظفين	3
81	وظائف العمال في المكتبة	4
82	الفئات العمرية	5
83	المصلحة المفضلة لدى العاملين في المكتبة	6
84	مشاركة الموظفين في تنظيم الخدمات	7
85	الطريقة الأمثل لنشر الخدمات والنشاطات	8
86	تحسين الخدمات بصفة متواصلة	9
87	استقطاب لأفراد المجتمع للاستفادة من خدمات المكتبة	10
89	تدريب الموظفين على تقديم الخدمات	11
90	دور قوانين المكتبة ونظمها في إتاحة للقارئ الاستفادة مثلى من أرصدة المكتبة	12
91	تعاون المكتبة والمستفيدين	13
92	طبيعة التعاون بين المكتبة و مستفيديها	14
93	تبادل الثقة بين الموظفين والمسؤولين	15
94	العلاقة بين القارئ والمكتبي	16
95	مصدر العلاقات العامة	17
96	دور العلاقات العامة في خلق مناخ أفضل للعمل المكتبي	18
97	اهتمام العلاقات العامة بالجمهور	19
98	الأعمال التي يؤديها موظف العلاقات العامة	20
99	مبادئ العلاقات العامة	21
100	دور العلاقات العامة في مساعدة وتحسين ورفع إقبال المستفيد	22
101	الاتصال بين الموظفين	23
102	نوعية التواصل	24
103	درجة التواصل مع العمال	25

104	طرق التواصل	26
105	التنسيق بين المصالح	27
106	التناوب مع الزملاء على المصالح الموجودة داخل المكتبة	28
107	مزايا التناوب مع الزملاء على المصالح الموجودة داخل المكتبة	29

قائمة الملاحق:

الرقم	عنوان الملحق	الصفحة
01	استمارة استبيان	118
02	استمارة المقابلة	123

قائمة المختصرات:

الاختصار	الكلمة
[د.ن.]	دون ناشر
ص.	الصفحة
ع.	العدد
ط.	الطبعة

قائمة المحتويات

قائمة المحتويات

الشكر والتقدير

الإهداء

المستخلص

قائمة الجداول

قائمة الأشكال

قائمة الملاحق

قائمة المختصرات

17..... مقدمة:

الفصل الأول: الإطار المنهجي

19..... 1-الإشكالية:

19..... 2-تساؤلات الفرعية:

20..... 3-الفرضيات :

20..... 4-أسباب اختيار الموضوع:

21..... 5- المنهج المستخدم في الدراسة:

21..... 6-مجالات وحدود الدراسة:

22..... 7-أهمية الدراسة :

22..... 8-أهداف الدراسة :

23..... 9-دراسات السابقة:

25..... 10- ضبط المصطلحات:

الفصل الثاني : الإطار النظري لمفهوم التنظيم الإداري والعلاقات العامة

27..... تمهيد:

27..... 1- التنظيم الإداري:

27..... 1-1- تعريف التنظيم:

28..... 1-2- أنواع التنظيم في المكتبات:

29..... 1-3- فؤءد التنظيم الإداري:

- 1-4-1 مراحل إعداد الهيكل التنظيمي:.....30
- 2-العلاقات العامة :.....32
- 1-2-1 تعريف العلاقات العامة ونشأتها :.....32
- 2-2-2 وظائف العلاقات العامة :.....37
- 2-3-2 مجالات العلاقات العامة:.....38
- 2-4-2 أهمية العلاقات العامة :.....39
- 2-5-2 إستراتيجية العلاقات العامة :.....40
- 2-6-2 أخصائي العلاقات العامة.....42
- 43.....:خلاصة الفصل
- الفصل الثالث: مدخل العلاقات العامة في المكتبة العامة:
- تمهيد:.....45
- 1- المكتبة العامة:.....46
- 1-1-1 تعريف المكتبة العامة ونشأتها :.....46
- 1-2-1 خدمات المكتبة العامة:.....48
- 1-3-1 وظائف المكتبة العامة :.....58
- 1-4-1 خصائص المكتبة العامة :.....58
- 1-5-1 أهداف المكتبة العامة :.....59
- 2- العلاقات العامة في المكتبة العامة:.....60
- 2-1-1 تعريف العلاقات العامة في المكتبة العامة :.....60
- 2-2-2 مبادئ العلاقات العامة في المكتبة العامة :.....61
- 2-3-2 خدمة العلاقات العامة:.....63
- 2-4-2 دور العلاقات العامة في توظيف العمل المهني:.....63
- 2-5-2 خدمات موظفي العلاقات العامة في المكتبة :.....64
- 2-6-2 أهداف العلاقات العامة في المكتبة العامة :.....65
- 67.....:خلاصة الفصل

69.....	تمهيد:
70.....	1- تعريف بمكان الدراسة:
79.....	2- تحليل ومناقشة الدراسة:
106.....	4- نتائج الدراسة على ضوء الفرضيات:
107.....	5- النتائج العامة للدراسة :
107.....	6- الاقتراحات والتوصيات :
110.....	خاتمة:
112.....	القائمة البيبليوغرافية :
118.....	الملاحق :

مقدمة

المقدمة :

تعتبر المكتبة النافذة التي من خلالها يتم تعزيز العلم والمعرفة لدى الشعوب كم أنها وسيلة أو أداة فعالة لتنمية وإثراء العقول وتنويرها، فهي تهتم بحفظ واستخدام المجموعات المكتبية كالمكتبات والمجلات وغيرها من المواد الأخرى التي تستخدم للقراءة والدراسة ، ولقد تنوعت وتعددت المكتبات بحسب حاجة الإنسان إليها قصد التسهيل والتقرب من المستفيدين أينما كانوا ، بحيث نجد المكتبات الوطنية و الجامعية والمدرسية وكذلك البلدية المتخصصة والعامة كما تحتل المكتبات العامة موضوع درائتنا باعتبارها مركز معلوماتي يضع المنفعين بها من جميع فئات العمر بها أمام أنواع المعارف والمعلومات مباشرة ، كما أنها مؤسسة ثقافية لها رسالة سامية في حياة الشعوب والأمم إذ أنها تخدم أرقى أحسن الخدمات العلمية والأنشطة التربوية والثقافية لكل راغب في إثراء رصيده المعنوي دون تمييز.

فإلى جانب تقديم الخدمات فهي أيضا تسعى إلى تحقيق التكامل و التناسق بين مختلف المصالح والموظفين من خلال تجسيد مبدأ نابع قوامه اتصال فعال بينهم وبين المستفيدين يتجسد في علاقات وطيدة تهدف إلى تسهيل لعمل في المكتبة وكذلك كسب ثقة المستفيدين واستقطابهم إليها وتنمية حب القراءة لديهم في بيئة عمل توفر كافة احتياجاتهم المعرفية ، وهذا ما يعرف بالعلاقات العامة باعتبارها فن قائم على أسس علمية لبحث أنسب طرق التعامل الناجحة المتبادلة بين المنظمة وجمهورها الداخلي والخارجي لتحقيق أهدافها مع مراعاة القيم والمعايير الاجتماعية والقوانين والأخلاق العامة بالمجتمع، حيث تهتم المكتبة العامة بوظيفة العلاقات العامة من اجل بناء صورة ذهنية جيدة لدى جماهيرها داخليا وخارجيا، و إعطاء سمعة حسنة لها بما يضمن لها نجاح في أدائها وخدماتها من خلال التواصل معهم، فإن العلاقات العامة أصبحت لا يستغنى عليها في كافة المكتبات العامة فبدونها يصعب تحقيق أي نشاط أو قيام أي علاقات تفاعلية (تأثير وتأثر) بين المكتبات وبيئتها ، وأصبحت العلاقات العامة داخل هذه المكتبات جزءا مهما في هيكلها التنظيمي ونشاطا إداريا جوهرية الاتصال الذي يساهم بقدر كبير في الإطلاع على آراء واتجاهات الجمهور ومعرفة رغباتهم واحتياجاتهم والعمل على تلبيتها، ومنه المساهمة في تنمية وتطوير المكتبات العامة وترقيتها وزيادة فاعليتها والوصول إلى الجودة في خدماتها وبالتالي استمراريتها .

الفصل الأول:

الجانب

التمهيد

الفصل التمهيدي: الإطار المنهجي

1-الإشكالية

لاشك أن وجود المكتبات العامة في أي بلد هو المؤشر حضاري على مدى تفاعل أفراد المجتمع الثقافي والعلمي مع التطورات الحديثة في العالم في الآونة الأخيرة باعتبارها المكتبة لم تعد مكان لحفظ المعلومات و الأوعية والوثائق بمختلف أشكالها وأنواعها بل أصبحت منبع للثقافة والتعليم بفضل الموارد المتوفرة والمناحة لها وما تقدمه من خدمات للقراء والباحثين في سبيل تحقيق أهدافها وغاياتها التي وجدت من اجلها ولذلك لا يقع على عاتقي موظفي المكتبة العامة تلبية احتياجات الوافدين إلى المكتبة فقط بل مسؤولية التعريف بالخدمات المكتبة التي تحتويها المكتبة عن طريق الاستقطاب و محاولة جذب جمهور المستفيدين والذي يضم مختلف شرائح المجتمع عن طريق انتهاج استراتيجيات وأساليب محكمة ،وهذا يتضح من خلال تبني كل مكتبة عامة للتخطيط الاستراتيجي لتفعيل خدماتها ومن هنا بصورة أو بأخرى يظهر العلاقات العامة كعنوان وركيزة أساسية للإعلان عن خدمات والتعريف بمختلف الأرصدة والمقتنيات المكتبة في المكتبة العامة ولذلك جاءت دراستنا لتسليط الضوء على موضوع العلاقات العامة ودوره في تطوير وتحسين خدمات المكتبة العمومية حمدان حاجي لولاية عين الدفلى ومنه يمكننا طرح التساؤل التالي :هل تساهم العلاقات العامة في تطوير وتحسين الخدمات المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية حمدان حاجي بولاية عين الدفلى؟

2- التساؤلات الفرعية:

- 1- هل هناك مصلحة العلاقات العامة للمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية بولاية عين الدفلى؟
- 2- هل تعتبر العلاقات العامة وظيفة ضرورية لتطوير الخدمة بالمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية عين الدفلى؟
- 3- ما علاقة وظيفة العلاقات العامة مع مختلف المصالح بالمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية عين الدفلى؟

3- الفرضيات

- تخمين أو استنتاج ذكي يصوغه الباحث وينتابه مؤقتاً وهو بهذا الشكل يعد حلاً تفسيرياً مؤقتاً يضعه الباحث لعلاج أسباب مشكلة تحت الدراسة ولذلك فإن الباحث يستعين بالفروض مؤقتاً أو باعتبارها وسيلة لتفسير الظواهر التي يدرسها¹

الفرضية العامة:

ساهمت العلاقات العامة في تطوير و تحسين خدمات المكتبية من خلال إتباع خطط إستراتيجية وعدة وسائل بصورة ترضي مستفيدين

الفرضيات الفرعية:

1-لا توجد في مكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية بولاية عين الدفلى مصلحة ولكن تمارس العلاقات العامة كوظيفة في المكتبة محل الدراسة.

2-تعتبر العلاقات العامة وظيفة ضرورية تهدف إلى تحقيق التفاهم بين المؤسسة و جماهيرها، كما أنها تساهم في تكوين وتدعيم الصورة الحسنة والطيبة للمؤسسة.

3- علاقة وظيفة العلاقات العامة بالمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية بمختلف المصالح الأخرى هي علاقة تكامل وتداخل فيما بينهم.

4-أسباب اختيار الموضوع :

لا يمكن لأي بحث علمي أن يخلو من أسباب التي أدت إلى اختيارنا لهذا الموضوع أسباب الذاتية وأسباب موضوعية فمن الأسباب الذاتية نذكر :

1- نقص الدراسات في هذا الموضوع على الرغم من أهميته.

2- قربها من مقر الإقامة وإمكانية التنقل إليها.

3- الرغبة والميول الذاتية في معالجة هذا الموضوع.

¹ التركي، إبراهيم محمد. دراسات في مناهج البحث العلمي. الإسكندرية: دار الوفاء لنديا الطباعة والنشر، 2006.ص.

4- الأهمية التي يكتسبها هذا الموضوع في مجال المكتبات والمعلومات.

الأسباب الموضوعية:

1- تطوير وتحسين خدمات المكتبة المطالعة العمومية لولاية عين الدفلى وأهمية التواصل مع المستفيدين.

2- كل من محورين العلاقات العامة والمكتبة المطالعة العمومية لولاية عين الدفلى لهما نفس الاهتمام دراسة احتياجات المستفيدين ومحاولة معرفة مدى تأثيرهم على نجاح الخدمة المكتبية.

3- أهمية العلاقات العامة والاتصال داخل المكتبة المطالعة العمومية لولاية عين الدفلى.

5- المنهج المستخدم في الدراسة:

- لكي نستطيع الإجابة على التساؤلات وتحقيق الأهداف التي نتطلع إلى تحقيقها خلال إجراء هذه الدراسة لابد من الاعتماد على مناهج البحث العلمي المعروفة في الأوساط العلمية و حسب طبيعة هذه الدراسة فإننا اعتمدنا على المنهج الوصفي باعتباره أحد المناهج الرئيسية المعتمدة في الدراسات العلمية¹ و "أقصر طريق مقنن محدد المعالم ، يوصل إلى الشيء المطلوب الوصول إليه على نحو أيقن وأسهل وأسرع"².

مجتمع البحث وعينة الدراسة: يشمل جميع عناصر ومفردات المشكلة أو الظاهرة المدروسة، ويتكون مجتمع الدراسة عادة من عناصر ومفردات³، ويقتصر هذا البحث على موظفي المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية "حمدان حجاجي" بولاية عين الدفلى، عدد الموظفين بالمكتبة 32 موظف .

6- مجالات وحدود الدراسة:

مما لا شك فيه أن كل دراسة تحتاج إلى حدود مكانية وزمنية تحدد المعالم الأساسية التي تبني عليها وفق ما يتلاءم وموضوعها، ومن خلال دراستنا التي تتمحور حول العلاقات العامة ودورها في تطوير وتحسين خدمات المكتبة العامة قد عملنا في إطار الحدود التالية:

¹ أبو شنب، جمال محمد، أصول الفكر والبحث العلمي، الإسكندرية: دار المعرفة الجامعية، 2012.ص. 130

² التركي، إبراهيم محمد. دراسات في مناهج البحث العلمي. مرجع سابق. ص. 35

³ عليان، ربحي مصطفى. طرق جمع البيانات والمعلومات لأغراض البحث العلمي. عمان: دار الصفاء للنشر والتوزيع،

- الحدود المكانية: تم إجراء هذه الدراسة في المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية "حمدان حجاجي" ولاية عين الدفلى.
- الحدود الزمانية: هي الوقت المستغرق في الدراسة الميدانية من بداية تحديد المجال واختيار العينة وصولاً إلى الأداة المناسبة لتطبيقها على مجتمع الدراسة وأخيراً جمع البيانات وتحليلها واستخلاص نتائجها.
- الحدود البشرية: هو المجال الذي يضم جميع الذين تسهم الدراسة والذين لهم علاقة بموضوع البحث ، وهم الأفراد الذين يفترض أن تطبق عليهم الدراسة ، وعليه فقد اقتصرنا هذه الدراسة على جميع موظفي المكتبة العامة.

7-أهمية الدراسة

- الرغبة في إبراز أهمية العلاقات العامة في نشاطات المكتبة المطالعة العمومية لولاية عين الدفلى.
- اهتمام بالعلاقات العامة لمالها من دور أساسي وفعال من الحد من مشاكل العمال.
- أهمية العلاقات العامة في تحقيق الاتصال بين الموظفين والإدارة.
- دور الذي تقوم به العلاقات العامة في إبراز صورة ملائمة للمكتبة لدى جمهورها.

8-أهداف الدراسة:

- إثراء المعرفة العلمية لتخصص علم المكتبات وتأثيرها على جذب المستفيد وكسبه.
- محاولة الوصول إلى طبيعة الجمهور الذي يستهدفه العلاقات العامة مع تبيان الأساليب والمبادئ المطبقة في ذلك .
- التعرف بأهم الخدمات التي تقدمها العلاقات العامة من اجل العامل ودورها في تماسك النسق الداخلي للمكتبة المطالعة العمومية لولاية عين الدفلى.
- معرفة ماذا كانت المكتبة المطالعة العمومية لولاية عين الدفلى تتوفر على العلاقات العامة وذلك لرفع مستوى خدماتها.

9-دراسات السابقة:

- الدراسة رقم "01":

محمد، محمد الهادي: الإدارة العلمية للمكتبات ومراكز التوثيق والمعلومات ، فقد تطرقت في إحدى الفصول إلى العلاقات العامة ودورها في المكتبات وأهميتها في تسهيل العمل المكتبي ، فقد تطرق بالحديث إلى العناصر التالية:

- دعائم العلاقات العامة.
- مراحل تخطيط برامج العلاقات العامة.
- دور العلاقات العامة في توظيف العمل المهني.

فجاء في الأخير بعض التوصيات والاقتراحات، يتضح من هذا الغرض أنه يمكن أن نتبع أعمال المكتبة صورا هامة ومفيدة لتوظيف علاقاتها مع جمهورها، على أن العلاقات العامة لكي تكون فعالة ومجدية لابد من توفر مجموعة من المتطلبات الأساسية التي تعتبر ضرورية لأي خدمة فعالة¹:

- إدارة مكتبية رشيدة ذات علاقات طيبة.
- مجموعة مناسبة وملائمة من الموارد المكتبية.
- أخصائيون متخصصون ومعدون إعدادا مهنيا سليما.
- مبادئ ملائمة ومصممة بغية راحة المستخدمين.
- تمويل مناسب.

اعتمدنا على هذه الدراسة في مجال مذكرتنا، وذلك من خلال العناصر المتمثلة في دعائم العلاقات العامة، ودور العلاقات في توظيف العمل المهني

¹ محمد الهادي، محمد. الإدارة العلمية للمكتبات ومراكز التوثيق والمعلومات. الرياض: دار المريخ للنشر والتوزيع، 1982

-الدراسة رقم(02):

سمية، حسين. دور العلاقات العامة في تسويق خدمات المعلومات. دراسة تحليلية للمكتبة المركزية
لجامعة الحاج لخضر - باتنة ، رسالة مقدمة لنيل شهادة ماجستير في علم المكتبات

تناولت هذه الدراسة احتياجات المستفيدين وطبيعتهم واختيار وانتقاء المعلومات بهدف كسب رضا المستفيد
وتحديد العلاقة بين المستفيد والمكتبي وتسويق تلك المعلومات وفق مناهج محكمة وإبراز الدور في البحث
العلمي وتأثيرها على جذب المستفيد وكسبه والوقوف على تطبيق العلاقات التسويقية في المكتبات
الجامعية الجزائرية¹

هذه الدراسة طبقت العلاقات العامة التسويقية في المكتبات الجامعية "باتنة" أما دراستنا تناولت العلاقات
العامة في المكتبة العامة "عين الدفلى" وركزنا على الخدمات المباشرة وغير المباشرة وأهم الاستراتيجيات
التي تركز عليها العلاقات العامة بالإضافة إلى الوظائف وهدف التي تسعى إليها العلاقات العامة .

-الدراسة رقم(03):

إلهام بشير .العلاقات العامة في المكتبة الجامعية.دراسة نشرت كمقالة في مجلة آداب المستنصرية،
ع 41، سنة 1989، تناولت الدراسة ماهية وأنشطة العلاقات العامة ووسائل الاتصال المقترحة التي
يمكن أن تعتمد عليها إدارات المكتبات الجامعية، وتهدف الدراسة إلى التعريف بالعلاقات العامة وإبراز دورها
وأهميتها في المكتبات الجامعية،أما دراستنا تهدف إلى تطوير وتحسين الخدمات المكتبة العامة في مكتبة
الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية عين الدفلى².

¹ سمية، حسين. دور العلاقات العامة في تسويق خدمات المعلومات. دراسة تحليلية للمكتبة المركزية لجامعة الحاج لخضر
- باتنة، رسالة مقدمة لنيل شهادة ماجستير في علم المكتبات

² إلهام بشير .العلاقات العامة في المكتبة الجامعية.دراسة نشرت كمقالة في مجلة آداب المستنصرية ، ع 41، سنة

9- ضبط المصطلحات:

1- **العلاقات العامة:** هي نشاط إداري واتصالي يستخدمه أشخاص متخصصون ومهنيون لخلق علاقات طيبة ومتينة ما بين المؤسسة وجمهورها لشرح أهداف المؤسسة وتسويقها برامجها من جهة وتلافي الأخطاء أو مسح الصورة الذهنية في أذهان الجمهور عن المؤسسة وخاصة الصورة الذهنية السلبية والسيئة من خلال منهجية علمية تنطلق من البحث وتخطيط والتقييم والالتزام يقيم الحب والجمال¹.

2- **المكتبة العامة:** هي مؤسسة ثقافية شعبية ديمقراطية تقوم بإنشائها الدولة أو السلطات المحلية وتزويدها بمختلف أنواع مصادر التي تعين على كسب المعرفة والتثقيف الذاتي الحر والإحاطة بالمعلومات الجارية المتعلقة بالمجتمع وما يجري في العالم من أحداث وتطورات وتقديم ذلك كله للمواطنين دون مقابل بغض النظر عن الجنس أو اللون والمعتقدات أو السن أو النوع أو المستوى المهني والعلمي².

3- **الخدمة المكتبية:** تنظيم وترتيب المواد المكتبية وتزويد القارئ بما يحتاج بسهولة ويسر وبأسرع وقت وأقل جهد³

¹ الجرايدة، بسام عبد الرحمان. إدارة العلاقات العامة . عمان: دار أسامة للنشر والتوزيع، 2012. ص. 21-22

² الضبيعان، سعد بن عبد الله. إطلالة تاريخية على المكتبات العامة في المملكة مع دليل شامل لها. الرياض: مكتبة

الملك فهد الوطنية، 1994. ص. 17

³ أحمد ، بدر ، عبد الهادي، محمد فتحي. المكتبات الجامعية: تنظيمها وإدارتها وخدماتها ودورها في تطوير التعليم الجامعي والبحث العلمي. عمان: دار الغريب للطباعة والنشر والتوزيع، 2001. ص. 37

الفصل الثاني:

الإطار النظري لمفهوم التنظيم

الإداري والعلاقات العامة

1- التنظيم الإداري:

تمهيد:

إن التعريف بالعلاقات العامة وتناول نشأتها وبداية تطورها يعتبر شيء هام وضروري من أجل إزالة الغموض والتداخل الذي قد يربك الدارسين والمهتمين ، كما أن الكشف عن وظائفها واستراتيجياتها كي يتعرف عليها ويتفهم طبيعتها إضافة إلى الأهمية التي تمثل مدخلا نظريا هاما ينبغي البدء به، فكل هذه الموضوعات من المورد الهامة التي تؤكد أهمية النشاط العلمي ودوره في أي مؤسسة ، هذه الأخيرة التي هي عبارة عن مجموعة من القوانين والنظم والأحكام تنظم العلاقة بين مجموعة من الأفراد داخل المنظمة، فهي سلوك تنظيمي له علاقة وثيقة مع المجتمع، وهذا ما جعل العلاقات العامة تلعب دورا أساسيا ومحوريا في نهوض بالمؤسسات لتحقيق أهدافها وغاياتها وترقيتها وزيادة فاعليتها، والوصول إلى الجودة وخدماتها .

1-1- تعريف التنظيم

- **تعريف التنظيم:** التنظيم في أوسع تعريف له هو التوزيع المناسب للأفراد والواجبات وتوحيد الاختصاصات وتوضيح السلطات والمسؤوليات داخل المنظمة من أجل تحقيق هدف منشود، فالتنظيم يعبر عن نمط التعاون البشري القائم من أجل تحقيق هدف مشترك ، وعليه فإن العائلة تعتبر أول نواة تنظيمية لبني البشر ، ومنها استحدثت الأسس والأولوية للتنظيم ثم جاء نشود الأسرة الكبيرة، ثم القبيلة، ثم الطائفة، ثم المنطقة الصغيرة، ثم المنظمة الكبيرة، ثم الدولة وعليه جاء نشود الجيوش والمجتمعات بمثابة حلقات تنظيمية مترابطة والمتمة لبعضها البعض ، وقد احتاج الإنسان إلى التنظيم لتحديد الاختصاصات وفي تعيين الرؤساء وتحديد دورهم، فالتنظيم قديم في مفهومه بقدم التاريخ¹.

¹ مبادئ الإدارة: للصف الثاني ثانوي قسم العلوم الإدارية والاجتماعية. ط.3. السعودية: وزارة التربية والتعليم، 2008-

- ويعرفه جيمس موفي: بأنه الشكل الذي تتعاون فيه الجهود الإنسانية لأجل تحقيق هدف مرسوم ويعرفه أيضا بأنه: عملية تنظيم الجهود البشرية في أي منظمة حتى تتمكن من تحقيق أهدافها بأقل التكاليف ومجهود ووقت وبأقصى كفاية إنتاجية ممكنة.¹

- تعني عملية التنظيم الإداري: ترتيب المواد الخاصة بالمؤسسة بطريقة تمكن من المساهمة بشكل منظم في أهداف المؤسسة، وهكذا يكون غرض التنظيم الإداري هو إعطاء كل شخص عملا مستقلا وواضحا، وضمان لتنسيق هذه الأعمال بالطريقة التي تمكن المؤسسة من تحقيق أهدافها²

- التنظيم عنصر رئيسي من عناصر إدارة المكتبات ومراكز المعلومات، فهو عكس الفوضى، ويقصد به تقسيم نواحي النشاط في المكتبة أو مركز المعلومات من خلال الوحدات والأقسام المختلفة والربط والتنسيق بينهما من خلال وسائل الاتصال المناسبة، وبيان حدود السلطة والمسؤولية للأقسام والوحدات لتمكينها من ممارسة أعمالها ولتسهيل عمليات الرقابة والإشراف³.

1-2- أنواع التنظيم في المكتبات:

1-التنظيم الرسمي:

يقصد بالتنظيم الرسمي في المكتبات ومراكز المعلومات، ذلك النوع من التنظيم الذي يهتم بالهيكل التنظيمي وبتحديد العلاقات والمستويات الإدارية وتقسيم الأعمال وتوزيع الاختصاصات وتحديد المسؤوليات والسلطات، ويشمل أيضا القواعد وللوائح والترتيبات التي تطبقها إدارة المكتبة أو مركز المعلومات، وتعبير عن الصلات الرسمية بين الأفراد العاملين بهدف تنفيذ سياسات العمل في المكتبة أو مراكز المعلومات ، إذن ، التنظيم الرسمي هو التنظيم الذي يقوم بفعل إدارة المكتبة أو مراكز المعلومات بقصد تنسيق أوجه النشاط في المكتبة أو مراكز المعلومات من أجل بلوغ أهداف محددة.⁴

¹ عليان، ربحي مصطفى ، الطوباسي، عدنان محمود. الاتصال والعلاقات العامة . عمان: دار الصفاء للنشر والتوزيع، 2004. ص. 302

² عاطف، يمني. التنظيم الإداري للقنوات الفضائية. مصر: أطلس للنشر والتوزيع والإنتاج الإعلامي، 2013. ص. 50

³ عليان، ربحي مصطفى. إدارة المكتبات . عمان: دار الصفاء للنشر والتوزيع، 2008. ص. 137

⁴ عليان، ربحي مصطفى. مرجع نفسه. ص. 67

التنظيم الغير الرسمي:

هو عبارة عن نماذج من العلاقات الشخصية والاجتماعية التي تظهر بسبب الأنشطة غير الرسمية للعاملين في المكتبة ، وينشأ هذا النوع من التنظيم ويطور بشكل عفوي ويتأثر في تشكيله بقواعد سلوك الأفراد العاملين المنضمين إليه ، فالعلاقات الشخصية والاجتماعية هي الأساس في التعامل بين أعضائه ويوجد التنظيم الغير رسمي عادة إلى جانب التنظيم الرسمي ولكنه لا يظهر على الخريطة التنظيمية كما هو الحال في التنظيم الرسمي ومن أمثلة التنظيم غير الرسمي في المكتبات فريق كرة القدم وفريق كرة السلة وفريق لعبة الشطرنج ومجموعة قهوة المساء اليومية وغيرها التي يتزأسها الأفراد العاملون بمحض إرادتهم وبدافع شخصي منهم ، ويفيد هذا النوع من التنظيم في تقوية العلاقات الشخصية بين العاملين مما يساعد في زيادة ارتباطهم بالعمل وحبهم وانتمائهم له، وبالتالي تحقيق أهداف المكتبة أو مراكز المعلومات.¹

1-3- فوئد التنظيم الإداري:

يقدم التنظيم الإداري للمكتبات فوائد كثيرة أهمها:

- ✓ يجعل التنظيم كل موظف في المكتبة يعرف الأنشطة التي يجب أن يقوم بها ويعرف كذلك موقعها ومكانها في التنظيم العام.
- ✓ يحدد التنظيم علاقات العمل داخل المكتبة ومن خلاله يعرف كل موظف علاقته برؤسائه ومرؤوسيه وزملائه في العمل.
- ✓ يوحد التنظيم الجهود العاملة ويؤدي إلى علاقات سليمة ومرغوبة بين العاملين.
- ✓ التنظيم الجيد يعطي كل موظف السلطة الضرورية للقيام بعمله.
- ✓ يحقق التنظيم الجيد أفضل استخدام للطاقات البشرية والإمكانات المادية المتوفرة.
- ✓ يعالج التنظيم مشكلة الازدواجية في العمل داخل المكتبات.
- ✓ يساهم التنظيم في زيادة خبرات ومهارات العاملين.
- ✓ يساعد التنظيم في تيسير واجبات الإدارة والمدراء ويسهل عملية الإشراف والرقابة.

¹ إسماعيل، وائل مختار. إدارة وتنظيم المكتبات ومراكز المعلومات. ط.2. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع، 2012

✓ التنظيم المرن يسهم في إحداث تغييرات جديدة وإيجابية في الهيكل التنظيمي.¹

1-4- مراحل إعداد الهيكل التنظيمي:

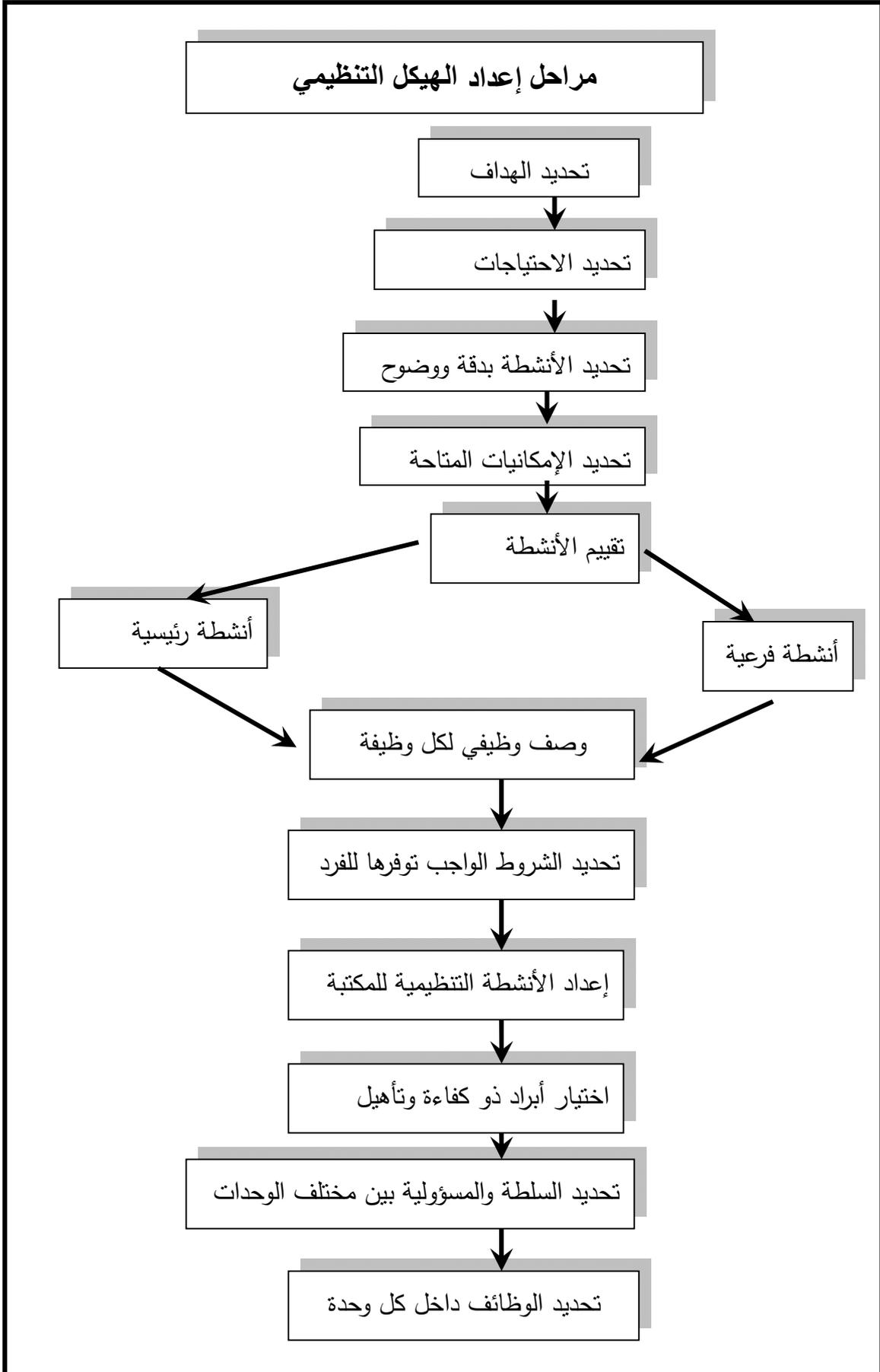
- تحديد الأهداف الرئيسية للمكتبة.
- تحديد الأنشطة اللازمة للوصول إلى الأهداف بدقة ووضوح.
- تقسيم الأنشطة إلى نشاطات رئيسية وفرعية.
- تحديد اختصاص كل وحدة تنظيمية وإعداد وصف وظيفي لكل طائفة متاحة في كل وحدة.²
- تحديد علاقات السلطة والمسؤولية بين مختلف الوحدات التنظيمية وذلك بغرض تحقيق التنسيق والتعاون بين هذه الوحدات.
- تحديد الوظائف الإشرافية والتنفيذية داخل كل وحدة من الوحدات التنظيمية المكونة للمكتبة.³
- إعداد الخريطة التنظيمية والدليل التنظيمي للمكتبة .

¹ عليان، ربحي مصطفى. المرجع نفسه. ص. 139- 140

² عليان ، ربحي مصطفى. إدارة المكتبات. مرجع سابق. ص. 159

³ همشري، أحمد عمر. مرجع نفسه. ص. 158

مخطط مراحل إعداد الهيكل التنظيمي:



2-1- تعريف العلاقات العامة ونشأتها:

2-1-1- تعريف العلاقات العامة:

- العلاقات : فالعلاقات تعني وجود اتصال مباشر وغير مباشر تؤدي في النهاية إلى إقامة علاقات، والعلاقات تقسم إلى قسمين طيبة أو سيئة أو قد يخلق الاتصال إلى براءة أمل للوصول إلى إقامة علاقات لكسر الجمود وتفكيك حالة الخوف من الآخر بشكل علني.
- الجمهور: " تعني كلمة الجمهور أي الجمهور العام مثل أفراد الشعب، الرأي العام أو الجمهور الحر، كجمهور الطلبة أو المزارعين، الناخبين، الأطباء، والشباب¹.
- العلاقات العامة:

- تعريف الجمعية الدولية للعلاقات العامة: " إن العلاقات العامة هي الفن والعلم الاجتماعي الخاص بتحليل اتجاهات الجماهير، والتنبؤ بهذه الاتجاهات وتقديم النصح لإدارة المنظمة، وذلك من خلال إعداد برنامج مدروس للعلاقات العامة، والذي سوف يخدم مصلحة كل من المنظمة وجماهيرها"².
- تعريف المعهد البريطاني للعلاقات العامة: هي الجهود الإدارية والمخططة والمستمرة لبناء وصيانة وتدعيم التفاهم المتبادل بين المؤسسة وجمهورها³.
- العلاقات العامة: " هي جهود إدارية خلاقية ومخططة ومدروسة ومستمرة، تهدف لبناء علاقة سلمية ومجدية قائمة على أسس من التفاعل والإقناع والاتصال المتبادل بين مؤسسة وجمهورها لتحقيق أهداف ومصالح مشتركة ولتحقيق الانسجام الاجتماعي والبيئي بينهم عن طريق النشاط الداخلي القائم على النقد الذاتي لتصحيح الأوضاع لنشر الحقائق والمعلومات والأفكار وتقييمها وتطبيق كافة الأساليب المؤدية إلى ذلك بواسطة أفراد مؤهلين لممارسة أنشطتنا المختلفة⁴.

¹ الجريدة، بسام عبد الرحمان . إدارة العلاقات العامة . عمان: دار أسامة للنشر والتوزيع ، 2012 . ص. 21

² النجار، عبد العزيز محمد. العلاقات العامة: مدخل بيئي. الإسكندرية.: المكتب العربي الحديث ، 1993. ص. 23

³ السردى، محمد الدبس. الاتصال والعلاقات العامة في إدارة المكتبات ومراكز المعلومات. عمان: إثراء للنشر والتوزيع، 2010. ص. 257

⁴ الصرابرة، خالد عبده. الكافي في مفاهيم علوم المكتبات والمعلومات . عمان : دار كنوز المعرفة العلمية للنشر والتوزيع،

- تقوم العلاقات العامة بعملية الاتصال بين المنظمات والجمهور تشرح وتفسر كل منها للآخر حتى يمكن لهذه المنظمات النجاح في كسب ثقة الجمهور وفهمه و تأييده، أي أن العلاقات العامة تعمل على إيجاد صلات ودية تقوم على أساس الفهم والأهداف المتبادل.¹
- هي مجموعة من منظمات العامة التي تسعى لأجل خلق ظروف عمل ملائمة للتعريف بأنشطتها في الداخل و الخارج وكذا إعلام جمهور بأنشطتها وتشعبات هذه الأنشطة.²
- **التعريف الإجرائي للعلاقات العامة:** العلاقات العامة هي وظيفة إدارية مستمرة مخططة، تهدف إلى تحقيق التفاهم بين المؤسسة و جماهيرها، كما أنها تساهم في تكوين وتدعيم الصورة الحسنة والطيبة للمؤسسة للجمهور.

2-1-2- نشأة العلاقات العامة:

إن العلاقات العامة كقوة في المجتمع لم تأتي وتنشأ هكذا بمحض الصدفة وطبقت في القرن العشرين وانتشرت لكنا لا جذور وامتدادات تطورت مع تطور التاريخ والبشرية، إلا أن الاهتمام بالعلاقات العامة والسعي لكسب الجمهور والتأثير فيه يمتد إلى عصور ما قبل التاريخ العام ، لكن الاختلاف هو في الوسائل المستخدمة.

❖ العلاقات العامة في العصور القديمة:

إن التطور التاريخي للعلاقات العامة وجدت أشكال وصور في مختلف الحقب التاريخية ، إذ أنها لازمت الحضارات منذ نشأتها وعبرت عن لسان حالها وكشف أثار الحضارة السومارية في بلاد ما بين النهرين صائح مسمارية في العراق عرضت فيا نشر تعليمية تعلم الفلاح كيفية بذر البذور وكيفية إروائها وكيفية حصد المحصول فضلا عن كيفية مكافحة فئران الحقول ، وهذه النشرة لا تختلف كثيرا عن النشرات التي تصدرها دوائر الزراعة اليوم.

كما ظهرت مدونات إعلامية عند الفراعنة في مصر القديمة، إذ كان الفراعنة يضعون في مداخل دور العبادة وأماكن التجمع ألواح حجرية ومدونات ظهرت عليها عبارات خاصة بضوابط ارتياد حلبات الرياضة وساحات المعابد والحمامات تمثل أدلة إرشادية كنظم العلاقات العامة لعموم الجمهور.

¹ نجار، إبراهيم. القاموس القانوني الجديد=:(فرنسي - عربي). بيروت: مكتبات لبنان، 2006. ص. 527

² Hachtte. Le Dictionnaire du français. Algérie: ENAG,1992.P.1396

كما أن حضارة الرمان شهدت احد أشكال التمثيل البياني للشعب والتعبير عن اختيارات الشعوب، وفي الوقت الذي كانت تنوء الحياة البدائية بمشاعر ومدركات إنسانية وبلورة أنماط الحياة وطرائق محدودة يغلب على معظمها الجهل والأساطير والخرافات والشعوذة

فإن الديانات السماوية ومنها الدين الإسلامي جاءت لمحو تلك المظاهر وما تفرغ عنها من علاقات محدودة بظرفها وإقامة علاقات تسودها عناصر الصدق والأمانة والود في إطار الشريعة الإسلامية.

❖ العلاقات العامة في العصور الوسطى:

كانت المجتمعات في هذه العصور تعيش في ظلمات التعصب والجهل نتيجة الفساد والتعصب الديني والانحلال الاقتصادي والاجتماعي والنفوذ الإقطاعي، ومع الثورة البروتستانتية الذي قام بها " مارتن لوثر " وتحديد لسلطات الكنيسة الكاثوليكية وجدت هذه الخيرة أنه لابد من التفكير في فنون الدعاية المختلفة من أجل الدين، كما عملت على صناعة متخصصين في الدعوة الدينية والبشرية عن طريق إنشاء معهد خاص بذلك ، ومن هنا أخذ الاهتمام يتجه نحو العلاقات العامة بحيث تم استخدامها في الكثير من المجالات الاقتصادية والسياسية إلى جانب المجالات الدينية ، وذلك عن طريق الكتاب والمؤلفين والصحفيين .

استطاعت الحضارة الإسلامية تطوير العلاقات العامة بفضل الشعراء والكتاب إذ يصحب الإرشاد الديني في المسجد توجيه اجتماعي وسياسي، وإنما يعبر عن هذا الواقع رعاية الله سبحانه وتعالى أخبارا عن دعوة سيدنا إبراهيم عليه السلام لأهل الحرم أن يبعث الله فيهم رسولا منهم أي من ذرية إبراهيم وافقت هذه الدعوة المستجابة قدر الله سبحانه وتعالى في تعيين محمد صلى الله عليه وسلم رسولا لهذه الأمة وإلى الناس كافة ، قال سبحانه وتعالى " ربنا وابعث فيهم رسولا منهم يتلوا عليهم آياتك ويعلمهم الكتاب والحكمة ويزكيهم إنك أنت العزيز الحكيم " البقرة 129

وفي هذا السياق نقول أنه ليس بعد قول الله سبحانه وتعالى قول ، أرسل الله سبحانه وتعالى سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم يعلم هذه الأمة الخير فيفعلوه والشر فينتقوه ومنهجية القرآن وهو الوسيلة العظمى

والطريقة المثلى لإقامة علاقة عامة مثالية ومنهج للحياة الكريمة ، ويعلمنا صلى الله عليه وسلم كذلك الحكمة يعني السنة و بهما يزكي هذه الأمة بطاعتهم لأوامر الله واجتناب نواهيه.¹

❖ العلاقات العامة في العصور الحديثة:

ظهرت العلاقات العامة باعتبارها نشاطا مستقلا مع بداية الثورة الصناعية حيث أدت إلى بروز الصناعات الضخمة والتي قامت معها الشركات والمصانع والمؤسسات الكبرى والتي أصبحت تعني بتوثيق الصلة بجهودها وتعمل على إبراز صورة مشرقة لها عند الجمهور وكلما زادت درجة ثراء وعدم الثقة بالشركات والمصانع كلما زادت الحاجة لدى هذه المؤسسة على العلاقات العامة تقوم بمواجهة مثل هذا الشك وعدم الثقة ومع ازدياد الاستهلاك عند الجمهور وزيادة الخدمات والاتصال جماهيرهم وذلك للحفاظ عليهم كزبائن ، ومع تعقيد الحياة والأنشطة التي تقوم بها الحكومات وحاجاتها إلى التواصل مع الجمهور كانت العلاقات العامة هي السبيل إلى التواصل بين الحكومة والجمهور²

يذكر الجوهري (2000) أن الرئيس الأمريكي جيفرسون استخدم عام 1807 عبارة العلاقات العامة بدلا من عبارة حالة من الفكر State of thought عندما وجه رسالته السابعة عندما وجه رسالته السابعة إلى الكونغرس وهذا يمكن القول أن العلاقات العامة تنشأ في الولاية المتحدة مع بداية القرن العشرين بعد أن مهدت لها النشاطات أخرى مثل الصحافة والحملات الإنتاجية والتطور الصناعي والتجاري ويعتبر إيفيلي المؤسس الحقيقي للعلاقات العامة الحديثة بالرغم من أن هذه البداية الناجحة للعلاقات العامة فإنها لم تلقى الاهتمام الكافي حتى بداية الأزمة الاقتصادية في أمريكا سنة 1929 والسنوات التي أعقبها فقد صاحب الأزمة إغلاق المصانع ووجود الملايين العاطلين عن العمل مما تطلب تدخل الدولة على نطاق لم يألفه الشعب الأمريكي والقيام بالإجراءات الاجتماعية والاقتصادية فعادة العلاقات العامة ثانية تلعب دورا فعالا في إقحام الجمهور بالتغيرات³

¹ يونس، طارق الشريف. إدارة العلاقات العامة مفاهيم ومبادئ وسياسات. القاهرة: دار إسرائ للنشر والتوزيع، 2008. ص.200

² أبو أصعب، صالح خليل. الاتصال والإعلام في المجتمعات المعاصرة. عمان: دار النجدلاوي للنشر والتوزيع، 2006. ص. 397

³ علين، ربحي مصطفى، الطوباسي، محمود. الاتصال والعلاقات العامة . عمان: دار الصفاء للنشر والتوزيع، 2005. ص.224.

اندفعت العلاقات العامة دفعة قوية إلى الأمام من خلال الحرب العالمية الأولى وذلك بفضل الجهود التي بذلت لتعبئة الرأي العام وتجنيده من أجل النصر

أما في الحرب العالمية الثانية ، فكان الإعلام الموجه على الملايين أضخم تجربة في تاريخ العلاقات العامة ، وما كانت الدول الحديثة تستطيع إجرائها لولا التقدم في الفنون الإعلام والطباعة والإخراج والزيادات المستمرة في وسائل النشر العامة ولولا الميزانيات الضخمة لوزارات الإعلام وإدارات العلاقات العامة في هذه الدول بما أمكن إجراء هذه التجارب التي تتكلف الكثير من الجهد والمال

ولم تقتصر تطبيقات العلاقات العامة على الميدانين الاقتصادي والسياسي فحسب، بل أن المؤسسات الاجتماعية والتربوية وغيرها قد أخذت تستفيد من هذا النشاط الجديد وتجرب ما وصل إليه الخبراء من أساليب حديثة وقد أصبحت العلاقات العامة علم اجتماعيا حديثا يعتمد على الدراسات النفسية والاجتماعية والإحصائية ويقوم نشاط العلاقات العامة أساسا على تلمس احتياجات الجماهير ودراسات أرائها وتحسس مشكلاتها و التنبؤ العلمي باجاءا ونقل نتيج هذه الدراسات في أمانة وصدق إلى المستويات الإدارية العليا في المؤسسات والمنشآت والمنظمات التي تعمل بها لكي تأكد الهيئات هذه الدراسات في الحسابات عندما تضع سياساتها المختلفة

كما كان للحرب العالمية الثانية أثر كبير في تطوير العلاقات العامة حيث خضعت الدول المتحاربة للميزانيات الضخمة وجندت الكفاءات الممتازة لأغراض العلاقات العامة مما أدى إلى تقدم أساليبها وتدعيمها كعلم وكنشاط دائم للمؤسسات¹

أما بالنسبة للبلدان العربية فقد تطورت فكرة العلاقات العامة أيضا وما يزال الاهتمام بها في تزايد ، فهي تدرس في معظم الجامعات والمعاهد العربية وعلى مستوى الدراسات العليا أيضا، وفي الميدان العلمي يعتبر إنشاء وزارات الإرشاد والإعلام لتزويد الرأي العام المحلي والعالمى بالمعلومات عن أعمال الحكومة دليل على الاعتراف بأهمية العلاقات العامة.²

¹ توفيق، عبد الرحمن. العلاقات العامة: النظرية والتطبيق: في مجلة المناهج التربوية.ع.215.مصر:

[ن.].2014.ص.01

² عليان، رحي مصطفى، الطوباسي، محمود. الاتصال والعلاقات العامة. مرجع سابق. ص. 225

2-2- وظائف العلاقات العامة :

يرى معظم الباحثين الذين قاموا بتحليل وظائف العلاقات العامة في الهيئات والمؤسسات أن هناك خمس وظائف رئيسية للعلاقات العامة وهي: البحث، التخطيط، التنسيق، الإدارة، والإنتاج:

- **البحث:** ويعني القيام بالدراسات المتصلة بقياس اتجاهات الرأي العام بين كل من الجماهير الداخلية والخارجية للمؤسسة، وذلك للتعرف على الرأي السديد الذي يبين على قاعدة من الإدراك السليم لأبعاد القضايا العامة والاقتصادي والاجتماعية والسياسية والدولية.
- **التخطيط:** يقصد به الأسلوب العلمي المنظم لرسم خطة العلاقات العامة بالمنظمة في إطار الخطة العامة للدولة، ويتطلب ذلك تصميم البرامج الإعلامية المناسبة من حيث التوقيت، وتوزيع الاختصاصات والمسؤوليات على الخبراء وتحديد الميزانية تحديدا دقيقا.
- **التنسيق:** هو العمل على الاتصال بالمسؤولية في الداخل والاتصال بالمنظمات والأفراد في الخارج ، فيتصل الخبراء بالمديرين ورؤساء الأقسام وكبار الموظفين ويقدمون إليهم الأخبار والمعلومات والتوصيات المتعلقة بالعلاقات العامة ، والتي تؤثر على المنظمة ، ومن جهة أخرى ، ويقوم الخبراء بالاتصال بقيادة الرأي في الخارج، كالمعلمين ورؤساء النقابات ورجال الأعمال¹.
- **الإدارة:** وهي تعني تقديم الخدمات لسائر الإدارات والأقسام ، ومساعدتها على أداء وظائفها المتصلة بالجماهير، فهي تساعد إدارة المستخدمين مثلا في اختيار الموظفين والعمال وتساهم في تدريبهم وإعداد ما يلزم للعناية بصحتهم وثقافتهم، والنظر في وسائل تشجيعهم وترقيتهم، وعلى هذا النحو يمكن لإدارة العلاقات العامة أن تساعد الإدارات الأخرى ، فتسهل لقسم المبيعات المصممة إنشاء علاقات عامة أن تساعد بالموزعين والمستهلكين، وتساعد إدارة المشتريات في إقامة علاقات طيبة بالتعهدين، وغيرهم من مصادر الإنتاج.
- **الإنتاج:** وظيفة بها عدد كبير من الأعمال الهامة المرتبطة بالإعلام والنشر ، فبالإضافة إلى جانب الاتصالات الصحفية وإصدار البلاغات والبيانات وعقد المؤتمرات، وتقوم العلاقات العامة بإنتاج الأفلام السينمائية والموجهة إلى الجماهير المستخدمين والعاملين والمساهمين وغيرهم ...، والقيام بإعداد النشرات والإعلانات وإقامة الحفلات والمهرجانات في الأعياد والمناسبات الخاصة وتنظيم

¹ صالح، محمود عبد المحيي، ... وآخرون. العلاقات العامة والإعلام في الخدمة الاجتماعية . الإسكندرية: دار المعرفة

- الزيارات للمؤسسة، وغناها عن البيان أن التنظيم الندوات والمحاضرات والمؤثرات وغيرها ، فهي من الواجبات المنوطة بالإنتاج.¹
- **الاتصال:** القيام بتنفيذ الخطط المختلفة، والاتصال بال جماهير المستهدفة، وتحديد الوسائل الإعلامية والمناسبة لكل جمهور ، والاتصال بالهيئات والأفراد وقادة الرأي و مراكز المعلومات.
 - **التدريب:** تدريب العاملين في الإدارة على فن مهارات التعامل مع وسائل الإعلام والجمهور أمام الجمهور والتعامل معه بطريقة ناجحة.
 - **التقويم:** ويقصد به قياس النتائج الفعلية لبرامج العلاقات العامة والقيام بالإجراءات التصحيحية لضمان فعالية البرامج وتحقيقها لأهدافها.²

2-3- مجالات العلاقات العامة:

- في مجال الأعمال التجارية: تساعد العلاقات العامة عملية التسويق بغرس اتجاهات ايجابية لدى الزبائن نحو الشركة وتساعد العلاقات العامة بتشجيع قيام علاقات ايجابية بين موظفين والإدارة وتعمل واسطة اتصال بين الشركة ومشرعين الحكوميين وتقوم بتأكيد الصورة الايجابية للشركة في مجتمعها.
- في مجال الحكومة والسياسة: توظف المؤسسات الحكومية اختصاصيين العلاقات العامة لشرح أنشطتها للمواطنين، وتساعد وسائل الإعلام في تغطية أنشطة المؤسسات الحكومية المختلفة ويقوم هؤلاء المختصون بتوصيل آراء الجمهور إلى المؤسسات .ويتم توظيف العلاقات العامة للمساهمة في الحملات الانتخاب وذلك لتوصيل رسائل المرشحين إلى الناخبين.
- في مجال التعليم: يلعب اختصاصيو العلاقات العامة دورا هاما في تسهيل الاتصال بين المعلمين والإباء، والتعامل مع مجالس الإدارة والمشرعين ووسائل الإعلام والعلاقات مع المجتمع المحلي والدولي والعلاقات بين المدارس أو الجامعات والطلاب المتوقع التحاقهم بهذه الجامعات أو المدارس.
- في مجال الخدمات الصحية: تتعامل العلاقات العامة مع المرضى ومع ذويهم، ومع الأطباء والمرمضات وشركات التأمين ،وفي بعض البلدان التي أصبحت فيها الخدمات الصحية مجالا

¹ الصحن، محمد فريد. العلاقات العامة المبادئ والتطبيق. الإسكندرية : الدار الجامعية ، 2001.ص43

² عليان، ربحي مصطفى، النجاوي، أمين. مبادئ الإدارة وتنظيم المكتبات ومراكز المعلومات. عمان: دار الصفاء للنشر والتوزيع، 2008.ص. 468- 469

تجاريا ،يستهدف استقطاب المرضى في ظل تنافس المستشفيات الخاصة ،فان للعلاقات العامة دورا هاما في استقطاب الزبائن من المرضى وإقناع الناس بأهمية الخدمات التي تقدمها .

➤ في مجال المنظمات غير الربحية : هناك العديد من المؤسسات غير الربحية مثل الهلال الأحمر، وجمعيات حماية البيئة وحماية المستهلك ،ورعاية المعوقين والجمعيات الخيرية وتهدف العلاقات العامة في مثل المنظمات إلى تكوين صورة مشرقة عنها وزرع الثقة بها و الحصول على تبرعات لها ودعمها من قبل الجمهور وحث الناس على التطوع بأنشطتها¹.

2-4- أهمية العلاقات العامة :

- تساهم في رسم سياسة خارجية للدولة وتأمين مصالح القومية وإرساء علاقات متكافئة في إطار إجراءات سياسية ، اقتصادية ، اجتماعية.
- يلعب دورا رئيسا في ترويج منتجات المؤسسة من سلعة وخدمات وذلك من خلال الأنشطة والبرامج الإعلامية والثقافية.²
- زيادة الوعي الثقافي لدى فئات المجتمع المختلفة وذلك من خلال المعلومات الصحيحة والصادقة.
- وسيلة فعالة لإطلاع الجماهير على أهداف المؤسسة ونشاطاتها وسياساتها وكسب الرأي العام عن طريق الإمداد من خلال العلاقات العامة بالمعلومات والبيانات.
- تعمل العلاقات العامة على خلق صورة ذهنية وانطباع جيد عنها بالمقارنة مع المؤسسات الأخرى مما أدى إلى زيادة الاهتمام بها.³
- تعتمد المؤسسات في وجودها على أفراد للعمل وعرض الخدمات وهذه الاعتمادية المتبادلة القومية أدت إلى زيادة الاهتمام بالعلاقات العامة كوظيفة إدارية.
- تعمل العلاقات العامة على بناء سمعة حسنة للمؤسسة وتحقيق فوائد عديدة للمؤسسة مهما كانت طبيعتها أو نشاطها.¹

¹ أبو أصبع، صالح خليل. الاتصال والإعلام في المجتمعات المعاصرة. مرجع سابق. ص. 407- 408

² يونس، طارق شريف. إدارة العلاقات العامة مفاهيم ومبادئ وسياسات. مرجع سابق. ص. 197

³ زويلف، مهدي حسان. العلاقات العامة نظريات وأساليب. عمان: مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، 2003. ص.

2-5- إستراتيجية العلاقات العامة:

- إستراتيجية التوقيت: وتعني ضرورة اختيار مسؤول العلاقات العامة للتوقيت المناسب لتنفيذ نشاط معين، وينبغي أن يكون هذا التوقيت مناسب للجمهور المستهدف من الخطة، كما ينبغي أن يكون مناسب لطبيعة موضوع الخطة.
- إستراتيجية التركيز: وتشير إستراتيجية التركيز إلى تركيز الخطة على:
 - ما هي الأهداف التي سيتم التركيز عليها في كل خطة من الخطط الفرعية.
 - الجمهور العام أو الجمهور النوعي.
 - الوسائل الاتصالية المستخدمة الجماهيرية جميعها، أو بعضها، الوسائل المباشرة.
 - الأوتار الاتصالية المستخدمة في الرسائل ، ما هي الأوتار التي يتم التركيز عليها دون الأخرى.
- إستراتيجية المفاجآت: وتشير إستراتيجية المفاجآت إلى ضرورة عدم إثبات إدارة العلاقات العامة على وتيرة واحدة في إنجاز النشاطات ، بل يجب أن تفاجئ الجمهور بين الحين والآخر بشكل غير مألوف من النشاطات حتى يضمن عدم ملل الجمهور المستهدف من التعرض للنشاطات والمشاركة و المشاركة فيها بشكل إيجابي وفعال.
- إستراتيجية المشاركة: وتعني هذه الإستراتيجية ضرورة عمل إدارة العلاقات العامة بالاشتراك مع الإدارات الأخرى الموجودة في المؤسسة، وذلك لضمان ثراء النشاطات وتكاملها، كما تتضمن هذه الإستراتيجية أهمية العمل مع الجمهور الخارجي إلى جانب الجمهور الداخلي في المؤسسة .
- إستراتيجية الاختفاء: وتشير هذه الإستراتيجية إلى جوهر أهداف إدارة العلاقات العامة وهو العمل من أجل المؤسسة من أجل تحسين الصورة الذهنية للمؤسسة.
- إستراتيجية الوضوح والضمنية (التلميح والتصريح): تشير هذه الإستراتيجية إلى ضرورة مراعاة المستوى العلمي للجمهور المستهدف عند صياغة الرسالة الاتصالية، يجب التلميح إلى الأفكار الرئيسية في الرسائل وترك مساحة كافية لهذا الجمهور لأعمال العقل واستنتاج هذه الأفكار الرئيسية.

¹ عليان، ربحي مصطفى، السامرائي، إيمان فاضل . تسويق المعلومات . عمان : دار الصفاء للنشر

- إستراتيجية ملتقى الطرق: هناك عدة معاني لإستراتيجية ملتقى الطرق حيث تشير إلى:
 - أماكن تنفيذ النشاطات، يجب أن يكون في مكان يعتبر ملتقى طرق بحيث يستطيع أكبر عدد من الجمهور والوصول إليه بسهولة، وبحيث يكون واضحا ومرئيا.¹
 - المتحدثين في النشاطات مثل الندوات ومناقشات الموائد المستديرة ، يجب أنياتي كل منهم من طريق أو تخصص واضح بحيث يتحقق الشراء الفكري للموضوعات ودورات الندوة .
 - ملتقى الطرق يمكن أيضا تحقيقه في ميزانيات النشاطات، حيث لا يجب أن يقف مسؤول العلاقات العامة مكتوف الأيدي متعللا بعدم وجود الميزانية .
- إستراتيجية التجاهل المتعمد: ترتبط هذه الإستراتيجية بالإستراتيجية التالية لها وهي إستراتيجية التريث وعدم التورط، ويتم إتباع هذه الإستراتيجية في حالة تعرض المؤسسة لهجوم من قبل الجمهور الداخلي أو الخارجي ، وفي هذه الإستراتيجية تتجاهل المؤسسة مصدر الهجوم وموضوعه تماما لواحد من الأسباب التالية: إما لأن مصدر الهجوم شخصية غير موثوق بها أو لأن موضوع الهجوم ضعيف وغير ذي مغزى، وكذلك لأن نطاق الهجوم ضيق ولم يعرف به إلا عدد محدود جدا من أفراد الجمهور.
- إستراتيجية التريث وعدم التورط: تختلف هذه الإستراتيجية عن سابقتها في أي مؤسسة تلتزم بالرد على مصدر الهجوم، ولكي تفرض هذه الإستراتيجية على المؤسسة التريث وعدم التورط في الرد السريع.

ومن ثم تتبع المؤسسة بعض الخطوات العلمية في الرد على مصدر الهجوم وهي:

- دراسة مصدر الهجوم.
- المعرفة الدقيقة للنقاط التي يركز عليها هذا المصدر في هجومه.
- دراسة نقدية للذات ، لكي تتعرف المؤسسة على صورتها الحقيقية وما إذا كان الهجوم حقيقي وموضوعي أم لا.²

¹ حافظ، محمد عبدو. العلاقات العامة . القاهرة : دار الفجر للنشر والتوزيع، 2009.ص.32-35

² حافظ، محمد عبدو. العلاقات العامة. مرجع نفسه.ص. 36

2-6- أخصائي العلاقات العامة:

- ✓ توفر مهارات الإبداع والابتكار والتصور والإدراك وتقديم الأفكار الجديدة، الأمر الذي يساعد على وضع برامج قوية وفعالة.
- ✓ توفر القدرة البحثية اللازمة لإجراء البحوث والدراسات الاجتماعية وفق أصول ومتطلبات البحث العلمي عما يكلف دعم ومساندة آرائهم وتوصياتهم المقدمة للإدارة العليا.
- ✓ القيام بالاتصال وذلك لإبراز ما تقوم به المنظمة للجمهور الذي يعينه وما تقوم به المنظمة بمعنى وظيفة رجل العلاقات العامة أن يشرح للجمهور ما تفعله المنظمة¹.
- ✓ القيام بمهمة إدارية استشارية، فالعلاقات العامة يتم تصميمها لتلبي أهداف المنظمة أو الشركة لكي تتكيف مع ظروف التغيير.
- ✓ مساعدة مدراء من الأقسام والإدارات في تطوير وتنسيق البرامج التي تشارك بها في المناسبات الخاصة .
- ✓ تحضير الميزانية التقديرية لقسم العلاقات العامة والموافقة على صرف ما يخصص له للقيام بأعماله.²

¹ ليري، صالح. مدخل إلى العلاقات العامة. الكويت: مكتبة الفلاح للنشر والتوزيع، 2005. ص. 40

² المشاركة، تيسير . مبادئ في الاتصال. عمان: دار أسامة للنشر والتوزيع، 2012. ص. 90

خلاصة الفصل:

نستخلص من هذا الفصل أن العلاقات العامة علم وفن، كما أنها وظيفة إدارية تقوم بها كافة المؤسسات مهما اختلف طبيعتها أو نشاطاتها، بهدف كسب رضا الجمهور وتأييده، وبناء صورة جيدة لها في البناء الاجتماعي الذي يحتويها.

تسعى العلاقات العامة في المؤسسة إلى تقوية الصلة بين المؤسسة والعاملين بها من جهة، بما يضمن حسن سير العمل وتنمية أدائهم، وبين الجمهور الخارجي من جهة أخرى بغية إقناعهم بخدماتها لزيادة الإقبال عليها، وبالتالي استقرار المنظمة استمراريتها.

وباعتبار أن العلاقات العامة هي وظيفة اتصالية تستخدم مجموعة من وسائل الاتصال التي تمكنها من أداء مهامها وتحقيق أهدافها المرجوة، إلا أن هذه الوسائل تختلف وتتنوع من مؤسسة إلى أخرى حسب طبيعة عمل مؤسسة، وأهدافها، وإمكانيتها، ونوعية الجماهير التي يستهدفها.

الفصل الثالث:

مدخل العلاقات العامة في

المكتبة العامة.

تمهيد:

للعلاقات العامة أهمية بالغة وفعالة في التعريف بصورة المكتبة ومن عوامل قوتها ونجاحها، لتسيير وظائف المكتبة ، لذا لا تخلو المكتبات أي كانت طبيعتها من رسم السياسات والإستراتيجيات وإعداد خطط وبرامج عمل مبنى على أسس علمية مدروسة، يسهر الموظف المكلف أو القائم بالعلاقات العامة على تنفيذها وذلك باستخدام تقنيات ووسائل عدة من أجل نجاح إستراتيجية العلاقات العامة أن تكون مبنية على خطوات منظمة ومخططة.

المكتبات العامة:

تنهض هذه المكتبات لخدمة جميع الأفراد من مختلف الفئات والأعمار والمستويات الثقافية في مجالات توسيع الثقافة ونشر المعرفة بأنواعها، وهي تعتمد كافة الوسائل للاتصال بال جماهير كالراديو، والتلفزيون، والأفلام، والصحف، والمعارض وغيرها، حتى وضعت بأنها مدرسة الشعب .

والمكتبات العامة على أنواع تتناسب مع طبيعتها، ومحيط عملها و مكان تواجدها، وهي: المكتبات المركزية، مكتبات الأقاليم، المكتبات الفرعية، محطات الكتب، والخدمات المكتبية المتنقلة.¹

¹ صوفي، عبد اللطيف. المكتبات المدرسية: تنظيمها مصادرها ودورها في مستقبل التربية. ط.2. دمشق: دار طلاس

1- المكتبة العامة:

1-1-1- تعريف ونشأة المكتبة العامة:

1-1-1-1- تعريف المكتبة العامة:

- **تعريف المكتبة:** هي عبارة عن مؤسسة علمية ثقافية تربوية اجتماعية ثقافية تربوية اجتماعية تهدف على جمع مصادر المعلومات بأشكالها المختلفة المطبوعة والغير المطبوعة وبطرق مختلفة من شراء وإهداء وتبادل وتنظيم هذه المواد عن طريق فهرستها و تصنيفها وتقديمها لمجتمع المستفيدين من المكتبة¹.

- كما يعرفها رودز بأنها مجموعة من الكتب والمواد الأخرى التي يحفظ بها للقراء والدراسة والاستخدام أو هي مكان أو مبنى أو غرف مخصصة بحفظ واستخدام المجموعات المكتبية كالكتب والمجلات وغيرها.²

- تعريف المكتبة العامة:

1- **حسب القنديلجي:** أورد التعريف التالي: المكتبة العامة هي مدرسة الشعب، وهي مؤسسة ثقافية وتنقيفية يحفظ فيها الإنتاج الفكري الذي يمثل التراث الإنساني والحضاري، وينظم هذا التراث بشكل يؤمن للقراء الذين هم من مختلف الأعمار والتطبيقات الاجتماعية والمهنية، وعلى اختلاف مستوياتهم العلمية والتعليمية³.

2- **تعريف آخر:** بأنها المكتبة التي تقدم خدماتها بالمجان لجميع فئات الشعب بدون تمييز بسبب اللون أو الدين أو الجنس أو غير ذلك، وهي تقدم خدماتها لجميع المستويات الثقافية، وبالتالي فهي تحصل على المطبوعات والمواد المكتبية في مختلف المجالات الأدبية والفنية وغيرها⁴.

¹ عبد القاري، عبد الغفور. معجم مصطلحات المكتبات والمعلومات. الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، 200.ص.

² الترتوري، محمد عوض. إدارة الجودة الشاملة في المكتبات ومراكز المعلومات الجامعية. عمان: دار الحامد للنشر والتوزيع، 2009. ص. 101.

³ إتييم، محمود أحمد. دليل المكتبة العامة ومكتبة الأطفال. فلسطين: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، 2005. ص.

⁴ عليان، ربحي مصطفى. إدارة وتنظيم المكتبات ومراكز المعلومات. عمان: دار الصفاء للنشر والتوزيع،

3- التعريف الإجرائي: هي مؤسسة عمومية تقدم خدماتها المتنوعة لجميع عامة الناس لا تقتصر على فئة معينة دون تمييز ولديها علاقة مع المؤسسات الأخرى، حيث تطمح إلى تحقيق أهدافها وتسعي إلى توفير المعرفة ونشر الثقافة وحفظ التراث الإنساني.

1-1-2- لمحة تاريخية عن المكتبات العامة :

إن المتتبع في تاريخ وجود المكتبات العامة، يعني أنها بدأت مع تاريخ 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

❖ المكتبات العامة في الحضارة الإسلامية:

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

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

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

أما ثاني أشهر مكتبة في حضارة 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 ابن عبد الرحمن الناصر في قصر الزهراء بمقر طب عاصمة الأندلس في منتصف القرن الرابع الهجري.

وعلى ضوء ما تطرقنا إليه يمكن القول أن الحضارة العربية الإسلامية قد عرفت الأشكال المختلفة للمكتبات المختلفة وفتحتها لعامة المسلمين، وقدمت لروادها الخدمات المختلفة¹.

❖ 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 عصر الذي ظهرت حركة إصلاح الديني بقيادة مارتن لوثر الذي دعم نشر الكتاب بين الطبقات الشعبية ، وقد تميزت هذه الفترة بإنشاء المكتبات العامة والاعتماد على بقايا المكتبات 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 البيبليوغرافية²

1-2- خدمات المكتبة العامة:

تنقسم إلى قسمين:

أ- الخدمات المباشرة: وتتمثل في:

1- خدمات الإعارة: تعتبر الإعارة واحدة من أهم المجموعات العامة التي تقدمها المكتبات ومراكز المعلومات وأحد المؤشرات الهامة على فاعلية المكتبة وعلاقتها بمجتمع المستفيدين، ومعيار جيد لقياس مدى فاعلية المكتبات في تقديم خدماتها وتحقيق أهدافها ، فعلى قدر زيادة حركة الإعارة تكون قيمة المكتبة وفائدتها، وعليه فلا بد أن توضع النظم والقواعد التي تيسر للقارئ الحصول على وتحفظ للمكتبة ملكيتها لكتبتها وتحدد طبيعة العلاقة بين القارئ والمكتبة بمرونة ويسر

¹ عليان، ربحي مصطفى. المكتبات في الحضارة الإسلامية. عمان: دار الصفاء للنشر والتوزيع، 1999. ص. 132

² المدادحة، أحمد نافع. أنواع المكتبات. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة ، 2011. ص. 20- 22

كلما كانت قواعد الإعارة مرنة كلما كان ذلك صالح لخدمة المكتبة، وكلما كانت إجراءات الحصول على الكتاب مبسطة كلما استفاد القارئ والمكتبي معا وقتا وجهدا وتشمل خدمات الإعارة في المكتبات مايلي:

- المطالعة أو القراءة الداخلية.
- الإعارة الخارجية .
- الإعارة المتبادلة بين المكتبات.
- 2- الخدمات المرجعية: تنقسم إلى قسمين
 - أ- الخدمات المرجعية المباشرة: وتشمل:
 - الإجابة على الأسئلة المرجعية التي يقدمها المستفيدون بشكل مباشر.
 - إرشاد الرواد وتوجيههم إلى الأماكن التي يحتاجونها في المكتبة.
 - تعليم وتدريب المستفيدين على استخدام المراجع المختلفة.
 - تقديم المراجع المناسبة للباحث وإعداد قوائم ببليوغرافية له عند الضرورة.
 - ب-الخدمات المرجعية الغير المباشرة: وتشمل:
 - اختيار المراجع المناسبة للمكتبة وتوفيرها للقسم.
 - ترتيب المراجع على الرفوف وإعادة المراجع إلى أماكنها الصحيحة.
 - تقييم المراجع المتوفرة والخدمة المرجعية المقدمة.¹
- الخدمات السمعية البصرية: إن المواد السمعية البصرية تعد من أوعية المعلومات الأخرى إذ يسجل عليها المعرفة البشرية والإنجازات الاجتماعية والعلمية والأدبية، وهذه المواد تقدم المعلومات بطريقة أكثر إمتاعا وأحيانا أكثر فعالية من المواد المطبوعة، ولهذا نجد أن الإقبال على استخدام مثل هذه المواد يتزايد بصفة مستمرة ، وبالتالي سوف تتزايد مجموعة التسجيلات الصوتية والأفلام بالمكتبات العامة، وقد أصبحت المواد السمعية البصرية من المجموعات الأساسية داخل المكتبة العامة، حيث يعنى بتقديم خدمة لها بالمكتبة للكبار والصغار والأطفال على حد سواء.
- خدمات الأطفال والشباب: إن الاتجاه السائد اليوم هو عدم التقييد بالعمر بالنسبة للطفل الذي يستخدم المكتبة العامة، حتى يتسع نطاق أنشطة المكتبة ابتداء من مجموعات المسرح، وساعات القصص

¹ فادي، عبد الحميد. المرجع في علم المكتبات. الأردن: دار أسامة للنشر والتوزيع، 2006. ص. 77- 88

والحكايات في فترة ما قبل المدرسة وكذلك الكتب المصورة بالنسبة إلى الأطفال تحت سن الخامسة بالإضافة إلى الكتب المراهقين والبالغين من الشباب.¹

• **خدمة الإحاطة الجارية:** تهدف الخدمة الإحاطة الجارية إلى إعلام المستفيدين بصورة دورية بالمواد أو المعلومات الحديثة التي تقابل احتياجاتهم المعرفية وتعرف هذه الخدمة بأنها نظام استعراض الوثائق المتاحة حديثا واختيار المواد الملائمة لاحتياجات الفرد أو الجماعة وتسجيلها حتى يمكن إرسال إخطارات للأفراد المستفيدين أو الجماعات محل الاهتمام، ويقول الدكتور محمد فتحي عبد الهادي " إن هذا التعريف يعني التعرف على احتياجات المستفيدين ، وتحديد مجالاتها الموضوعية بدقة "² .

• **خدمة البث الانتقائي للمعلومات:** يقصد بالبث الانتقائي في سياق العمل بالمعلومات توزيع المعلومات والوثائق أو الإشارات البيبليوغرافية على نطاق واسع بناء على مبادرة من جانب المستفيد نفسه، ويختلف ذلك عن تقديم المعلومات أو الوثائق عند طلبها كما هو الحال في الخدمات المكتبية التقليدية وغالبا ما تقدم مراكز المعلومات خدمة البث الانتقائي للمعلومات لأنها إحدى وسائل الإحاطة الجارية الموجهة لصالح المستفيد على حدة إذ تعتمد هذه المراكز بمهمة الوساطة بين المستفيدين والجهات التي تقوم بإعداد المستخلصات كالمستخلصات الكيميائية مثلا

ويمكن لخدمة البث الانتقائي للمعلومات أن تدخل ضمن الأنشطة التي تمارسها إحدى المكتبات كامتداد للخدمة المرجعية العادية ، إذ يمكن عادة أن تنشأ هذه الخدمة في حالة ما إذا كانت هناك حاجة لتغطية عدد من مجالات المعرفة لصالح عدد من المستفيدين بشكل يتسم بالمنهجية والانتظام والسرعة ويمكن لتكلفة العادة من الخدمة أن تكون أعلى منها في حالة إجراء الفرز والانتقاء محليا ما لم تصنع الوقت الذي يتم توفيره للمستفيد في الحسبان ولا بد أن تعتمد معظم المكتبات على الخدمات المكتبية القائمة لتوفير الوثائق نظرا لأن أساس الخدمة تقتصر مهمتها على تقديم الإشارات البيبليوغرافية الخاصة بالإنتاج الفكري الحديث وعلى الرغم مما لها من أثر في إدخال جهد الباحثين ووقتهم فإن الأهمية الأساسية لخدمة البث الانتقائي للمعلومات تكمن في تنوع ما تقوم بفرزه من إنتاج فكري بهدف الانتقاء المناسب منه فضلا عن

¹ المدادحة، أحمد نافع. أنواع المكتبات . عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع، 2011.ص.68

² العلي، أحمد عبد الله. المكتبة العامة في خدمة المجتمع. مرجع سابق. ص. 98

ذلك اتساع دائرة النتاج الفكري الحديث، إذا غالبا ما يكون مشتتا في عدد كبير من المجالات العلمية والتطبيقية وتحفظ المكتبة بالسّمات الخاصة بمجالات اهتمام كل مستفيد أو كل مجموعة من المشتركين¹ في الخدمة وتتم صياغة هذه السّمات بناء على المقابلات الشخصية أو استبيان أعد لهذا الغرض، وهي تقوم بمهمة الربط بين ما ينشره من إنتاج فكري في المجال واهتمامات المستفيدين واحتياجاتهم الراهنة، وهنا تتركز مهمة المكتبة لتجهيز أعداد حديثة من خدمات التكشيف والاستخلاص (المطبوع منها والمسجلة على شكل قابل للقراءة بالحاسب الآلي) ومضاهاة المفردات المعلومات الجديدة بالسّمات الخاصة بمجالات اهتمام المستفيدين، وهكذا يتم إشعار المستفيد أو المشتري في خدمة تلقائية في جميع المواد الحديثة الوورد والتي تتفق وسّمات اهتماماته الموضوعية ولضمان التغذية الراجعة فإنه غالبا ما يطلب من المستفيد إعطاء إجابة لبيان نسبة الإفادة مما إذا كانت إعداد المواد التي حصل عليها مناسبة فعلا وإنه بحاجة إلى وثيقة أو الوثائق المطبوعة أو أن المواد المناسبة ولكنه لا يحتاج الوثائق ، أو أن المواد غير مناسبة على الإطلاق وفي حالة ما إذا قرر المستفيد من خدمة البث الانتقائي للمعلومات أن عددا من الإشارات البيبليوغرافية التي تلقاها غير مناسبة لاحتياجاته فإنه يتم تعديل السّمات لكي تعبر عن احتياجاته بشكل أكثر تحديدا.

فالهدف الرئيسي لهذه الخدمة هو إحاطة المستفيد بكل ما يتعلق باهتماماته دون غمره بطوفان من المواد التي لاتصل بهذه الاهتمامات.²

• خدمة المعوقين والمرضى:

الاهتمام بتحسين خدمات المكتبة العامة لفئة ذوي الاحتياجات الخاصة الذين يجدون صعوبة في الانتقال إلى المكتبة وكان الحل لهاذ المشكلة إمكانية توصيل الخدمة المكتبية العامة للمستشفيات والعيادات أو بيوت المسنين أو غيرهم من هذه الفئات الثلاث.³

¹ عبد الرزاق، حنان صادق، حامد، شيماء. أهمية المكتبات الجامعية لتدريب العاملين بالمعلومات. مقال في: مجلة كلية التربية الأساسية /جامعة بابل، ع.5. بغداد: جامعة المستنصرية، 2011. ص.17

² عبد الرزاق، حنان صادق، حامد، شيماء. أهمية المكتبات الجامعية لتدريب العاملين بالمعلومات. مرجع سابق. ص.

³ عبد الهادي، محمد فتحي، خليفة جمعة، نبيلة. المكتبات العامة. مرجع سابق. ص.44-45

ب-الخدمات الغير المباشرة: وتتمثل فيما يلي:

1-التزويد: تتضمن هذه الخدمة سلطة واسعة من العمليات والإجراءات الفنية ولهذا تعتبر هذه الخدمة من أهم الخدمات الفني للمكتبات ومراكز المعلومات، وذلك لأن نجاحها في تقديم خدماتها المختلفة الأخرى " الفنية والعامة" سوف يعتمد بشكل أساسي على مدى نجاحها في تقديم خدمات التزويد ، فهي سلسلة من العمليات وتشمل :

- ✓ دراسة مجتمع المستفيدين من حيث خصائصهم وحاجاتهم للمعلومات.
- ✓ بناء سياسة مناسبة للتزويد بناء على نتائج الدراسة.
- ✓ القيام بعملية تقييم للمواد والمصادر المطلوبة بالطرق المختلفة ثم الاختيار المناسب لها.
- ✓ تجليد هذه المواد وصيانتها وإجراء عمليات التعشيب والاستبعاد اللازمة لها.

وتعتبر عملية اختيار مصادر المعلومات من الخدمات المهمة والتي يجب أن تعطي اهتماما كافيا من قبل المكتبات ومراكز المعلومات ، وذلك لأن الإنتاج العلمي والفكري واسع جدا في أشكاله وموضوعاته ولغاته ومستوياته ، حيث ينشر ملايين الكتب سنويا وتصدر أكثر من مليون دورية في العالم ، ولهذا يجب أن تكون سياسة واضحة ومكتوبة لاختيارات تمكن المكتبة ومراكز المعلومات من توفير مصادر المعلومات من خلال عملية تقييم دقيقة لمصادر المعلومات التي تصدر عن الجهات المختلفة.

تستطيع المكتبات ومراكز المعلومات توفير مصادر المعلومات المختلفة من خلال أربع طرق رئيسية هي:

- ❖ **الشراء:** هو المصدر الرئيسي لتوفير معظم مقتنيات المكتبة ويمكن أن يتم الشراء مباشرة من المؤلف أو الناشر أو عن طريق وكيل يقوم بتقديم هذه الخدمة بالمقابل.
- ❖ **الإهداء :** وهو مصدر آخر لكثير من مصادر المعلومات وخاصة التي تأتي من مؤسسات لا تهدف إلى الربح، وقد يأتي الإهداء من أي مصدر كالمؤلفين وطبقات المثقفين والأغنياء وغيرهم.
- ❖ **التبادل:** هو اتفاق بين مكتبتين أو أكثر يتم من خلاله تقايض أو تبادل المواد والمصادر فيما بينهما وفق شروط معينة يتفق عليها الطرفان المتبادلان لمصادر المعلومات.
- ❖ **الإيداع:** وهو الأسلوب الرئيسي الذي تحصل من خلاله المكتبات الوطنية على كافة الإنتاج الفكري الوطني مجانا ودون مقابل، وعندما تصل المواد والمصادر المطلوبة إلى قسم التزويد يقوم

بتدقيقها ومتابعة أمورها المالية وتسجيلها في سجلات خاصة بالقسم وتجريدها إذ ألزم الأمر ثم يحولها بعد ذلك إلى قسم الفهرسة والتصنيف.¹

2- **التصنيف:** يحتل التصنيف مكانة بارزة في علوم المكتبات والتوثيق والمعلومات، وذلك لأنه يتناول التنظيم المقنن للعلوم والمعارف الإنسانية كما هي ممثلة في الأوعية والمصادر المختلفة للمعلومات، ويعتبر التصنيف من العمليات السياسية الأولى التي تقوم بها المكتبات ومراكز المعلومات لتنظيم مجموعاتها ومقتنياتها من أجل وصول القارئ المناسب في الوقت المناسب وفي أقل جهد ممكن.

■ تعريف التصنيف:

- **لغة:** صنف الشيء جعله أصناف وميز بعضه عن بعض، ومنه تصنيف الكتب بجمعها وتأليفها، وتمييز بعضها عن بعض بحسب موضوعاتها، وذلك وفق المنهج على الرفوف لتسهيل الحصول على الكتب المطلوبة ومعرفة أماكنها في أسرع وقت.

- **اصطلاحا:** التصنيف في أوسع معانيه هو وضع الأشياء المتشابهة بعضها إلى جانب بعض، أي ترتيب الأشياء بناء على ما بينها من تشابه واختلاف.

ويعرف التصنيف الكتب بأنه فن اكتشاف موضوع الكتاب والدلالة عليه برمز من رموز خطة التصنيف المتبعة في المكتبة.

أو التصنيف هو نظام يتم من خلاله ترتيب الكتب والمواد على مختلف أشكالها حسب الموضوع أو الشكل ويتم من خلاله تحديد مكان المادة على الرف داخل المكتبة.

- وظائف التصنيف:

يؤدي التصنيف عدة وظائف في المكتبات ومراكز المعلومات أهمها:

- 1- إنه الأساس في عملية تنظيم مواد المكتبة ومقتنياتها بقصد الاستفادة .
- 2- يساعد الباحثين عن المعلومات في الوصول ما يحتاجونه من مواد ومصادر بسهولة ويسر .

¹ عليان، ربحي مصطفى، النجاوي، أمين. مقدمة في علم المكتبات والمعلومات. ط.2. عمان : دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع، 2001. ص. 231 - 234

3- يعمل التصنيف على تجميع كتب موضوع الواحد في مكان واحد والموضوعات ذات العلاقة في تقارب النسبي.

4- يساهم التصنيف في تسير الخدمات والأنشطة المكتبية المختلفة مثل فصل الكتب التي تعالج موضوع معيناً لإقامة معرض للكتب في مناسبة معينة، كما أنه يسهل عملية إعاره الكتب.

- أهداف التصنيف:

هدف التصنيف هو بناء قاعدة أساس لقائمة بيانات أساسية لتصنيف الموضوعات ضمن عناوين رئيسية وفرعية في تركيب هرمي يتدرج من العنوان الأعم والأكبر إلى الأخص والأصغر، إضافة إلى استخدام الحاسوب لخدمة هذا الوصل بهدف تيسير الوصول إلى أي موضوع يريده القارئ

أي أن الغاية من التصنيف هو إبراز وعرض المعلومات الموجودة بالمكتبة بطريقة تتيح الوصول إليها بسهولة.¹

3- الفهرسة :

تعريف الفهرسة: بأنها عملية الإعداد الفني لأوعية ومصادر المعلومات من كتب ودوريات ومخطوطات ومواد سمعية وبصرية ومصغرات فيلميةإلخ، بهدف أن تكون هذه الأوعية أو المواد المكتبية أو المصادر في متناول المستفيدين من المكتبة بأيسر الطرق وفي أقل وقت وجهد ممكنين، والفهرسة أيضا هي " عملية تحديد المسؤولية عن وجود مادة مكتبية معينة أو مصدر للمعلومات ، وبيان الملامح المادية والفكرية له، وإعداد السجلات الخاصة بذلك، وترتيبها وفق نظام معين، حيث يسهل على القارئ أو الباحث الوصول إلى المعلومات التي يريد بسهولة ويسر .

وتعرف الفهرسة أيضا بأنها:«عملية إنشاء الفهارس، وهي عملية الوصف الفني لمواد المعلومات» وتعد هذه العملية من الهم العمليات الفنية التي تقوم بها المكتبات ومراكز المعلومات ومن أكثرها تعقيدا في الوقت نفسه، إذ يتمثل النتاج النهائي لها في وسائل وأدوات للسيطرة على عالم واسع من مصادر المعرفة وتقديمها موصوفة ومنظمة للدارسين والباحثين في مختلف التخصصات والاهتمامات، وإذا عرفت الفهرسة بأنها قائمة بالمواد المكتبية التي تشتمل عليها مكتبة أو مجموعة مكتبات، مرتبة وفق خطة معينة فإن عملية إعداد هذه القائمة فهي الفهرسة.

¹ - عبد الحميد ، فادي. المراجع في علم المكتبات . عمان: دار أسامة للنشر والتوزيع، 2006.ص.173-175

للفهرسة مكانة هامة وبارزة في علوم المكتبات والتوثيق والمعلومات وذلك لأن هدفها النهائي السيطرة على معرفة الإنسانية وتقديمها موصوفة ومنظمة للدارسين والباحثين للاستفادة منها في مختلف المجالات.¹

4- التكشيف:

- وهو عملية تحليل المحتوى الموضوعي لأوعية المعلومات والتعبير عن هذا المحتوى بلغة التكشيف، والكشاف هو عبارة عن دليل نسقي للأفكار أو المفاهيم أو الموضوعات والأسماء والأفكار والمعلومات في شكل مداخل كشفية مرتبة هجائيا أو زمنيا أو رقميا..... إلخ وتصاحب تلك المداخل الكشفية بيانات ورقية أو بيبلوغرافية.

- لا تعتبر لغة التكشيف مجرد قائمة من مصطلحات التكشيف المقبولة لدى المستفيدين، ذلك لأن لغة التكشيف تحتوي على آلية لبناء واستخدام هذه المصطلحات، أي أنها تشكل قواعد استخدام المصطلحات في علاقة المصطلحات ببعضها، هذا وتستخدم بعض المصطلحات في إرشاد المستفيد للمصطلحات المضبوطة التي يمكن أن يستخدمها المكشف.²

- أهم خصائص التكشيف:

الشمول وتعمق والتخصيص والتوحيد والاتساق وتقوم المكتبات المدرسية بإعداد بعض تلك الكشافات مثل:

- كشاف هجائي بمؤلفي أوعية المعلومات بالمكتبة.

- كشاف هجائي بعناوين الأوعية.

-كشاف هجائي برؤوس الموضوعات.

-تكشيف وكشافات للمقالات بالدوريات.

- أهمية التكشيف:

1- قدرة على تقديم كم هائل من المعلومات الجديدة للباحثين حول عدد كبير من مصادر المعلومات

في المجالات المختلفة.

2- تشكل حلقة اتصال بين الباحثين عن المعلومات من جهة ومصادر المعلومات من جهة أخرى.

¹ عليان، ربحي مصطفى، النجاوي، أمين. مقدمة في علم المكتبات والمعلومات. مرجع سابق. ص. 138.

² بدر، أحمد، عبد الهادي، محمد فتحي، المتولي، ناريمن إسماعيل. التكشيف والاستخلاص: دراسات في التحليل

الموضوعي. القاهرة: دار قباء للنشر والتوزيع، 2001. ص. 70

- 3- قدرة على تقليل الجهود المبذولة للباحثين عن المعلومات والزمن اللازم لاسترجاع المعلومات من مصادرها الأصلية.
- 4- سهولة وبسيطة ومتوفرة للباحثين عن المعلومات وأحيانا مرافقة للمصادر نفسها وتشكل جزءا أساسيا منها.
- 5- قدرة على الإجابة لتساؤلات كثيرة حول: من؟ ، نشر ماذا؟، وأين؟، ومتى؟ إلخ
- 6- قدرة على تعريف الباحثين بمجالات تخصصاتهم الموضوعية وطبيعة العلاقات بين هذه الموضوعات، ومن ثم توسيع دائرة معرفة الاهتمام مثل هؤلاء الباحثين.
- 7- تسهم بشكل أو بآخر في عملية التقييم، ومن ثم الاختيار للمواد المكتبية المختلفة وبصورة عامة فإن خدمات التكشيف في مؤسسات المعلومات تشمل بأشكالها وموضوعاتها المختلفة ، وبصورة عامة فغن خدمات التكشيف في مؤسسات المعلومات تشمل على الآتي:
- أ- توفير الكشافات من الجهات الخاصة التي تقوم بإعدادها ونشرها وذلك عن طريق الشراء أو الإهداء أو التبادل وأتاحتها أمام المستفيدين.
- ب- إعداد الكشافات في مؤسسات المعلومات التي تقدم خدمات التكشيف.
- ت- تعليم المستفيدين على كيفية استخدام الكشافات والاستفادة منها.¹
- 3- **الاستخلاص:** هو عملية التلخيص العلمي للخصائص والعناصر الجوهرية في مقالة أو البحث أو تقرير علمي أو إداري أو اختراع أو رسالة جامعية وسواها من أوعية المعلومات الأخرى ، أما المستخلص فهو الناتج النهائي للاستخلاص، فإنه تمثيل موجز ودقيق لمحتويات وثيقة ما بأسلوب مشابه لأسلوب الوثيقة الأصلية، مصحوب بوصف ببليوغرافي يكفل تيسير الوصول لهذه الوثيقة.
- وتلعب المستخلصات دورا كبيرا في إحاطة المستفيدين بالتطورات الحديثة في مجالات تخصصهم ، وتقدم رصيذا من المعلومات المرجعية التي يمكن أن توفر على المستفيدين على تقدير قيمة الناتج الفكري المتاح ومدى ملاءمته لمجال اهتماماتهم، ومدى حاجتهم للرجوع إلى الوثيقة الأصلية.

¹ محمد، هاني. المكتبات: أنواعها وأوعيتها وخدماتها. دسوق: دار العلم و الإيمان للنشر والتوزيع، 2014.ص.229

- أهمية المستخلصات:

- أ- إنها أداة رئيسية في اختيار الوثائق ذات الصلة باهتمام المستفيدين.
- ب- أسلوب منطور في أساليب الإحاطة الجارية حيث تتيح للمستفيدين المجال لملاحقة التطورات في حقل اختصاصاتهم .
- ت- الاقتصاد في القراءة، حيث يغني المستخلص الجديد المستفيدين عن قراءة الوثيقة كاملة .
- ث- التوفير في تكاليف البحوث وتجنب التكرار والتأخير في البحوث الجارية .
- ج- تخطي الحواجز اللغوية التي تمنع المستفيدين من الإطلاع على نتاج فكري صدر بلغات أخرى لا يعرفونها، وفي هذا توفر المستخلصات للمستفيدين معلومات أساسية باللغة التي يعرفونها.
- ح- تيسير عملية البحث عن المراجع للنتاج الفكري في مجال أو موضوع معين.
- خ- تسهيل إعداد المراجعات.

- أسباب ظهور المستخلصات:

- أ- الزيادة الهائلة في النتاج الفكري بمختلف مجالات المعرفة .
- ب- تعدد مصادر المعلومات من حيث الشكل والنوع.
- ت- تعقد احتياجات المستفيدين من المعلومات .
- ث- تعقد الارتباطات الموضوعية وتشابكها مع بعضها البعض.
- ج- حاجة المستفيدين إلى الخدمات السريعة.
- ح- تعدد لغات الإنتاج الفكري.

ونظرا لأهمية المستخلصات والأسباب التي أدت إلى ظهورها ، تقوم مؤسسات المعلومات بتقديم خدمات الاستخلاص إلى المستفيدين منها عن طريق توفير المستخلصات من الجهات التي تقوم بإعدادها ونشرها، ومن ثم إتاحتها أمام المستفيدين ، أو قيام مؤسسات المعلومات نفسها بإعداد المستخلصات كجزء من نشاطاتها المعلوماتية ووضع هذه المستخلصات في متناول المستفيدين.¹

¹ الوردى، زكي حسين، المالكي، مجبل لازم. مصادر المعلومات، وخدمات المستفيدين في المؤسسات المعلوماتية.

1-3- وظائف المكتبة العامة

- **الوظيفة التثقيفية:** فالمكتبة العامة توفر مصادر المعلومات التي تسهم في التنمية الثقافية والتذوق الفني والجمالي، فضلا عن التكيف مع ظروف المجتمع الذي يعيش فيه المستفيد ، ونتيح له المساهمة في جميع الفنون والاستمتاع بها وتقديرها.
- **الوظيفة التعليمية:** أي تشجيع التعليم الذاتي للكبار والصغار ممن واصلو تعليمهم إلى مرحلة ما بتدبير مواد القراءة المناسبة لهم، وإمدادهم بالوسائل التي تساعدهم في تقديم جميع المستويات التعليمية.¹
- **الوظيفة الإعلامية:** أي إمداد الفرد أو الجماعة بالمعلومات الدقيقة، خاصة عن الموضوعات الجارية ذات الاهتمام العام، حتى يكون الفرد أو الجماعة على الوعي بما يجري من أحداث على المستويات المحلية والقومية والعالمية.
- **الوظيفة الترويحية:** أي تشجيع الاستثمار الإيجابي لأوقات الفراغ بما يعود بالنفع على الفرد ولا تقتصر مهمة المكتبة العامة على توفير مصادر المعلومات المقروءة والمسموعة والمرئية ولكنها تقوم بالعديد من الأنشطة الثقافية من تنظيم المحاضرات والندوات والعروض المسرحية والحفلات الموسيقية والمعارض وكذلك يساعد في استمالة أفراد المجتمع للانتفاع بموادها وخدماتها فضلا عن المتعة الثقافية والفنية.²

1-4- خصائص المكتبة العامة :

- ❖ أن تكون عامة للجمهور دون أية تفرقة أو تمييز .
- ❖ أن تقدم كافة خدماتها المكتبية للجمهور مجانا وبدون مقابل .
- ❖ أن تقوم السلطة بتأسيسها والإشراف عليها.
- ❖ أن توفر الفرصة للأطفال كي يقوموا بنشاطهم وتعاونهم للنهوض بمستواهم الفكري والثقافي باعتبارهم رجال الغد.³
- ❖ إنه لا إكراه ولا إجبار على ارتياد المكتبات العامة ولذلك عليها أن تفعل كل ما يمكن فعله في سبيل اجتذاب القراء وأن تفتح أبوابها أطول فترة ممكنة حتى يرتادها القراء في أوقات فراغهم.

¹ عبد المنعم، موسى عادة. المكتبات ومرافق المعلومات النوعية. الإسكندرية. دار المعرفة الجامعية، 2012. ص. 120

² عبد الهادي، محمد فتحي، جمعة، نبيلة خليفة. المكتبات العامة. مرجع سابق. ص. 18.

³ العلى، أحمد عبد الله. المكتبات المدرسية والعامة: الأسس والخدمات والأنشطة. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 1993

❖ تعتبر زيارة المكتبة العامة اختيارية، وليست كـبعض أنواع المكتبات التي تجبر الأفراد على زيارتها كالمكتبات الجامعية والمدرسية .

❖ تركز على جميع أنواع المعرفة البشرية ونقلها واهتمامها بالعلوم والمعارف.¹

1-5- أهداف المكتبة العامة:

- تقدم خدماتها لجميع فئات المجتمع دون تمييز وبسبب الجنس أو الدين أو اللون ولجميع الأعمار (الأطفال والشباب والكبار)، وأيضاً لجميع المستويات الثقافية وبدون مقابل مادي، دون إجبار أو كره .
- تنمية الميول القرائية لدى القراءة.²
- تشجيع الاستثمار الإيجابي لأوقات الفراغ بما يعود بالنفع على الأفراد.
- تشجيع التعليم الذاتي للكبار والصغار ممن وصلوا بتعليمهم إلى مرحلة ما ، بتدبير مواد القراءة المناسبة لهم ، وإمدادهم بالوسائل التي تساعد في التقدم في جميع المستويات التعليمية .³
- إتاحة جميع مصادر المعلومات المتوفرة بالمجان للجميع.
- أن تعكس محتوياتها احتياجات المجتمع الفعلية والحالية والمحتملة دون تدخل أي جهة رقابية .⁴
- أن تكون أداة للتوعية والتطوير الثقافي والروحي وإعدادهم بذلك للحياة التعاونية بالمجتمع الديمقراطي.⁵
- غرض تعليمي أو تربوي: ويتضمن التزويد بالوسائل المختلفة التي تساعد في التعليم الذاتي للفرد والجماعة.
- غرض معلوماتي: ويتحقق هذا بإيصال المعلومات الصحيحة إلى المستفيد بأيسر الطرق وأقل جهد وأسرع وقت ممكن.⁶

¹ خصائص المكتبات العامة. المكتبات العامة- ابن زيدون- أم الفحم. في موقع: www.ibnzaydon.net اطلع عليه يوم: 05-05-2019، على الساعة 11:27

² العلا، أحمد عبد الله. المكتبة العامة في خدمة المجتمع. القاهرة: دار الكتاب الحديث، 2006. ص. 10

³ عبد الهادي، محمد فتحي، خليفة جمعة، نبيلة. المكتبات العامة. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 2001. ص. 19

⁴ الزهري، سعد بن سعيد. أهداف المكتبات العامة . في مجلة دراسات المعلومات: مجلة علمية محكمة تصدر عن جمعية

المكتبات السعودية مرتين بالعام. ع. 18. الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، 2017. ص. 58

⁵ علياوي، محمود عوده، المالكي، المكتبات النوعية. البلد: مؤسسة الوراق، 2006. ص. 132

⁶ الضبيعان، سعد بن عبد الله. إطلالة تاريخية على المكتبات العامة في المملكة مع الدليل الشامل لها. الرياض: مكتبة

الملك فهد الوطنية، 1994. ص. 18

- غرض الارتقاء بالمستوى الفني: من خلال تنمية الهوايات والسمو بالمستوى الفني والجمالي والذوقي لروادها باستخدام محاضرات والندوات وإقامة الحفلات الترفيهية.
- شغل أوقات الفراغ: تعني المكتبات العامة هنا في تزويد القارئ بالكتب والمواد المكتبية الأخرى في الأفلام والبرامج والخدمات والأنشطة المتنوعة بهدف تشجيع الانتفاع والاستخدام الأمثل لأوقات الفراغ.
- توعية الأوعية المقروءة والمسموعة والمرئية الورقية واللاورقية مع العمل على تنوع تلك الأوعية لتقديم خدماتها لكل أفراد المجتمع وتنمي ميولهم ورغباتهم واهتماماتهم.
- لقد كان لثورة المعلومات والتكنولوجيا والاتصالات وتفجير المعلومات ومشكلاتها وتضاعف المعرفة البشرية بسرعة هائلة جعلت من المكتبات العامة مطلبا أساسيا وهدفا قوميا ووطنا تساعد في تقديم أحدث الكتب العلمية والتكنولوجية المبسطة والسهلة التي ترشد العاملين في مجالات عملهم وتنميتهم مهنيا واقتصاديا حيث لها دخلا إضافيا لهم في مجال استغلال وقت الفراغ.¹

2- العلاقات العامة في المكتبة العامة:

2-1- تعريف العلاقات العامة في المكتبة العامة :

- يقصد بالعلاقات العامة تنظيم وممارسة العلاقات بين المنظمة والمجتمع الخارجي بصفة عامة وجمهور المستفيدين والمتعاملين مع المكتبة بصفة خاصة على أساس من الصلات الطيبة والفهم المتبادل ويدخل العاملين في المنظمة ضمن المجتمع الذي تتعامل معه وظيفة العلاقات العامة باعتبارهم جزءا من المجتمع الذي توجد فيه المنظمة.
- حيث تعتبر الوظيفة السياسية للعلاقات العامة في المكتبة أو مراكز التوثيق والمعلومات ترتكز أساسا حول تعريف وتقديم المجتمع للمكتبة والمكتبة للمجتمع.
- فالعلاقات العامة هي أساس الذي ترتكز عليه الخدمات المكتبية و التوثيقية أي علاقة المكتبة مع المستخدمين من قراء ومستعيرين في البيئة التي تتواجد بها كما أنها تؤثر خدمات كل العاملين بالمكتبة فهم يقومون بتنفيذ برنامج العلاقات العامة الذي ينبع من أدائهم ، فالدعاية تبدأ من

¹ هاني، محمد. المكتبات: (أنواعها- أوعيتها- خدماتها). دار العلم والإيمان للنشر والتوزيع، 2014.ص.29-30

المكتبة ذاتها أو على الأقل من مهنة المكتبات والتوثيق والمعلومات والدعاية والمشاركة يعتبران من دعائم العلاقات العامة.¹

• في مجال علم المكتبات والمعلومات فإن مفهوم العلاقات العامة يتضح فيما يلي:

العلاقات العامة عملية اتصالية متكاملة ذات اتجاهين تشمل المرسل

(رجل العلاقات العامة) والرسالة (ما يقوله أو يكتبه أو ينقله رجل العلاقات العامة) والملتقي (جمهور المكتبة أو مراكز معلومات، مورد، ناشر، مكتبة أو مركز معلومات).²

2-2- مبادئ العلاقات العامة في المكتبة العامة :

هناك مجموعة من الأسس والمبادئ الأساسية للعلاقات العامة في المكتبات :

1- المسؤولية الاجتماعية: أساس العلاقات العامة أن تراعي المكتبات مصالح الجمهور في الوقت ذاته كما تقع عليها مسؤولية المساهمة في بناء مجتمعها المحيط وتقدمها.

تتحمل المكتبة عبئا كبيرا وشرطا لا بأس به من الرقي والتنمية الاجتماعية ومن خلال تطبيقها لمبادئ العلاقات العامة وترابطها بعدة أطراف في المجتمع وتمتد إلى أبعاد الأفراد المحتملين، كان عليها أخذ بعين الاعتبار كل هذه المعطيات حتى لا تتخطاها.

2- العلاقات العامة تبدأ من الداخل إلى الخارج: يقصد بذلك أن المكتبات تسعى إلى الحصول على رضا جمهورها وثقته عليها ، أولا أن تضمن رضا العاملين فيها وثقتهم ، فإذا كانوا سعداء في عملهم يعكسون أثر طيبا حولها من خلال معاملتهم الحسنة للمستفيدين على اختلافهم وكذلك من خلال أحاديثهم الشخصية الطيبة عنها.

3- الالتزام بمبادئ الأخلاق السليمة: تدعو فلسفة العلاقات العامة ومراكز المعلومات إلى الالتزام بمبادئ العلاقات العامة كالنزاهة والصدق والعدالة والاستقامة لكي تسعى إلى كسب ثقته بالقدرة الحسنة وليس بالأقوال فقط، فالعلاقات العامة سلوك وإعلام.

¹ محمد الهادي، محمد. الإدارة العلمية للمكتبات ومراكز التوثيق والمعلومات. مرجع سابق. ص. 191

² عليان، ربحي مصطفى، الطباسي، محمود. الاتصال والعلاقات العامة. عمان: دار الصفاء للنشر والتوزيع،

عن الالتزام بالأخلاق السليمة مفروض على كل موظف وعامل مهما كانت صفته لكن إن على أخصائي المعلومات والمكتبات عليه أن يلتزم أيضا ببعض الصفات تلك التي تظهر في سلوكياته أثناء تعامله مع المستفيد ، فليس من العقول تبليغه من خدمات غير موجودة أو المبالغة فيها حتى لا يندفع المستفيد بذلك ويكون نظرة سلبية والاحتمال الكبير مقاطعة المكتبة من جراء هذا السلوك الغير الأخلاقي من السلوكيات الغير أخلاقية ، تخذش سمعة المكتبة بصورة عامة .

4- **إتباع سياسة عدم إخفاء الحقائق:** الأساس السليم في العلاقات العامة هو نشر الحقائق التي تهم الجمهور دون تحريف أو نقصان ، فسياسة عدم إخفاء الحقائق بإبقاء على ثقة الجمهور والقضاء على الشائعات الضارة ، كما أن المكتبات كغيرها من المؤسسات البحثية التي لها منافسة على المؤسسات الأخرى ، فإنها تلحق بها الكثير من الإشاعات والأخبار الغير حقيقية أو الأكاذيب ، فهذه الأكاذيب قد تؤثر على سيرورة العمل وتعرقله، لذي كان على لمكتبي أو رجل العلاقات العامة أن يكون يقضا وحذرا من هذه الإشاعات ويعمل على محاربتها وتفنيدها بأخبار حقيقية وصحيحة ، كما يعمل على معرفة المصدر المروج لهذه الإشاعات لتبيان وجهات النظر وكشف الحقيقة.

5- **كسب ثقة الجمهور:** وذلك من خلال توعيته وتعريفه بمجريات الأمور والحقائق وشرح سياسة المكتبة وخططها وبرامجها له وإشعاره بأهمية رأيه في تحقيق الأهداف الموضوعية.

يعتبر الجمهور الخارجي والمستفيدين من خدمات المكتبة رأس المال المعنوي لها ، ودائما تعمل على الحفاظ عليه ، ومن أهم الفرق والأساليب التي غالبا ما تكون نافعة وفعالة هو العمل على كسب ثقته، فإما أن تلمس وتصل إلى هذه النقطة حتى تجد نفسك تضعه في خانة الزبون الدائم والوفى.

6- **التعاون مع المكتبات ومراكز المعلومات الأخرى:** يعد هذا التعاون من أساسيات نجاح العلاقات العامة ، حيث يؤدي على إبراز الصورة الحسنة للمكتبة.

7- **استخدام أسلوب البحث العلمي :** لايد من استخدام بحوث العلاقات العامة والطرق الإحصائية ومناهج البحث العلمي وذلك للوصول إلى نتائج دقيقة وصحيحة يمكن الأخذ بها بتوجيه وتعديل هذه السياسات ومراكز المعلومات ، وبرامجها وأنشطتها المختلفة.¹

¹ عليان، ربحي مصطفى، الطباسي، عدنان محمود. الاتصال والعلاقات العامة. مرجع سابق، ص. 233- 234

2-3- خدمة العلاقات العامة:

تسهم المكتبات العامة في وضع برامج خاصة للعلاقات العامة لكي تعرف القرار بنفسها وتتعرف على المستفيدين لتهيئ لهم ما يناسبهم من الكتب والمواد القرآنية الأخرى، وقد يسير برنامج العلاقات العامة في ثلاثة اتجاهات :

- علاقات العامة تقوم بها المكتبة داخل مبانيها عبر المعاملة الحسنة للجمهور والاهتمام بإتاحة المبني ونطاقه وتلبية طلبات المستفيدين والاعتذار في حالة عدم توافر مثل هذه الاحتياجات، وكذلك وضع اللوحات الإرشادية داخل المكتبة لإرشاد القراء إلى الكيفية استخدام المكتبة وغير ذلك.
- علاقات العامة تقوم بها المكتبة داخل البيئة أو المجتمع الذي تخدمه ويتمثل ذلك يدعون القراء إلى ارتياد المكتبة والانتفاع بخدماتها ومواردها مستخدمة بذلك المحاضرات العالمية داخل مؤسسات المجتمع المختلفة و العروض السينمائية التي تبني أهمية المكتبة كأداة ثقافية وترويجية كما قد تدعو الجمهور من خلال الإذاعة والتلفزيون وبعض المطبوعات الخاصة بها.
- علاقات عامة يقوم بها الجمهور نفسه داخل المكتبة كالمعارف التي يقيمها داخل المبني الخاص بالمكتبة القانون، والمحاضرات التي يلقيها الأفراد ذوي الخبرات العلمية والتخصصات المختلفة في المجتمع المحلي¹.

2-4- دور العلاقات العامة في توطيد العمل المهني :

على أن العمل المكتبي والتوثيق يمكن في جميع مراحل محطات للعلاقات والصلات بين جمهور المكتبة والعاملين بها، ففي مجال التزويد وبناء مصادر المكتبة يكون لأراء جمهور المكتبة فائدة كبيرة في تطوير واختيار مجموعة مصادر المكتبة وخاصة في الميادين العلمية المتصلة باحتياجاتهم واهتماماتهم الحالية وبذلك يجب تشجيعهم في إبداء توجيهاتهم باقتناء المطبوعات والوثائق التي تنمي المكتبة وفي إمكانياتها وتثبيتها من مواردها. وبمجرد وصول الكتاب أو المطبوع يجيب إخطار الشخص الذي أوصى به بشأن المطبوع قد وصل وفي انتظاره حتى قبل إرساله لتجهيز والفهرسة.

والمكتبة الحديثة يجب أن تشمل على آلات تصوير فوتوغرافي ملائمة لمساعدة الجمهور في تصوير واستنساخ ما يحتاجون إليه من معلومات مقابل أسعار التكلفة، وسوف يزيد هذا من علاقات جمهور المكتبة بها ويجعله حريصا على مقتنياتها ويقلل من مخاطر سرقة الكتب أو تمزيقها.

¹ المالكي، مجبل لازم، العلياوي، محمد عدى، المكتبات النوعية: الوطنية، الجامعية، المتخصصة، العامة، المدرسية. عمان:

ومجال الإعارة بالمكتبات يعتبر جزءا هاما من عملها ولكنه يعمل على الدوام ويشرف عليه أشخاص غير مؤهلين مهنيا باعتبار أن ذلك عمل روتيني صرف وهذا يعاكس الواقع فالإعارة عمل فني يعتمد على دراسة نفسية القارئ وراحته ووضع النظم الحديثة التي تنظم عملية الإعارة التي تراعي الاقتصاد في الوقت والجهد الذي يضيع في البحث عن الكتب أو انتظارها وخدمة المراجع ومساعدة المستخدمين على كيفية البحث فيها واستخراج ما يحتاجون إليه وتعتبر من الوظائف الأساسية للمكتبات عن طريقها ينعكس الوضع المهني الذي تقوم به أمين المكتبة وهي قصة العلاقات العامة بالمكتبة أو مركز توثيق المعلومات.

يتضح من هذا الغرض أن يمكن أن تتبع من أعمال المكتبة صورا هامة ومفيدة لتوطيد علاقتها مع جمهورها على أن العلاقات العامة لكي تكون فعالة ومجدية لا بد من توفر مجموعة لا بد من توفر مجموعة من المتطلبات الأساسية التي تعتبر ضرورية لأي خدمة فعالة ومنها :

- إدارة مكتبية رشيدة وذات علاقة طيبة .
- مجموعة مناسبة وملاتمة من الموارد المكتبية.
- أخصائيون متخصصون ومعدون إعدادا مهنيا سليما.
- مباني ملائمة ومصممة بغية راحة المستخدمين.
- تمويل مناسب.¹

2-5- خدمات موظفي العلاقات العامة في المكتبة العامة :

يمكن تبيان العمال التي يؤديها موظف العلاقات العامة من خلال الآتي:

- تحلي اتجاهات الجمهور نحو المكتبة
- تخطيط وتنسيق المعلومات الداخلية والخارجية في المكتبة
- تحقيق الاتصال الناجح والمؤثر من خلال وسائل الإعلام
- الترويج لأهمية المعلومات وتوسيع نطاق الخدمة المكتبية²
- أن ينشر في الجرائد الحائطية وفي المدارس والمتاحف وقاعات المحاضرات ويعرض فيها مركز ومكان المكتبة والخدمات التي يمكن أن تؤديها
- أن ينشر كل أسبوعين أو أشهر على أكثر الصحف المحلية قائمة موضوعية بالمقتنيات الجديدة للكتب

¹ محمد الهادي، محمد. الإدارة العلمية للمكتبات ومراكز التوثيق. مرجع سابق. ص. 197- 198

² المالكي، مجبل لازم. المكتبات العامة. مرجع سابق. ص. 177.

- تبادل الزيارات بين المكتبات ولأبأس أن ينظم إليها جماعة أصدقاء المكتبة
- محاولة الاشتراك في البرامج الإذاعية وذلك بإعداد أحاديث أو المثلثات القصيرة التي تمس النشاط المكتبي¹

2-6- أهداف العلاقات العامة في المكتبة العامة:

- ✓ التعرف بأهداف المكتبة وأعمالها وخدماتها وكيفية تنفيذها والإفادة منها.
- ✓ تنمية الفهم المشترك والتعاون المستمر بين المكتبة وجمهور المستفيدين.
- ✓ الارتقاء بمستوى الخدمات المكتبية والاهتمام بأساليب أدائها وتطويرها كسبا لثقة الجمهور وتعاونه.
- ✓ إيجاد وعي بصدد المشكلات والصعاب التي تواجه المكتبة.²
- ✓ بناء سمعة طيبة للمكتبة .
- ✓ المحافظة على حالة دائمة من الثقة والرضا عن المكتبة لدى الجمهور.³
- ✓ تشكيل حالة من التوافق المصلحي بين المكتبة والجمهور .
- ✓ خلق اتجاهات واهتمامات متبادلة بين المكتبة وجمهورها.⁴
- ✓ توطيد علاقة جيدة مع الموردين.⁵
- ✓ تهدف إلى تحقيق التعاون والتضامن بين المستفيدين والمكتبات ويزداد التماسك والذي لا غنى عنه لتحقيق الأهداف الاجتماعية للمجتمع.⁶

هناك أهداف ذات صلة بالعاملين بالمكتبة (الجمهور الداخلي) تشمل على مايلي :

- ✓ كسب ثقة العاملين في المكتبة وتأييدهم لمؤسساتهم بإمدادهم بالمعلومات الصحية.

¹ الطباع، عبد الله عيسى. علم المكتبات: إدارة وتنظيم. بيروت: دار الكتاب اللبناني والمكتبة المدرسية. 1982. ص. 39-40

² المالكي، مجبل لازم. المكتبات العامة. عمان: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، 2000. ص. 172

³ حسين عواد، فاطمة. الاتصال والإعلام التسويقي. عمان: دار أسامة للنشر والتوزيع، 2010. ص. 219

⁴ علي، سمير عبد الحميد. الإعلام والعلاقات العامة في المجال الرياضي . ط.2. الإسكندرية: ماهي للنشر والتوزيع

وخدمات الكمبيوتر، 2009. ص. 186

⁵ الجرادات، عبد الناصر أحمد، الشامي، لبنان هاتف. أسس العلاقات العامة بين النظرية والتطبيق . عمان: دار اليازوري

العلمية للنشر والتوزيع، 2009. ص. 36

⁶ كشك، محمد بهجة. العلاقات العامة والخدمة الاجتماعية. الإسكندرية: المعهد العالي للخدمة الاجتماعية، 2007. ص.

- ✓ ..الارتقاء بالمستوى الثقافي والاجتماعي للعاملين بالمكتبة.
 - ✓ تنمية العلاقات الاجتماعية الإيجابية بين العاملين ، وخلق روح التفاهم والتعاون لهم.
- كما أن هناك أهداف ذات صلة بالجمهور الخارجي للمكتبة وتتمثل في ما يلي:
- ✓ توضح أهمية دور المكتبة في خدمة المجتمع المحيط وتقدمه .
 - ✓ إقامة علاقات إيجابية مع أفراد المجتمع المحيط ومؤسساته المختلفة.
 - ✓ التعرف على حاجيات الجمهور الخارجي وميوله واتجاهاته ودراسته وتحليلها وإعلام إدارة المكتبة بالنتائج .
 - ✓ كسب ثقة الجمهور الخارجي للمكتبة وتفهمه وتأييده وتعاونه بإمدادهم بالمعلومات الصحيحة عن المكتبة من حيث الأهداف والسياسات والبرامج والظروف والتحديات.¹
 - ✓ تسعى العلاقات العامة إلى تطوير خدمات المكتبة وذلك بنشر أفكار جديدة يتقبلها المستفيدين، تفسح المجال لنشر خدماتها.²

¹ عليان ، رحي مصطفى، الطباسي، عدنان محمود. الاتصال والعلاقات العامة . مرجع سابق.ص.240

² أبو أصبع، صالح خليل. العلاقات العامة والاتصال الإنساني. عمان: دار الشروق للنشر والتوزيع، 2008. ص. 112

خلاصة الفصل الثالث :

نستخلص من هذا الفصل أن العلاقات العامة علم وفن له قواعده ونظرياته وهي وظيفة إدارية تقوم به كافة المؤسسات مهما اختلفت طبيعتها أو نشاطاتها بهدف كسب رضا الجمهور وتأييده وبناء صورة جيدة لها في البناء الاجتماعي الذي يحتويها، وهي ظاهرة اجتماعية قديمة قدم الإنسانية ذاتها، تطورت كمفهوم عبر التاريخ إلى أن وصلت إلى أن تكون صورة ايجابية للمكتبة عمل من الأعمال العلاقات العامة. فهي تعمل لتحقيق أهداف ملموسة تقوم بعملها في ظروف التعاون. وعلاقات متبادلة وفي محيط تجد فيه مصالح مختلفة اقتصاديا وسياسيا وقانونيا واجتماعيا... وغيرها إضافة إلى ذلك تقع المكتبة دائما تحت تأثيرات مختلفة كثيرة تؤثر دون شك في نشاطها وقراراتها المتخذة. وتنظيم هذا التعاون المعقد من أهم الوظائف التي تسهم في نجاح عمل المكتبة.

الفصل الرابع:

الجانبة التطبيقي

تمهيد:

بعد أن سلطنا الضوء على العلاقات العامة ودورها في تطوير وتحسين خدمات المكتبة العامة، وأهم المبادئ التي تقوم عليها، ومن هنا لا يمكن تصور أي واقع ومعرفة أهم العراقيل والصعوبات التي تحول دون معرفة وجود مصلحة للعلاقات العامة، وهذا لا يمكن إلا من خلال دراسة ميدانية تمكن الباحث من معايشة الواقع الذي تكون عليه تلك الدراسة واستخدام أهم النتائج والتعليق عليها، والخروج باقتراحات تكون كافية لتقويم هذا الواقع، بإتباع عدة وسائل وأدوات علمية في إنجاز البحث العلمي، وجمع وتفرغ البيانات، وعليه فقد اعتمدنا على دراستنا واقع تطبيق العلاقات العامة في المكتبة العامة وكيفية العمل بمبادئها وطرحها كرؤيا مستقبلية في تحسين الاتصال داخل المكتبة من أجل تحقيق أهدافها.

1-تعريف بمكان الدراسة

1تعريف ونشأة المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية "حمدان حجاجي "

1.1تعريف المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية بعين الدفلى : هي مكتبة عامة مخصصة لجميع فئات المجتمع بغض النظر عن مستواهم العلمي والمعرفي على اختلاف أعمارهم ،فمن واجب هذه المكتبة أن تكون دوما في خدمة المستعملين وإحاطتهم بجميع المعارف والمعلومات.

2.1نشأت مكتبة المطالعة العمومية لولاية عين الدفلى : أنشأت مكتبة المطالعة العمومية لعين الدفلى بموجب المرسوم التنفيذي رقم 07. 275 المؤرخ في 06 رمضان عام 1428 الموافق ل18 سبتمبر 2007 الصادر تحت رئاسة الجمهورية، فتحت أبوابها للمستفيدين في شهر جوان من عام 2008 تعد المكتبة فضاء مفتوح للجميع ، تساهم في الترقية الدائمة والإعلام والتوثيق و مختلف النشاطات الثقافية والترفيهية لكل المواطنين. كما توفر الإطلاع المباشر والإعارة لكل الوثائق المطبوعة مجانا.

2. موقع ومبنى المكتبة :

1.2 موقعها: تقع هذه المكتبة بالحي الإداري - نهج 19مارس 1969 ولاية عين الدفلى

أبوابها مفتوحة طيلة أيام الأسبوع ماعدا يوم الجمعة من الساعة (09.00) صباحا إلى غاية

الساعة (18:00)

2- 2 - عنوان المكتبة :

الهاتف : 027.50.45.20

الفاكس : 027.50.45.19

البريد الإلكتروني : biblio.aindefla@gmail.com¹

الفايسبوك : www.facebook.com/biblio44

¹ - مراسيم تنظيمية . الجزائر . الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية / ع.62

2. 3 - المبنى : تتربع على مساحة قدرها 1789م² وهي متكونة من ثلاث طوابق وهي كالتالي :

أ. الطابق الأرضي :

. قاعة المخزن :هي عبارة عن قاعة كبيرة المساحة تحوي على رصيد المكتبة باختلاف أنواعه و تخصصاته.

. قاعة المحاضرات : خصصت هذه القاعة لإجراء محاضرات في مختلف المجالات والمناسبات مثل :التاريخ ، الأدب ، عيد الاستقلال ، وهي مكيفة تحتوي على مكبرات صوت وحوالي 1952 كرسي .

. قاعة الأطفال : خصصت هذه القاعة للأطفال تحتوي على عدد من الكتب المدرسية للطور الأول

حوالي 1734 كتاب و 2006 قصة و 106 لعبة فكرية و700 موسوعات علمية مختلفة ، وتكون مراقبة مستمرة من طرف الأولياء.

ب . الطابق الأول :

- قاعة المطالعة رقم 01 : وهي قاعة مخصصة لجميع المستويات باستثناء الطور الأول (التعليم الابتدائي) ، تحوي هذه القاعة على 28 طاولة و 120 كرسي مزودة بآليات الكشف عن الحرائق وكاميرات المراقبة ومكيف هوائي بالإضافة إلى مصعد للكتب وقاعة صغيرة كمخون لكتب التعليم الثانوي والمتوسط.

- قاعة الإنترنت : خصصت هذه القاعة للإبحار عبر شبكة الإنترنت واستعمال مختلف الأوعية الضوئية والأقراص. وتحتوي على 13 جهاز حاسوب .

ج -الطابق الثاني : يتكون هذا الطابق من :

. قاعة المطالعة رقم 02 : تحتوي هذه القاعة على 30 طاولة و180 كرسي ، وهي مجهزة بكاميرات المراقبة و آليات الكشف عن الحرائق بالإضافة إلى مكتب خاص للإعارة بنوعها الداخلية والخارجية.

. مكاتب للإداريين : يحتوي على مكتب المدير وفيه أيضا مصالح أخرى نذكر منها مصلحة الإدارة والوسائل والتي بدورها تتكون من فرع المستخدمين وفرع الميزانية وفرع الوسائل العامة ، وعلى جانب هذه المصالح نجد مكتب التصوير والنسخ.¹

3. مهام و فضاءات المكتبة

1.3 مهامها :

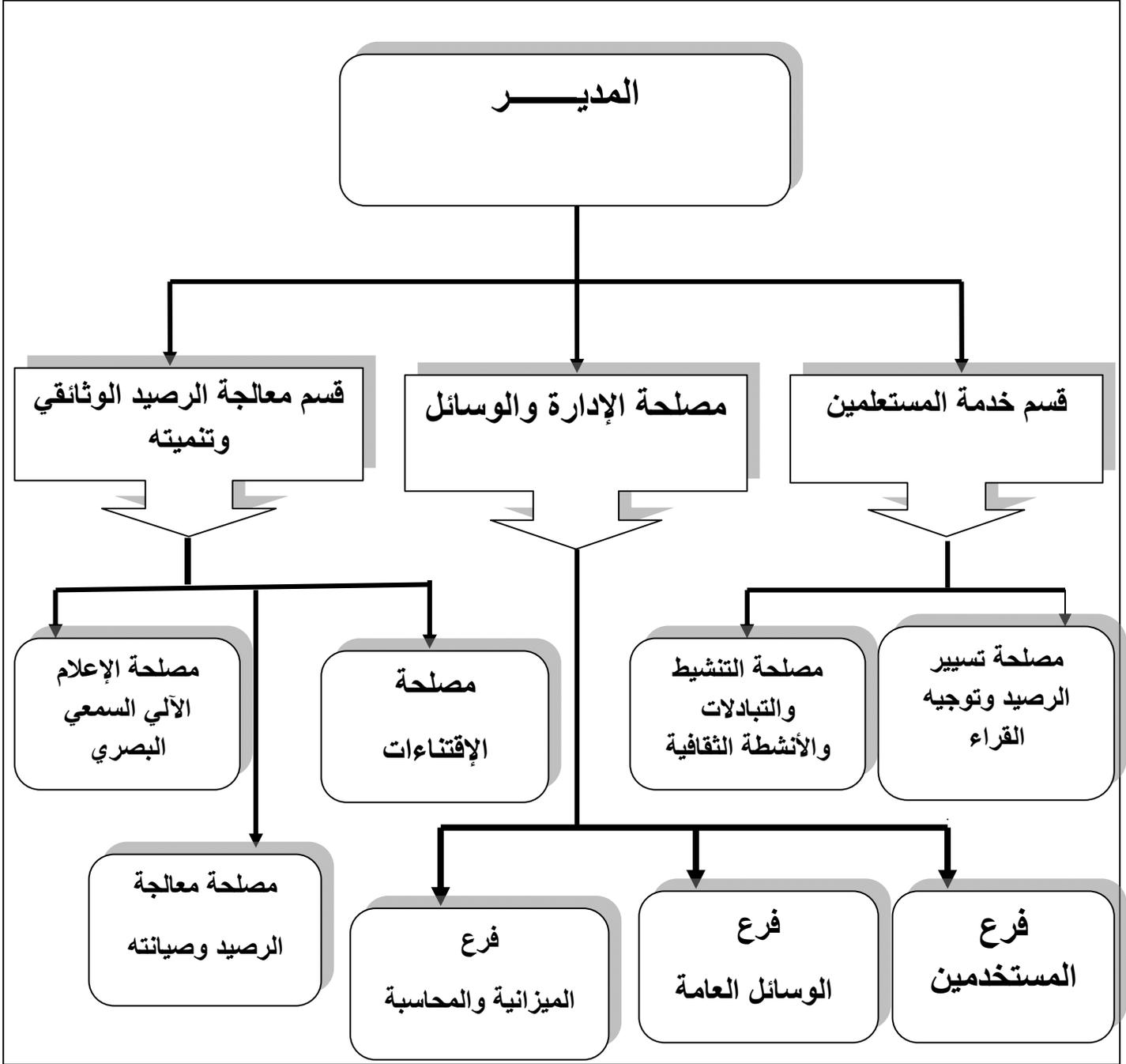
- . توفير الكتب بمختلف دعائمها لترقية المطالعة العمومية .
- . وضع مختلف الأرصدة الوثائقية تحت تصرف المستعملين.
- . تخصيص فضاء ملائم لاحتياجات الأطفال لتشجيع إبداعاتهم.
- . توفير فضاء للدراسات وتحضير الامتحانات.
- . تسهيل تطور الكفاءات القاعدية لاستعمال الإعلام الآلي.

3 - 2 فضاءاتها:

- فضاء للمطالعة خاص بالكبار..
- فضاء الانترنت.
- قاعة المحاضرات.
- فضاء مخصص للأطفال.

- دليل المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية " حمدان حجاجي " . الجزائر : المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية " حمدان حجاجي " ، 2018¹

4- عرض الهيكل التنظيمي للمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية "حمدان حجاجي" :



الشكل "02": الهيكل التنظيمي للمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية " حمدان حجاجي " لولاية عين الدفلى

5_ إمكانيات المكتبة :

5- 1 الإمكانيات البشرية :

الموظفون	الرتبة	العدد
المدير	محافظ في المكتبات والوثائق والمحفوظات	01
الأمانة	السكرتارية	01
مكتب المستخدمين	متصرف إداري	02
	ملحق رئيسي بالإدارة	01
مكتب الوسائل العامة	متصرف إداري رئيسي	01
	متصرف إداري	01
	ملحق رئيسي للإدارة	01
مكتب الميزانية والمحاسبة	محاسب إداري رئيسي	01
	محاسب إداري	01
	ملحق رئيسي للإدارة	01
قاعة الميدياتيك	تقني سامي في الإعلام الآلي	01
قاعة المطالعة رقم 01	مساعد تقني في المكتبات و التوثيق	02
قاعة مخزن الكتب	مكتبي وثنائي أمين محفوظات	02
	أرشيفي وثنائي أمين محفوظات	01
	مساعد مكتبي وثنائي أمين محفوظات	03
	مساعد مكتبي وثنائي أمين محفوظات	01
قاعة الأطفال	ملحق رئيسي للإدارة	01
الحراسة	حارس	03
العمال من المستوى الأول	/	06
سائق من المستوى الثاني	سائق	02

جدول رقم "1" : يمثل الإمكانيات البشرية للمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية " حمدان حجاجي "

- من خلال الجدول نلاحظ أن معظم العاملين في المكتبة ليسوا متخصصين في علم المكتبات والتوثيق وآليات كشف الحرائق وهذا يؤثر على عمل وتقديم المكتبة.

5-2 الإمكانات الوثائقية: بما أن المكتبة عامة ، فان رصيدها شامل لكل التخصصات برصيد توثيقي يقدر ب 34008 كتاب حسب آخر إحصائية في مختلف التخصصات العلمية والأدبية ولكافة شرائح المجتمع وهي كالتالي:

عناوين الكتب	العدد (عنوان)	النسبة المئوية%
عموميات	985	9.37
فلسفة وعلم النفس	1531	4.15
الديانات(السنة، الفقه، التفسير، علوم القرآن، التصوف)	1592	3.48
علوم اجتماعية(علم الاجتماع، قانون، اقتصاد، تجارة ...)	7646	34.14
لغات	1364	3.63
العلوم الطبيعية والبحثة	1758	5.36
التكنولوجيا	2862	9.45
الطب	985	3.25
الفنون (فن تشكيلي، رياضة، المسرح...إلخ)	2176	3.38
الآداب (أدب عربي، أدب فرنسي، أدب إنجليزي ...)	4650	8.93
التاريخ والجغرافيا (تاريخ الجزائر، تاريخ إفريقيا، آسيا، أوربا...)	3547	5.56
كتب شبه مدرسية (تعليم ثانوي)	669	1.42
كتب شبه مدرسية (تعليم متوسط)	615	1.65
كتب شبه مدرسية (تعليم ابتدائي)	816	1.38
قصص الأطفال	2006	2.87
موسوعات وقواميس الأطفال	806	1.90
المجموع	34008	100

جدول رقم " 2 " :يمثل الإمكانات الوثائقية للمكتبة الرئيسية للمكتبة العمومية " حمدان حجاجي "

- هذه الإحصائية قد تتغير على المدى القريب نظرا إلى حصول المكتبة على كتب ومصادر جديدة تشمل كل التخصصات، لم تخضع لعملية الجرد والتصنيف.

3-5 التجهيزات : تضم المكتبة مختلف التجهيزات كما هي موضح في الجدول التالي:

الأجهزة	العدد
الرفوف	1196
الكاميرات	14
مطافئ الحريق	24
مكاتب الإعارة	03
الطاوولات	102
الكراسي	664
قاعة المحاضرات	192 كرسي + 3 مكيفات هواء + اجهزة العرض.
المكيفات الهوائية	19
الطابعات	06
الحواسب	19
طاوولات العرض	09
مولد كهربائي	01
نظام التدفئة المركزي	01

جدول رقم "03": تجهيزات المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية " حمدان حجاجي "

- نلاحظ من خلال الجدول التالي ، إن المكتبة توفر التجهيزات المختلفة والكافية وهي ملاحظة جيدة.

6- خدمات المكتبة : تقدم المكتبة لروادها خدمات مختلفة قصد تلبية حاجاتهم الوثائقية والمعلوماتية، ومن أهم الخدمات نذكر

6-1 خدمة الإعارة: تعتبر هذه الخدمة واجهة المكتبة، وهي أهم خدمة تقدمها وهي على نوعين:

6-1-1 الإعارة الداخلية: حيث يسمح للمستفيد الإطلاع على الوثيقة داخل المكتبة بعد ملاً استمارة الإعارة الداخلية وتقديمها للموظف في المصلحة مرفقة ببطاقة المكتبة ، وتكون طوال الأسبوع. وكل مستفيد من الخدمة له الحق في إعارة ثانية وثائق دفعة واحدة في اليوم لمدة 30 دقيقة ، كما يجب إرجاع الوثائق في اليوم نفسه قبل غلق أبواب المكتبة.

6-1-2 الإعارة الخارجية: تسمح للمستفيد بالإطلاع على الوثيقة خارج المكتبة بعد ملاء استمارة الإعارة الخارجية التي تحمل معلومات حول الوثيقة المراد إعارتها ومعلومات حول المستفيد ، وقد قدرت مدة الإعارة كأسبوع واحد وبمعدل كتابين مع حق التمديد لمدة أسبوع آخر ، وفي حال تعدي المدة القانونية تسحب البطاقة ، وإذا لم يرجع الكتاب تمنح له بطاقة إعدار.

6-2 خدمة الإنترنت: تقدم المكتبة خدمة الإنترنت لكل المستخدمين المسجلين وبدون مقابل ، حيث تسمح لهم بالإبحار في عالم النيت ، للفتة البالغة 15 سنة فما فوق وتدوم 55 دقيقة من الزمن ، أما الفتة البالغة اقل من 15 سنة فيسمح لهم بالدخول يومي السبت والثلاثاء مساءا مرفقين بتصريح أبوي.

6-3 النشاطات الثقافية والتربوية : إن الهدف الأساسي للمكتبة العامة هو تقديم خدماتها لجميع أفراد المجتمع أي تخصصاتهم ومستوياته العلمية أو الثقافية ، وتقوم المكتبة بتقديم عدد من الأنشطة الثقافية والتربوية أهمها:

- إقامة معارض للكتب بصفة دورية.
- برمجة رحلات تثقيفية تعليمية.
- برمجة ورشات (رسم ، أشغال يدوية ، ألعاب فكرية ترفيهية.....).
- إقامة مسابقة فكرية بين قراء المكتبة.
- تنظيم محاضرات (علمية ، دينية، ثقافية.....).

7- طرق البحث: من اجل ربط المستفيد بالرصيد، عملت المكتبة على توفير الفهارس الناتجة عن المعالجة بالاعتماد على النوعين من الفهارس:

7-1- الفهرس البطاقي: وهو عبارة عن مجموعة من البطاقات المقننة التي تحمل معلومات حول الوثيقة، وتكون مرتبة حسب رقم التصنيف والموضوع.



7-2- الفهرس المطبوع : وهو قائمة هجائية لعناوين الوثائق، مقسمة حسب التخصص، مرتبة في شكل ملف وفي كلتا النوعين يصل المستفيد إلى المعلومات المهمة حول الوثيقة،

فيقوم بملاً استمارة الإعارة بنوعيتها للاستفادة منها.

7-3- قاعدة بيانات سنجاب : Syngeb

Syngeb : System Normalisé de Gestion des Bibliothèques

يعد من البرمجيات لمتكاملة و المتطورة التي تساعد في إدارة شؤون المكتبة بصفة آلية (التزويد ، الفهرسة، الإعارة.....).

وظائف النظام:

- التعريف بقواعد البيانات لتي تحتوي على العناصر البيبليوغرافيا المطلوبة.
- إمكانية إنشاء قواعد بيانات فردية وثنائية.
- إمكانية التعديل في قاعدة البيانات وكذا التحديث.
- إمكانية حفظ القاعدة وحفظها وتكشفيها.

خصائص نظام SYNGEB:

- نظام مغلق لا يمكن التعديل فيه.
- يعتبر نظام لتسيير المكتبات وإنشاء قواعد بيانات مرجعية .
- تسهيل عملية الإعارة.
- سهولة تجديد المعلومات.
- تشكيل قواعد البيانات (الكتب،الدوريات ،الأطروحات)

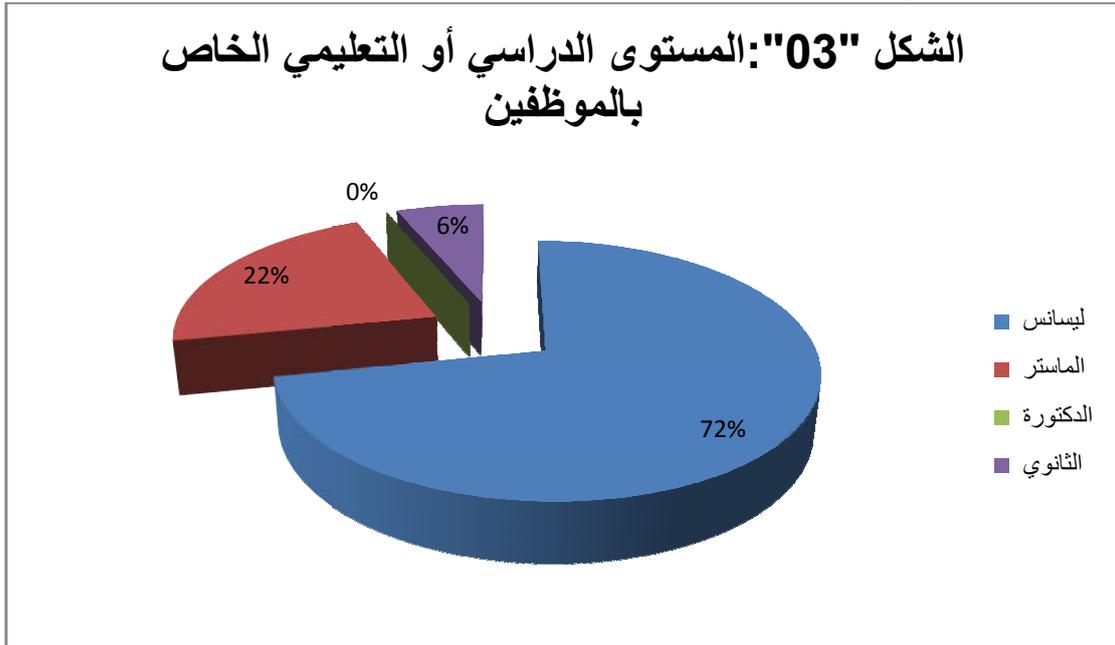
2-تحليل ومناقشة الدراسة:

- المحور الأول : البيانات الشخصية

1- الدراسي أو التعليمي الخاص بالموظفين:

النسبة المئوية %	التكرار	المستوى
72%	23	ليسانس
22%	7	الماستر
0%	0	الدكتورة
6%	2	الثانوي
100%	32	المجموع

الجدول رقم "04" : يوضح المستوى الدراسي أو التعليمي الخاص للموظفين



- التحليل:

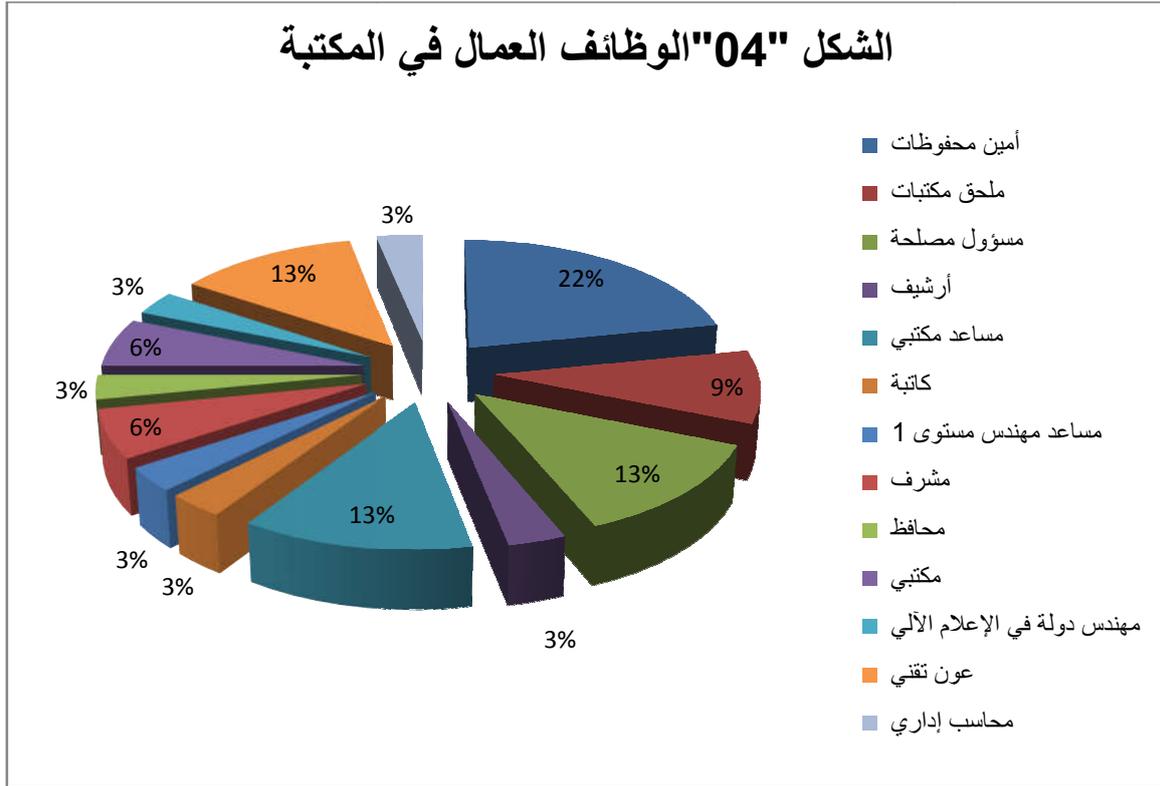
من خلال الشكل رقم "03" والذي يمثل المستوى الدراسي أو التعليمي الخاص بالموظفين الذين يعملون داخل المكتبة العامة نلاحظ أن أغلبية الموظفين يبلغ مستواهم الدراسي شهادة ليسانس بنسبة تقدر

ب: 72% ، وتليها شهادة الماستر بنسبة قدرت بـ : 22% ويأتي في المرتبة الأخيرة نسبة 6% لأصحاب مستوى الثانوي . وقد يرجع هذا إلى الطرق التي تستخدمها الإدارة في عملية التوظيف

2- الوظيفة:

الوظائف	التكرار	النسبة المئوية %
أمين محفوظات	7	22%
ملحق مكنتبات	3	9%
مسؤول مصلحة	4	13%
أرشيف	1	3%
مساعد مكنتبي	4	13%
كاتبة	1	3%
مساعد مهندي مستوى 1	1	3%
مشرف	2	6%
محافظ	1	3%
مكنتبي	2	6%
مهندس دولة إعلام آلي	1	3%
عون تقني	4	13%
محاسب إداري	1	3%
المجموع	32	100%

جدول رقم "05" : وظائف العمال في المكتبة

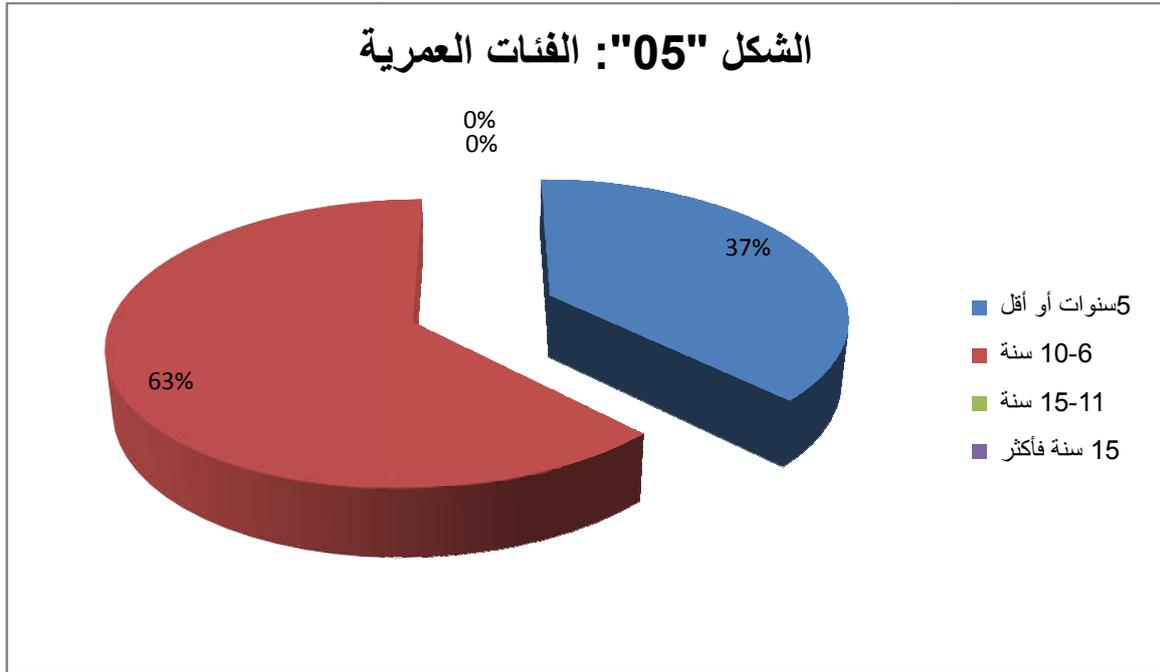


التحليل: نلاحظ من خلال الجدول والشكل أعلاه أن أغلبية الموظفين هم برتبة أمين محفوظات، بنسبة 22% أما بعض الموظفين يتقلدون نسبة 13% لكل من مسؤول مصلحة ، مساعد مكتبي ، عون تقني ، ثم نسبة 9% لوظيفة ملحق مكتبات ، وتليها نسبة 6% لكل من وظيفة مكتبي، مشرف ، وأخيرا نسبة 3% شملت كل من وظيفة محاسب إداري، مهندس دولة إعلام آلي ، محافظ ، مهندس مستوى 1 ، كاتبة، أرشيف ، وبالتالي فإن المكتبة تحتوي على وظائف متنوعة ومتعددة من أجل ضمان السير الحسن واستمرارية في تقديم مختلف الخدمات للمستفيدين.

1-3- عمر التوظيف:

الاحتمالات	التكرار	النسبة
5 سنوات أو أقل	12	37.%
6-10 سنوات	20	63.%
11-15 سنة	0	0.%
15 سنة فأكثر	0	0.%
المجموع	32	100.%

الجدول رقم "06": يوضح الفئات العمرية



التحليل:

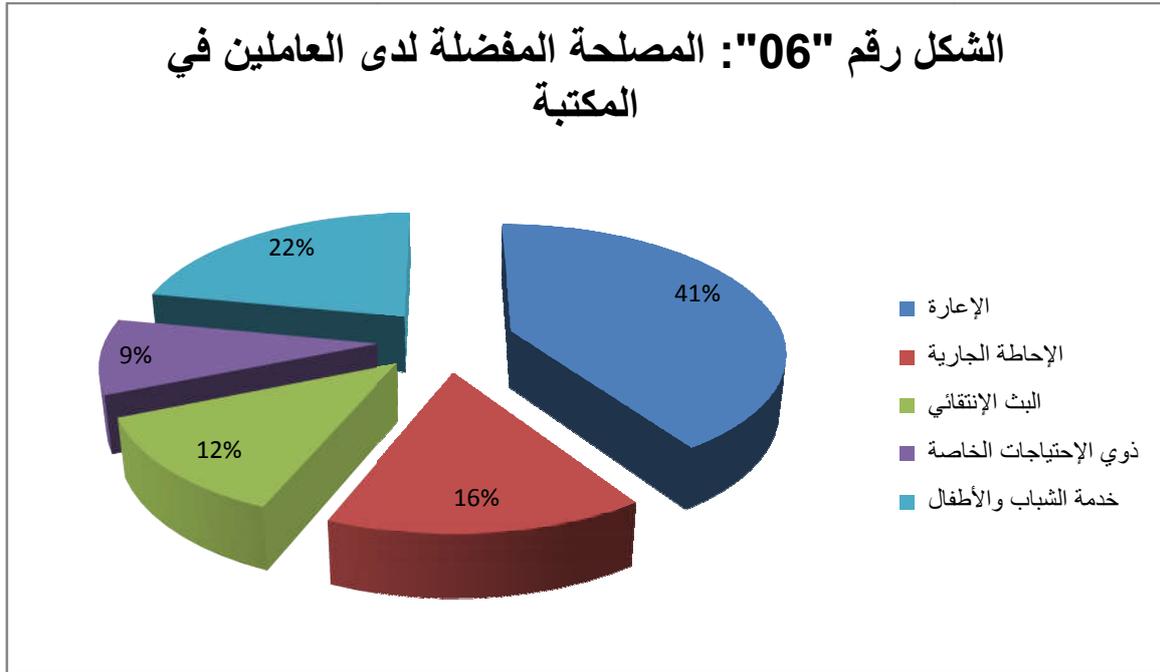
من خلال الجدول والشكل الموضحان أعلاه نلاحظ أن أغلبية الموظفين تتراوح مدة توظيفهم في المكتبة من 6 إلى 10 سنوات بنسبة 63% ، وتليها أقل من 5 سنوات بنسبة 37% ومنه نستنتج أن أغلبية الموظفين بدؤوا العمل في المكتبة منذ افتتاحها في فترة زمنية ليست ببعيدة ، وهذا ما هو موضح في دليل المكتبة حيث بدأت نشاطها سنة 2008

المحور الثاني: المكتبة العامة وخدماتها

1-المصلحة المفضلة لدى العاملين في المكتبة:

النسبة المئوية	التكرار	المصالح
41%	13	الإعارة
16%	5	الإحاطة الجارية
12%	4	البث الانتقائي
9%	3	ذوي الاحتياجات الخاصة
22%	7	خدمة الشباب و الأطفال
100%	32	المجموع

جدول رقم "07": المصلحة المفضلة لدى العاملين في المكتبة:



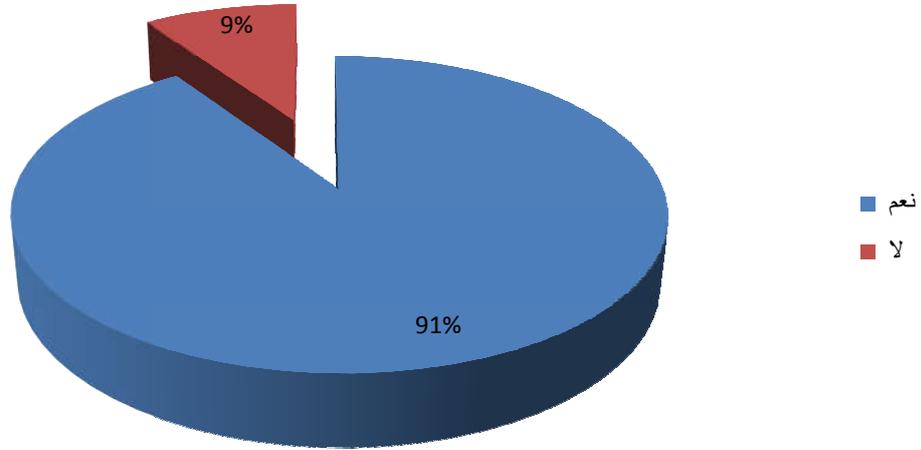
- **التحليل:** من خلال الجدول رقم "07" الذي يمثل المصلحة المفضلة لدى العاملين نلاحظ أن أغلبيتهم يفضلون مصلحة الإعارة بنسبة 41% لأنها تجعلهم على اتصال مباشر مع المستفيدين من المكتبة وبشكل يومي، ثم تليها خدمة الشباب والأطفال بنسبة قدرت بـ: 22% بحيث يميل إليها الموظفون لما تقدمه من نشاطات ترفيهية وتثقيفية، وبعدها تأتي مصلحة الإحاطة الجارية بنسبة 16% ثم تأتي خدمة البث الانتقائي بنسبة 12% وفي الأخير تأتي خدمة ذوي الاحتياجات الخاصة بنسبة قدرت بـ: 9% وهذه المصالح يميل إليها الموظفون للعمل فيها قصد الصهر على تلبية احتياجات المستفيدين بمختلف أنواع المعلومات حسب احتياجاتهم.

1- مشاركة الموظفين في تنظيم الخدمات

الاحتمالات	التكرار	النسبة
نعم	29	91%
لا	3	9%
المجموع	32	100%

الجدول رقم "08": مشاركة الموظفين في تنظيم الخدمات

الشكل رقم "07": مشاركة الموظفين في تنظيم الخدمات



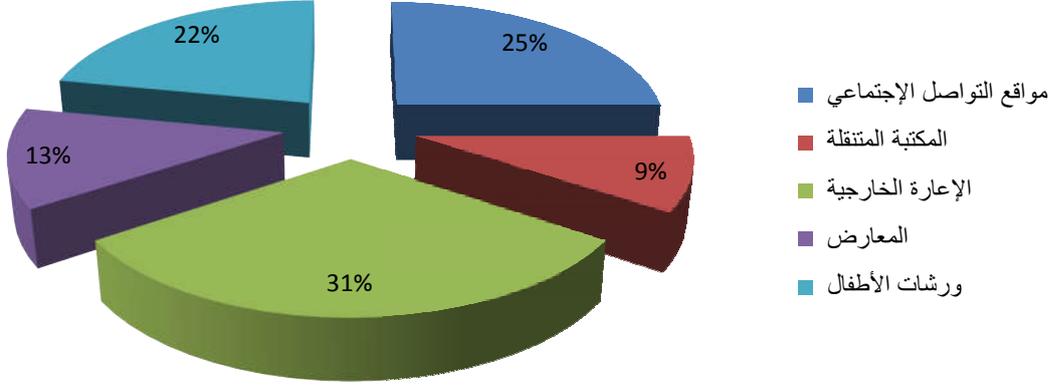
- التحليل: يمثل الشكل رقم "07": مشاركة الموظفين في تنظيم الخدمات بحيث نلاحظ من خلاله أن أغلبية الموظفين يشاركون في تنظيم الخدمات بنسبة 91% وهذا راجع إلى تعاونهم على تنشيط مختلف التظاهرات العلمية التي تؤديها المكتبة ، وكذا مختلف النشاطات الأخرى من معارض ومحاضرات ونشاطات متعلقة بالأطفال وغيرها من النشاطات التعليمية والتنقيفية . كما شملت نسبة 9% الموظفين اللذين لم يشاركوا في تنظيم الخدمات بحيث أن هذه الفئة من الموظفين ملزمين بأداء الأعمال الموكولة لهم فقط

2- الطريقة الأمثل لنشر الخدمات والنشاطات:

الخدمات	تكرار	النسبة
مواقع التواصل الاجتماعي	8	25%
المكتبة المتنقلة	3	9%
الإعارة الخارجية	10	31%
المعارض	4	13%
ورشات الأطفال	7	22%
المجموع	32	100%

جدول رقم "09" : الطريقة الأمثل لنشر الخدمات والنشاطات

الشكل رقم "08": الطريقة الأمثل لتقديم الخدمات والنشاطات

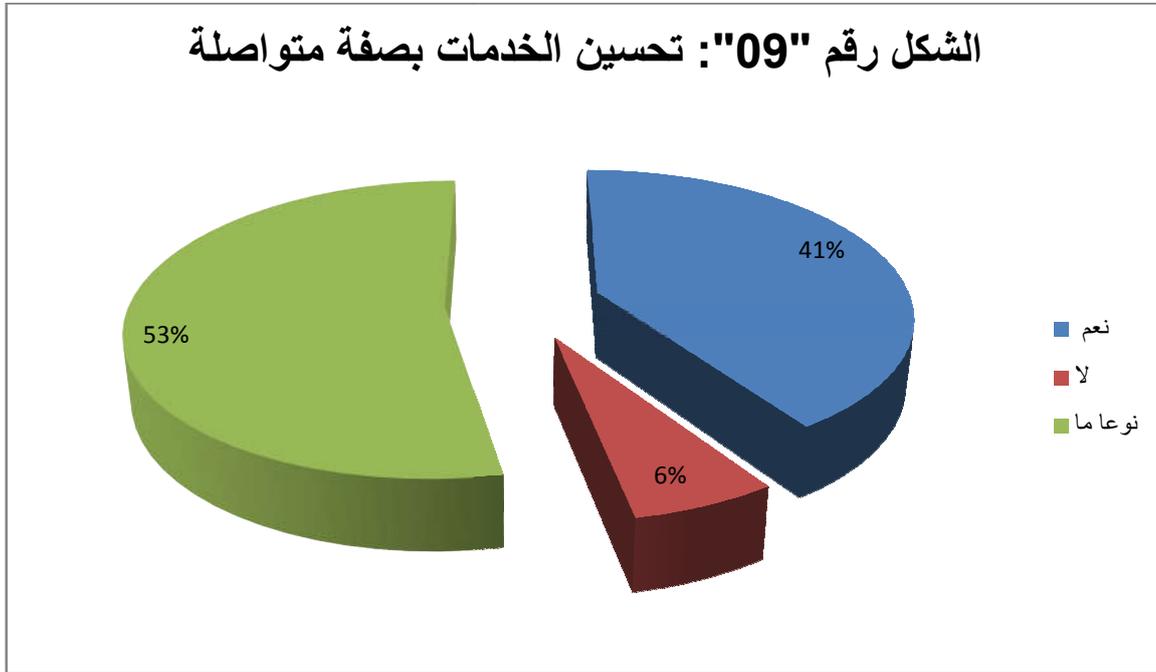


التحليل: يمثل الجدول رقم "09": الطريقة المثلى لتقديم الخدمات ، بحيث نلاحظ من خلاله أن أغلبية الموظفين صرحوا بأن أمثل طريقة لتقديم الخدمات هي الإعارة الخارجية بنسبة 31% لأنها خدمة تجعل مصادر المعلومات مباشرة في يد المستخدمين، وتليها مواقع التواصل الاجتماعي بنسبة 25% بحيث أن هذه الأخير أصبحت تستخدم للدردشة والتواصل بين الأفراد، أما المكتبة استخدمتها من أجل إبقاء المستخدمين على اتصال بالمكتبة وإعلامهم بكل ماهو جديد فيها، وتليها ورشات الأطفال بنسبة 22% بحيث أنها تقوم على تدريب الأطفال على استخدام المكتبة وتوفير لهم مختلف وسائل التسلية والترفيه، وبعد ذلك تأتي خدمة المعارض بنسبة 13% ، بحيث من خلالها يتم التعريف بالمكتبة وما تحتويه من رصيد معرفي لجذب المستخدمين إليها، وفي الأخير نجد المكتبة المتنقلة بنسبة بلغت 9% وهذا راجع لعدم استعمالها بشكل دائم .

3-تحسين الخدمات بصفة متواصلة

الاحتمالات	التكرار	النسبة %
نعم	13	41%
لا	2	6%
نوعا ما	17	53%
المجموع	32	100%

جدول رقم "10" : تحسين الخدمات بصفة متواصلة

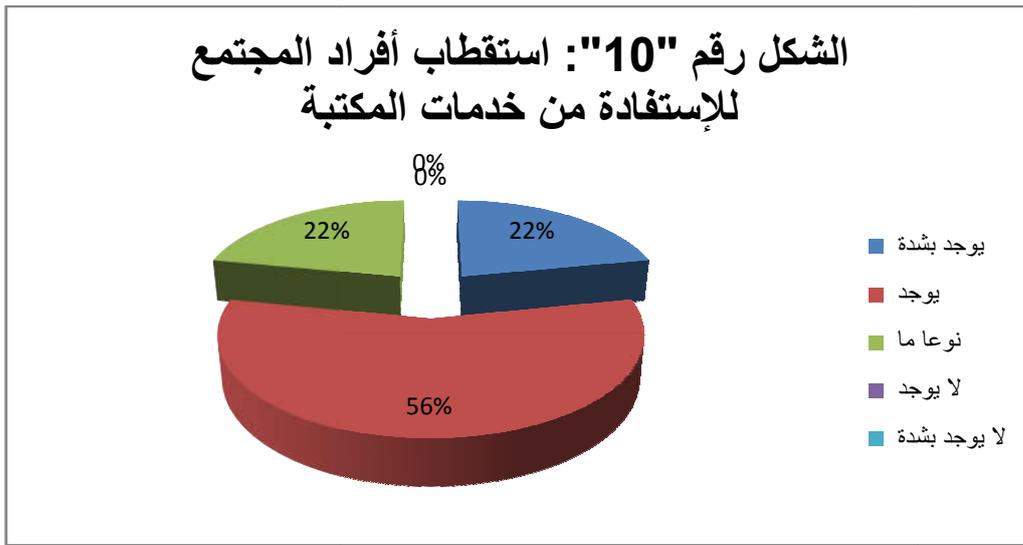


التحليل: من خلال الشكل رقم "09": الذي يمثل تحسين الخدمات بصفة متواصلة نلاحظ أن أغلبية الموظفين صرحوا بأن تحسين الخدمات بصفة متواصلة يتم نوعا ما بنسبة 53% ، وتليها فئة أخرى من الموظفين بلغت نسبتهم 41% أقرر بأن هناك تحسين في الخدمات بصفة متواصلة، وأخيرا تأتي نسبة 6% للموظفين الذين صرحوا بأنه ليس هناك تحديث للخدمات بصفة متواصلة.

4-استقطاب لأفراد المجتمع للاستفادة من خدمات المكتبة

الاحتمالات	التكرار	النسبة
يوجد بشدة	7	22%
يوجد	18	56%
نوعا ما	7	22%
لا يوجد	0	0%
لا يوجد بشدة	0	0%
المجموع	32	100%

جدول رقم "11": استقطاب لأفراد المجتمع للاستفادة من خدمات المكتبة

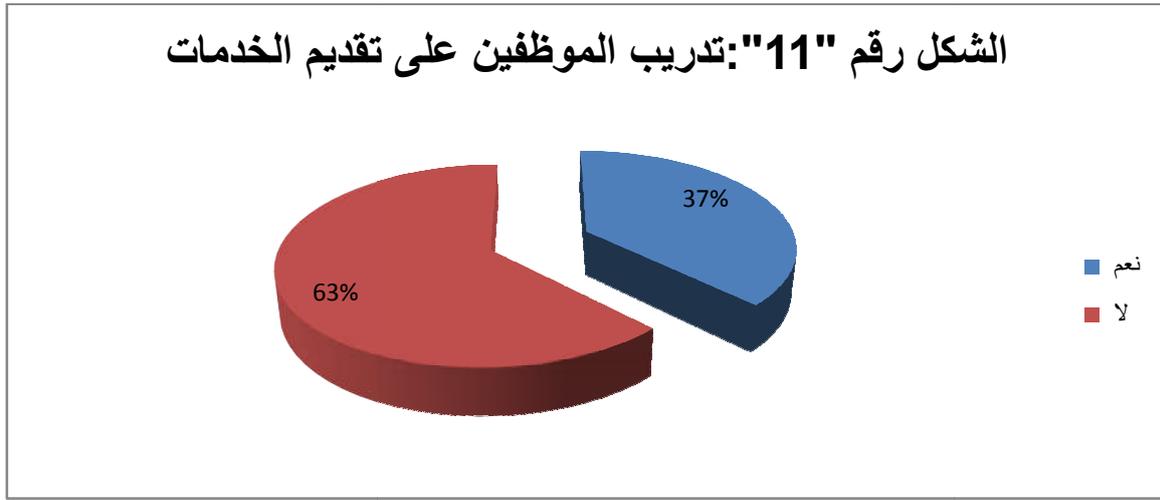


التحليل: من خلال الشكل رقم "10" والجدول رقم "11" الذي يمثل استقطاب أفراد المجتمع من خدمات المكتبة حيث نلاحظ أن اغلب نسبة تقدر بـ 56% إذ يوجد فعلا استقطاب لهم وهذا راجع إلى الدور التي تقوم المكتبة في عملية جذب المستفيدين بينما يرى 22% منهم بان الاستقطاب متواجد بشدة و 22% أخرى صرحوا بان الاستقطاب موجود نوعا ما وهذا دليل على أن المكتبة تسعى إلى استقطاب المستفيدين إليها من خلال خدماتها وإعلاناتها ونشاطاتها المختلفة.

5- تدريب الموظفين على تقديم الخدمات

الاحتمالات	التكرار	النسبة
نعم	12	37%
لا	20	63%
المجموع	32	100%

جدول رقم "12" : تدريب الموظفين على تقديم الخدمات



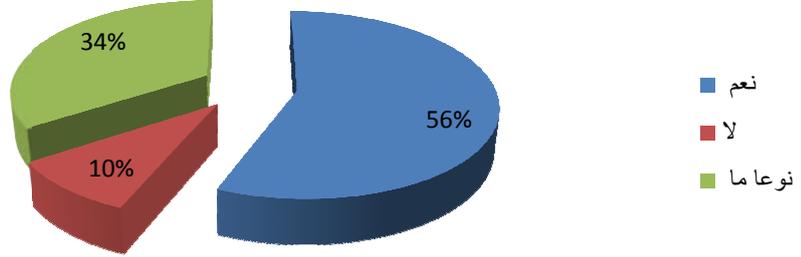
التحليل: من خلال الجدول أعلاه الذي يمثل تدريب الموظفين على تقديم الخدمات فان نسبة 37% صرحوا بأنهم تلقوا تدريباً على تقديم الخدمات بشكل أفضل، وتقر الفئة المتبقية بنسبة 63% بأنهم لم يتلقوا تدريباً على تقديم الخدمات، وهذا يعود إلى عدم إدراج نظام تدريب كافي للموظفين بالكم والنوع المناسبين لهم .

7/- دور قوانين المكتبة ونظمها في إتاحة للقارئ استفادة مثلى من أرصدة المكتبة

الاحتمالات	التكرار	النسبة
نعم	18	56%
لا	3	10%
نوعاً ما	11	34%
المجموع	32	100%

جدول رقم "13": دور قوانين المكتبة ونظمها في إتاحة للقارئ استفادة مثلى من أرصدة المكتبة

الشكل رقم "12": دور قوانين المكتبة ونظمها في إتاحة للقارئ الاستفادة مثلى من أرصدة المكتبة

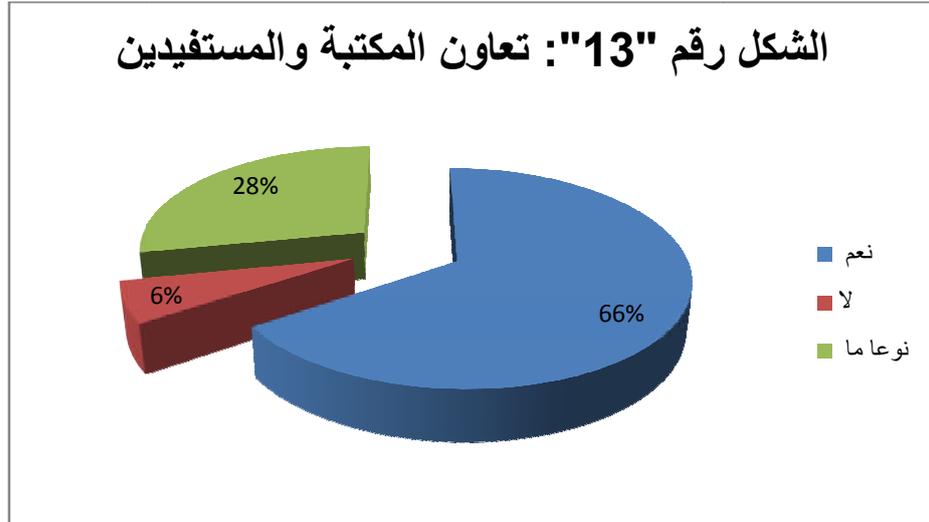


التحليل: من خلال الجدول رقم 13 فان إجابات الموظفين انقسمت إلى 56% أجابوا بنعم حول القوانين لمكتبة و 34% اقروا بان للقوانين دور في نوعا ما ،أما نسبة 10% فهم يرون بعد وجود دور للقوانين وهذا يبين على أن القوانين دورها هام وكبير في رأي الموظفين في منح القارئ الاستفادة من المكتبة وتنظيم وتسهيل الاستفادة من الخدمات.

8- تعاون المكتبة والمستفيدين

الاحتمالات	التكرار	النسبة
نعم	21	66%
لا	2	6%
نوعا ما	9	28%
المجموع	32	100%

جدول رقم "14": تعاون المكتبة والمستفيدين



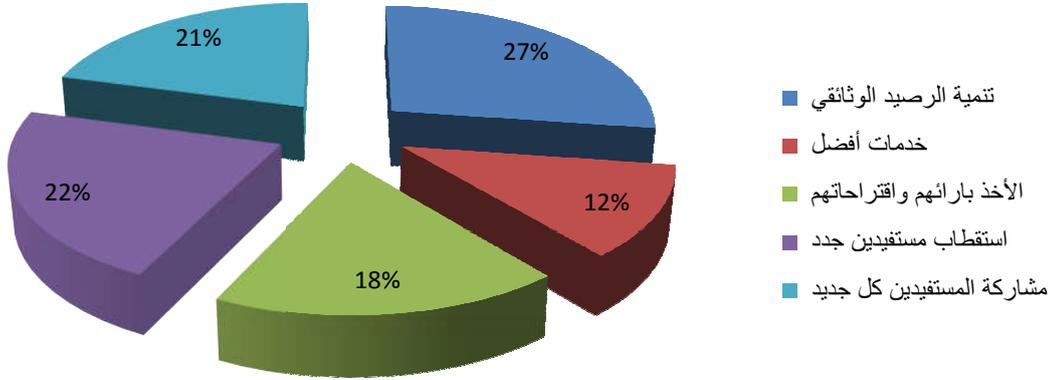
التحليل: من خلال الجدول أعلاه فان الموظفين الذي يرون بوجود تعاون بين المكتبة والمستفيدين بنسبة 66% اقروا بوجود تعاون بين الموظفين ورواد المكتبة في حيث تقرر نسبة أخرى منهم ب28% بان هناك نوعا ما من التعاونا بين المكتبة والمستفيدين، أما نسبة 6 %المتبقية فيهم يرون بعدم وجود أي نوع من التعاون بين المكتبة والمستفيد وهذا دليل على المكتبة تسهر على تسهيل تقديم الخدمات للمستفيد وهي تحرص دوما على خدمة والوصول إلى مصادر المعلومات بسهولة وراحة من خلال تعاونهم مع المستفيدين.

9- طبيعة التعاون بين المكتبة و مستفيديها

النسبة	التكرار	الاحتمالات
27.27%	21	تنمية الرصيد الوثائقي
11.68%	9	خدمات أفضل
18.18%	14	الأخذ بآرائهم واقتراحاتهم
22.07%	17	استقطاب مستفيدين جدد
20.77%	16	مشاركة المستفيدين كل جديد
100%	77	المجموع

جدول رقم "15": طبيعة التعاون بين المكتبة و مستفيديها

الشكل رقم "14": طبيعة التعاون بين المكتبة والمستفيدين



التحليل: من خلال جدول أعلاه الذي يمثل طبيعة التعاون المشترك بين المستفيد و المكتبة نلاحظ أن أغلبية الفئة تفر تنمية الرصيد الوثائقي والتي قدرت نسبتها 27 %في حين تفر فئة أخرى بنسبة 22 %على استقطاب مستفيدين جدد أما فئة ثالثة أقرت على مشاركة مستفيدين جدد بنسبة 21% أن آخر فئة أقرت على تقديم خدمات أفضل بنسبة 18% ومنه نستنتج أن المكتبة تسعى إلى تطوير وزيادة الرصيد الوثائقي من خلال استقطاب مستفيدين جدد ومشاركتهم كل الخدمات المتنوعة .

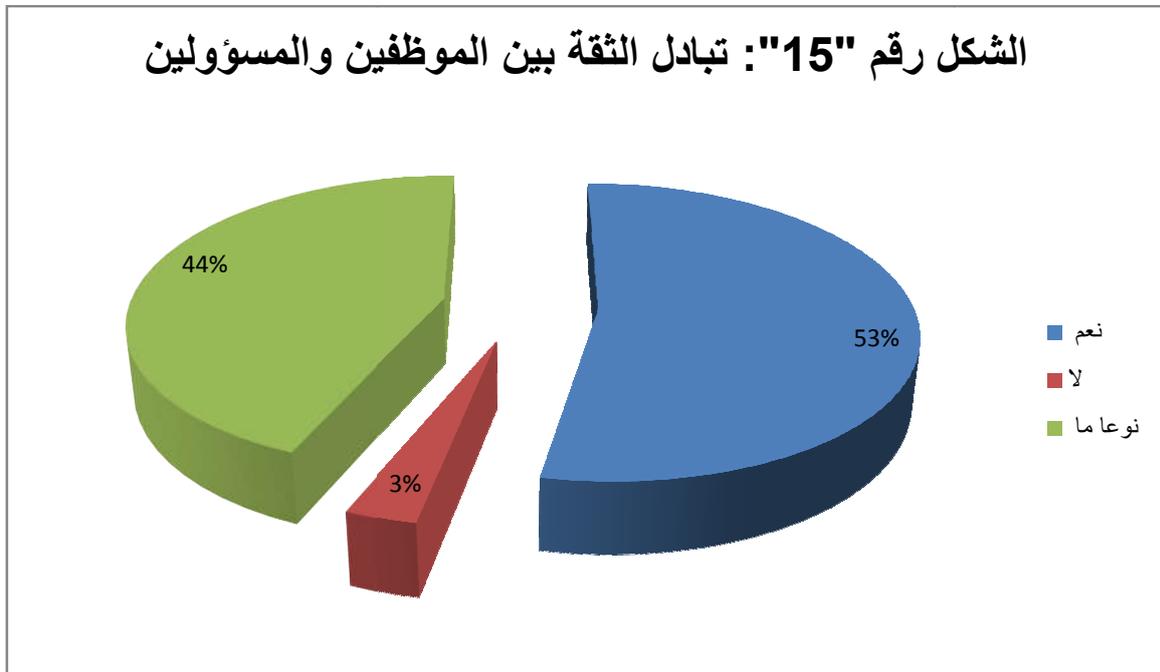
11- السياسة المتبعة من طرف المكتبة لإعلام مستفيديها:

من خلال آراء الموظفين حول السياسة المتبعة من طرف المكتبة لإعلام مستفيديها، نلاحظ أنها تمثلت في مجموعة من الخطط والبرامج المنتهجة والتي من بينها فتح مجال للتواصل الاجتماعي وتحسين الولوج إلى مواقع الإلكترونية ، وكذا القيام بأبواب مفتوحة ، وهذا من أجل ضمان وصول المعلومات حول كل ما هو جديد في المكتبة بمختلف الطرق إلى المستفيدين.

11- تبادل الثقة بين الموظفين والمسؤولين

الاحتمالات	التكرار	النسبة
نعم	17	53%
لا	1	3%
نوعا ما	14	44%
المجموع	32	100%

الجدول رقم "16" : تبادل الثقة بين الموظفين والمسؤولين



التحليل: من خلال الجدول أعلاه الذي يمثل تبادل الثقة بين الموظفين والمسؤولين نلاحظ أن أغلبية الموظفين صرحوا بوجود ثقة متبادلة فيما بينهم بنسبة قدرت بـ 53% في حين نجد فئة أخرى بلغت 44% صرحت بنوعا ما أما أقل فئة من الموظفين فقد صرحوا بعدم وجود ثقة بين الموظفين بنسبة 3% ، هذا راجع إلى أن الموظفين يتعاملون مع بعضهم البعض بشكل يومي، مما جعل بينهم جو من الثقة.

المحور الثالث: العلاقات العامة في مكتبة داخليا :

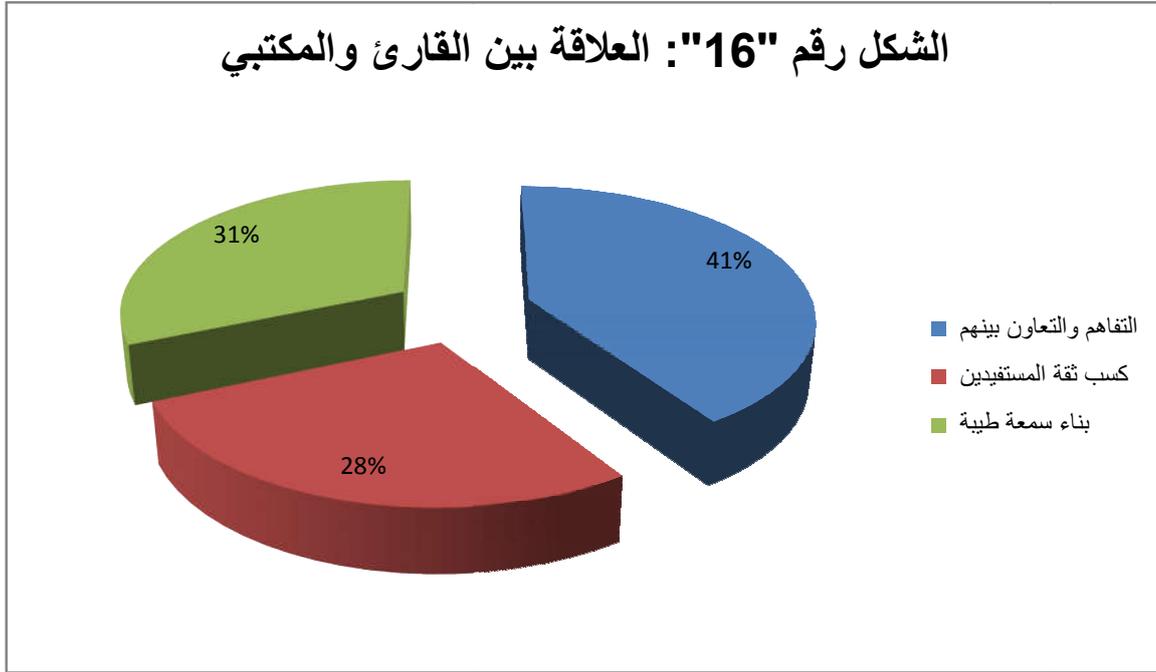
العلاقات العامة هي نشاط إداري يقوم به أشخاص متخصصون لخلق علاقات طيبة بين المؤسسة

و جمهورها

1- العلاقات العامة بين القارئ و المكتبي

الاحتمالات	التكرار	النسبة
التفاهم والتعاون بينهم	22	41%
كسب ثقة المستفيدين	15	28%
بناء سمعة طيبة	17	31%
المجموع	54	100%

جدول رقم "17": العلاقة بين القارئ والمكتبي



التحليل:

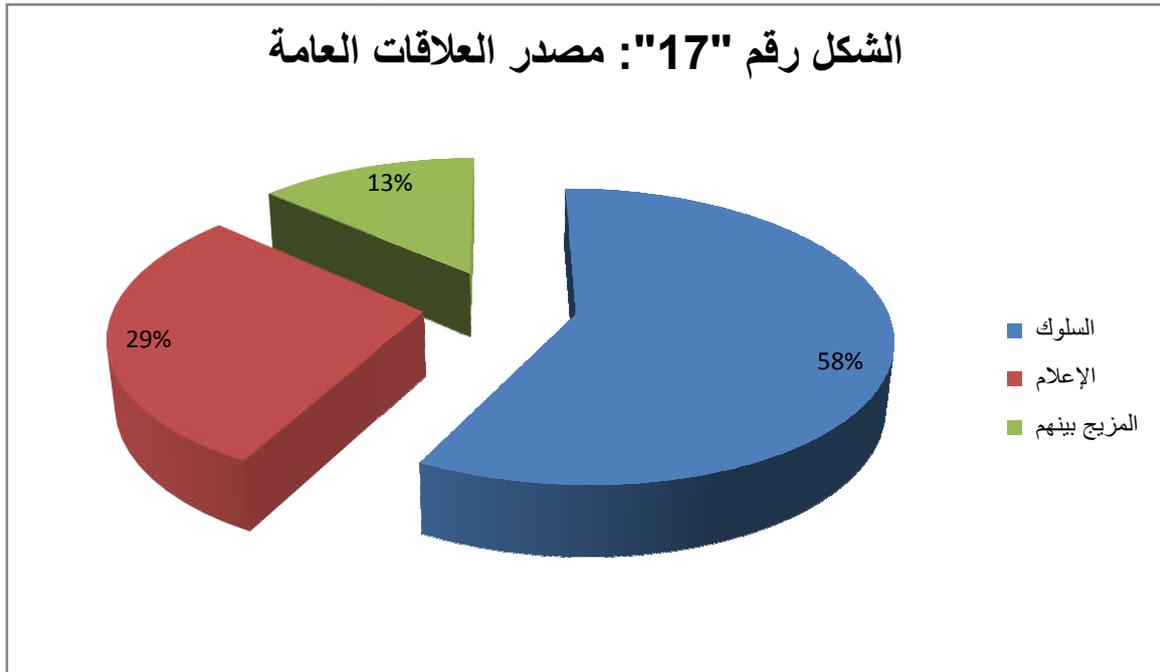
من خلال الجدول رقم "17" ، والشكل "16" اللذان يوضحان العلاقات العامة بين القارئ والمكتبي، بحيث صرح بعضهم بأنها قائمة على التفاهم والتعاون بينهم بنسبة 41% فيما بلغت نسبة الموظفين الذين اقروا

بان العلاقات العامة تهدف إلى بناء سمعة طيبة 31% كما بلغت نسبة الذين صرحوا بان العلاقات العامة تهدف إلى كسب ثقة المستفيدين ب28% ويرجع ذلك إلى أن العلاقات العامة تهدف إلى كسب ثقة المستفيدين من خلال تحقيق التفاهم والتعاون بين الموظفين وبناء سمعة طيبة للمكتبة وهذا ما أكدته لنا مسير المكتبة من خلال المقابلة التي أجريناها معه

2- مصدر العلاقات العامة

الاحتمالات	التكرار	النسبة
السلوك	6	58%
الإعلام	23	29%
مزيج بينهم	3	13%
المجموع	32	100%

جدول رقم "18": مصدر العلاقات العامة



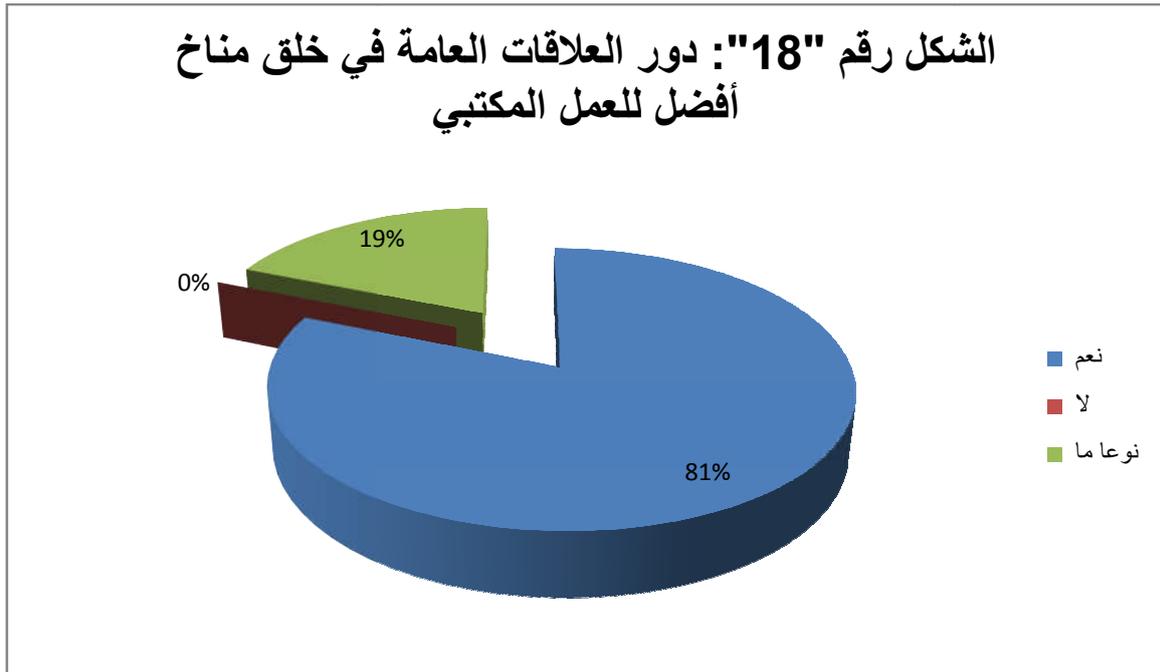
التحليل: من خلال الجدول والشكل أعلاه نلاحظ أن اغلبيه الفئة الموجودة من الموظفين صرحوا بان مصدر العلاقات العامة تابع من السلوك بنسبة 58%، فيما بلغت نسبة الذين صرحوا بان مصدرها هو الإعلام ب29%، كما وصلت نسبة الذين جمعوا بين السلوك والإعلام في مصدر واحد للعلاقات العامة

ب13 % ومنه يمكننا القول بان العلاقات العامة تحتاج إلى ممارسة سلوكية جد حسنة قبل أي شيء من التقنيات ووسائل الإعلام.

3- دور العلاقات العامة في خلق مناخ أفضل للعمل المكتبي

الاحتمالات	التكرار	النسبة
نعم	26	% 81
لا	0	%0
نوعا ما	6	%19
مجموع	32	%100

الجدول رقم "19": دور العلاقات العامة في خلق مناخ أفضل للعمل المكتبي



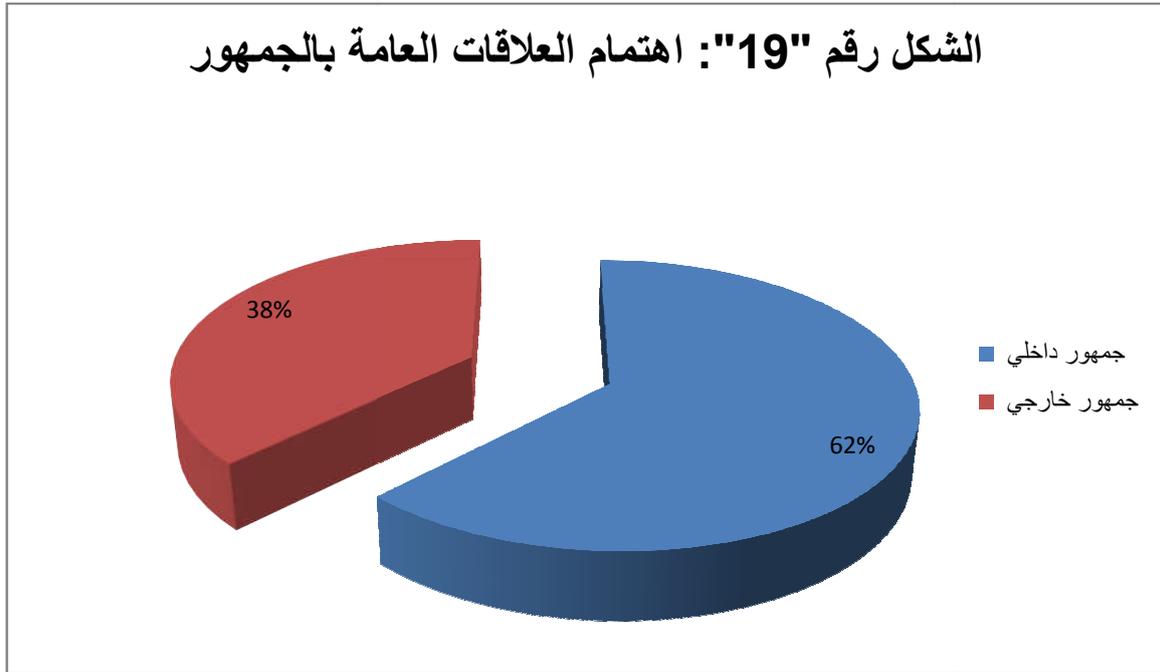
التحليل: من خلال الجدول والشكل الموضحان أعلاه نلاحظ أن اغلب أعضاء مجتمع الدراسة صرحوا بان دور العلاقات العامة في خلق مناخ أفضل للعمل المكتبي، بنسبة 81% كما نلاحظ فئة قليلة من مجتمع الدراسة والتي بلغت 19% صرحت بان العلاقات العامة ليس لها دور في العمل المكتبي، ومنه

يمكننا القول بان الدور الفعال والمهم للعلاقات العامة يكمن في خلق مناخ أفضل للعمل المكتبي من خلال تحسين وتوطيد العلاقات المهنية.

4- اهتمام العلاقات العامة بالجمهور

الخيارات	التكرار	النسبة
جمهور داخلي	30	62%
جمهور خارجي	18	38%
مجموع	48	100%

جدول رقم "20": اهتمام العلاقات العامة بالجمهور

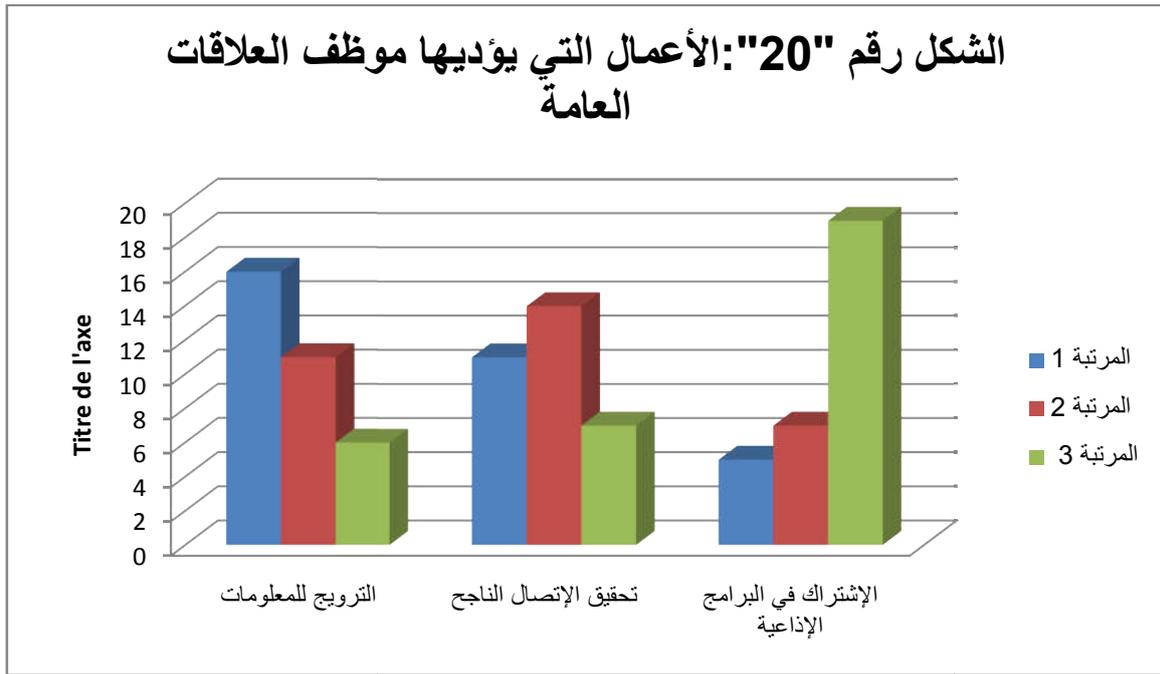


التحليل: من خلال الجدول والشكل أعلاه يتضح لنا مدى اهتمام العلاقات العامة بالجمهور، إذ نلاحظ أن نسبة 62% من مجتمع الدراسة صرحوا بأنها تهتم بالجمهور الداخلي فيما صرحا البقية بنسبة بلغت 38% عكس الفئة الأولى أي أن العلاقات العامة تهتم بالجمهور الخارجي، واستنادا على المقابلة التي أجريت مع مسير المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية، يمكننا القول بان العلاقات العامة تهتم بكل الوافدين للمكتبة فهي تسعى إلى إرضاء الجميع سواء كان داخليين او خارجيين.

5- الأعمال التي يؤديها موظف العلاقات العامة

الترتيب	المرتبة "1"	المرتبة "2"	المرتبة "3"
الترويج للمعلومات	16	11	6
تحقيق الاتصال الناجح	11	14	7
الاشتراك في البرامج الإذاعية	5	7	19

جدول رقم "21": الأعمال التي يؤديها موظف العلاقات العامة

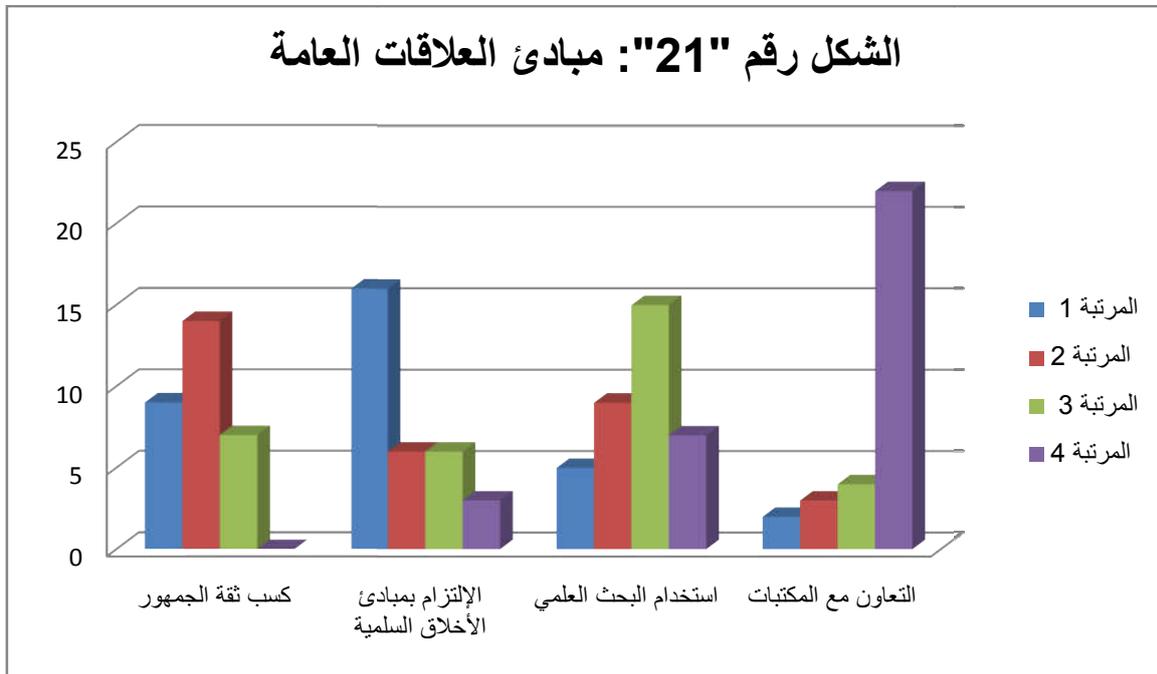


التحليل: من خلال الجدول رقم "21" والشكل 20 أعلاه نلاحظ أن أغلبية الموظفين اجمعوا على أن الوظيفة التي يؤديها موظف العلاقات العامة هي الترويج للمعلومات وتليها وظيفة تحقيق الاتصال الناجح بالدرجة الأولى، وأخيرا توتي الاشتراك في برامج الإذاعية، ثم في المرتبة الثانية نجد تحقيق الاتصال الناجح ثم الترويج للمعلومات، وأخيرا الاشتراك في برامج الإذاعية تأتي في المرتبة الثالثة الاشتراك في برامج الإذاعية ثم تحقيق الاتصال الناجح ثم الترويج للمعلومات، ومنه يمكننا القول بان موظف العلاقات العامة لديه مهام متعددة تسعى إلى خدمة المكتبة بجميع احتياجاتها من خلال الترويج للمعلومات وتحقيق الاتصال الناجح.

6- مبادئ العلاقات العامة

الاحتمالات	المرتبة "1"	المرتبة "2"	المرتبة "3"	المرتبة "4"
كسب ثقة الجمهور	9	14	7	0
الالتزام بمبادئ الأخلاق السلمية	16	6	6	3
استخدام البحث العلمي	5	9	15	7
التعاون مع المكتبات	2	3	4	22

جدول رقم "22" : مبادئ العلاقات العامة

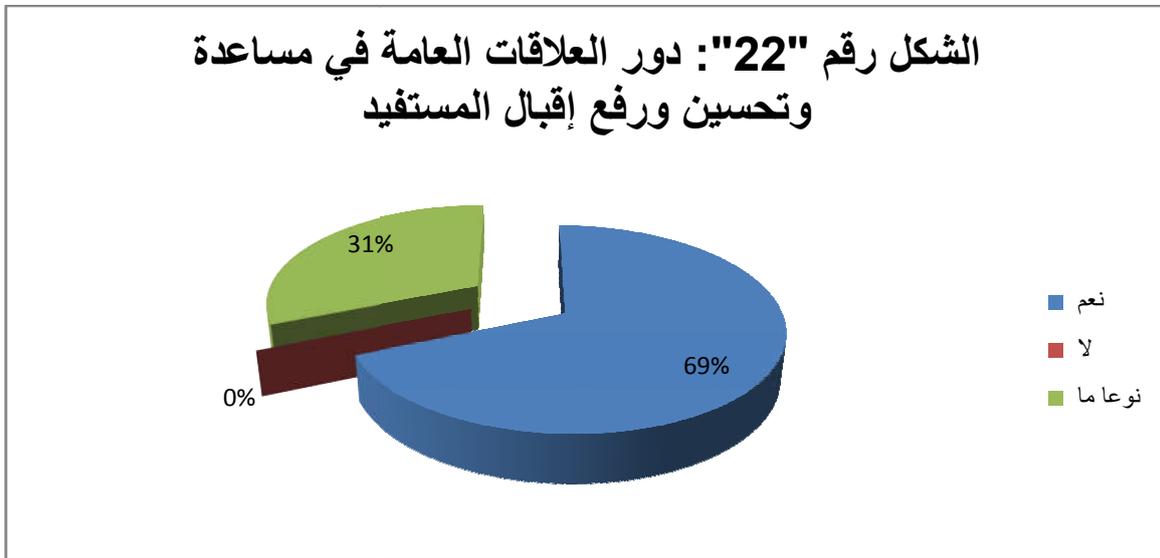


- التحليل: من خلال الشكل والجدول أعلاه نلاحظ أن مبادئ العلاقات العامة حسب ترتيب مجتمع البحث هي الالتزام بمبادئ الأخلاق السلمية وتليها كسب ثقة الجمهور ثم استخدام البحث العلمي، وأخيرا التعاون مع المكتبات بحيث يمكننا القول بأنها تشمل مجموعة من المبادئ الكل لها مجالها الخاص بها.

7- دور العلاقات العامة في مساعدة وتحسين ورفع إقبال المستفيد

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية %
نعم	22	69%
لا	00	00%
نوعا ما	10	31%
المجموع	32	100 %

جدول رقم "23": دور العلاقات العامة في مساعدة وتحسين ورفع إقبال المستفيد



التحليل: من خلال الشكل والجدول أعلاه اللذان يمثلان دور العلاقات العامة في مساعدة وتحسين رفع إقبال المستفيدين على المكتبة نلاحظ أن أغلبية الباحثين بنسبة 69% أشادوا بدورها، فيما أشادت بان العلاقات العامة في تحسين ورفع إقبال المستفيدين بنوعا ما بنسبة 31% ومنه يمكن القول بان العلاقات العامة لها دور كبير وبارز في تحسين ورفع إقبال على المستفيدين.

8 - تحسين مستوى العلاقات العامة في المكتبة:

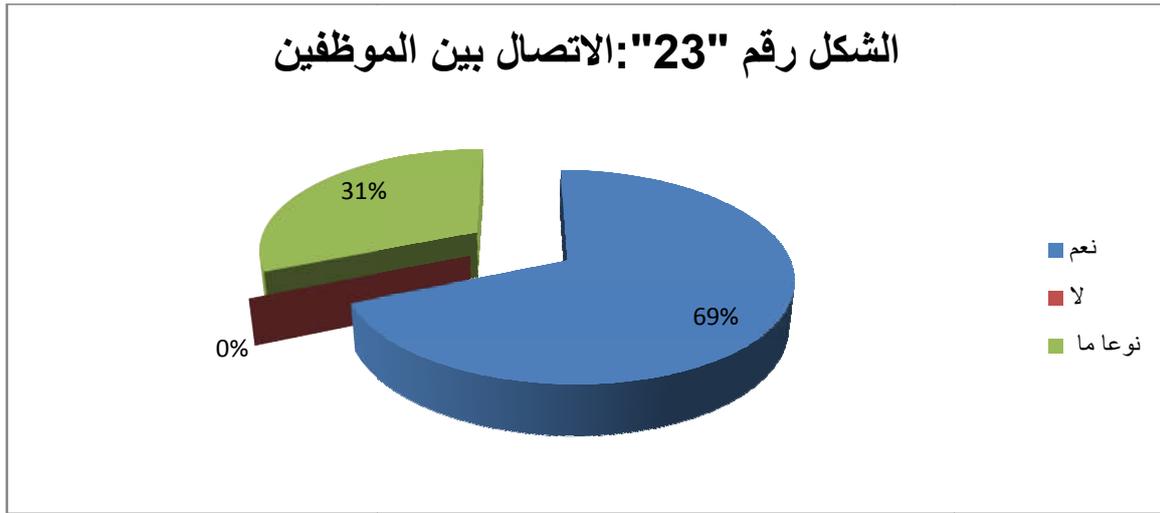
من خلال آراء الموظفين حول نظرتهم في كيفية تحسين مستوى العلاقات العامة في المكتبة أدلو بجملة من التصريحات التي من بينها مساهمتها في تحسين التواصل بين المكتبي وكسب ثقة الجمهور، كما تسعى إلى خلق جو عائلي بين الموظفين ومنه يمكن القول أن المكتبة تتعامل بمعاملات حسنة مع المستفيدين وتجعلها من أولوياتها.

المحور الرابع: العلاقات العامة بين مختلف المصالح

1 - الاتصال بين الموظفين

الاحتمالات	التكرار	نسبة
نعم	22	% 69
لا	0	%0
نوعا ما	10	%31
مجموع	32	%100

جدول رقم "24": الاتصال بين الموظفين

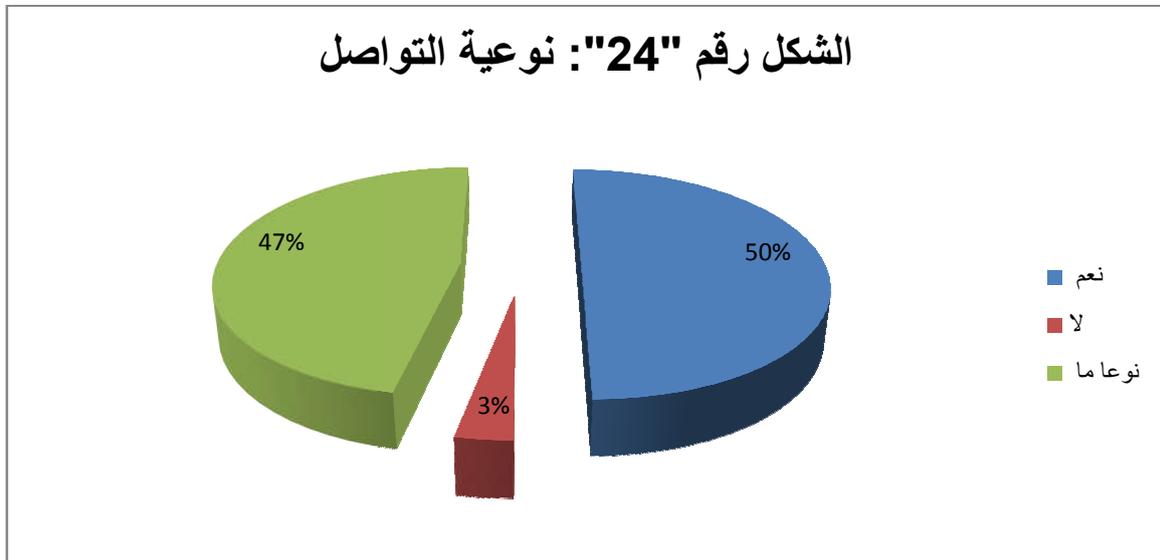


التحليل: من خلال الجدول رقم "24" والشكل رقم "23" نلاحظ أن 69% من الموظفين صرحوا بان هناك اتصال مع زملائهم فيما نجد نسبة 31% من الموظفين بان هناك اتصال نوعا ما ومنه يمكن القول بان الاتصال بين الموظفين هو احد الركائز الأساسية لتحقيق أهداف المكتبة.

2- نوعية التواصل

الاحتمالات	التكرار	النسبة
نعم	16	%50
لا	1	%3
نوعا ما	15	%47
المجموع	32	%100

جدول رقم "25": نوعية التواصل

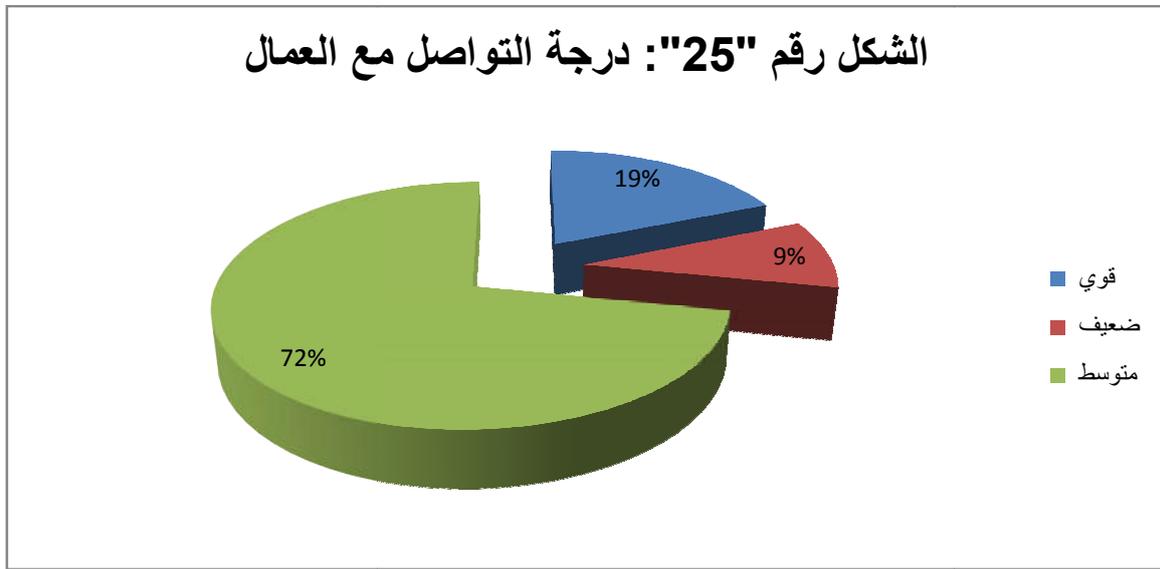


التحليل: من خلال الجدول رقم "25" والشكل رقم "24" الموضحان أعلاه نلاحظ أن نسبة الموظفين الذين صرحوا بان التواصل الجيد داخلي للمكتبة %50 فيما وصلت نسبة الذين قالوا نوعا ما ب%47 وأخيرا تأتي نسبة %3 للذين اقروا بالتواصل ليس جيد داخل المكتبة، ومنه يمكننا القول بان التواصل الجيد داخل المكتبة من مبادئ العلاقات العامة وأولوياتها.

3-درجة التواصل مع العمال

الاحتمالات	التكرار	النسبة
قوي	6	%19
ضعيف	3	%9
متوسط	23	%72
مجموع	32	%100

جدول رقم "26": درجة التواصل مع العمال



- **التحليل:** يمثل كل من الجدول رقم "26" والشكل رقم "25" درجة التواصل داخل المكتبة إذ نلاحظ أن أغلبية أعضاء مجتمع البحث اقروا بان درجة التواصل داخل المكتبة متوسطة بنسبة 71% كما بلغت نسبة الذين اقروا بان الاتصال قوي داخل المؤسسة 18% وفي الأخير نسبة 9% للذين اقروا بضعف الاتصال، ومنه يمكن القول بان تقييم الاتصال داخل المؤسسة يعتمد على معايير تطبيق وكذا تحقيق الاتصال قوي يحتاج مختصين وأجهزة متطورة وهذا ما أكده مسير المكتبة من خلال المقابلة التي أجريت معه

4- طرق التواصل

الاحتمالات	التكرار	النسبة
البريد الإلكتروني	9	%13
مواقع التواصل الاجتماعي	16	%23
الاتصال بالهاتف	16	%23
الاتصال المباشر	28	%41
المجموع	69	%100

جدول رقم "27": طرق التواصل

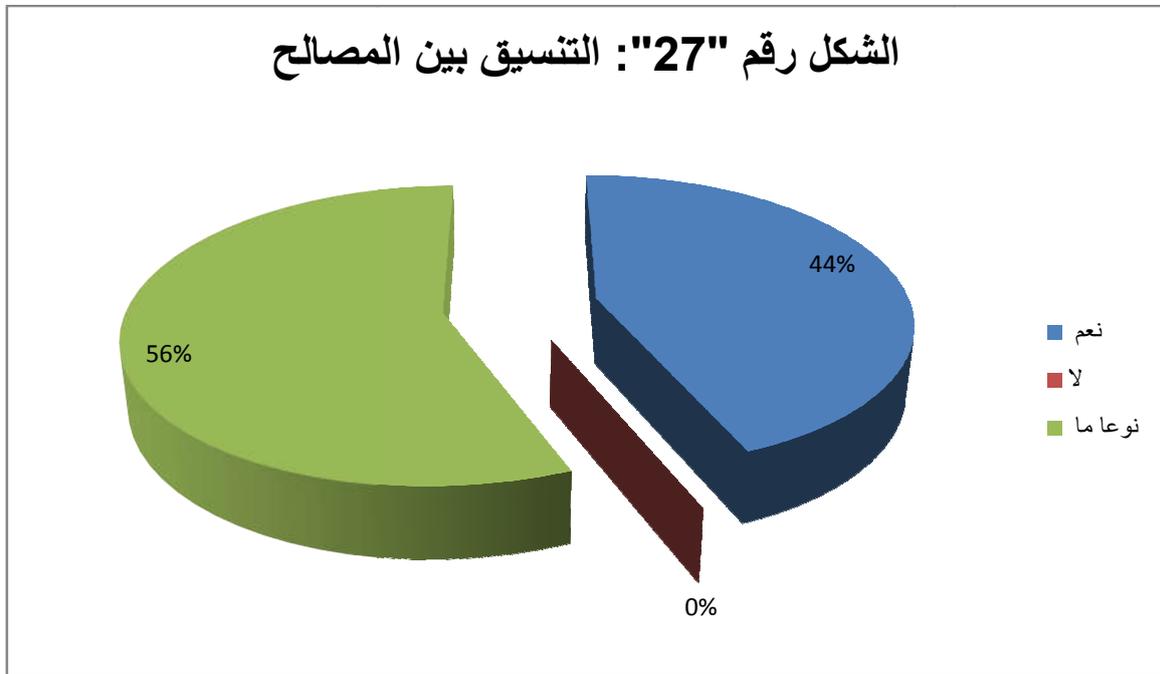


التحليل: من خلال الجدول والشكل الموضح أعلاه نلاحظ أن أغلبية المبحوثين اختاروا الاتصال بنسبة 41% من كل من اتصال بالهاتف ومواقع التواصل الاجتماعي بنسبة 23% وأخيرا الاتصال عبر البريد الإلكتروني بنسبة 13% ومنه يمكننا القول أن تحقيق الاتصال الناجح بين مختلف المصالح يحتاج توفير مختلف الوسائل لتمكين الاتصال عن بعد أو قرب.

5- التنسيق بين المصالح

الاحتمالات	التكرار	النسبة
نعم	14	% 43.75
لا	0	%0
نوعا ما	18	%56.25
المجموع	32	%100

جدول رقم "28": التنسيق بين المصالح



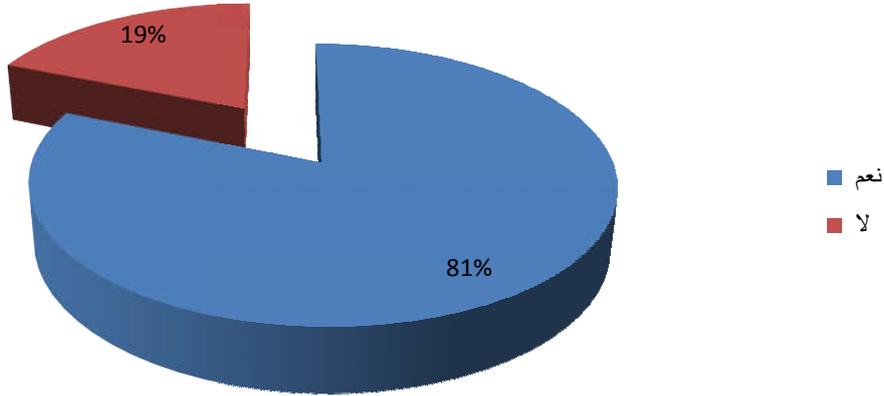
التحليل : من خلال الجدول رقم "28" والشكل رقم "27" نلاحظ أن أغلبية الموظفين اقروا بان نسبة التنسيق بين المصالح كان نوعا ما ب56% ثم يليه الذين أجابوا بنعم بنسبة قدرت ب43% ومنه يمكننا القول أن التنسيق بين المصالح ضروري، ولايمكن الاستغناء عنه كي تتمكن المؤسسة من تحقيق أهدافها.

6- التناوب مع الزملاء على المصالح الموجودة داخل المكتبة

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية %
نعم	26	81%
لا	6	19%
المجموع	32	100%

جدول رقم "29": التناوب مع الزملاء على المصالح الموجودة داخل المكتبة

الشكل رقم "28": التناوب مع الزملاء على المصالح الموجودة داخل المكتبة

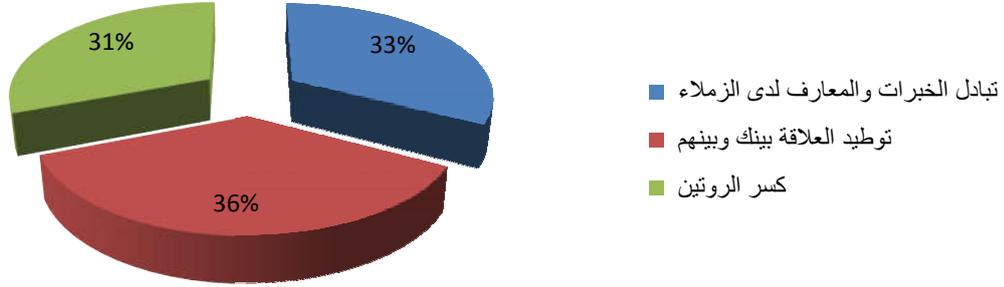


مزايا التناوب مع الزملاء على المصالح الموجودة داخل المكتبة

الاحتمالات	التكرار	النسبة
تبادل الخبرات والمعارف لدى الزملاء	18	32.72%
توطيد العلاقة بينك وبينهم	20	36.36%
كسر الروتين	17	30.90%
المجموع	55	100%

جدول رقم "30": مزايا التناوب مع الزملاء على المصالح الموجودة داخل المكتبة

الشكل رقم "29": مزايا التناوب مع الزملاء على المصالح الموجودة داخل المكتبة



- التحليل: من خلال الجدول والشكل الموضحان أعلاه تتناوب العمال على المصالح الموجودة في المكتبة بحيث أن نسبة 81% اقروا بان هناك تناوب بين العمال على مصالح المكتبة فيما أقرت نسبة المتبقية ومقدرة بـ 19% بعدم وجود تناوب مع العمال، ومنه يمكن القول بان التناوب بين العمال في مختلف المصالح يساعد العمال في كسر الروتين واكتساب معارف وخبرات جديدة.

3- نتائج الدراسة على ضوء الفرضيات:

1- الفرضية الأولى: من خلال الدراسة الميدانية التي أجريناها في المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية " حمدان حاجي" بولاية عين الدفلى نستنتج أن الفرضية الأولى غير محققة بحيث أنه لا توجد مصلحة للعلاقات العامة في المكتبة ، إلى أن مكتب التوجيه والاستقبال يقوم بها كنشاط بين المكتبة والمستفيدين وهذا حسب تصريح مشير المكتبة .

2- الفرضية الثانية: المتمثلة في أن العلاقات العامة أداة ضرورية في المكتبة لقيامها بتحقيق الاتصال الفعال وخلق جو من المحبة والتعاون بين الموظفين ، تحققت هذه الفرضية ، وهذا ما تأكد لنا من خلال الدراسة الميدانية التي أجريناها في المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية " حمدان حاجي" ، وذلك من خلال المحور الثالث من الاستبيان ومن المقابلة التي أجريناها مع مسير المكتبة ، والذي أشار بدوره إلى أن العلاقات العامة تقوم على التفاهم والتعاون بين الموظفين ، وحسن السلوك لأجل كسب ثقة الجمهور بمختلف أنواعه داخلي وخارجي ، وتروج للمعلومات ، وتساهم في رفع إقبال المستفيدين .

3- الفرضية الثالثة: التي تتمثل في علاقة العلاقات العامة بمختلف المصالح علاقة تكامل وتداخل ، حيث أنها أداة ربط بين مختلف المصالح المتواجدة في المكتبة ، محققة من خلال المحور الرابع من الاستبيان وتصريحات مسير المكتبة ، حيث أنه يوجد التنسيق وتناوب بين المصالح واتصال مباشر ، وأيضا علاقة وطيدة بين العمال وتبادل في الخبرات والمعارف بينهم.

4- النتائج العامة للدراسة:

- عدم وجود مصلحة للعلاقات العامة في المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية بولاية عين الدفلى.
- ضرورة ممارسة العلاقات العامة في المكتبة بين الموظفين والجمهور الخارجي لبناء صلات طيبة وتحقيق التفاهم.
- العلاقات العامة أداة لتقديم الخدمات المكتبية بطريقة سهلة.
- تساهم في تحقيق اتصال فعال بين مختلف المستفيدين من المكتبة.
- تساهم في الارتقاء بتقديم الخدمات المكتبية .
- تساعد على تنمية الفهم والتعاون المستمر بين المكتبة وجمهورها .
- تهدف إلى بناء سمعة طيبة للمكتبة .
- تقوم العلاقات العامة بالمحافظة على ثقة ورضي الجمهور المستفيدين المكتبة.
- توطيد العلاقة الجيدة مع الموردين .
- تنشر روح التعاون والتضامن بين الموظفين .
- توضح أهمية ودور المكتبة في خدمة المجتمع المحيط بها.
- العلاقات العامة ترعى المصالح الجمهور وتساهم في بناء المجتمع المحيط بها وتقدمه
- تدعو العلاقات العامة المكتبات إلى الالتزام بمبادئ الأخلاق السليمة .
- تتبنى العلاقات العامة الاتصال الناجح والمؤثر من خلال وسائل الإعلام .

5- الاقتراحات والتوصيات:

لقد تطرقنا في الفصول السابقة إلى دور الكبير الذي تلعبه العلاقات لعامة في تطوير وتحسين خدمات المكتبة العامة والمساهمة في تحقيق الرقي الثقافي والتعليمي للأفراد، وخلق العلاقات منسجمة بين المكتبيين، ومن خلال الدراسة الميدانية التي قمنا بها توصلنا إلى عدة اقتراحات وتوصيات من شأنها أن تدعم مسار العلاقات العامة في المكتبات منها :

- إنشاء مصلحة خاصة للعلاقات العامة يترأسها اختصاصي في مجال الإتصال والعلاقات العامة، تسهر على تحقيق اتصال فعال بين كافة الأطراف الموجودة في المكتبة من موظفين ومستفيدين.
- توفير مختلف الإمكانيات اللازمة من أجهزة ومعدات من أجل ضمان اتصال فعال داخل المكتبة وخارجها وإبقاء المستفيدين والعمال على اتصال دائم.
- تفعيل العلاقات العامة بين العاملين في المكتبة والمستفيدين وذلك من خلال خلق جو من التفاهم وسهولة في تبادل الخدمات ومصادر المعلومات.
- لا بد للقائم بالعلاقات العامة قياس اتجاه الأطراف الداخلية والخارجية للمكتبة وذلك بهدف بناء علاقة طيبة بين الموظفين والمستفيدين في المكتبة.
- الاعتماد على العلاقات العامة في تطوير خدمات المكتبة من خلال استخدام أفكارها.
- تطبيق مبادئ وأسس العلاقات العامة في حل المشاكل التي تواجه الموظفين داخل المكتبة
- الاعتماد على وسائل الاتصالية المختلفة التي تساعد على الاتصال الدائم والمستمر بين الجماهير الداخلية والخارجية للمكتبة .
- الاعتماد على أسس علمية في تدعيم العملية الاتصالية داخل المكتبة في إطار ما يعرف بالعلاقات العامة.
- إقامة ملتقيات وندوات.... الخ لتعريف بالعلاقات العامة وإشادة بدورها في تحقيق أهداف المكتبة.

خاتمة

خاتمة.

إذا الهدف الرئيسي من القيام بهذه الدراسة هو معرفة العلاقات العامة ودورها في تطوير وتحسين الخدمات المكتبية بحيث تعتبر العلاقات العامة وظيفة أساسية من وظائف الإدارة الحديثة لتكون همزة وصل بين المكتبة وجمهورها لإنشاء علاقات اتصال ذات اتجاه تبادلي بينهما كونها تعمل على إيجاد التكيف بين كل من المكتبة وجمهورها و المتعاملين معها فالتكيف ضروري لإيجاد مجتمع متجانس وذلك من خلال التعريف بنفسها وخدماتها وكسب ثقة جمهورها ، خاصة ما يتعلق بإعطاء صورة أو سمعة طيبة وتوسيع خدماتها ، فالعلاقات العامة ظاهرة قديمة قدم البشرية ، ظهرت مع ظهور الإنسان وتطورت مع تطور أنماط الحياة حيث تعتبر نتيجة حتمية وطبيعية للتفاعل بين الأفراد والمنظمات المختلفة ، كما أنها تساهم مساهمة فعالة في تشجيع الاتصال الإيجابي بين مختلف الجماهير والتفاعل المستمر معهم وشرح سياستها وأعمالها وأهدافها لهم ومحاولة الحصول على ودهم والمؤتمرات إضافة إلى السعي لتدعيم علاقتها ، بمختلف وسائل الاتصال .

القائمة

البيبليوغرافية

القائمة البيبليوغرافية

مصادر باللغة العربية:

1- قواميس:

1- عبد القاري، عبد الغفور. معجم مصطلحات المكتبات والمعلومات. الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، 200.

2- نجار، إبراهيم. القاموس القانوني الجديد=(فرنسي-عربي). بيروت: مكتبات لبنان، 2006.

2- الكتب:

1- أبو أصبع، صالح خليل. الاتصال والإعلام في المجتمعات المعاصرة. عمان: دار النجدلاوي للنشر والتوزيع، 2006.

2- أبو أصبع، صالح خليل. العلاقات العامة والاتصال الإنساني. عمان: دار الشروق للنشر والتوزيع، 2008

2- أبو شنب، جمال محمد، أصول الفكر والبحث العلمي، الإسكندرية: دار المعرفة الجامعية، 2012

3- إتييم، محمود أحمد. دليل المكتبة العامة ومكتبة الأطفال. فلسطين: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، 2005 .

4- إسماعيل، وائل مختار. إدارة وتنظيم المكتبات ومراكز المعلومات.ط.2. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع، 2012

5- بدر، أحمد، عبد الهادي، محمد فتحي. المكتبات الجامعية :تنظيمها وإدارتها وخدماتها ودورها في تطوير التعليم الجامعي والبحث العلمي. عمان: دار الغريب للطباعة والنشر والتوزيع، 2001

6- بدر، أحمد، عبد الهادي، محمد فتحي، المتولي، ناريمان إسماعيل. التكشيف والاستخلاص: دراسات في التحليل الموضوعي. القاهرة: دار قباء للنشر والتوزيع، 2001.

7- الترتوري، محمد عوض. إدارة الجودة الشاملة في المكتبات ومراكز المعلومات الجامعية. عمان : دار الحامد للنشر والتوزيع، 2009.

8- التركي، إبراهيم محمد. دراسات في مناهج البحث العلمي . الإسكندرية: دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر ، 2006

- 9- الجرادات، عبد الناصر أحمد، الشامي، لبنان هاتف. أسس العلاقات العامة بين النظرية والتطبيق. عمان: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، 2009
- 10- الجرايدة، بسام عبد الرحمان. إدارة العلاقات العامة. عمان: دار أسامة للنشر والتوزيع ، 2012
- 11- حافظ، محمد عبدو. العلاقات العامة . القاهرة : دار الفجر للنشر والتوزيع، 2009
- 12- حسين عواد، فاطمة. الاتصال والإعلام التسويقي. عمان: دار أسامة للنشر والتوزيع، 2010
- 13- زويلف، مهدي حسان. العلاقات العامة نظريات وأساليب. عمان: مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، 2003
- 14- السردى، محمد الدبس. الاتصال والعلاقات العامة في إدارة المكتبات ومراكز المعلومات. عمان: إثراء للنشر والتوزيع، 2010
- 15- صالح، محمود عبد المحيي، وآخرون. العلاقات العامة والإعلام في الخدمة الاجتماعية . الإسكندرية: دار المعرفة الجامعية ، 2004
- 16- الصحن، محمد فريد. العلاقات العامة المبادئ والتطبيق. الإسكندرية : الدار الجامعية ، 2001
- 17- الصرايرة، خالد عبده. الكافي في مفاهيم علوم المكتبات والمعلومات . عمان : دار كنوز المعرفة العلمية للنشر والتوزيع، 2010
- 18- صوفي، عبد اللطيف. المكتبات المدرسية: تنظيمها مصادرها ودورها في مستقبل التربية. ط.2. دمشق: دار طلاس للنشر والتوزيع، 1998.
- 19- الضبيعان، سعد بن عبد الله. إطلالة تاريخية على المكتبات العامة في المملكة مع دليل شامل لها. الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، 1994
- 20- عاطف، يمنى. التنظيم الإداري للفتوات الفضائية. مصر: أطلس للنشر والتوزيع والإنتاج الإعلامي، 2013
- 21- عبد الحميد ، فادي. المراجع في علم المكتبات . عمان: دار أسامة للنشر والتوزيع، 2006.
- 22- عبد المنعم، موسى غادة. المكتبات ومرافق المعلومات النوعية. الإسكندرية. دار المعرفة الجامعية، 2012.
- 23- عبد الهادي، محمد فتحي، خليفة جمعة، نبيلة. المكتبات العامة. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 2001.
- 24- العلا، أحمد عبد الله. المكتبة العامة في خدمة المجتمع. القاهرة: دار الكتاب الحديث، 2006

- 25- العلى، أحمد عبد الله. المكتبات المدرسية والعامية: الأسس والخدمات والأنشطة. القاهرة: دار المصرية اللبنانية، 1993. ص. 41
- 26- علي، سمير عبد الحميد. الإعلام والعلاقات العامة في المجال الرياضي . ط.2. الإسكندرية: ما هي للنشر والتوزيع وخدمات الكمبيوتر، 2009
- 27- عليان ، ربحي مصطفى. إدارة وتنظيم المكتبات ومراكز المعلومات. عمان: دار الصفاء للنشر والتوزيع، 2002
- 28- عليان، ربحي مصطفى ، الطوباسي، عدنان محمود. الاتصال والعلاقات العامة . عمان: دار الصفاء للنشر والتوزيع، 2004
- 29- عليان، ربحي مصطفى. إدارة المكتبات . عمان: دار الصفاء للنشر والتوزيع، 2008
- 30- عليان، ربحي مصطفى. المكتبات في الحضارة الإسلامية. عمان: دار الصفاء للنشر والتوزيع، 1999
- 31- عليان، ربحي مصطفى. طرق جمع البيانات والمعلومات لأغراض البحث العلمي. عمان: دار الصفاء للنشر والتوزيع، 2009
- 32- عليان، ربحي مصطفى، السامرائي، إيمان فاضل . تسويق المعلومات . عمان : دار الصفاء للنشر والتوزيع، 2006.
- 33- عليان، ربحي مصطفى، الطباسي، محمود. الاتصال والعلاقات العامة. عمان: دار الصفاء للنشر والتوزيع، 2005
- 34- عليان، ربحي مصطفى، النجداوي، أمين. مبادئ الإدارة وتنظيم المكتبات ومراكز المعلومات. عمان: دار الصفاء للنشر والتوزيع، 2008.
- 35- عليان، ربحي مصطفى، النجداوي، أمين. مقدمة في علم المكتبات والمعلومات. ط.2. عمان : دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع، 2001
- 36- عليوي، محمود عوده، المالكي، المكتبات النوعية. عمان: مؤسسة الوراق، 2006.
- 37- فادي، عبد الحميد. المرجع في علم المكتبات. الأردن: دار أسامة للنشر والتوزيع، 2006
- 38- كشك، محمد بهجة. العلاقات العامة والخدمة الاجتماعية. الإسكندرية: المعهد العالي للخدمة الاجتماعية، 2007
- 39- ليري، صالح. مدخل إلى العلاقات العامة. الكويت: مكتبة الفلاح للنشر والتوزيع، 2005
- 40- المالكي، مجبر لازم. المكتبات العامة. عمان: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، 2000.

- 41- المالكي، مجبر لازم، العلياوي، محمد عدى، المكتبات النوعية: الوطنية، الجامعية، المتخصصة، العامة، المدرسية. عمان: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، 2007
- 42- مبادئ الإدارة: للصف الثاني ثانوي قسم العلوم الإدارية والاجتماعية. ط.3. السعودية: وزارة التربية والتعليم، 2008 - 2009
- 43- محمد الهادي، محمد. الإدارة العلمية للمكتبات ومراكز التوثيق والمعلومات. الرياض: دار المريخ للنشر والتوزيع، 1982
- 44- محمد، هاني. المكتبات: أنواعها وأوعيتها وخدماتها. دسوق: دار العلم و الإيمان للنشر والتوزيع، 2014.
- 45- المدادحة، أحمد نافع. أنواع المكتبات . عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع، 2011.
- 46- المشاركة، تيسير . مبادئ في الاتصال. عمان: دار أسامة للنشر والتوزيع، 2012
- 47- النجار، عبد العزيز محمد. العلاقات العامة: مدخل بيئي. الإسكندرية.: المكتب العربي الحديث ، 1993.
- 48- هاني، محمد. المكتبات:(أنواعها- أوعيتها- خدماتها). دار العلم والإيمان للنشر والتوزيع، 2014.
- 49- الوردى، زكي حسين، المالكي، مجبل لازم. مصادر المعلومات، وخدمات المستفيدين في المؤسسات المعلوماتية. عمان: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، 2002.
- 50- يونس، طارق الشريف. إدارة العلاقات العامة مفاهيم ومبادئ وسياسات. القاهرة: دار إسراء للنشر والتوزيع، 2008

3-المجلات:

- 1- إلهام بشير. العلاقات العامة في المكتبة الجامعية.دراسة نشرت كمقالة في مجلة آداب المستنصرية ، ع 41، سنة 1989
- 2- توفيق، عبد الرحمن. العلاقات العامة: النظرية والتطبيق: في مجلة المناهج التدريبية.ع.215.مصر: [دن]،2014
- 3- الزهري، سعد بن سعيد. أهداف المكتبات العامة . في مجلة دراسات المعلومات: مجلة علمية محكمة تصدر عن جمعية المكتبات السعودية مرتين بالعام.ع. 18. الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، 2017.

4- عبد الرزاق، حنان صادق، حامد، شيماء. أهمية المكتبات الجامعية لتدريب العاملين بالمعلومات. مقال في: مجلة كلية التربية الأساسية / جامعة بابل، ع.5. بغداد: جامعة المستنصرية، 2011.

المذكرات:

1-سمية، حسين. دور العلاقات العامة في تسويق خدمات المعلومات. دراسة تحليلية للمكتبة المركزية لجامعة الحاج لخضر - باتنة، رسالة مقدمة لنيل شهادة ماجستير في علم المكتبات

4- المراسيم التنظيمية:

1-مراسيم تنظيمية . الجزائر . الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية / ع.62

5- الأدلة:

1- دليل المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية " حمدان حاجي ". الجزائر : المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية " حمدان حاجي"، 2018

6- المواقع الإلكترونية:

1-خصائص المكتبات العامة. المكتبات العامة- ابن زيدون- أم الفحم. في موقع:

www.ibnzaydon.net

المراجع باللغة الفرنسية:

قاموس:

1- Hachtte. Le Dictionnaire du français. Algérie: ENAG, 1992. P.1396

الملاحق

جامعة جيلالي بونعامة خميس مليانة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم العلوم الإنسانية

شعبة علم المكتبات والتوثيق

تخصص : إدارة المؤسسات الوثائقية والمكتبات

استمارة استبيان

في إطار التحضير لنيل شهادة الماستر في علم المكتبات والتوثيق بعنوان :

العلاقات العامة ودورها في تطوير وتحسين خدمات المكتبة العامة، دراسة ميدانية

في المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية

" محمدان مجاجي " بولاية عين الدفلى

نرجو منكم الإجابة على هذه الاستمارة من أجل إفادتنا عن هذا الموضوع، وذلك بالإجابة

على ما تحتويه الاستمارة من أسئلة، وأن مساعدتكم لنا ستكون لأغراض البحث العلمي فقط

من إعداد:

- غداوية إيمان

- بن خديجة مسعودة

بإشراف الأستاذ:

خلاف لخضر

السنة الجامعية: 2018-2019

- المحور الأول : البيانات الشخصية

المستوى:.....

الوظيفة:.....

عمر التوظيف:

5 سنوات او اقل

6-10 سنوات

11-15 سنة

15 فأكثر

المحور الثاني: المكتبة العامة و خدماتها

6- ما هي المصالح التي تفضل أن تشتغل فيها ورتبها حسب الأولوية ؟

- | | |
|---|------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> الإعارة | <input type="checkbox"/> التصنيف |
| <input type="checkbox"/> الإحاطة الجارية | <input type="checkbox"/> التكتشف |
| <input type="checkbox"/> البث الانتقائي للمعلومات | <input type="checkbox"/> الفهرسة |
| <input type="checkbox"/> ذوي الاحتياجات الخاصة | <input type="checkbox"/> التزويد |
| <input type="checkbox"/> خدمة الشباب و الأطفال | <input type="checkbox"/> الاستخلاص |

2- هل هناك خدمات سبق لك وأن شاركت في تنظيمها؟

نعم لا

- إذا كانت الإجابة بنعم فما هي:.....

3- حسب رأيك ما هي الطريقة الأمثل لكي تنشر خدماتها ونشاطاتها ؟

رتبها حسب درجة استخدامها؟

مواقع التواصل الاجتماعي

المكتبة المتنقلة

الإعارة الخارجية

المعارض

ورشات الأطفال

4- هل يقوم بتحسين خدماتك بصفة متواصلة ؟

نعم لا نوعا ما

5- هل يوجد استقطاب لأفراد المجتمع للاستفادة من خدمات مكتبكم ؟

يوجد بشدة يوجد نوعا ما لا يوجد لا يوجد بشدة

6- هل سبق وأن تلقيت تدريب على تقديم الخدمات بشكل أفضل ؟

نعم لا

إذا كانت الإجابة بنعم ما هي هذه الأساليب ؟:.....

7- هل تتيح قوانين المكتبة و نظمها للقارئ الاستفادة المثلى لأرصدة مكتبية ؟

نعم لا نوعا ما

8- هل هناك تعاون بين المكتبة و المستفيدين؟

نعم لا نوعا ما

9- ما طبيعة التعاون مشترك بين المكتبة و مستفيديها ؟

تنمية الرصيد الوثائقي خدمات الأفضل الأخذ بأرائهم و اقتراحاتهم

استقطاب مستفيدين جدد مشاركة مستفيدين كل جديد

10- ما هي السياسة المتبعة من طرف المكتبة لإعلام مستفيديها حسب رأيك ؟

11- هل هنالك ثقة متبادلة بين الموظفين و المسؤولين داخل المكتبة ؟

نعم لا نوعا ما

12- هل هناك ثقة متبادلة بينك وبين الزملاء والمسؤولين داخل المكتبة؟

المحور الثالث: العلاقات العامة في مكتبة داخليا :

العلاقات العامة هي نشاط إداري يقوم به أشخاص متخصصون لخلق علاقات طيبة بين المؤسسة و جمهورها

4- حسب رأيك على ماذا تعتمد العلاقات بين القارئ و المكتبي ؟

التفاهم و التعاون بينهم كسب ثقة المستفيدين بناء سمعة طيبة

2- ما مصدر العلاقات العامة بنسبة لك ؟ (حسب رأيك)

السلوك الإعلام المزيج بينهما

3- هل للعلاقات العامة دور في خلق مناخ أفضل للعمل المكتبي؟

نعم لا نوعا ما

4- هل العلاقات تهتم بالجمهور الداخلي ام الخارجي؟

الجمهور الداخلي الجمهور الخارجي

5- ما الأعمال التي يؤديها موظف للعلاقات العامة؟ رتبها حسب الأولوية؟

تحقيق الاتصال الناجح ترويج المعلومات الاشتراك في برامج إذاعية

6- ما مبادئ العلاقات العامة حسب علمك؟

كسب ثقة الجمهور الالتزام بمبادئ الأخلاق السلمية استخدام البحث العلمي

التعاون مع المكتبات

7- هل ترى أن العلاقات العامة في مكتبكم تساعد في تحسين و رفع إقبال المستفيد؟

نعم لا نوعا ما

8- ما الذي تراه مناسباً لتحسين مستوى العلاقات العامة في مكتبكم؟

المحور الرابع: العلاقات العامة بين مختلف المصالح

1- هل هناك اتصال بينك وبين زملائك؟

نعم لا نوعا ما

2- هل يتم التواصل غالبا بشكل جيد؟

نعم لا نوعا ما

3- ما درجة التواصل معهم؟

قوي ضعيف متوسط

4- كيف يتم هذا التواصل؟

البريد الإلكتروني مواقع التواصل الاجتماعي الاتصال بالهاتف الاتصال المباشر

5- هل هناك تنسيق بين مصلحتك وبين المصالح الأخرى؟

نعم لا نوعا ما

6- هل تتناوب مع زملائك على مصالحي موجودة داخل مكتبلكم؟

نعم لا

إذا كانت الإجابة بنعم فهل يساعد ذلك في :

-تبادل الخبرات و المعارف لدى زملائك

-توطيد العلاقة بينك و بينهم

-كسر الروتين

جامعة الجبالي بونعامة خميس مليانة

كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية

قسم العلوم الإنسانية

شعبة علم المكتبات والتوثيق

تخصص إدارة المؤسسات الوثائقية والمكتبات

مقابلة مع مسير المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية " حمدان حاجي " بولاية عين الدفلى

في إطار التحضير لنيل شهادة الماستر في إدارة المؤسسات الوثائقية والمكتبات

بعنوان : العلاقات العامة في المكتبات العامة

من إعداد :

- غداوية إيمان
- بن خديجة مسعودة

السنة الجامعية: 2018 - 2019

أسئلة المقابلة

1- هل هناك مصلحة للعلاقات العامة ؟ وما هو الدليل؟

.....

2- هل ترى أن مصلحة العلاقات العامة ضرورية ؟ ولماذا؟

.....

3- هل تعتقد أن ممارسة العلاقات العامة في مكتبكم كافية للتعريف بها

.....

4- من هم المسؤولون عن العلاقات العامة داخليا وخارجيا ؟ وما تخصصهم ؟

.....

5- هل تؤثر الخدمات المكتبية على العلاقات العامة وعلى الموظفين ؟

.....

6- ما تقييمكم لعلاقات المكتبة العامة حاليا ؟

.....

7- ما هي الإمكانيات المسخرة للعلاقات العامة في المكتبة ؟

.....

8- هل تستخدم المكتبة وسائل الإعلام والاتصال في تقوية علاقاتها العامة مع المستفيدين ؟

.....

9- كيف للمكتبة أن تستغل العلاقات العامة في تحقيق أهدافها ؟

.....

10- ما هي العراقيل والصعوبات التي تواجه العلاقات العامة في مكتبكم ؟

.....

11- ما هي تصوراتكم للسبل الكفيلة لتطوير العلاقات العامة في المكتبة ؟

.....