



جامعة 8 ماي 1945 قالمة



كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية

قسم علوم الإعلام والاتصال وعلم المكتبات

شعبة علم المكتبات

رقم التسجيل:.....

الرقم التسلسلي:.....

## مذكرة

مقدمة لنيل شهادة الماستر في علم المكتبات

تخصص: إدارة المؤسسات الوثائقية والمكتبات

تقييم رضا المستفيدين من خدمات المكتبات العامة الجزائرية

دراسة ميدانية بالمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية "بركات سليمان-عنابة"

تحت إشراف:

إعداد:

أ. عيواز محند زين

سعداوي فاطمة الزهرة

مكي ريمة

أعضاء لجنة المناقشة:

اللقب و الإسم	الدرجة العلمية	الصفة
بن زكة وسام	أستاذة محاضرة ب	رئيسا
عيواز محند زين	أستاذ محاضر أ	مشرفا. مقرا
شابونية عمر	أستاذ مساعد أ	مناقشا
بن ضيف الله نعيمة	أستاذة محاضرة ب	مناقشا

السنة الجامعية: 2020/2021



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة 8 ماي 1945 قالة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علوم الإعلام والاتصال وعلم المكتبات

شعبة علم المكتبات

## تصريح شرفي

خاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية لإنجاز بحث

(حسب النص الوارد في ملحق القرار الوزاري رقم 1082 المؤرخ في 2020 /12/27 المتعلق بالوقاية من السرقة العلمية ومحاربتها)

أنا الممضي (ة) أدناه،

السيدة (ة) نعماء قاطية الزهرية الصفة: طالبة

الحامل (ة) لبطاقة التعريف الوطنية رقم: 081669 والصادرة بتاريخ: 2014/11/24

والمسجل (ة) بكلية: العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم: علوم الإعلام والاتصال وعلم المكتبات،

والمكلف (ة) بإنجاز أعمال بحث لإنجاز مذكرة ماستر في علم المكتبات، تخصص:

إدارة المؤسسات الوثائقية والمكتبات، عنوانها:

تقييم رهناء المستندون في المكتبة العامة الجزائرية: دراسة  
هيكلية بالاعتدال الرشيدي للمطالعة العمودية بتركات سليلي في كمالية

أصرح بشرفي أنني ألتزم بمراعاة المعايير العلمية والمنهجية ومعايير الأخلاقيات

المهنية والنزاهة الأكاديمية المطلوبة في إنجاز البحث المذكور أعلاه.

التاريخ: 2021/07/06

توقيع المعني (ة)

ع. ه. ه.



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة 8 ماي 1945 قالمة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علوم الإعلام والاتصال وعلم المكتبات

شعبة علم المكتبات

## تصريح شرفي

خاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية لإنجاز بحث

(حسب النص الوارد في ملحق القرار الوزاري رقم 1082 المؤرخ في 2020 /12/27 المتعلق بالوقاية من السرقة العلمية ومحاربتها)

أنا المضي (ة) أدناه،

السيدة (ة) مكي زلية ، الصفة: طالبة

الحامل (ة) لبطاقة التعريف الوطنية رقم: 757246 ، والصادرة بتاريخ: 2015/4/16

والمسجل (ة) بكلية: العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم: علوم الإعلام والاتصال وعلم المكتبات،

والمكلف (ة) بإنجاز أعمال بحث لإنجاز مذكرة ماستر في علم المكتبات، تخصص:

إدارة المؤسسات الوثائقية والمكتبات، عنوانها:

لتقديم بحث الماجستير في المكتبات العامة الجزائرية  
دراسة ميدانية بالكتابة الرئيسية المطالعة الموسمية لكتاب سليمان خنابة

أصرح بشرفي أنني ألتزم بمراعاة المعايير العلمية والمنهجية ومعايير الأخلاقيات

المهنية والنزاهة الأكاديمية المطلوبة في إنجاز البحث المذكور أعلاه.

التاريخ: 2021/07/06

توقيع المعني (ة)

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

## الشكر والعرفان

إن الشكر صيغة حميدة لدى البشر يزينها العرفان بفضل الناس بعضهم على بعض ذلك ما أراده الله سبحانه وتعالى للناس جميعا

فالحمد لله رب العالمين صاحب الفضل العظيم ذا الشأن العظيم الفعال لما يريد والصلاة والسلام على أشرف المرسلين سيدنا محمد خاتم النبيين وسيد البشر أجمعين

أتقدم بأسمى الشكر والتقدير إلى الأساتذة الأفاضل وأخص بالذكر الأستاذ الفاضل "عجواز محمد الزين الذي بفضل إعانته استطعنا إكمال هذا العمل المتواضع ولمننا أتقدم إليه بالشكر والامتنان من الله عز وجل أن ينير طريقته

إلى هؤلاء جميعا نقول لهم: شكرا جزيلًا .





# فهرس المحتويات

العنوان	رقم الصفحة
الشكر	
الاهداء	
فهرس المحتويات	
فهرس الجداول	
فهرس الأشكال	
فهرس الملاحق	
مقدمة	
<b>الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة</b>	
1- الاشكالية:	4
2- أهمية الدراسة	5
3- أهداف الدراسة	5
4- منهج الدراسة	5
5- أسباب إختيار الموضوع	6
6- الدراسات السابقة	6
7- مصطلحات الدراسة	8
<b>الإطار النظري</b>	
<b>الفصل الثاني: المكتبات العامة و دورها في خدمة المستخدمين</b>	
تمهيد:	11
1- ماهية المكتبات العامة:	12
2- نشأة وتطور المكتبات العامة:	12
3- أهداف ووظائف المكتبات العامة:	14
4- مكونات المكتبات العامة:	16
5- أنواع المكتبات العامة:	19
6- خدمات المكتبات العامة:	21
7- المكتبات العامة في الجزائر:	26
8- أنواع المكتبات العامة في الجزائر:	27
9- تنظيم مكتبات المطالعة العمومية في الجزائرية:	33
خلاصة الفصل:	36

الفصل الثالث: أهمية رضا المستخدمين من خدمات المكتبات العامة	
38	تمهيد
39	1- مفهوم الرضا
39	2- تعريف المستخدم
40	3- تعريف رضا المستخدمين
40	4- فئات المستخدمين
41	5- العوامل المؤثرة في رضا المستخدم
42	6- تقييم رضا المستخدمين
44	7- أهمية تقييم رضا المستخدمين
44	8- أهداف تقييم رضا المستخدم
45	9- أساليب وأدوات تقييم رضا المستخدمين
46	10- صعوبات تواجه عملية تقييم رضا المستخدمين
48	خلاصة الفصل
الإطار التطبيقي	
الفصل الرابع: الإجراءات الدراسة الميدانية	
51	تمهيد
52	1- التعريف بمكان إجراء الدراسة
53	2- الهيكل التنظيمي للمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية "بركات سليمان"
54	3- إجراءات الدراسة
54	4- عينة الدراسة
55	5- أدوات جمع البيانات
56	6- تفرغ بيانات الإستبيان
74	7- النتائج على ضوء الفرضيات
75	8- النتائج العامة للدراسة
79	الخاتمة
81	قائمة البيبليوغرافية
87	الملاحق
	الملخص



# فهرس الجداول

## فهرس الجداول

رقم الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
52	يمثل رصيد المكتبة.	1
52	يمثل العدد الإجمالي للرصيد من حيث طريقة التزويد	2
54	يمثل الفئات المسجلة في المكتبة.	3
55	يمثل عينة الدراسة	4
55	يمثل نسبة الإستمارات الموزعة والمسترجعة	5
56	يمثل الجنس	6
56	يوضح الفئة العمرية	7
57	يمثل التردد على المكتبة	8
57	يمثل أسباب التردد على المكتبة	9
58	يمثل المتوفر بالمكتبة	10
58	يمثل طبيعة محتوى المصادر التي تقدمها المكتبة	11
59	المكتبة توفر خدمات متنوعة تجعلك تتردد عليها	12
59	المكتبة تفتح أبوابها في أيام تساعدك	13
60	المكتبة تفتح أبوابها في أوقات تساعدك	14
60	تمكنك فهارس المكتبة من الإطلاع على مواردها.	15
61	توفر المكتبة قوائم لمقتنياتها الجديدة	16
61	تقدم المكتبة إجابات على كل تساؤلاتك	17
61	تقدم المكتبة توجيهات تساعد في الوصول إلى مواردها	18
62	توفر لك المكتبة خدمة التصوير والإستنساخ	19
62	توفر لك المكتبة دورات تدريبية تمكنك من الإستفادة من مواردها	20
63	تقدم المكتبة خدمات إلكترونية	21
63	إذا كانت الإجابة بنعم ما هي الخدمات الإلكترونية التي تستعملها	22
64	نوع الخدمات المكتبية التي تتناسب مع طبيعة إحتياجاتك	23
64	الرضا عن الخدمات المقدمة	24
67	الرضا عن الخدمات المتوقعة	25
69	صعوبات تنظيمية	26
71	الصعوبات البشرية	27

## فهرس الجداول

---

73	الصعوبات التقنية	28
----	------------------	----



# فهرس الأشكال

فهرس الأشكال

رقم الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
34	هيكل التنظيمي للمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية	01
53	الهيكل التنظيمي للمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية "بركات سليمان"	02

## البطاقة الببليوغرافية:

سعداوي، فاطمة الزهرة

تقييم رضا المستفيدين من المكتبات العامة الجزائرية: دراسة ميدانية بالمكتبة الرئيسية  
للمطالعة العمومية "بركات سليمان" عنابة/ مكي ريمة، فاطمة الزهرة سعداوي؛ محند الزين  
عيواز.-[د.م]: [د.ن]، 2021.-جداول، صور؛ 30 سم

مذكرة ماستر: إدارة المؤسسات الوثائقية: 8 ماي 1945 قالمة: 2021

مكي، ريمة (مؤلف)

عيواز، محند الزين (مشرف)

# المقدمة

تعتبر المكتبات ومراكز المعلومات مقياس لحضارة الأمم والشعوب لما تحتويه من إرث حضاري وثقافي للأمم، ويقاس تقدم وتطور المكتبات بما تقدمه من خدمات لروادها والمكتبات العامة من أهم المرافق الحضارية التي من شأنها أن تلعب دورا بارزا في المجتمع كونها توفر للمستفيدين والباحثين فضاء للعمل والمطالعة كما توفر مصادر معلومات متنوعة. والجزائر كغيرها من دول العالم التي بادرت بإنشاء هذه المكتبات في الولايات والبلديات وغيرها، وذلك من أجل الإرتقاء بقطاع القراءة والمطالعة والتنمية الثقافية وضمان وصول المعلومات للجميع مهما اختلفوا في الجنس والسن والمستوى.

ويعد المستفيد الجزء الأكثر أهمية في المكتبات العامة حيث يبدأ نشاطها من دراسة حاجاته ورغباته ثم العمل على تلبيةها بشكل أفضل بهدف زيادة مستوى الرضا لديه وبناء علاقات طويلة الأمد معه، فالمستفيد اليوم أصبح لا يكتفي بتلقيه للخدمة فقط وإنما أصبح يلح على خدمات فعالة ترضيه لذا يجب تشخيص نقاط الضعف والعمل على تحسينها للوصول إلى أعلى مستويات الرضا.

ومن هذا المنطلق سنحاول في هذه الدراسة معرفة مدى رضا المستفيدين من المكتبات العامة الجزائرية من خلال دراسة ميدانية بالمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية "بركات سليمان" بولاية عنابة، ومن أجل الإحاطة بكل جوانب مشكلة الموضوع والتطرق لجميع العناصر التي تتعلق به جاءت دراستنا في أربعة فصول تناول كل منها ما يلي:

**الفصل الأول:** تضمن هذا الفصل الجانب المنهجي للدراسة، حيث تطرقنا فيه إلى أهمية الدراسة وأهدافها وأسباب إختيار الموضوع، وقمنا بعرض الإشكالية وتساؤلات الدراسة وفرضياتها بالإضافة إلى الدراسات السابقة وتحديد مصطلحات الدراسة.

**الفصل الثاني:** تناولنا فيه ماهية المكتبات العامة، نشأتها وتطورها، أنواعها وأهدافها ووظائفها، مكوناتها وخدماتها. ثم تناولنا المكتبات العامة في الجزائر، أنواعها، مكتبات المطالعة العمومية .

**الفصل الثالث:** تطرقنا في هذا الفصل إلى مفهوم الرضا، تعريف المستفيد، تعريف رضا المستفيدين. كما تناولنا فيه فئات المستفيد وتقييم رضا المستفيدين، العوامل المؤثرة في رضا المستفيدين، أهمية وأهداف تقييم رضا المستفيدين. بالإضافة إلى أساليب وأدوات تقييم رضا المستفيدين والصعوبات التي تواجه عملية تقييم رضا المستفيدين.



الفصل الرابع: قد تناولنا فيه الدراسة الميدانية لتقييم رضا المستخدمين من المكتبات العامة الجزائرية، حيث تطرقنا فيه إلى تحليل وتفسير نتائج الإستبيان وصولاً إلى النتائج العامة.

وقد واجهتنا مجموعة من الصعوبات خلال إعداد هذه المذكرة وهي:

-إتمادنا على على المراجع الإلكترونية نظراً لقلّة المراجع الورقية المرتبطة بموضوع الدراسة.

-بعد مكان الدراسة.

-عدم تجاوب بعض العاملين في المكتبة محل الدراسة وعدم السماح لنا بالرجوع إلى المكتبة للحصول على معلومات أكثر تثيري موضوع بحثنا.

# الفصل الأول: الإطار المنهجي

1- الاشكالية

2- أهمية الدراسة

3- أهداف الدراسة

4- منهج الدراسة

5- أسباب إختيار الموضوع

6- الدراسات السابقة

7- مصطلحات الدراسة

## 1- الإشكالية:

تنشط المكتبات العامة اليوم في محيط يتميز بالتغير والتطور السريع لاحتياجات المستخدمين مما يؤثر على مراحل جمع ومعالجة وإعادة توزيع المعلومات التي تساعد في الحصول على طريقة ناجحة لمسايرة التغيرات خاصة أنها تستهدف جميع شرائح المجتمع. ويعتبر نجاح المكتبة مرتبط بجودة ونوعية الخدمات التي تقدمها لمجتمع المستخدمين، كذلك نجاحها واستمرارها لا يقتصر على امتلاكها للوسائل المادية واليد العاملة المتخصصة فقط إنما يركز وبشكل كبير على كيفية تسيير هذه الوسائل التي تتوفر عليها بشكل يضمن تحقيق وتلبية رغبات مستخدميها وتحقيق رضاهم. فالمكتبات العامة شأنها شأن المكتبات الأخرى هدفها الأول هو خدمة المستخدمين والتركيز عللاً لإرضائهم، فقد أصبح المستخدم اليوم يحتاج إلى خدمات فعالة ترضيه وذلك من خلال معرفة وجهة نظره حول الخدمات وتحليلها لتقدير مدى فعاليتها وتحقيق رضاه عنها. وعليه فإن الإشكالية جاءت كالتالي:

ما مدى رضا المستخدمين من خدمات المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية "بركات سليمان"

بولاية عنابة؟

التساؤلات:

- هل تسعى المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية "بركات سليمان" بولاية عنابة لتحقيق رضا المستخدمين؟
- ما هي الخدمات الإلكترونية التي يستعملها المستخدمون في المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية "بركات سليمان" بولاية عنابة؟
- ما هو مستوى رضا المستخدمين من الخدمات التي تقدمها المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية "بركات سليمان" بولاية عنابة؟
- ما هي الصعوبات التي تحول دون تحقيق رضا المستخدمين في المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية "بركات سليمان" بولاية عنابة؟

الفرضيات:

- من الأهداف الرئيسية التي تسعى إليها المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية "بركات سليمان" بولاية عنابة تحقيق رضا المستخدمين.

- من بين الخدمات الإلكترونية التي يستعملها المستفيدون بالمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية "بركات سليمان" بولاية عنابة خدمة الموقع الإلكتروني.
- مستوى رضا المستفيدين من الخدمات التي تقدمها المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية "بركات سليمان" بولاية عنابة مرتفع.
- غياب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من بين الصعوبات التي تحول دون تحقيق رضا المستفيدين في المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية "بركات سليمان" بولاية عنابة.

## 2- أهمية الدراسة:

تتمحور أهمية الدراسة في تسليط الضوء على المكتبات العامة وخدماتها وأهميتها في المجتمع في الوقت الذي تعاني المكتبات من ضعف الإقبال وقلة الاهتمام

## 3- أهداف الدراسة:

- إلقاء الضوء على مفهوم تقييم رضا المستفيدين وأهميته وتحديد الأساليب المستخدمة في عملية التقييم.
- التعرف على الخدمات المعلوماتية في المكتبات العامة.
- تقييم رضا المستفيدين من الخدمات التي تقدمها المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية "بركات سليمان" بولاية عنابة.
- التعرف على جمهور المكتبة والتعرف على العوامل التي تؤثر على رضاهم.
- التعرف على الصعوبات التي تواجه المستفيدين في المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية "بركات سليمان".

## 4- منهج الدراسة:

تعتمد أساسيات القيام بأي بحث على المنهج المتبع بالدرجة الأولى والذي يحدده ويختاره الباحث وفق ضوابط معينة، بحيث يكون ملائماً لمضمون دراسته وتحديد أبعادها بغية الوصول إلى نتائج منطقية ومحددة. وقد إعتمدنا في دراستنا هذه على المنهج الوصفي وهو أكثر المناهج إستعمالاً في

البحوث الإجتماعية والإنسانية، كما أنه يعتمد على العديد من أدوات البحث لاسيما الإستبيان والمقابلة والملاحظة وهو الأمر الذي جعل إختيارنا لهذا المنهج دون سواء وذلك لتوافقه مع دراستنا. وقد إعتدنا على المنهج الوصفي لأننا بصدد وصف واقع خدمات المكتبات العامة وتأثيرها على رضا المستفيدين.

#### 5- أسباب إختيار الموضوع:

##### أسباب ذاتية:

-ميلنا الشخصي لهذا الموضوع.

-إرتباط الموضوع بالتخصص.

##### أسباب موضوعية:

-تعريف المستفيد بما تقدمه المكتبات العامة من خدمات.

-معرفة مواطن القوة والضعف في خدمات المكتبات العامة.

-معرفة مدى رضا المستفيدين من المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية "بركات سليمان".

#### 6- الدراسات السابقة:

الدراسة الأولى: بعنوان "جاهزية المكتبات العامة لتقديم خدمات المعلومات من خلال الشبكات الإجتماعية" دراسة ميدانية بمكتبات المطالعة العمومية للشرق الجزائري.

مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في علم المكتبات 2019/2018 من إعداد الطالبتين منال معايزة، حنان بوطالب.

و من أهداف هذه الدراسة مايلي:

-معرفة مدى جاهزية المكتبات العامة لتقديم خدمات المعلومات من خلال الشبكات الإجتماعية من جهة ومعرفة الصعوبات التي تواجههم دون إستخدام هذه التقنيات من جهة أخرى. وقد توصلت

الطالبتين من خلال هذه الدراسة إلى أن العاملين بالمكتبات الرئيسية محل دراستهم على وعي بمفهوم الشبكات الإجتماعية، كما لديهم مهارات تكنولوجية تمكنهم من إستخدام<sup>1</sup>.

الدراسة الثانية: بعنوان "تأثير أبعاد جودة الخدمة على رضا الزبون في قطاع الإتصالات" دراسة حالة عينة زبائن موبليس. مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في تسويق الخدمات 2018/2017، من إعداد الطالب نذير بياز.

من أهداف هذه الدراسة محاولة تقييم إستخدام المؤسسة لأبعاد جودة الخدمة في تحقيق رضا الزبون وقد توصل الطالب من خلال هذه الدراسة إلى أنه على المؤسسة تحسين جودتها بإستمرار وذلك بإضافة خدمات جديدة ومواكبة التكنولوجيا المتطورة بإستمرار من أجل الحفاظ على الزبون.<sup>2</sup>

الدراسة الثالثة: بعنوان "المفهوم الجديد للفضاء العمومي وتطبيقاته بالمكتبات العمومية بالجزائر". أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه في علم المكتبات والعلوم الوثائقية 2018/2017 من إعداد الطالب ديموش أسامة. ومن أهداف هذه الدراسة ما يلي:

-عرض التوجهات الحديثة في علوم المكتبات والمعلومات التي تدرج مفهوم الفضاء العمومي في أسس وقواعد المكتبات العمومية.

-صناعة فضاءات منفتحة على المجتمع وإضفاء الطابع الديمقراطي على الثقافة.

-شرح وضبط قواعد عمل مفهوم الوساطة الثقافية في المكتبات.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> معيزي منال، بوطالب، حنان. جاهزية المكتبات العامة لتقديم خدمات المعلومات من خلال الشبكات الاجتماعية: دراسة ميدانية بمكتبات المطالعة العمومية للشرق الجزائري [على الخط]. مذكرة ماستر: إدارة المؤسسات الوثائقية والمكتبات: جامعة 8 ماي 1945 قالمة: 2019. متاح على <http://dspace.univ-guelma.dz>.

<sup>2</sup> بياز نذير، حساني، عبد الكريم. تأثير ابعاد جودة الخدمة على رضا الزبون في قطاع الاتصالات: دراسة حالة عينة زبائن موبليس أم البواقي. [على الخط]. مذكرة ماستر: تسويق الخدمات: جامعة العربي بن مهيدي ام البواقي: 2017-2018. متاح على <http://bib.univ-oeb.dz>.

<sup>3</sup> ديموش أسامة. المفهوم الجديد للفضاء العمومي وتطبيقاته للمكتبات العمومية في الجزائر [على الخط]. أطروحة دكتوراه: مناقمت المعلومات، الوثائق والأرشيف. جامعة وهران 1 أحمد بن بلة: 2017-2018. متاح على <http://theses.univ-oran1.dz/document/tha4240.pdf>.

## 7- مصطلحات الدراسة:

## التقييم:

يتضمن التقييم مجموعة الأحكام التي تزن أو تقيس بها الشيء أو أي جانب من جوانب الخدمة المكتبية وتشخيص نقاط القوة والضعف، وذلك وصولاً إلى وضع الحلول المقترحة التي تسهم في الإعداد المستقبلي والتخطيط.<sup>1</sup>

## المكتبي:

هو الشخص الذي يتولى مسؤولية المكتبة ومحتوياتها وإختيار المطبوعات والمواد المكتبية التي تكون رصيد المكتبة، ويقدم معلومات وخدمات الإعارة لمقبلة إحتياجات المستفيدين.<sup>2</sup>

## الخدمات المكتبية:

هي كل ما يبذله العاملون بالمكتبات من جهد وكل ما توفره المكتبات من أدوات وإمكانيات من شأنها الإرتفاع بمستوى فعالية الإفادة من مصادر المعلومات أينما وجدت وتشمل هذه الخدمات إستقبال القراء والرد على إستفساراتهم وإكسابهم المهارات الأساسية اللازمة لتحقيق التعامل الفعال مع رواد المكتبة.<sup>3</sup>

## الخدمات الإلكترونية:

تعني ما تقدمه المكتبة من خدمات بشكل آلي للطلبة كخدمة البحث الآلي وخدمة الوصول إلى قواعد البيانات وغيرها من الخدمات المبنية على إستخدام التكنولوجيا وتطبيقات الإنترنت.<sup>4</sup>

<sup>1</sup> الزبير محمد علي عمر، نفيسة، تقويم خدمات المعلومات الالكترونية من وجهة نظر المستفيدين من مكتبات جامعة الخرطوم وجامعة العلوم والتقانة [على الخط]. مذكرة ماجستير. علوم المعلومات والمكتبات. الخرطوم: كلية الدراسات العليا، 2016. [8 ماي 2021]. ص. 59. متاحة على

<sup>2</sup> كشار، صبرينة. انعكاسات تكنولوجيا المعلومات على المهنة المكتبية بين التأقلم والزوال: دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية العربي بن مهدي أم البواقي [على الخط]. [د.ت.]. أم البواقي: معهد علم المكتبات والتوثيق [د.ت.]. [10 ماي 2021]. ص. 5-6. متاحة على

<sup>3</sup> صوان، هاشمي. واقع خدمات المعلومات في المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية دراسة حالة: مكتبة المطالعة -بحي بوعزيز معسكر انموذجا [ على الخط]. مذكرة ماستر. علم المكتبات . مستغانم: جامعة عبد الحميد بن باديس، 2018-2019. [8 ماي 2021]. ص. 29. متاحة على

<sup>4</sup> تقييم مستوى جودة الخدمات الالكترونية التي تقدمها مكتبة الجامعة الاردنية من وجهة نظر الطلبة. مجلة كلية التربية [على الخط] أفريل 2015. [8 ماي 2021]. [د.م.]. العدد: 163، الجزء الاول. ص. 920. متاحة على <http://w>



# الجانب النظري

## الفصل الثاني:

# المكتبات العامة ودورها في خدمة المستفيدين

تمهيد:

- 1- ماهية المكتبات العامة:
- 2- نشأة وتطور المكتبات العامة:
- 3- أهداف ووظائف المكتبات العامة:
- 4- مكونات المكتبات العامة:
- 5- أنواع المكتبات العامة:
- 6- خدمات المكتبات العامة:
- 7- المكتبات العامة في الجزائر:
- 8- أنواع المكتبات العامة في الجزائر:
- 9- تنظيم مكتبات المطالعة العمومية في الجزائرية:

خلاصة الفصل:

تمهيد:

تعتبر المكتبات العامة في مختلف أنحاء الوطن من أهم المرافق التي تلجأ إليها جميع شرائح المجتمع بمختلف أعمارهم، وهي تلعب دور كبير في تثقيف المجتمع ونشر الوعي الثقافي وفي تربية الأجيال الصاعدة على حب القراءة. كما أنها تعتبر فضاء مفتوح لتلبية احتياجات المستفيدين وما يميزها عن غيرها من المكتبات أن خدماتها متنوعة نظرا لإختلاف الفئة العمرية لمستفيديها.

وفي هذا الفصل سوف نتطرق إلى المكتبات العامة بشكل عام من حيث التعريف والفروع والخدمات والأهداف لا سيما المكتبات العامة الجزائرية وتنظيمها.

## 1- ماهية المكتبات العامة:

تعتبر المكتبة العامة مكان تقدم خدماتها مجاناً لجميع فئات المجتمع دون تمييز، لا في اللون أو الدين أو الجنس أو العمر، كما تهتم أيضاً بفئة ذوي الاحتياجات الخاصة بتوفيرها للإمكانيات التي تسهل عليهم الاستفادة منها وتلبي لهم احتياجاتهم. فهي تحتوي على مختلف المصادر من كتب، موسوعات، مجلات، مصادر سمعية وبصرية...إلخ.

عرفها علماء الكتب على أنها "مؤسسات ثقافية تعليمية، فكرية، تنشؤها الدولة وتمولها من الميزانية العامة لها. تعمل على حفظ التراث الثقافي الإنساني والفكري ليكون في خدمة القراء من كافة الطبقات الإجتماعية والمهنية على إختلاف مستواهم التعليمي، أعمارهم، دينهم، جنسهم".<sup>1</sup>

تعتبر المكتبة العامة فضاء للتنشئة الإجتماعية من خلال غرس حب القراءة والمطالعة من خلال تخصيص فضاءات خاصة بذلك، وهي من أبرز المؤسسات الثقافية في المجتمع نتيجة الدور الذي تقوم به في تطوير الفرد والمجتمع من خلال الخدمات التي تقدمها لتلبي إحتياجاتهم مع المحافظة على القيم والتراث الثقافي للمجتمع.<sup>2</sup>

من خلال التعريفين السابقين نستنتج أن: المكتبات العامة هي عبارة عن مؤسسة تعليمية، تثقيفية، متنوعة التخصصات والمجالات، تتواجد على مستوى المجتمعات سواء محلية، إقليمية أو وطنية وهي موجهة لجميع فئات المجتمع تقدم خدماتها بالمجان مع ضرورة حفظها للتراث الثقافي الخاص بالمجتمع".

## 2- نشأة وتطور المكتبات العامة:

## 1-2- المكتبات العامة عند الغرب:

لقد كانت المكتبات في العصور القديمة والوسطى حكراً على الملوك وأرباب السياسة والفلاسفة ورجال الدين، لا يستطيع المواطن البسيط الوصول إليها أبداً وكانت كثيراً ما تقيد إلى الأرفف

<sup>1</sup> بن عمروش، فريدة. استخدام تكنولوجيا المعلومات وتطوير وعصرنة مكتبات العامة. دراسات وابحاث المجلة العربية للابحاث والدراسات في العلوم الانسانية والاجتماعية [على الخط] جانفي 2021. [4 ماي 2021]. م ج 13، ع 1، ص 1033. متاحة على noor-book.com

<sup>2</sup> قاري عبد الغفور، عبد الفتاح. معجم مصطلحات المكتبات والمعلومات [على الخط]. الرياض: مكتبة الملك فهد. [4 ماي 2021]: 2000. ص55. متاحة على noor-book.com.

بالسلاسل أو تخزين في صناديق لكن هذا الوضع عرف حدا فاصلا حيث دعت الحاجة بين الحربين العالميتين إلى فتح أرصدة المكتبات أمام الجماهير وإنشاء المكتبات العامة ومن جملة المبادرات الناجحة البحث الذي قامت به هيئة التعاون الفكري سنة 1937 ونشرته في كتاب اسمه "الرسالة الإجتماعية والفكرية للمكتبات العامة". كما قامت العديد من الجمعيات الفرنسية والإنجلوساكسونية والحكومة الإسبانية بمبادرات حثيثة لم تسهم جميعها إلا في خلق جو مناسب فقط. و يعود الفضل لليونيسكو بأنها عادت فجعلت من المكتبات العامة محور حملتها بغية التربية الأساسية ومحاربة الأمية، حيث عملت على خلق دورات دراسية كانت بدايتها بمانشستر في 1948م وتجهيز مكتبات قيادية كمركز نيودلبي في الهند ومركز مودلان في كولومبيا وكلها تعد من الإنجازات الناجحة التي قامت بها اليونيسكو.<sup>1</sup>

## 2-2- المكتبات العامة والحضارة العربية الإسلامية:

لقد كانت هاته المكتبات منتشرة في معظم أنحاء البلاد الإسلامية وكانت تقدم الحبر والورق مجانا، وكان في قسم كبير منها مرشدون يساعدون القراء في الحصول على مصادر المعلومات والمطالعة فيها حرة. وقد كان عدد من العلماء والوزراء والأغنياء يوقفون مكتباتهم بعد موتهم على مدنيهم كما فعل الصحاب بن عباد الذي أوقف مكتبته على مدينة الري فأصبحت مكتبة عامة.<sup>2</sup>

ومن أمثلة هذه المكتبات نجد: المكتبة التي أنشأها علي بن سوار بنى داركتب في مدينة رام هرمز في الخليج العربي، وبنى دار أخرى في البصرة. نجد أيضا المكتبة التي أسسها وزير الدولة بهاء البويهبي سابوروسميت بإسمه عام 382 هجري، ووقفها على العلماء وقام بنقل الكثير من الكتب إليها حيث بلغ عددها 10400 مجلد في مختلف أصناف المعرفة.

أما مكتبة أبو عمار في الشام كان لها وكلاء يجوبون أقطار العالم الإسلامي بحثا عن الكتب والمخطوطات النادرة، وكانت كتبها مزخرفة ومحلات بالذهب والفضة.

وذكر أن عدد كتبها بلغ ثلاثة ملايين مجلد منها 150 ألف نسخة من القرآن الكريم و80 ألف نسخة من التفاسير، وقد أحرقها الصليبيون عند إحتلال طرابلس عام 502هـ/1009م.

<sup>1</sup> محمد فتحي، عبد الهادي، خليفة جمعة، نبيلة. المكتبات العامة. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 2001 ص21

<sup>2</sup> المرجع نفسه. ص22.

وهناك مكتبة بيت الحكمة في بغداد، ومكتبة دار العلم في القاهرة اللتان تعدان من المكتبات العامة، فقد أنشئت الأولى على يد جعفر المنصور، والثانية أسسها الخليفة الفاطمي. وقد عدد كتب مكتبة دار العلم إلى مليون وستة مئة ألف كتاب.

وفي الأندلس ظهرت دار الكتب بقرطبة التي أسسها الخليفة بن عبد الرحمان الناصر في قصر الزهراء وضمت المخطوطات النادرة حيث وصلت مجلداتها إلى 400 ألف مجلد.<sup>1</sup>

وكانت المكتبات الإسلامية من أهم المؤسسات التي كان لها دور في نشر الثقافة والمعرفة وارتبط ظهورها بعدة عوامل منها:

- ظهور حركة التدوين.
- ظهور حركة التأليف.
- ظهور حركة الترجمة.
- إنتشار الورق وظهور طبقة الوراقين.

وتميزت هذه المكتبات ب:

- كانت المكتبات الكبرى توضع تحت إدارة ثلاثة أشخاص هم: المشرف الأعلى(الوكيل)، أمين المكتبة(الخازن)، مساعد(مشرف).
- تولى إدارتها أشهر العلماء والأدباء والشخصيات البارزة.
- إهتموا ب فهرسة وتصنيف مصادر المعلومات بهذه المكتبات لتسهيل الوصول إلى محتوياتها.
- لم تكن مقتصرة على فئة معينة بل كانت مركز إشعاع لجميع الباحثين والدارسين.<sup>2</sup>

### 3- أهداف ووظائف المكتبات العامة:

#### 3-1-أهداف المكتبات العامة:

من بين الأهداف التي تسعى إليها المكتبات العامة ما يلي:

-المساهمة في محو الأمية من خلال كتب مبسطة ومصورة للتعليم والقراءة والكتابة.

<sup>1</sup> المرجع السابق.ص.23

<sup>2</sup> محمد فتحي، عبد الهادي. المرجع السابق ص 23.

- تنمية عادة القراءة والإستماع والمشاهدة لمختلف أنواع الأوعية.
- توفير مختلف الأوعية المقروءة والسمعية والبصرية والورقية والغير ورقية لخدمة كافة فئات المجتمع وتلبية ميولاتهم ورغباتهم.
- جعل التعليم أكثر نضجا وممارسة وتنوعا من خلال المساعدة في تقديم الخدمات للطلاب والتلاميذ<sup>1</sup>.
- التقدم العلمي والثورة التكنولوجية جعلت منها مطلبا وهدفا وطنيا وقوميا تساعد في تقديم أحدث الكتب العلمية والفنية.
- تساعد المكتبات العامة في نشر الوعي السياسي لدى الأفراد والجماعات والهيئات حتى يكون المواطن مشاركا، كما تساهم في مجالات التثقيف.
- المساهمة في قضاء وقت الفراغ بشكل أنفع وأكثر جدوى وفائدة للفرد والمجتمع فالقراءة غذاء العقل<sup>2</sup>.

### 2-3- وظائف المكتبات العامة:

للمكتبة العامة أربعة وظائف أساسية هي:

الوظيفة التثقيفية: فالمكتبة العامة توفر مصادر معلومات تساهم في التنمية الثقافية والتذوق الفني، فضلا عن التكيف مع ظروف المجتمع الذي يعيش فيه المستفيد. وتتيح له المساهمة في جميع الفنون والإستمتاع بها.

الوظيفة التعليمية: لها جانبان أساسيان هما:

-دور المكتبة في دعم وظيفة المكتبة المدرسية: حيث تستقبل الأطفال في سن ما قبل المدرسة بل تقدم لهم أحيانا الخدمات حينما لا تتوافر مكتبة مدرسية.

-دور المكتبة العامة في تعليم الكبار: وذلك بتوفيرها لمن تخلصوا من الأمية في سن متأخرة مصادر معلومات مناسبة لمستواهم القرائي والمهني، كما تقوم بتشجيع التعليم الذاتي للكبار والصغار.

<sup>1</sup> محمدي، محمد الطيب. نشاطات مكتبات المطالعة العمومية ودورها في تنمية القراءة لدى تلاميذ المدارس: دراسة ميدانية في المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية عصامي محمد بسكرة [على الخط]. مذكرة ماستر. ادارة المكتبات والمؤسسات الوثائقية. بسكرة: جامعة بسكرة، 2018-2019. [5 ماي 2021]. ص29. متاحة على <http://archives.univ-biskra.dz>

<sup>2</sup> محمدي، محمد الطيب. المرجع السابق ص30.

الوظيفة الإعلامية: تحرص المكتبة العامة على توفير وسائل الثقافة والإعلام المناسبة من كتب ونشرات وأدلة ومجلات وخرائط وأفلام، والتي من شأنها أن تساعد في الرد على الإستفسارات التي تحظى باهتمام المستفيدين منها وتقديم كافة المعلومات ذات الإهتمام العام سواء على المستوى المحلي أو القومي أو العالمي.

وقد ساهم ذلك في توفر التكنولوجيا الحديثة وذلك بتتبع هذه المعلومات وسرعة الحصول عليها، و الحفاظ على ما يتعلق بمجتمعها المحلي أو ما يتصل به من معلومات قومية أو عالمية لتكون ما يعرف بالأرشيف.<sup>1</sup>

الوظيفة الترويجية: تحرص المكتبة العامة دائما على اقتناء مصادر المعلومات التي يمكن قراءتها لأغراض استثمار أوقات الفراغ بشكل جيد.

ولا تقتصر مهمة المكتبة العامة على توفر مصادر المعلومات المقروءة والمسموعة والمرئية ولكنها تقوم بالعديد من الأنشطة من تنظيم المحاضرات والندوات والعروض المسرحية والمعارض.<sup>2</sup>

#### 4- مكونات المكتبات العامة:

##### 4-1- الموقع:

يعتبر موقع المكتبة من الأمور المهمة التي يجب أن تؤخذ بعين الإعتبار، لأنه يلعب دورا حيويا وهاما في تحقيق وظائف المكتبة ويساهم في نجاحها لذلك يجب أن يتسم ويتميز بما يلي:

- يجب أن يكون في مكان يسهل الوصول إليه خاصة بالنسبة للأطفال وكبار السن وفئة ذوي الإحتياجات الخاصة.

- يجب أن لا يكون موقع المكتبة معزولا، أي بعيد عن شبكة المواصلات العامة التي تحول دون إمكانية إقبال المستفيدين على المكتبة مما يساهم في فشلها.

- يجب أن يكون الموقع بعيدا عن كل ما يمثل خطرا على المقبلين للمكتبة.

- أن تتوافر فروع للمكتبة بحيث لا تتعدى فترة الوصول للمكتبة 30 دقيقة.

<sup>1</sup> المرجع نفسه ص34.

<sup>2</sup> محمدي، محمد الطيب. المرجع السابق ص35.

-لا بد من توفير دلائل وإرشادات في الطريق لتدل على موقع المكتبة.<sup>1</sup>

#### 2-4- المبنى:

يملك مبنى المكتبة دورا هاما في نجاح خدمات ووظائف المكتبة بشكل كلي ويجب أن يكون المبنى يتوفر على قاعة المطالعة وغيرها، كما يجب أن يكون ملائما من حيث المظهر الخارجي لأن ذلك يساهم في جذب القراء والمستفيدين. أي إنشاؤه حول مساحات خضراء ذلك ما يساهم في تحسين المزاج النفسي للإنسان.

-كما يجب أن يشمل المبنى على مواقف سيارات من أجل المترددين للمكتبة لتوقيف سياراتهم.

-كما يجب أن يكون المبنى كبيرا بما فيه الكفاية لإستيعاب عدد المستفيدين اللذين يستعملون المكتبة.

-كما يجب أن يتسم المبنى بالمرونة، بحيث يستوعب مجموعة من المواد المكتبية في المستقبل والزيادة في أعداد الرواد الحاليين والمحتملين.

كذلك أن يتوفر المبنى على مجموعة من المساحات هي كالآتي:

-مساحة خاصة بالمجموعات المكتبية المتوفرة بالمكتبة.

-مساحة خاصة بالمستفيدين.

-مساحة خاصة بالموظفين.

-مساحة خاصة بقاعات الإجتماعات.

-مساحة عمل الحواسيب.

-مساحة خاصة بموقف السيارات.

<sup>1</sup> بسلطان، سهام. مكتبات المطالعة العمومية ودورها في تنمية ثقافة المجتمع: المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية مستغانم مولاي بلخميبي نموذجاً [على الخط]. مذكرة ماسنر. نظم المعلومات التكنولوجية الحديثة والتوثيق. مستغانم: جامعة مستغانم، 2015-

2016. [5 ماي 2021]. ص36. متاحة على <http://dspace.univ-mostaganem.dz>

ينبغي على المكتبة أن تعيد دراسة المساحة المخصصة لكل نشاط كل خمس سنوات على الأقل وذلك للإطلاع على كل ما هو جديد.<sup>1</sup>

البيئة الداخلية للمبنى: تكمن فعالية البيئة الداخلية للمبنى فيما يلي:

الإضاءة بنوعها الطبيعية والإصطناعية: إذ تعد إحدى الوسائل التي تساهم في تهيئة الإطار الصحي والنفسي للمستفيد.

أجهزة تكييف الهواء: له دور كبير في مدى فاعلية المبنى وملاءمته للعمل، خصوصا في المناطق التي ترتفع فيها درجة الحرارة وتكثر فيها الرطوبة. فالمكيفات الهوائية لازمة من أجل الموظفين والمتريدين على المكتبة.

فضاءات الإستقبال: فهي تلعب دورا هاما في التردد على المكتبة لأن فضاءات الإستقبال تعتبر مجالا لتنقل وتوجيه المستفيدين، وتشكل في بعض الأحيان أماكن الراحة مع تزويدها ببنك إستقبال وآخر للإعارة لذلك فإن المكان المفضل لها هو مدخل المكتبة.<sup>2</sup>

#### 3-4- المورد البشري:

إن وجود القوى العاملة المؤهلة يعد أمرا أساسيا في إدارة ونجاح خدمات المكتبات وهناك ثلاث فئات من العاملين في المكتبة:

الفئة الإدارية: تعنى بالتخطيط والتنظيم والتنسيق والإشراف على الأعمال ومتابعتها، ويكون أمين المكتبة هو المسؤول الإداري الأعلى الذي يتوجب عليه إدارة المكتبة.

الفئة الفنية: مهمتها هي إنجاز الأعمال الفنية كالفهرسة، التصنيف، إلخ وينبغي وضعها في أماكن العمل التي تتناسب مع مؤهلاتها ومهاراتها الفنية.

الفئة الثالثة: تضم العاملين الغير فنيين وهم الذين يقومون بممارسة الأعمال الروتينية.

<sup>1</sup> بسطان، سهام، مرجع السابق، ص 37

<sup>2</sup> المرجع نفسه، ص 37.

ولابد أن يتسم العاملون بالمكتبات بمجموعة من الصفات منها: التعاون، المساواة، الصبر، الجدية والدقة والتنظيم، رحابة الصدر، ...إلخ.<sup>1</sup>

#### 5- أنواع المكتبات العامة:

هناك أنواع عديدة من المكتبات العامة تختلف وفقا لمحيطها وحسب فئات الشعب وهذه الأنواع كما يلي:

#### 5-1- المكتبة الفرعية:

في هذا النوع يجب إنشاء فروع للمكتبة الرئيسية عندما يكون مجتمعها مجتمع ضخم وتكون المدينة كبيرة، والغرض الأساسي منها هو إيصال الخدمة المكتبية للمواطنين الذين يصعب عليهم الوصول إلى المكتبة العاكة الرئيسية أو المركزية لأي سبب من الأسباب وهذا ما يؤدي إلى توفير الوقت والجهد على المستفيدين من المكتبة.<sup>2</sup>

#### 5-2- المكتبة المتنقلة:

هي عبارة عن بدائل توفرها الدولة في حالة عدم وجود مكتبات عامة في بعض المناطق النائية حتى يتسنى للقراء الوصول إلى المواد القرائية.

وهي عبارة عن سيارة مملوءة بالكتب والقصص والمجلات والصحف...إلخ، وقد تعددت أشكالها وفقا للبيئة التي تخدمها. ووظيفتها هي إتاحة الفرصة للقراء للإطلاع والقراءة نظرا للظروف التي تعيق ذهابهم إلى المكتبات العمومية الثابتة في المدينة أو القرية، فهي تنقل إليهم هاته المصادر والخدمات أينما وجدوا.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> بسطان، سهام. المرجع السابق. ص38.

<sup>2</sup> قريد، سماح. اتجاهات المستفيدين نحو الخدمات المكتبية في مكتبات المطالعة العمومية: دراسة ميدانية بمكتبة المطالعة العمومية مالك بنو نبي تبسة [عل الخط]. مذكرة ماستر. تنديم وتسيير المكتبات ومراكز التوثيق. تبسة: جامعة العربي التبسي، 2015-2016. [6 ماي

[2021]. ص 9. متاحة على <http://dspace.univ-tebessa.dz>

<sup>3</sup> المرجع نفسه. ص 34.

## 3-5- مكتبات الأطفال:

يمكن لمكتبات الأطفال أن تكون قسما أو جانبا في المكتبات العمومية على الرغم من أنها بدأت في الآونة الأخيرة مستقلة عنها كما هو الحال بمكتبات رياض الأطفال والجمعيات والمؤسسات ذات العلاقة بالطفولة.

وقد انتشرت مكتبات الأطفال مع بداية النصف الثاني من هذا القرن كنتيجة طبيعية لسببين رئيسيين هما:

- غزارة مكتبات الأطفال ومختلف أشكالها وموضوعاتها.
- شعور المهتمين بحياة الطفل وأهمية الطفولة كمرحلة متميزة في حياة الفرد وتهدف إلى:

-توفير الكتب المناسبة للأطفال.

-خلق الجو المناسب للمطالعة والتسلية.<sup>1</sup>

## 4-5- المكتبة المركزية:

تتواجد على مستوى المدن الكبرى أو مراكز الولايات، تأخذ هذه المكتبات على عاتقها مهمة الإدارة العامة والإشراف الفني وتنظيم وتبادل المجموعات والمعلومات. وتهتم بحفظ التراث الثقافي في المنطقة.

## 5-5- مكتبات المناطق:

توجد على مستوى المدن الصغيرة داخل الولاية، تقوم بأبرز مهام المكتبات المركزية على مستوى المنطقة التي تتواجد فيها وتشرف على المكتبات الفرعية التي تتبعها.<sup>2</sup>

هناك تقسيم آخر للمكتبات العامة على أساس الجمهور الذي يتردد عليها إستنادا على الرصيد المتوفر لها وهو كالآتي:

<sup>1</sup> بومعزة، حميد، بن كلثوم، ابراهيم. النشاطات الثقافية في المكتبات العمومية: المكتبة الرئيسة للمطالعة العمومية لولاية غيليزان نموذجا [على الخط]. مذكرة ماستر. نظم المعلومات التكنولوجية الحديثة والتوثيق. مستغلم: جامعة مستغانم، 2017-2018 [6 ماي

2021] ص32 متاحة على <http://dspace.univ-mostaganem.dz>

<sup>2</sup> قريد، سماح. المرجع السابق. ص11.

## 5-5-1- مكتبات عامة كبيرة الحجم:

هذا النوع يخدم فئة كبيرة من المواطنين بمختلف الأعمار والمستويات الثقافية أقل نسبيا من المكتبات العامة الكبيرة.

## 5-5-2- مكتبات عامة متوسطة الحجم:

هي التي تخدم مجموعة معتبرة من المواطنين أقل نسبيا من مجتمع المكتبة العامة كبيرة الحجم.

## 5-5-3- مكتبات عامة صغيرة الحجم:

هذا النوع من المكتبات يخدم مجموعة صغيرة من المواطنين، فالاشخاص الذين يترددون عليها قليلون ودوامها محدود.<sup>1</sup>

## 6- خدمات المكتبات العامة:

الخدمة المكتبية هي كافة التسهيلات التي تقدمها المكتبة للمستفيدين من أجل استخدام الكتب والمواد المكتبية الأخرى، والخدمات المكتبية في المكتبات العامة تقسم إلى خدمات مباشرة وخدمات غير مباشرة وهي كالآتي:

## 6-1- الخدمات المباشرة:

## 6-1-1- خدمة الإعارة:

هي عملية تسهيل المستفيد في الحصول على ما يحتاجهم كتب لأن وقته قد لا يتسع للإطلاع عليها داخل المكتبة، والسماح له بأخذها خارج المكتبة. تكون الإعارة عادة محددة بمدة زمنية وشروط تضعها المكتبة. وكتعريف آخر: الإعارة هي عملية تسجيل وإخراج الكتب أو الوثائق الأخرى بمختلف أنواعها لاستخدامها خارج أو داخل المكتبة بغرض الحصول على المعلومات والإستفادة منها خلال فترة زمنية معينة ووفق شروط محددة.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> قريد، سماح. المرجع السابق. ص12.

<sup>2</sup> قاري عبد الغفور، عبد الفتاح. المرجع السابق. ص60.

## 6-1-1-1- أنواع الإعارة:

الإعارة حسب الرفوف: تقسم إلى قسمين هما:

نظام الرفوف المفتوحة: هذا النظام يسمح لجميع المستفيدين بالدخول إلى المكتبة والتجول بين الأرفف، والبحث عن المصادر التي تخدم موضوع بحثهم. وفي هذا النظام يجب مراعاة ما يلي:

- توفير مساحات واسعة بين الأرفف لسهولة التجول بينها من قبل المستفيدين.

- تدريب المستفيدين على كيفية الوصول إلى الأرفف وإخراج الكتب وإعادة ترتيبها، ويسمح هذا النظام لكل مستفيد بالتجول والدخول بين الرفوف ومن ثم إختيار الكتاب المناسب. ويساهم هذا النظام في زيادة رغبة المستفيدين على استخدام المكتبة وذلك لأن هناك حرية في الإختيار.

نظام الرفوف المغلقة: هذا النظام هو عكس النظام الأول، أي لا توجد حرية التجول بين الأرفف. تكون عملية الإعارة في هذا النظام أكثر تنظيماً حيث يوجد وسيط مكتبي هو الذي يقوم بالبحث بين الأرفف عن مصدر المعلومات المطلوب.<sup>1</sup>

وهذا النظام يحافظ على المكان الصحيح للكتب في الأرفف، كذلك يجنب المكتبة تلف وفقدان المواد المكتبية.

الإعارة حسب الإستخدام: وتقسم إلى:

الإعارة الداخلية: هي إعارة مصادر المعلومات داخل المكتبة وعدم السماح بخروج بعض المواد المكتبية كالمخطوطات والمطبوعات الرسمية والمجلدات والنسخ النادرة، حيث يسمح بإعارتها داخليا فقط أي لا تخرج عن نطاق المكتبة وتعاد في نفس اليوم بعد الإنتهاء من الإستفادة منها.

الإعارة الخارجية: هذا النوع فيه بعض من الحرية في الإستفادة من الكتاب للمستفيدين، حيث يقوم المكتبي بتسجيل الكتاب وتحديد مدة زمنية معينة للإعارة بعد إنتهاء هذه المدة يجب إرجاع الكتاب إلى

<sup>1</sup> وليد، زليخة. تقييم الخدمات المكتبية الجامعية في ظل التكنولوجيا الحديثة: دراسة ميدانية بالمكتبة الجامعية بمعسكر والمكتبة الجامعية مستغانم [على الخط]. مذكرة مجيستر. ادارة المكتبات والمؤسسات الوثائقية . وهران: جامعة وهران. متاحة على noor-book.com.

المكتبة من قبل المستفيد.<sup>1</sup>

#### 2-1-6- خدمة التصوير والاستنساخ:

هي من أهم الخدمات وتعتبر إمتدادا لخدمة الإعارة وعادة ما يحل التصوير محل الإعارة بالنسبة لبعض المصادر كالدوريات والكتب التي لا يسمح بإعارتها خارجيا. وتستفيد المكتبة من هذه الخدمة في أكثر من مجال منها تبادل الوثائق وعمليات الإهداء والتقليل من عمليات السرقة وتمزيق المواد المكتبية المختلفة خاصة الدوريات، التقارير، إلخ.<sup>2</sup>

#### 3-1-6- الخدمة المرجعية:

وتتمثل في الإجابة عن تساؤلات المستفيدين من خلال تعريفهم بطرق إستعمال كشافات الدوريات والموسوعات وغيرها، كما تدلهم عن مكان تواجد الأوعية الفكرية بالمكتبة وحتى تقدم هذه الخدمة بنجاح لا بد من أخصائي المعلومات أن يتعرف على مصادر المعلومات المرجعية المتوفرة بالمكتبة وتحديد مجالات الإستفادة منها.<sup>3</sup>

#### 4-1-6- خدمة الإحاطة الجارية:

هي عبارة عن إحاطة المستفيدين من المكتبة بالمقتنيات الجديدة في المكتبة وذلك بصورة دورية، وهي أيضا عبارة نظم استعراض أوعية المعلومات المتاحة حديثا واختيار المواد الملائمة لاحتياجات الفرد أو الجماعات محل الإهتمام. وتسجل هذه المواد من أجل إشعار هؤلاء الأفراد أو الجماعات التي ترتبط هذه المواد باحتياجاتهم.<sup>4</sup>

<sup>1</sup> بن عميرة، عبد الكريم. تسويق خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية: مكتبة جامعة الامير عبد القادر للعلوم السلامية نودجا [على الخط].مذكرة مقيستار.ادارة المكتبات والمؤسسات الوثائقية. قسنطينة: جامعةالمنتوري، 2006.[7 ماي 2021].ص 92 متاحة على ABeN2329.pdf.

<sup>2</sup> قريد، سماح. المرجع السابق. ص40.

<sup>3</sup> المرجع نفسه.ص41.

<sup>4</sup> محلنت، زهراء . تقييم اداء العاملين بالمكتبات الجامعية: دراسة ميدانية بمكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية بمستغتنم نموذجا [على الخط].مذكرة ماستر.نظم المعلومات التكنولوجية والحديثة والتوثيق . مستغانم: جامعة عبد الحميد بن باديس، 2017-2018.[9 ماي 2021] ص 43. متاحة على <http://dspace.univ-mostaganem.dz>

## 6-1-5-خدمات الأطفال:

مكتبة المطالعة العمومية هي مكتبة لكافة الشعب وهي مخصصة للجميع دون إستثناء، وهي أيضا تهتم بالأطفال وميولاتهم لذلك فهي تسعى إلى تقديم جملة من الخدمات نذكر منها ما يلي:

- الخدمات التي تكفل التنشئة المعلوماتية: أي تنمية مهارات القراءة لدى الطفل.
- الخدمات الترويجية: تشمل كل ما يمكن للطفل قضاء وقت فراغه في عمل مثمر وفي تنمية قدرته على ممارسة هواياته.
- ساعة القصة: أي أسلوب الحكيم الذي يساهم في النمو المتكامل لشخصية الطفل.<sup>1</sup>

## 6-1-6-الخدمات الإمتدادية:

هي إحدى وسائل الدعاية التي تتولاها المكتبة العامة من أجل الوصول إلى جماعات الجمهور الذين يكونون واعين للمكتبة، ومن بين هذه الأنشطة نجد:

المحاضرات: وهي أقدم الأنشطة الإمتدادية وهي نوعين:

-المحاضرات عن موضوع محدد وهي تخص الكبار من الجمهور.

-المحاضرات ذات الطبيعة المرتبطة بالكتاب وهي تخص الأطفال.<sup>2</sup>

## 6-2-الخدمات الغير مباشرة:

## 6-2-1-التزويد:

هو العملية التي تقوم بها المكتبة لتوفير المواد المطلوبة التي إعتدتها سياسة الإختيار لإضافتها للمجموعات المكتبية السابقة، لهذا تعتبر من أهم الخدمات الفنية للمكتبات.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> محلنت، الزهراء. المرجع السابق. ص42

<sup>2</sup> قريد، سماح. المرجع السابق. ص45.

<sup>3</sup> سي الطيب، ميمونة، بناط، مراد. تأثير خدمات المكتبات الجامعية على رضا المستفيدين: دراسة ميدانية بالمكتبة الجامعية المركزية للمركز الجامعي أحمد يحيى الونشريسي تيسمسيلت [على الخط]. مذكرة ماستر. ادارة المكتبات والمؤسسات الوثائقية . تيسمسيلت: جامعة خميس مليانة، 2018 [9 ماي 2021]. ص 58. متاحة على <http://e-biblio.univ-khmismlyana.dz>.

## 6-2-2- الفهرسة:

هي عملية تحديد المسؤوليات عن وجود مادة مكتبية معينة أو مصدر للمعلومات وبيان الملامح المادية والفكرية له، وإعداد التسجيلات الخاصة بذلك وترتيبها وفق نظام معين حتى يسهل على القارئ أو الباحث الوصول إلى المعلومات التي يريد بسهولة ويسر. فهي عملية الإعداد الفني لأوعية ومصادر المعلومات لجعلها في متناول المستفيدين بأسهل الطرق وبأقل جهد.<sup>1</sup>

## 6-2-3- التكشيف:

هو دليل منهجي لموضوع أو مكان الكلمات أو المفاهيم أو الوحدات الأخرى في الكتب، الدوريات، وغيرها من المطبوعات. ويعرف أيضا بأنه سرد هجائي أو مصنف للموضوعات يشير إلى موقع كل موضوع في وثيقة أو مجموعة من الوثائق.<sup>2</sup>

## 6-2-4- الإستخلاص:

هو شكل من أشكال البيبليوجرافيا، يهتم أساسا بالدوريات التي يتم تلخيصها والتي يصاحبها وصف بيبليوجرافي مناسب. وقد تكون المستخلصات دلالية، إعلامية، أو تقييمية كذلك ملخص البحوث والدراسات الأكاديمية.<sup>3</sup>

كتعريف إجرائي فإن الاستخلاص هو عبارة عن إختصار أو موجز للوثائق المختلفة والتعبير عنها بأقل عدد ممكن من الكلمات تعطى فيها فكرة عن الوثيقة والمجالات والموضوعات التي تعالجها، هذا كله يساهم في توفير وإقتصاد في تكاليف البحث والإنتاج الفكري.

<sup>1</sup> عليان، ربيعي مصطفى. أساسيات الفهرسة: دليل علمي لفهرسة المطبوعات في المكتبات ومراكز التوثيق والمعلومات، البحرين: دار الإبداع، 1992. ص 09.

<sup>2</sup> دولاي، شهرزاد. دور التكشيف والاستخلاص في خدمة المستفيدين: طلبه علم المكتبات والمعلومات نموذجاً [على الخط]. مذكرة ماستر نظم المعلومات التكنولوجية الحديثة والتوثيق. مستغانم: جامعة مستغانم، 2017. [12 ماي 2021]. ص 21. متاحة على <http://dspace-univ-mostganem.dz>.

<sup>3</sup> المرجع نفسه. ص 22.

## 7- المكتبات العامة في الجزائر:

إن الجزائر كغيرها من الدول الأخرى أدركت مدى أهمية المكتبات العامة وعرفت الجانب الإيجابي لها في نشر المعرفة والعلم والثقافة، لذلك سعت إلى تأسيسها للإستفادة منها قبل جميع شرائح المجتمع.

كانت بدايات المكتبات العامة في الجزائر في فترة الحكم العثماني، حيث كان هناك نوعان هما مكتبات العلماء والأثرياء لكنها كانت خاصة وليست مفتوحة لعامة الناس لأنها تتواجد بمنزلهم. والنوع الثاني هي المكتبات السلطانية كانت موجودة بالمساجد والزوايا والمدارس وكانت عامة لكافة الشعب، ومن أشهر هذه المكتبات نجد مكتبة "الجامع الكبير بالجزائر العاصمة" فالمكتبات في هذه الفترة كانت عبارة عن إجتهاد من أفراد الشعب لأنها كانت غائبة ضمن التخطيط السياسي.

أما في الفترة الإستعمارية فقد عملت فرنسا على إنشاء المكتبات العامة وذلك كغيرها من الدول الأوروبية لأنها كانت تعتبر الجزائر قطعة فرنسية، فأنشأت بعض المكتبات بالجزائر لأنها تراها هي الأداة الوحيدة لنشر التعليم وأيضا توطيد الفكر الفرنسي في السكان.<sup>1</sup>

وفي فترة التسعينات بعد الإستقرار وإرتقاء الثقافة إلى وزارة مستقلة عن الوزارات الأخرى، ظهر أول نص تشريعي لمكتبات المطالعة العمومية في الجزائر بإشراف الوزيرة السابقة "خليدة تومي" فكانت البداية مع المرسوم التنفيذي رقم 275/07 هو المرسوم الأول الذي يؤسس لقانون مكتبات المطالعة العمومية والذي تم تعديله بعد ذلك بمرسوم رقم 12-234 الذي يعرف المكتبة العامة كما يلي:

"المكتبات العامة هي مؤسسات عمومية ذات طابع إداري تتمتع بالشخصية المعنوية والإستقلال المالي" وتنشأ المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية في كل ولاية بمرسوم تنفيذي بناء على إقتراح من الوزير المكلف بالثقافة والسلطة المكلفة بالوظيفة العمومية.

وجاء في المادة 6 ضمن المرسوم رقم 12-234 بالأمور التي تكلف بها على الخصوص المكتبة العامة وهي كالآتي:

<sup>1</sup> الزاخي، سمية. المكتبات العامة في الجزائر بين النظريات العلمية ومعطيات الواقع: المكتبة العامة البلدية بولاية سكيكدة نموذجا [على الخط]. مذكرة مجيسترار. الادارة العلميو للمعلومات . قسنطينة: جامعةالمنتوري، 2005-2006. [12 ماي 2021]. ص 80 81. مناخة على <http://dSPACE.univ-constantin.dz>

-وضع مختلف الأرصدة الوثائقية والخدمات المرتبطة بالمطالعة العمومية تحت تصرف المستعملين.

-تخصيص فضاء للمطالعة يتكيف مع إحتياجات الطفل.

-توفير فضاء للدراسة والتحضير للإمتحانات.

-توفير الوسائل التي تسمح للأشخاص المعاقين بالوصول لمكتبات المطالعة العمومية.

-تنظيم أنشطة ثقافية حول الكتاب.

جاء في المادة 02 من نفس المرسوم المعايير التي يجب أن تستجيب لها المكتبات العامة وهي:

-التواجد بمركز الولاية وإذا تعذر ذلك في مدينة من مدن الولاية ذات إمكانيات عالية من حيث المقروئية أو تضم مؤسسات ثقافية أو تربوية أو جامعية.

- توفير مقر يقدم خدمات الإعارة وفضاءات للمطالعة بقدرة إستقبال توافد يصل على الأقل إلى 500 شخص يوميا.

-التوفر على أرصدة وثائقية متعددة الإختصاصات.

-التوجه لجميع فئات الجمهور.<sup>1</sup>

8- أنواع المكتبات العامة في الجزائر:

8-1- المكتبة الوطنية:

تعتبر المكتبة الوطنية نوعا حديثا نسبيا من المكتبات ولا يعود تاريخها إلى زمن طويل فهي حديثة النشأة بالمقارنة مع المكتبات الأخرى، وقد تأسست أولى المكتبات الوطنية سنة 1795 لتجمع فيها وتحفظ المنشورات التي تمثل إنجازات دولة من الدول. وللمكتبة الوطنية الدور القيادي بالنسبة للمكتبات الأخرى في الوطن.<sup>2</sup>

<sup>1</sup>المرسوم التنفيذي رقم 12-234 المؤرخ في 3 رجب 1433 الموافق 24 ماي 2012. القنون الاساسي للمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية. ع 34. ص 10.

<sup>2</sup> بن حاوية، يمينة. جودة خدمات المكتبات العمومية في الجزائر [على الخط]. اطروحة دكتوراه. علم المكتبات والعلوم الوثائقية. وهران: جامعة احمد بن بلة، 2014-2015. [12 ماي 2021]. ص 18. متاحة على <http://dspace.univ-oran.dz>

تعتبر المكتبة الوطنية المكتبة المركزية للدولة والمركز الثقافي الذي يعكس تراث الأمة وتطورها الثقافي والحضاري، وهي المسؤولة عن طلب وحفظ ونسخ جميع المطبوعات الهامة التي تنشر في الدولة. تعتبر المكتبة الوطنية المكتبة الأم داخل الدولة الواحدة، وتتمثل أهميتها الأساسية في حصر جميع الإنتاج الفكري الصادر داخل الدولة. وما كتب عن الدولة في الخارج والإنتاج الفكري لأبناء الدولة في الخارج وتمتع بحق الإيداع القانوني.<sup>1</sup>

### 8-1-1- نشأة المكتبة الوطنية الجزائرية:

تعد المكتبة الوطنية الجزائرية بمثابة البنك المركزي للمعلومات الوطنية، بصفتها مؤسسة ثقافية علمية وحضارية تحفظ ذاكرة الأمة وتجمع تراثها المطبوع والمخطوط والسمعي البصري. يعود تاريخ نشأة المكتبة الوطنية الجزائرية إلى 13 أكتوبر 1835 بموجب مرسوم من وزارة الحرب آنذاك، ظلت المتبنة تحت وصاية المكتب المكلف بالثقافة التابع لوزارة الحرب إلى غاية صدور أمر في 16 أوت 1848 الذي ينص على تحويل وصاية المكتبة الوطنية الجزائرية إلى وزارة التعليم العمومي".

في بداية الأمر كان مبنى المكتبة الوطنية عبارة عن منزل بشارع "صولاي" في باب الواد ولم تكن تحتوي على أي رصيد وثائقي وبموجب المرسوم السابق ذكره الذي يمهد لعمليات البحث والجمع أسندت المهمة لأول محافظ بالمكتبة أديان بيربرو الذي كان يرافق الحملات العسكرية الإستعمارية إلى كبريات المدن الجزائرية فجمع ما يقارب 700 محفوظة بالإضافة إلى وثائق في المجالات التالية:<sup>2</sup>

تاريخ، جغرافيا، الطب، الفلسفة. وقد وصل إلى رصيد المكتبة الوطنية سنة 1962 إلى حوالي 500.000 مجلد و3500 مخطوط عربي.

ثم تم تحويل مقرها إلى قصر مصطفى باشا بحي القصبة كان ذلك سنة 1863 وفي شسنة 1958 فتح مقرها في أعالي العاصمة بتليملي حيث حظيت المكتبة الوطنية بمبنى يليق بها، ومن بين المهام الأساسية للمكتبة الوطنية الجزائرية ما يلي:

-تجمع الوثائق الخاضعة للإيداع القانوني وتعالجها وتحافظ عليها وتطبق التشريع المرتبط بها.

<sup>1</sup> المرجع السابق.ص.18

<sup>2</sup> شريط، نور الدين. تنمية المجموعات في المكتبة الوطنية الجزائرية: دراسة تقييمية لرصد المطالعة العامة واستخدامها [ على الخط]. مذكرة ماجستير. علم المكتبات والتوثيق. الجزائر: جامعة الجزائر، 2004. [12 ماي 2021].ص.19.متاحة على biblio.univ-alger.dz

-تسند إلى الوثائق التي تنشر عبر التراب الوطني الرمز التقني المقرر في إطار الإتفاقيات الدولية.

-تطبيق قانون الإيداع القانوني.

-إعداد الفهرس الوطني الموحد وإصدار المعايير الخاصة بالمكتبات والمعلومات.

-العمل على تبادل المعلومات والمطبوعات على المستوى الوطني والدولي.<sup>1</sup>

## 2-8- مكتبات البلديات:

أنشأت مكتبات البلديات في الجزائر لتلبية حاجيات الإداريين والموظفين بالبلديات، غير أن إفتقار الجزائر إلى المكتبات في الفترة السابقة جعلها تفتح أبواب مكتبة البلدية للجمهور الكلي لتؤدي بذلك دور المكتبة العمومية مع الحفاظ على تسمية مكتبة البلدية. من أمثلة مكتبات البلديات نجد:<sup>2</sup>

### 8-2-1- مكتبة بلدية قالمة:

تأسست مكتبة بلدية قالمة سنة 1873 وفقا للتقرير الذي كتبه المفتش العام للمكتبات برنارد بوست، كانت تسير في تلك الفترة من خلال المكتبي وقد خصصت لها ميزانية قدرها 1200 فرنك إلى غاية 1894 وفي سنة 1897 تم إغلاق المكتبة لإنعدام المسؤولية. وفي سنة 1902 تم تعيين محافظ جديد ببلدية قالمة أعاد تنظيم المكتبة بداية بتحويل مكانها لحماية الكتب وتسهيل الوصول إليها، كما أنها أصبحت تعتمد سجل الجرد المرقم ودليل أبجدي حسب أسماء المؤلفين وفهرس مصنف حسب عناوين الكتب.

فتحت المكتبة أبوابها من جديد سنة 1903 حيث كانت تقدم خدمات الإعارة للجمهور كل الأيام في ساعات عمل البلدية، وقد بلغت مجموعات المكتبة سنة 1904 حوالي 2000 مجلد وكانت البلدية هي التي تتكفل بعملية إقتناء المكتب.

<sup>1</sup> شريط، نور الدين. المرجع السابق. ص19.

<sup>2</sup> دموش، اسامة. المرجع السابق. ص164.

## 3-8- مكتبة دور الثقافة:

تخصص دور الثقافة قاعات للمطالعة توفرها توفرها مجموعة من الكتب والكراسي والطاولات وتسخر موظفا للإشراف عليها وهي تابعة وزاريا إلى وزارة الثقافة، وتقدم خدماتها لجميع الأفراد كما أنها تهتم بالأطفال حيث تخصص لهم قاعات تتناسب مع أعمارهم.<sup>1</sup>

## 4-8- المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية في الجزائر:

هي عبارة عن مشروع وطني تبنته وزارة الثقافة يهدف إلى إستحداث المكتبات العامة بالجزائر وإعادة الإعتبار لها من خلال المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية في كامل الوطن وتوجيهها لجميع فئات المجتمع.

هي مؤسسة ثقافية تابعة لوزارة الثقافة أوكلت لها مهام الدعم العلمي والثقافي في إطار تربوي من أجل إظهار المواهب الشبانية، وتقدم المكتبة جميع خدماتها بالمجان لكافة فئات المجتمع بدون تمييز بهدف نشر الثقافة والوعي الفكري وسط الجمهور.

ورد مفهوم مكتبات المطالعة العمومية في المادة 3 من المرسوم التنفيذي رقم 12-234 المؤرخ في 24 ماي 2012 كما يلي: "تعتبر مكتبات المطالعة العمومية مؤسسات عمومية ذات طابع إداري تتمتع بالشخصية المعنوية والإستقلال المالي". تنشأ مكتبات المطالعة العمومية بقرار مشترك بين الوزير المكلف بالمالية والوزير المكلف بالثقافة والسلطة المكلفة بالوظيفة العمومية.<sup>2</sup>

## 1-4-8- نشأة وتطور المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية:

بدأت نشأة المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية في الجزائر في فترة التسعينات من أهمها مشروع مكتبة في كل بلدية وذلك عبر كل ولايات الوطن، إضافة إلى إنشاء ملحقات المكتبة الوطنية سنة 2005 طبقا لما جاء في المادة رقم 03 من المرسوم التنفيذي رقم

149-93 المؤرخ في 22 جوان 1993 المتضمن القانون الأساسي للمكتبة الوطنية المعدل والمتمم حيث وصل عدد الملحقات إلى 14 ملحقة عبر عديد الولايات.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> صوان، هاشمي. مرجع سابق.ص.16.

<sup>2</sup> المرسوم التنفيذي رقم 12-234. مرجع سابق.ص.19.

<sup>3</sup> بن حاوية، يمينة. مرجع سابق.ص.39.

يمكن تلخيص تطور مكتبات المطالعة العمومية إلى خمس مراحل أساسية هي:

المرحلة الأولى: هي مرحلة تحويل ملحقات المكتبة الوطنية إلى مكتبات مطالعة عمومية، حيث بدأت هذه المرحلة بصدور المرسوم رقم 236-08 المؤرخ في 26 جويلية 2008 الذي يتضمن إنشاء مكتبات المطالعة العمومية وتحويل الملحقات إلى مكتبات وأصبح رصيد الجزائر 14 مكتبة.

المرحلة الثانية: هي مرحلة الإنشاء المباشر لمكتبات المطالعة العمومية وكان هذا بموجب المرسوم التنفيذي رقم 346-09 المؤرخ في 22 أكتوبر 2009 الذي نص على إنشاء مكتبات المطالعة العمومية في الولايات التالية: "تيزازة، المسيلة، سيدي بلعباس، تسمسيت، عين الدفلى، الأغواط، الشلف، ام البواقي". إضافة إلى ذلك فقد تم سنة 2010 برمجة مشروع 400 مكتبة مطالعة عمومية على مستوى التراب الوطني من قبل وزيرة الثقافة خليفة تومي.

المرحلة الثالثة: هي مرحلة تغيير تسمية مكتبات المطالعة العمومية بموجب المرسوم التنفيذي رقم 234-12 المؤرخ في 24 ماي 2012 تغيير تسمية مكتبات المطالعة العمومية إلى المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية والموضوعة في:

-التواجد بمركز الولاية وإذا تعذر ذلك في مدينة من مدن الولاية ذات إمكانيات عالية من حيث المقروئية.

-التوفر على مقر يقدم خدمات الإعارة وفضاءات للمطالعة بقدرة إستقبال توافد يصل على الأقل إلى 500 شخص يوميا.

-التوفر على أرئدة وثائقية متعددة الإختصاصات.

-التوجه لجميع فئات الجمهور.

-التوفر على فضاءات متخصصة للمطالعة توجه لمختلف فئات المستعملين.

المرحلة الرابعة: هي مرحلة إنشاء ملحقات للمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية وجاء ذلك في المادة 05 من المرسوم رقم 234-12 السابق ذكره أنه يمكن أن تتوفر المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية على ملحقات عبر كامل تراب الولاية، تسمى هذه الملحقات بمكتبات المطالعة العمومية وهي تابعة إداريا للمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية.

المرحلة الخامسة: وهي مرحلة التقييم في سنة 2016 عرفت المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية تراجع في الميزانية إضافة إلى غياب سياسة ثقافية واضحة، وفي نفس السنة وصل عدد المنخرطين إلى حوالي 70000 منخرط حسب الإحصائيات هنا توجهت هذه المكتبات إلى اعتماد منهج جديد لتقديم خدماتها يسمح بإشراك كافة شرائح المجتمع لتسييرها وتسهيل تحقيق أهدافها وضرورة الإنفتاح على المحيط الخارجي للبحث عن مصادر تمويل جديدة بإنشاء شراكات جديدة.<sup>1</sup>

#### 2-4-8- مميزات المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية:

- تقدم خدماتها لجميع فئات المجتمع.
- تقدم خدماتها مجانا دون أي مقابل مادي.
- تتميز باختلاف وتعدد خدماتها.
- تساهم في نشر المعرفة والتطور الثقافي والعلمي لأفراد المجتمع.
- تتميز بالواقعية وكذلك المركزية أي إمكانية توفرها على ملحقات مع تفويض مركزية التسيير لها.<sup>2</sup>

#### 3-4-8- أهداف المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية:

- الثقافة المستمرة لأفراد المجتمع دون مقابل مادي، وتسعى إلى رفع مستواهم العلمي والفني مما يجعلهم أكثر فعالية في المجتمع.
- تسعى إلى دعم العلاقات الإجتماعية بين الأفراد من خلال الأنشطة المختلفة التي تنظمها مثل عقد الندوات وعرض المسرحيات والافلام...إلخ.
- تسعى إلى تحقيق الهدف المهني من خلال ما توفره من مصادر معلومات للإرتقاء بمستوى المهنة الإنتاجية لدى الأفراد.
- تهدف إلى تثقيف روادها من خلال إكسابهم المهارات المختلفة في القراءة والمطالعة هذا ما يساهم في القضاء على الأمية من خلال البرامج التعليمية وتوفير مجموعات الكتب والمواد السمعية البصرية

<sup>1</sup> بن حاوية، يمينة. مرجع سابق. ص 41-42.

<sup>2</sup> بو برهان، شكري، العيد، عبد الرزاق. التعاون بين المكتبات العمومية ودوره في تعزيز ثقافة المجتمع: دراسة حالة بالمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية محمد عصامي بسكرة وملحقتين بوشقرون وليوة [على الخط]. مذكرة ماستر. ادارة المؤسسات الوثائقية والمكتبات. بسكرة: جامعة محمد خيضر، 2019 [12 ماي 2021]. ص 21. متاحو على <http://dSPACE.univ-biskra.dz>

الموجهة لمختلف شرائح المجتمع وفئة ذوي الإحتياجات الخاصة.<sup>1</sup>

#### 9- تنظيم مكتبات المطالعة العمومية في الجزائرية:

حسب المادة 07 من المرسوم رقم 12-234 أن المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية يديرها مجلس التوجيه ويسيرها مدير يحدد التنظيم الداخلي للمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية ومكتبات المطالعة العمومية بقرار مشترك بين الوزير المكلف بالمالية والوزير المكلف بالثقافة والسلطة المكلفة بالوظيفة العمومية.

حسب المادة 09 من نفس المرسوم فإن مجلس التوجيه يتكون مما يلي:

مدير الثقافة بالولاية رئيسا، ممثل الوالي، رئيس المجلس الشعبي الولائي أو ممثله، ممثل وزير المالية على مستوى الولاية، مدير التربية الوطنية بالولاية، مدير الشباب والرياضة بالولاية، مدير البريد وتكنولوجيات الإعلام والإتصال بالولاية، رئيس المجلس الشعبي البلدي للبلدية التي توجد بها الملحقات المعنية بجدول أعمال دورة المجلس أو ممثله، شخصين من عالم الثقافة والكتاب يعينهما وزير الثقافة بإقتراح من مدير الثقافة بالولاية.

حسب المادة 11 من نفس المرسوم فإن أعضاء مجلس التوجيه للمكتبة العامة يتم تعيينهم لمدة ثلاث سنوات قابلة للتجديد وفي حال توقف عضوية أحد الاعضاء يستخلف بعضو جديد حسب الأشكال نفسها حتى إنقضاء مدة العضوية وتحدد القائمة الإسمية لأعضاء مجلس التوجيه بقرار من الوزير المكلف بالثقافة.

حسب المادة 12 من نفس المرسوم: يجتمع مجلس التوجيه في دورة عادية مرتين في السنة على الأقل بناء على إستدعاء من رئيسه، كما يمكنه أن يجتمع في دورة غير عادية بطلب من السلطة الوصية أو بطلب من ثلثي أعضائه.

حسب المادة 14 من نفس المرسوم: فإن مدوالات مجلس التوجيه تحرر في محاضر وتدون في سجل خاص مرقم ومؤشر عليه.

تبلغ محاضر الإجتماعات إلى السلطة الوصية للموافقة عليه خلال 30 يوم التي تلي الإجتماع.

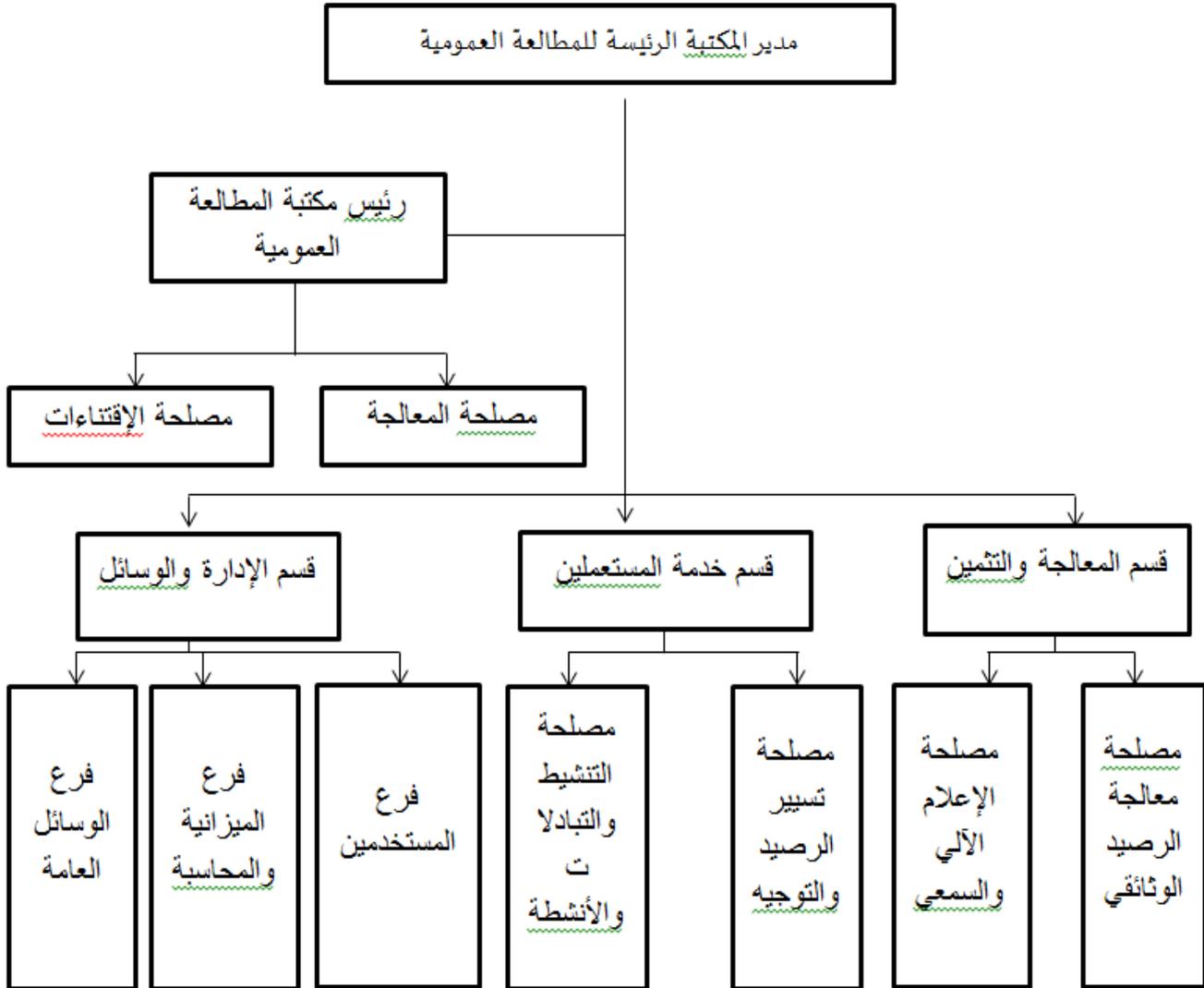
<sup>1</sup> المرجع نفسه.ص.23.

المدير: حسب ما جاء في المادة 15 من المرسوم التنفيذي رقم 12-234 فإن تعيين وإنهاء مهام مدير المكتبة العامة يتم بقرار من وزير الثقافة.<sup>1</sup>

9-1-التنظيم الداخلي:

تم تحديد مصالح المكتبة العامة بموجب قرار وزاري مشترك مؤرخ في 26 فيفري 2009 كما هو مبين في الشكل التالي:<sup>2</sup>

شكل رقم 01: هيكل التنظيمي للمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية



<sup>1</sup> المرسوم التنفيذي رقم 12-234 . مرجع سابق. ص 10 11.

<sup>2</sup> بسلطان، سهام. مرجع سابق. ص 35.

## 2-9- التنظيم المالي:

حسب ما جاء به المرسوم التنفيذي رقم 12-234 المذكور سابقا في فصله الرابع عن كل ما يتعلق بالأحكام المالية والميزانية الخاصة بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية وما يشمل من إيرادات ونفقات تناول ما يلي:

❖ باب الإيرادات: إعانات الدولة والجماعات المحلية والهيئات العمومية، الهيئات والوصايا، الإيرادات الخاصة المرتبطة بنشاطها.

❖ باب النفقات: نفقات التسيير، نفقات التجهيز، جميع النشاطات الأخرى المرتبطة بنشاطها.<sup>1</sup>

## 3-9- تنظيم الموارد البشرية:

هو ما يتعلق بالمواطنين العاملين بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية وملحقاتها، حيث نلاحظ أن مكتبات المطالعة العمومية تتضمن شعبتين أساسيتين وهذا وفقا لما تناوله المرسوم التنفيذي رقم 08-383 المؤرخ في 26 نوفمبر 2008 المتضمن القانون الخاص بالموظفين المنتمين إلى الأسلاك الخاصة بالثقافة، وهاتين الشعبتين هما: شعبة علم المكتبات والتوثيق وشعبة التنشيط الثقافي والفني، حيث وردت شعبة المكتبات والتوثيق في الباب الثالث من المادة 78 إلى المادة 112 والتي تناولت أربعة أسلاك هي: "سلك مفتشي المكتبات والوثائق والمحفوظات، سلك محافظي المكتبات والوثائق والمحفوظات، سلك المكتبيين والوثائقيين وأمناء المحفوظات وسلك التقنيين للمكتبات والوثائق والمحفوظات".<sup>2</sup>

<sup>1</sup> المرسوم التنفيذي رقم 12-234. مرجع سابق. ص 12.

<sup>2</sup> بسطن، سهام. مرجع سابق. ص 37.

## خلاصة الفصل:

إن المكتبات العامة موجهة لكافة الفئات في المجتمع ولجميع المستويات الثقافية، فمهما تنوعت واختلفت إلا أن هدفها الأساسي هو نشر الثقافة بين أفراد المجتمع إضافة إلى أهدافها ووظائفها الترويجية والإعلامية. ولتحقيق هذه الأهداف إتمدت المكتبات العامة على جملة من الدعائم والمقومات لخدمة المستفيدين بأفضل وأحسن الطرق وكسب أكبر عدد من المستفيدين.

## الفصل الثالث:

# أهمية رضا المستفيدين من خدمات المكتبات العامة

تمهيد

- 1- مفهوم الرضا
- 2- تعريف المستفيد
- 3- تعريف رضا المستفيدين
- 4- فئات المستفيدين
- 5- العوامل المؤثرة في رضا المستفيد
- 6- تقييم رضا المستفيدين
- 7- أهمية تقييم رضا المستفيدين
- 8- أهداف تقييم رضا المستفيد
- 9- أساليب وأدوات تقييم رضا المستفيدين
- 10- صعوبات تواجه عملية تقييم رضا المستفيدين

خلاصة الفصل

تمهيد:

رضا الناس غاية لا تدرك لكن مع ذلك نحن مطالبون بالمحاولة لكي نستطيع الوصول إلى مرحلة متقدمة من إرضاء المستخدمين في المكتبات العامة. حيث يعتبر تقييم رضا المستخدمين خطوة ضرورية للمتابعة وتحليل مواطن القوة والضعف في أداء المكتبات العامة وتحديد أولويات التطوير ووضع تصورات للتحسين المستمر، لذلك أخذت المكتبات العامة على عاتقها السعي بشكل متواصل لتحقيق رضا المستخدمين والحفاظ عليهم.

## 1- مفهوم الرضا:

المعنى اللغوي لكلمة الرضا في اللغة العربية:

في لسان العرب لابن منظور وضح أن الرضا "الرضاء" والرضا ضد السخط، ورضى عن الشيء ارتضاه ورآه له أصلا وسخط الشيء سخطا كرهه، والرضا والسخط من صفات القلب.

عرف أوليفر الرضا بأنه: "رد فعل عاطفي يتبع تجربة عدم التأكيد".<sup>1</sup>

وعرفه جي تي وتومسون بأنه: "ملخص الحالة النفسية التي يمر بها المستهلك عند تواجد تأكيد أو عدم تأكيد لتوقعاته بالنسبة إلى عملية جارية لخدمة محددة أو تجربة خدمة محددة".

نستنتج من خلال التعاريف السابقة أن الرضا هو شعور الانسان بالإرتياح النفسي والسرور والطمأنينة الذي يصاحب تحقيق الأهداف كالرضا الناتج عن تحقيق الانسان هدفا من أهدافه سواء في الحياة أو العمل.<sup>2</sup>

## 2- تعريف المستفيد:

من الناحية اللغوية يعرف المستفيد على أنه المستعمل أو المستخدم.

اصطلاحا فهو الفرد الذي يشغل جهازا او يستخدم وسيلة من الوسائل ويستفيد من خدمة معينة كمن يستعمل المكتبة.

وهو الشخص الذي يقوم باستعمال الحاسوب لأغراض عملية مختلفة أو هو الشخص الذي يقوم باستعمال الخدمات المتوفرة في حاسوب الشبكة أي شخص يستخدم الحاسوب.

المستفيد هو كل من يستعمل المكتبة من طلاب وأعضاء هيئة التدريس وعمال ويعتبرون بيت

<sup>1</sup> رضوان شاهين، ديمة. دور العلامة التجارية في تحقيق رضا المستهلكين " دراسة مسحية على مستهلكي الاجهزة الكهربائية المنزلية في الساحل السوري " [على الخط]. مذكرة ماجستير. ادارة الاعمال . سوريا: كلية الاقتصاد الثانية، 2013-2014. [3 ماي 2021]. ص57-58. متاحة على <http://mohe.gov.sg/master/message/mv/>.

<sup>2</sup> هواري، عامر. محددات رضا الزبائن في بيئة الاعمال الالكترونية: اقتراح نموذج للقياس في قطاع الخدمات في الجزائر [على الخط]. اطروحة الدكتوراه. تسويق. الاغواط: جامعة عمار ثلجي، [د.س.]. [14 ماي 2021]. ص.63. ماحة على <http://dSPACE.univ-laghouat.dz>

القصيد لوجود مرافق المعلومات بكافة أنواعها ولكل الأنشطة التي تقوم بها.<sup>1</sup>

### 3- تعريف رضا المستفيدين:

رضا العملاء او رضا الزبائن هو في الأصل مصطلح تجاري وعندما تم إستخدامه في مجال الخدمات تم الإستعانة بمصطلحات مشابهة نوعا ما هي رضا المستفيدين أو رضا المنتفعين.

يعرفه كوتلر على أنه شعور العميل الناتج عن المقارنة بين خصائص المنتج وتوقعاته.

رضا المستفيد هو عبارة عن شعور نفسي للانسان يعبر عن الفرق بين أداء الخدمة المدركة وتوقعات المستفيد أي المقارنة بين الأداء الفعلي والمتوقع للخدمة.

أما في مجال المكتبات فيعرف رضا المستفيد على أنه إدراك المستفيد لمدى إجابة الخدمة لحاجاته وتوقعاته.

نستنتج أن رضا المستفيد هو حالة نفسية يشعر بها المستفيد وفقا لدرجة إشباع حاجاته، فكلما زادت هذه الدرجة زاد الرضا.<sup>2</sup>

### 4- فئات المستفيدين:

#### 4-1- المستفيد الإيجابي:

هو المستفيد الذي يكون راض ويتعاون مع المختص، ولديه معرفة وخبرة بالبحث عن المعلومة الفنية والتقنية ولا يطلب إلا مساعدة قليلة.

#### 4-2- المستفيد السلبي:

هو المستفيد الغير راض وهو شخص صعب يطلب مساعدة دائمة ولديه مشاكل في البحث عن المعلومات، يخلق مشاكل داخل نظام المعلومات خاصة سلوكه عند استخدام النظام أو وسائل البحث الحديثة أو حتى بإتصاله مع المتخصصين في المعلومات لذلك فهو يني سلوكا عدوانيا.

<sup>1</sup>مقتاني، صديرة. التكوين الوثائقي لدى مستفدي المكتبة المركزية لجامعة منتوري قسنطينة [على الخط]. أطروحة دكتوراه. علم المكتبات . قسنطينة: كلية العلوم الانسانية والعلوم الاجتماعية، [د.س]. [6 ماي 2021]. ص35-36. مناحة على <http://bu.umc.edu.dz/thes/bibliotheconomie/amek2138.pdf>

<sup>2</sup>سيد أحمد، عبد الناصر محمد. تقييم عملية قياس رضا المستفيدين عن الخدمات العامة بالمؤسسات الحكومية في جمهورية مصر العربية [على الخط]. إدارة الاعمال. القاهرة: معهد القاهرة الجديدة للعلوم الادارية والحاسب الآلي التجمع الاول، [2 ماي 2021]. ص.136. متاحة على <https://jsst.journals.ekb.eg/article>

## 3-4- المستفيد الحيادي (البسيط):

هو المستفيد الذي يطلب اقتراحات وتوجيهات بحيث يكون الوسيط الذي يقضي أكثر وقت في البحث والاستقصاء عن مكان المعلومة.

كما يميز وارزيق werzig أربع فئات من المستفيدين:

المستفيد الحالي (النهائي): هو الشخص الذي يستعمل المعلومة ويستغلها فعلا.

المستفيد الفعلي (الحقيقي): هو الشخص الذي يعلم أين يجد المعلومة وتكون لديه الفرصة لاستعمالها ويستعملها فعلا.

المستفيد المحتمل: هو الشخص الذي يعلم أين يجد المعلومة وتكون لديه الفرصة لاستعمالها لكن لا يستغل هذه الإمكانية.

المستفيد الكامن: هو الشخص الذي يهتم بالمعلومة ويحتاج إليها ولكن لا يعلم أين يجدها.<sup>1</sup>

## 5- العوامل المؤثرة في رضا المستفيد:

هناك مجموعة من العوامل المهمة بحسب نموذج كانو التي تؤثر في رضا المستفيد وهي كما يلي:

## 1-5-العوامل الأساسية:

وهذه العوامل تسمى أيضا بعوامل عدم الرضا وإذا حصل أي نقص ولو طفيف فيها فإنه يسبب عدم الرضا أو الإستياء في حال عدم إنجازها أو تواجدها في المنتج ولكن هذه العوامل إن توفرت في المنتج لا تقود إلى رضا المستفيد أو أنجزت بشكل جيد حيث يعدها المستفيد متطلبات أساسية لا بد من توفرها وأحد الأشياء الضرورية لضمان جودة الخدمة.

## 2-5- العوامل المثيرة:

هي عوامل الرضا وتقوم بجذب المستفيد في حالة توفر هذه العوامل في الخدمة إنها ستسهم في ارتفاع رضا المستفيد وتساعد في إبهاجه، ولكن إذا لم تتوفر هذه العوامل فإنها لا تسبب الإستياء

<sup>1</sup>مقتاني، صيرينة. مرجع سابق.ص35-36.

للزبائن ولكنها تساعد في بهجة المستفيد وتفاجئه مما يزيد من رضاه عنها. وبالتالي فإن هذه العوامل تعتبر من الأساليب التي تتفوق بها المنظمة على المنافسين.

### 3-5- عوامل الأداء:

إن تواجد هذه العوامل في الخدمة سيحقق الرضا التام للمستفيد، وبالتالي فإن إرتفاع الأداء سيزيد الرضا وإذا إنخفض الأداء فإنه سيسبب الإستياء وهنا تكون هذه العوامل خطية ومتماثلة على شكل مستقيم.<sup>1</sup>

### 6- تقييم رضا المستخدمين:

عملية تقييم رضا المستخدمين يقصد بها الجهود المهنية والعلمية التي تقوم بها المنظمة لمعرفة مدى رضا مستفيديها عما تقدمه من خدمات وذلك بهدف إجراء التعديلات الضرورية بحيث تصبح المنظمة أكثر إستجابة لاحتياجات المستخدمين وأكثر تلبية لتوقعاتهم وقد بذلت محاولات مهنية وعلمية لقياس رضا المستخدمين من بينها محاولة قياسه من خلال المعادلة التالية: {الرضا=الإدراك-التوقع}

أو بطريقة أخرى: {الرضا= ما يحصل عليه المستفيد-ما كان يتوقعه المستفيد}

- فإذا كانت التوقعات أقل من الإدراكات فهذا يعني أن المستخدمين راضون جدا.

- وإذا كانت التوقعات تعادل الإدراكات فهذا يمثل رضا المستخدمين.

- وإذا كانت التوقعات أكبر من الإدراكات فهذا يمثل عدم رضا المستخدمين.

كذلك من المحاولات المشهورة في موضوع قياس رضا المستخدمين هو مؤشر رضا المستخدمين الأمريكي ويتكون النموذج من المكونات التالية:

الجودة الملموسة، توقعات العملاء، القيمة الملموسة، رضا المستخدمين، شكاوي المستخدمين، ولاء المستخدمين، .

كذلك اقترح سكوت سميث أربعة عوامل رئيسية لتقييم رضا المستخدمين:

<sup>1</sup> العبادي، هاشم فوزي. دور جودة المنتج في ابهاج الزبون باستخدام نموذج كانو [على الخط]. أطروحة دكتوراه. الكوفة: كلية الادارة والاقتصاد، [د.س.]. [4 ماي 2021]. ص. 146-147. متاحة على <http://journals.oukufa.edu.iq/index.php/ghjoc/article/download/1832/1664>.

-الجودة المدركة Perceived Quality

-ولاء المستفيد Loyalty

-رأي المستفيد في الخدمة المقدمة The Opinion Of Client In The Product Or Service Provided

-نية إعادة الشراء Intention To Repurchase

ومن النماذج التي تهتم بتقييم رضا المستفيدين نموذج كانو Kano Model والذي يركز على ثلاثة أنواع من الإحتياجات هي كالآتي:

• المتطلبات الأساسية: هي الشروط والمتطلبات المسلم بوجودها في الخدمة ففي حالة عدم تحقيق الخدمة للمتطلبات الأساسية التي يحتاجها المستفيد فسوف ينتقل المستفيد إلى شراء خدمات منظمات أخرى.

• المتطلبات ذات الإتجاه الواحد: يشير هذا المستوى إلى مدى التناسب والمساواة بين ما تحققه الخدمة من إحتياجات تتماشى مع إحتياجات المستفيد، ففي حال أشبعت حاجته فإنه يبدي رضاه وفي حال عدم إشباع حاجته فإنه سيكون غير راض.

• المتطلبات الجاذبة: تشمل متطلبات المعايير الواجب توفرها في الخدمة، وتترك أثرا كبيرا في نفس المستفيد وتحقيق رضاه. وتدخل هذه المتطلبات في الخدمة بناء على رغبة المستفيد أو إدخاله على خدمته الخاصة به كإضافة في مساعي لتحقيق رضا نسبي أكثر.

أيضا من محاولات تقييم رضا المستفيدين الإستفادة من نموذج الفجوة أو مقياس جودة الخدمة SERVQUAL الذي يهدف إلى قياس الفرق بين توقعات المستفيدين عن الخدمة والخدمة المقدمة لهم فعلا، كما يتعلق بتوقعات المستفيد للخدمة وإدراك المستفيد الفعلي وتحديد الفجوة بين الخدمة التي يتوقعها المستفيدين وبين الخدمة المقدمة فعليا والمكون من خمسة أبعاد رئيسية هي:

الملموسية: مثل التجهيزات، المرافق، مظهر العاملين، ...إلخ.

الإعتمادية: المصدقية في التعامل، الدقة، الموضوعية، ...إلخ.

الإستجابة: سرعة الإستجابة، تقديم الخدمة بشكل فوري، قصر مدى الإنتظار، ...إلخ.

الثقة: الأمان، الثقة في التعامل، تقديم معلومات دقيقة وصحيحة، ... إلخ.<sup>1</sup>

#### 7- أهمية تقييم رضا المستفيدين:

- اكتشاف طبيعة الإقتراحات التي يقدمها المستفيدون.
- يساهم في تصحيح سريع للاستراتيجيات المنتهجة.
- إنشاء مخططات ذات أولوية محددة.
- الحصول على معلومات حول توقعات العملاء المتعلقة بطبيعة التحسينات الممكنة اعتماداً في تقديم الخدمة.
- الكشف عن مستوى أداء العاملين في المنظمة ومدى حاجتهم لبرامج تدريبية مستقبلية.
- وضع دليل لتخطيط الموارد وتسخيرها لخدمة المستفيد في ظل آرائه.<sup>2</sup>

#### 8- أهداف تقييم رضا المستفيد:

يهدف تقييم رضا المستفيدين إلى تحقيق ما يلي:

- يمكن المؤسسة من أن تكون قريبة لمستفيديها، فالتقييم المستمر لرضا المستفيدين يجعل المؤسسة مطلعة على كل التغيرات التي قد تطرأ على رغبات واحتياجات مستفيديها مما يمكنها من إتخاذ السبل الكفيلة لإشباعهم.
- يمكن المؤسسة من تقييم أدائها ومعرفة مدى مطابقتها لتوقعات المستفيد.
- يمكن استخدام البيانات والمعلومات التي يوفرها تقييم رضا المسفيد كأداة من أدوات الرقابة على الأداء الداخلي للمؤسسة ومن ثم يمكن من إكتشاف الأخطاء الناتجة عن عدم رضا الموظفين أنفسهم أو الصعوبات والعقبات المسببة لعدم الرضا.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> سيد أحمد، عبد الناصر محمد. مرجع سابق. ص143-145.

<sup>2</sup> الخفاجي، حاكم جبوري. رضا الزبون كمتغير وسيط بين جودة الخدمة وولاء الزبون: دراسة حالة في مصرف باب الاهلي/فرع النجف. [على الخط]. [د.ت]. الكوفة: كلية الادارة والاقتصاد، [د.س.]. [14 ماي 2021]. ص 84-85. متاحة على <http://www.iasj.net/iasj/download/26999F9a0494c38cb>.

<sup>3</sup> واله، عائشة. أهمية جودة الخدمة الصحية في تحقيق رضا الزبون مع دراسة حالة المؤسسة العمومية الاستشفائية لعين طاية [على الخط]. مذكرة ماجستير. تسويق. الجزائر: كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، 2010-2011. [4 ماي 2021]. ص117-118. متاح على <http://biblio.univ.alger.dz>.

## 9- أساليب وأدوات تقييم رضا المستفيدين:

## 9-1- نظام الشكاوي والمقترحات:

تتجه العديد من المؤسسات إلى وضع نظام يسهل للمستفيدين تقديم شكاوهم واقتراحاتهم وقد يكون ذلك من خلال تخصيص خط هاتفي أو عنوان بريد إلكتروني أو موقع تتلقى المؤسسة من خلاله ما يتقدم به الزبائن من شكاوي أو إقتراحات وهذا من شأنه الكشف عن جوانب الضعف في الخدمة أو في أي نشاط من أنشطة المؤسسة.

## 9-2- استقصاءات الرضا:

هي مسح ميدانية دورية يتسخدم فيها الاستبيان لتقييم مستوى رضا المستفيدين، والإفتراض الغالب لدى المستفيدين ان بيانات هذه الاستبيانات سوف تستخدم للقيام بإجراءات تصحيح عندما لا يتم الوفاء بتوقعاتهم. لكن الكثير من هذه الاستبيانات تعتبر غامضة وتبقى عرضة لعدد من أوجه القصور منها:

-تميل أغلب الاستبيانات إلى التركيز على الجوانب الفنية للجودة وليس الجوانب الوظيفية.

-توقيت الاستبيان يعتبر أمرا هاما، حيث يتغير تقييم الجودة بمرور الوقت فمثلا يمكن لعنصر من عناصر الخدمة أن يؤدي إلى عدم الرضا ويؤثر على مستوى الجودة في وقت وقوعه لكن بمرور الوقت لا يؤثر على موقف إتجاه الخدمة على المدى البعيد.

## 9-3- تحليل المستفيدين المتوقفين عن التعامل مع المؤسسة:

ينبغي على المؤسسة أن تقوم بالاتصال بالمستفيدين الذين توقفوا عن شراء الخدمة أو الذين تحولوا إلى مؤسسات أخرى لمعرفة سبب حصول ذلك ولا يكفي مجرد القيام بمقابلات لهؤلاء الزبائن، ولكن من الضروري أيضا مراقبة معدلات خسارة المستفيدين لأن إرتفاعها يعد دليلا على فشل المؤسسة في إرضاء مستفيديها.<sup>1</sup>

وهناك أدوات عديدة يمكن استخدامها في عملية جمع هذه المعلومات نذكر منها:

<sup>1</sup>واله، عائشة. مرجع سابق.ص117.

- الإتصالات الهاتفية: سواءا بالإتصال بالمستفيدين لإستقصاء آرائهم ومقترحاتهم أو من خلال خط هاتفى مخصص لشكاوي المستفيدين.
- المقابلات.
- الإستبيانات: سواءا تسلم باليد أو من خلال البريد أو إستبيانات إلكترونية.
- المقاييس.
- البريد الإلكتروني.
- وسائل التواصل الإجتماعي: فيسبوك، تويتر، واتس آب، ...إلخ.
- أجهزة إلكترونية: موجودة في مكان تقديم الخدمة تكون على شكل حاسب آلي باللمس تعتمد أكثر على الأشكال والصور تمكن المستخدم من تسجيل درجة رضاه أو تقييمه للخدمة ومقدم الخدمة أو كتابة شكوى ومقترحات يريد عرضها.<sup>1</sup>

#### 10- صعوبات تواجه عملية تقييم رضا المستخدمين:

- رضا المستخدم يختلف من شخص إلى آخر ويختلف حسب الخدمة وحسب مقدم الخدمة.
- رضا المستخدمين يعتمد على عدد كبير من المتغيرات النفسية والإجتماعية والعقلية، ...إلخ.
- مستوى رضا المستخدم يمكن أن يختلف تبعا لخيارات أخرى لدى المستخدم مثل: أسلوب تعامل مقدم الخدمة مع المستخدم، وقت الإنتظار، جودة الخدمة، ...إلخ.
- عدم توفر الكفاءات القادرة على قياس رضا المستخدمين في الكثير من المنظمات وخاصة المؤسسات الحكومية.
- عدم إهتمام بعض المنظمات بتصميم نماذج لقياس رضا المستخدمين.
- عدم قيام بعض المنظمات بتوفير أساليب وأدوات سهلة ومتاحة للمستخدم تمكنه من إبداء رأيه وتحديد مستوى رضاه من الخدمة المقدمة له.
- عدم إهتمام المنظمة بتجميع ودراسة وتحليل آراء وشكاوي المستخدمين والإستفادة منها.
- إنخفاض المستوى التعليمي لبعض المستخدمين يؤدي إلى صعوبة الإجابة على أدوات جمع البيانات التي تهدف إلى قياس درجة رضاهم.
- ضعف الوعي لدى بعض المستخدمين بأهمية الإجابة على أدوات جمع البيانات .

<sup>1</sup> سيد أحمد، عبد الناصر محمد. مرجع سابق. ص. 148-149.

- تخوف بعض المستخدمين من تقديم آرائهم وشكواهم ومقترحاتهم أو المشاركة في عملية قياس مدى رضاهم عن الخدمة أو عن أسلوب مقدم الخدمة من فقدهم الحصول على الخدمات في المرة القادمة أو أن يؤدي ذلك إلى إستعداد مقدمي الخدمات.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> سيد أحمد، عبد الناصر محمد. مرجع سابق. ص149.

## خلاصة الفصل:

إن رضا المستخدمين هو مؤشر الفرق بين الأداء والتوقعات وعلى المكتبات العامة أن تركز على رضا المستخدمين على المدى البعيد من خلال إلتزامها بالمبادئ الأساسية التي تركز على خدمة المستخدمين، كذلك من الضروري أن تأخذ المكتبة شكاوي المستخدمين بعين الإعتبار حيث تعد فرصة لتعزيز نقاط القوة ومعالجة نقاط الضعف. فرأي المستخدم يعتبر خريطة الطريق للتطوير والتحسين في أساليب تقديم الخدمة.

الجانب الميداني

## الفصل الرابع:

### إجراءات الدراسة الميدانية

1- تمهيد

1- التعريف بمكان إجراء الدراسة

2- الهيكل التنظيمي للمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية "بركات سليمان"

3- إجراءات الدراسة

4- عينة الدراسة

5- أدوات جمع البيانات

6- تفرغ بيانات الإستبيان

7- النتائج على ضوء الفرضيات

8- النتائج العامة للدراسة

تمهيد:

يعتبر الجانب الميداني للدراسة تكملة وتدعيم للخلفية النظرية للبحث وقد تناولنا في هذا الفصل التطبيقي بالمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية "بركات سليمان" بولاية عنابة خدمات المكتبة، الإمكانيات البشرية و المادية، كما تطرقنا إلى إجراءات الدراسة التي تشمل على عينة الدراسة و أدوات جمع البيانات، كما قمنا أيضا بتفريغ الإستبيان و تحليله و كذا النتائج على ضوء الفرضيات و كذا النتائج العامة للدراسة.

## التعريف بمكان إجراء الدراسة:

المكتبة الرئيسية للمطاعة العمومية "بركات سليمان" بولاية عنابة هي مؤسسة ثقافية تربوية تعليمية ذات طابع إداري، أنشئت بموجب المرسوم رقم 236-08 المؤرخ في 26 ماي 2008 وتم تدشينها في جانفي 2010 لتفتح أبوابها في نفس السنة. تستقبل ما معدله 400 منخراط من جميع شرائح المجتمع وتقع المكتبة بوسط مدينة عنابة بنهج بن حواس إبراهيم ولقد شيدت على طابقين:

الطابق الأرضي نجد فيه مصلحة الإرشاد والتوجيه و، مصلحة الإعارة، مصلحة المعالجة الفنية، قاعة المحاضرات و الندوات بسعة إستقبال 120 مقعد، بالإضافة إلى فضاء مخصص للأطفال بسعة 120 طفل.

الطابق العلوي: نجد فيه قاعات للمطالعة، واحدة مخصصة للتلاميذ والشرائح الأخرى بسعة إستقبال 90 مقعد، وأخرى خاصة بالطلبة ما بعد التدرج. بالإضافة إلى قاعة الأنترنت المجهزة ب 26 حاسوب متصل بشبكة الأنترنت. وتوجد للمكتبة ملحقا جميع بلديات الولاية.

جدول رقم(01): يمثل رصيد المكتبة.

13489	العدد الإجمالي للعناوين
46717	العدد الإجمالي للنسخ
19000	عدد النسخ الإلكترونية
450	عدد الدوريات

جدول رقم(02): يمثل العدد الإجمالي للرصيد من حيث طريقة التزويد

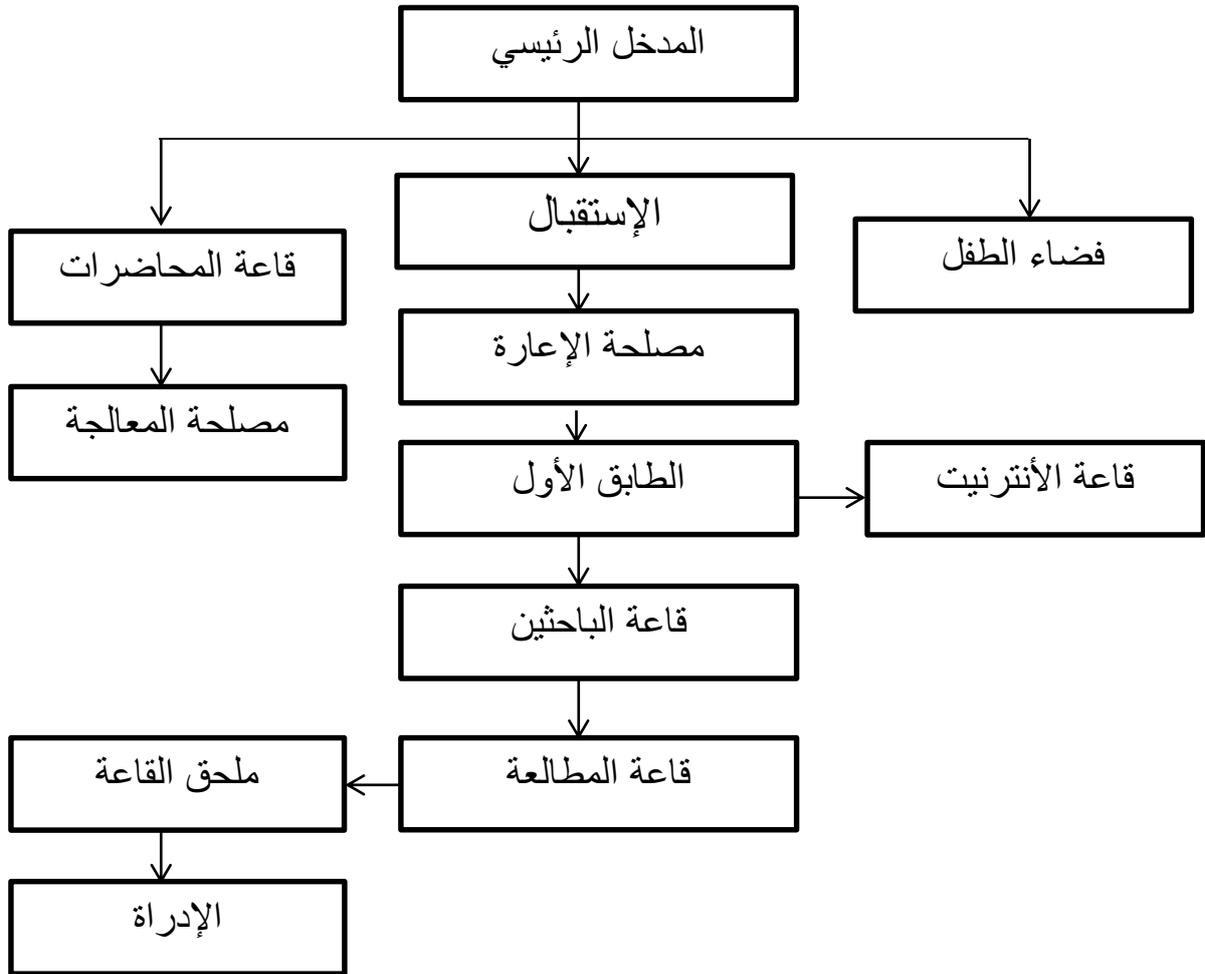
28434	العدد الإجمالي للنسخ المهداة
5078	العدد الإجمالي للمقتنيات
9886	العدد الإجمالي للملحقات

الخدمات التي تقدمها المكتبة الرئيسية للمطاعة العمومية "بركات سليمان":

- وضع الأرصدة الوثائقية تحت تصرف المستعملين.
- وضع خدمات المكتبة تحت تصرف كل شريحة إجتماعية.

- تسهيل تطور الكفاءات القاعدية لإستعمال الإعلام الآلي.
- تأمين الجو الملائم للقراءة و تسهيل إسترجاع أوعية المعلومات.
- التعاون مع نوادي القراءة و الأنشطة التي تخص تدعيم الميول القرائية.
- المشاركة في عملية الإقتناء عن طريق إنتقاء المصادر المناسبة التي يحتاجها المستفيد.
- إعداد قوائم ببليوغرافية بعناوين الكتب التي يحتاجها المستفيد.

الهيكل التنظيمي للمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية "بركات سليمان":



## إجراءات الدراسة:

المجال الجغرافي للدراسة: هو المكان الذي طبقنا فيه أدوات بحثنا، والذي تتوزع عليه عينة الدراسة و يتمثل في المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية "بركات سليمان" بولاية عنابة.

المجال الزمني للدراسة: وهوز الوقت المستغرق في الدراسة الميدانية منذ بداية تحديد الموضوع و جمع المادة العلمية و إختيار العينة المبحوثة وصولا إلى إختيار الأداة المناسبة لتطبيقها على مجتمع الدراسة و من ثم توزيع الإستبيان و جمعه، و هي الفترة الممتدة من شهر أفريل إلى غاية 15 جوان 2021.

المجال البشري: تتكون المكتبة من 400 منخلرط من مختلف الشرائح، و إقتصرت دراستنا على فئة الطلبة الجامعيين المسجلين في المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية "بركات سليمان" بولاية عنابة.

جدول رقم(03): يمثل الفئات المسجلة في المكتبة.

المسجلين	النسبة
188 طالبا	47%
87 تلاميذ	21.75%
48 موظفين	12%
23 متقاعدین	5.75%
12 دون عمل	03%
42 أطفال	10.50%
400	100%

عينة الدراسة: من الصعب على الباحث أن يتصل بعدد كبير من المعنيين بالدراسة لكي يطرح عليهم الأسئلة و يتحصل على الأجوب، و من هذا المنطلق فإنه مطالب بأخذ عينة ممثلة للمجتمع الأصلي الذي بلغ في دراستنا 188 طالب منخرطا في المكتبة و عليه فقد أخذنا نسبة 31.91% أي 60 مستفيد.

جدول رقم (04): يمثل عينة الدراسة

العدد	النسبة
188	47%
60	31.91%

## أدوات جمع البيانات:

الإستبيان: لقد إعتدنا في إعداد إستمارة إستبيان الدراسة على العديد من الدراسات السابقة من بينها دراسة الطالبة قريد سماح تحت عنوان: "إتجاهات المستفيدين نحو الخدمات المكتبية في مكاتب المطالعة العمومية"، و دراسة الطالب ببار نذير تحت عنوان: "تأثير أبعاد جودة الخدمة على رضا الزبون في قطاع الإتصالات: دراسة حالة عينة زبائن موبليس". ولجمع الحقائق حول مدى رضا المستفيدين من المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية "بركات سليمان" بولاية عنابة قمنا بتوزيع 60 إستمارة إستبيان و إسترجعنا 59 إستمارة.

جدول رقم (05): يمثل نسبة الإستمارات الموزعة والمسترجعة

الإستمارات الموزعة	النسبة	الإستمارات المسترجعة	النسبة
60	31.91%	59	31.38%

لقد تضمن الإستبيان 51 سؤال وقد تم تصميمه بناء على الفرضيات الموضوعية في الدراسة موزعة على 03 محاور وهي كالآتي:

المحور الأول: الخدمات التي يقبل عليها المستفيدين و يضم 15 سؤال من السؤال 01 إلى السؤال 15.

المحور الثاني: مستوى رضا المستفيدين و ينقسم إلى جزئين الجزء الأول يمثل الرضا عن الخدمات المقدمة و يضم الأسئلة من السؤال 16 إلى السؤال 23، و الجزء الثاني يمثل الرضا عن الخدمات المتوقعة و يضم الأسئلة من السؤال 24 إلى السؤال 30.

المحور الثالث: يمثل الصعوبات التي تحول دون تحقيق رضا المستفيدين و ينقسم إلى ثلاثة أجزاء:

الجزء الأول يمثل الصعوبات التنظيمية و يضم الأسئلة من السؤال 31 إلى السؤال 38.

الجزء الثاني يمثل الصعوبات البشرية و يضم الأسئلة من السؤال 39 إلى السؤال 46.

الجزء الثالث يمثل الصعوبات التقنية و يضم الأسئلة من السؤال 47 إلى 51.

المقابلة: نظرا لما تتجه إليه هذه الأداة من إيجابيات لجمع المعلومات حول الموضوع فقد أجرينا المقابلة مع مسؤول مصلحة الإعارة وثائقي أمين محفوظات و ذلك يوم 15 جوان 2021 على الساعة 10:00 صباحا للوقوف على واقع المكتبة.

تفريغ بيانات الإستبيان:

المحور الأول : البيانات الشخصية

جدول رقم (06): يمثل الجنس

الجنس	التكرار	النسبة
أنثى	40	67.79%
ذكر	19	32.20%
المجموع	59	100%

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن نسبة الإناث تمثل 67.79% وهي مرتفعة مقارنة بنسبة الذكور التي بلغت 32.20% وهذا راجع إلى إرتفاع معدل نسبة المسجلين من الإناث والذي بلغ 123 في حين بلغ عدد الذكور المسجلين في المكتبة 65 طالبا.

الجدول رقم (07): يوضح الفئة العمرية

الفئة العمرية	التكرار	النسبة
من 17 إلى 25	48	81.30%
من 26 إلى 35	10	16.95%
من 36 إلى 50	1	1.75%
المجموع	59	100%

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن معظم أفراد العينة هم من الفئة العمرية من 17 سنة إلى 25 سنة حيث بلغت نسبتهم 81.30%، ثم تليها الفئة العمرية من 26 سنة إلى 35 سنة وبلغت نسبتها 16.95% في حين لم تشكل الفئة العمرية من 36 سنة إلى 50 سنة سوى نسبة 1.75%.

المحور الثاني: الخدمات التي يقبل عليها المستفيدين

الجدول رقم (08): يمثل التردد على المكتبة

الإحتمالات	التكرار	النسبة
دائما	32	54.24%
أحيانا	24	40.68%
نادرا	3	5.08%
المجموع	59	100%

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن تردد المستخدمين على المكتبة دائما كان بنسبة 54.24% وهي نسبة عالية وهذا ربما راجع إلى توفر الوقت، المكتبة تلبي إحتياجاتهم،... إلخ. في حين نجد أن الأفراد الذين يترددون على المكتبة أحيانا تبلغ نسبتهم 40.68% ونسبة 5.08% تمثل الأشخاص الذين نادرا ما يترددون على المكتبة نظرا لبعض الظروف كبعد مسكنهم عن المكتبة، أو وجود مكتبات بديلة.

الجدول رقم (09): يمثل أسباب التردد على المكتبة

الإحتمالات	التكرار	النسبة
المطالعة فقط	17	20%
إستعارة الكتب	11	12.94%
التحضير للإمتحانات	54	63.52%
النشاطات الثقافية	00	00%
الخدمات المكتبية	01	1.17%
دون إجابة	02	2.37%
المجموع	85	100%

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن المجموع تغير من 59 إلى 85 وهذا راجع إلى أن السؤال يحتمل أكثر من إجابة، وتشير النتائج إلى أن السبب الرئيسي لتردد المستخدمين على المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية "بركات سليمان" هو التحضير للإمتحانات حيث بلغت نسبته 63.52% وذلك راجع إلى الجو الملائم السائد بالمكتبة من حيث الهدوء والمرافق الملائمة، أو قرب المكتبة من مكان إقامة المستخدمين. ونجد أن نسبة 20% يترددون على المكتبة من أجل المطالعة فقط وهي نسبة قليلة نوعا ما نظرا لأن المكتبة هدفها الأساسي هو ترسيخ فكرة المطالعة لدى المجتمع. في حين نجد أن نسبة 12.94% تمثل إستعارة الكتب وهذا يؤكد أن معظم أفراد العينة يلجؤون إلى المكتبة من أجل التحضير للإمتحانات

فقط. وبلغت نسبة الأشخاص الذين يترددون على المكتبة من أجل الخدمات المكتبية 1.17% وهي نسبة ضئيلة جدا، في حين تم تسجيل نسبة 2.37% دون إجابة.

الجدول رقم (10): يمثل المتوفر بالمكتبة

الإحتمالات	التكرار	النسبة
حديث	26	44.08%
قديم	22	37.28%
دون إجابة	11	18.64%
المجموع	59	100%

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن الرصيد المتوفر بالمكتبة حديث و ذلك بنسبة 44.08% في حين نجد أن نسبة 37.28% أجمعوا على أن رصيد المكتبة قديم ربما لأنهم ليس لديهم إطلاع على المقتنيات الجديدة بالمكتبة. أما نسبة 18.64% لم يقدموا أي إجابة وهذا راجع إلى أنهم لا يستعملون رصيد المكتبة.

الجدول رقم (11): يمثل طبيعة محتوى المصادر التي تقدمها المكتبة

الإحتمالات	التكرار	النسبة
محتويات تعليمية	40	63.49%
محتويات ثقافية	21	33.33%
دون إجابة	02	3.17%
المجموع	63	100%

نلاحظ أن في هذا الجدول قد تغير المجموع نظرا لأن السؤال يحتمل أكثر من إجابة، وقد توصلنا إلى أن نسبة 63.49% من المبحوثين أجمعوا على أن طبيعة محتوى المصادر التي تقدمها المكتبة هي محتويات تعليمية حيث تفيدهم في الوصول إلى المعلومات في مجال تخصصهم، ونجد أن نسبة 33.33% أجمعوا على أن محتوى المصادر هو محتوى ثقافي، في حين أن نسبة 3.17% دون وهذا يؤكد أنهم لا يستعملون الرصيد المتوفر بالمكتبة.

الجدول رقم (12): المكتبة توفر خدمات متنوعة تجعلك تتردد عليها

النسبة	التكرار	الإحتمالات
55.93%	33	نعم
40.67%	24	لا
3.38%	2	دون إجابة
100%	59	المجموع

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن نسبة 55.93% أجابوا بأن المكتبة توفر خدمات متنوعة تجعلهم يترددون عليها مثل خدمة الإعارة و خدمة الإنترنت،...إلخ. و نسبة 40.67% يرون أن المكتبة لا تقدم خدمات متنوعة و تفتقر إلى العديد من الخدمات لترقى لمستوى رضاهم. في حين نجد أن نسبة 3.38% لم يقدموا إجابات و هذا راجع إلى أنهم لا يستفيدون من خدمات المكتبة لأنهم يسترددون على المكتبة من أجل المراجعة و الحفظ.

الجدول رقم (13): المكتبة تفتح أبوابها في أيام تساعدك

النسبة	التكرار	الإحتمالات
89.83%	53	نعم
8.47%	5	لا
1.70%	1	دون إجابة
100%	59	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن نسبة 89.83% أجابوا بنعم أي أن أيام عمل المكتبة تساعدهم، في حين أن الذين أجابوا بلا فندسبتهم بلغت 8.47% و هذا يعود إلى أن المكتبة لا تفتح يوم الخميس و الجمعة و ربما ليس لديهم فراغ باقي أيام الأسبوع. في حين أن الذين لم يقدموا إجابات بلغت نسبتهم 1.70%.

الجدول رقم (14): المكتبة تفتح أبوابها في أوقات تساعدك

النسبة	التكرار	الإحتمالات
89.83%	53	نعم
6.77%	04	لا
3.38%	02	دون إجابة
100%	59	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن نسبة 89.83% تساعدهم أوقات فتح أبواب المكتبة وهذا حيث تفتح المكتبة أبوابها من الساعة 08.00 صباحا إلى غاية 18.00 مساء، أما نسبة 6.77% فهم لا تناسبهم أوقات فتح المكتبة. في حين أن نسبة 3.38% لم يقدموا إجابة.

الجدول رقم (15): تمكنتك فهارس المكتبة من الإطلاع على مواردها.

النسبة	التكرار	الإحتمالات
42.37%	25	نعم
57.62%	34	لا
100%	59	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن نسبة نسبة 57.62% لا تمكنتها فهارس المكتبة من الإطلاع على مواردها وهذا راجع إلى أن الفهرس ليس ملما بكل المصادر المتوفر بالمكتبة وتوجد فيه أخطاء تعرقل عملية البحث و الإسترجاع ، في حين نجد أن نسبة 42.37% ترى بأن فهارس المكتبة يمكنها من الإطلاع على موارد المكتبة.

الجدول رقم (16): توفر المكتبة قوائم لمقتنياتها الجديدة

النسبة	التكرار	الإحتمالات
30.50%	18	نعم
64.40%	38	لا
5.08%	03	دون إجابة
100%	59	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن المكتبة توفر قوائم لمقتنياتها الجديدة بنسبة منخفضة قدرت ب 30.50%. في حين نجد بالمقابل نسبة 64.40% أجابوا بأن المكتبة لا توفر قوائم لمقتنياتها الجديدة وهذا ما يتعارض مع نتائج المقابلة حيث المكتبة تعلم المستفيدين بكل رصيد جديد، و نجد نسبة 5.08% لم يقدموا إجابات.

الجدول رقم (17): تقدم المكتبة إجابات على كل تساؤلاتك

الإحتمالات	التكرار	النسبة
نعم	28	47.45%
لا	31	52.54%
المجموع	59	100%

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن أغلب أفراد العينة لا يتلقون إجابات على إستفساراتهم وذلك بنسبة 52.54% وهذا يعني أن المكتبيين لا يوفرون وقت للوقوف على تساؤلات المستفيدين لمساعدتهم في الوصول إلى رغباتهم، و نجد بالمقابل نسبة 47.45% يرون أن المكتبة تقدم إجابات على تساؤلاتهم.

الجدول رقم (18): تقدم المكتبة توجيهات تساعد في الوصول إلى مواردها

الإحتمالات	التكرار	النسبة
نعم	26	44.08%
لا	33	55.93%
المجموع	59	100%

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن نسبة 55.93% من عينة الدراسة أجابوا أن المكتبة لا تقدم لهم توجيهات تساعدهم في الوصول إلى مواردها وهذا معناه ضعف التوجيه من طرف المكتبيين، في حين نجد نسبة 44.08% يرون أن المكتبة تقدم لهم توجيهات تساعدهم في الوصول إلى مواردها وتلبية رغباتهم.

الجدول رقم (19): توفر لك المكتبة خدمة التصوير والإستنساخ

الإحتمالات	التكرار	النسبة
نعم	10	16.94%
لا	49	83.05%
المجموع	59	100%

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن معظم الفئة المبحوثة إتفقت على أن المكتبة لا توفر خدمة التصوير والإستنساخ وذلك بنسبة 83.05% وهذا ما يتعارض مع نتائج المقابلة حيث أن المكتبة توفر هذه الخدمة لمستخدميها، ونجد بالمقابل نسبة 16.94% أجابوا أن المكتبة توفر خدمة التصوير والإستنساخ.

الجدول رقم (20): توفر لك المكتبة دورات تدريبية تمكنك من الإستفادة من مواردها

الإحتمالات	التكرار	النسبة
نعم	09	15.25%
لا	50	84.74%
المجموع	59	100%

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن نسبة 84.74% من عينة الدراسة لم يتلقوا أي دورات تدريبية حول كيفية إستخدام موارد المكتبة للوصول إلى المعلومات وهذا راجع إلى عدم حضور المستخدمين في وقت واحد وهذا ما يصعب تحديد فترة للدورات التدريبية، ونجد في المقابل أن نسبة 15.25% إتفقوا على أن المكتبة توفر دورات تدريبية تساعدهم في الإستفادة أكثر من موارد المكتبة.

الجدول رقم (21): تقدم المكتبة خدمات إلكترونية

الإحتمالات	التكرار	النسبة
نعم	40	67.79%
لا	18	30.50%
دون إجابة	01	01.69%
المجموع	59	100%

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن نسبة 67.79% من أفراد العينة المبحوثة إتفقوا على أن المكتبة تقدم لهم خدمات إلكترونية وهذا ما يتوافق مع نتائج المقابلة حيث أن المكتبة تقدم خدماتها عبر صفحة

الفايسبوك و الموقع الإلكتروني، في حين نجد نسبة 30.50% أجابوا بأن المكتبة لا توفر خدمات إلكترونية ربما ليس لهم دراية بوجود صفحة للمكتبة على الفايسبوك و موقع إلكتروني. ونجد نسبة 1.69% لم يقدموا إجابة.

الجدول رقم (22): إذا كانت الإجابة بنعم ما هي الخدمات الإلكترونية التي تستعملها

الإحتمالات	التكرار	النسبة
فايسبوك	10	22.72%
تويتر	02	04.56%
موقع إلكتروني	32	72.72%
المجموع	44	100%

نلاحظ من خلا الجدول أعلاه أن نسبة 72.72% من أفراد العينة المبحوثة يستعملون الموقع الإلكتروني للمكتبة، في حين نجد أن نسبة 22.72% يستعملون صفحة الفايسبوك، ونجد نسبة 4.56% يستخدمون تويتر.

الجدول رقم (23): نوع الخدمات المكتبية التي تتناسب مع طبيعة إحتياجاتك

الإحتمالات	التكرار	النسبة
خدمات تقليدية حضورية	15	25.42%
خدمات إلكترونية	16	27.11%
معا	28	47.45%
المجموع	59	100%

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن نسبة 47.45% من مجموع أفراد العينة إتفقوا على أن كلا الخدمتين تتناسب مع طبيعة إحتياجاتهم، في حين نجد أن نسبة 27.11% إتفقوا على أن الخدمات الإلكترونية هي الأنجع لأنها توفر عليهم الوقت و الجهد و نجد بالمقابل نسبة 25.42% أجابوا بأنهم يفضلون الخدمات التقليدية الحضورية .

المحور الثالث: مستوى رضا المستفيدين

الجدول رقم (23): الرضا عن الخدمات المقدمة

الرقم	العبارات	الإجابات					
		راضي		محايد		غير راضي	
		النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	
01	أنت راضي عن مستوى الخدمات التي تقدمها المكتبة	52.54%	31	37.28%	22	10.16%	06
02	أنت راضي عن الرصيد الوثائقي المتوفر بالمكتبة	22.03%	13	45.76%	27	32.20%	19
03	تقدم المكتبة خدمات متنوعة	35.59%	21	38.98%	23	25.42%	15
04	تقدم المكتبة خدماتها بشكل سريع	32.20%	19	49.15%	29	18.64%	11
05	أنت راضي عن المدة المسموح بها لإعارة الكتب	38.98%	23	37.28%	28	23.72%	14
06	أنت راضي عن عدد الكتب المسموح بإعارتها داخليا و خارجيا	38.98%	23	40.67%	24	20.33%	12
07	يقدم لك المكتبيون المساعدة الكافية عند الحاجة	55.94%	33	23.72%	14	20.33%	12
08	الخدمات الإلكترونية التي تقدمها المكتبة تتماشى مع طبيعة إحتياجاتك	47.45%	28	25.42%	15	27.11%	16

نلاحظ من خلال العبارة رقم (01) في الجدول أعلاه أن نسبة 52.54% راضون عن المستوى الخدمات التي تقدمها المكتبة، أي أن المكتبة تقدم خدمات متنوعة تلبي إحتياجاتهم. ونسبة 37.28% محايدين و هذا ما يدل على أن هذه الفئة لا تستفيد من الخدمات التي تقدمها المكتبة. في حين نجد نسبة 10.16% غير راضين عن مستوى الخدمات التي تقدمها المكتبة ربما لأن الخدمات المقدمة لا تلبي كل إحتياجاتهم.

نلاحظ من خلال العبارة رقم (02) في الجدول أعلاه أن نسبة 22.03% راضين عن الرصيد الوثائقي المتوفر بالمكتبة أي أنه يلبي إحتياجاتهم ونسبة 45.76%

هي الفئة المحايدة و نسبتها تبين أنهم لا يستعملون الرصيد المتوفر بالمكتبة و إنما يترددون عليها من أجل التحضير للإمتحانات. في حين نجد أن نسبة 32.20% غير راضين عن رصيد المكتبة أيس أنه لا يلي احتياجاتهم.

نلاحظ من خلال العبارة رقم (03) من الجدول أعلاه أن نسبة 35.59% راضون على أن المكتبة تقدم خدمات متنوعة تلبي مختلف احتياجاتهم و هذا ما يتوافق مع نتائج المقابلة حيث أن المكتبة تقدم مختلف الخدمات من إعارة داخلية و خارجية، خدمة الإنترنت... إلخ. و نجد نسبة 38.98% محايدين و هذا ربما يدل على أنهم لا يترددون على المكتبة من أجل الخدمات التي تقدمها، و نسبة 25.42% يرون بأن المكتبة لا تقدم خدمات متنوعة و عليها توفير خدمات جديدة تلبي احتياجاتهم. نلاحظ من خلال العبارة رقم (04) في الجدول أعلاه أن نسبة 32.20% راضون على أن المكتبة تقدم خدماتها بشكل سريع و هذا يدل على سرعة المكتبيين في أداء الخدمات، في حين نجد أن نسبة 49.15% محايدين و هذا يدل على أنهم لا يستخدمون خدمات المكتبة. و نجد أن نسبة 18.64% يرون بأن المكتبيين لا يقدمون لهم الخدمات بشكل سريع.

نلاحظ من خلال العبارة رقم (05) في لاجدول أعلاه أن نسبة 38.98% راضون عن المدة المسموح بها لإعارة الكتب و هي 15 يوم، في نجد أن نسبة 37.28% محايدين و هذا ما يبين أنهم لا يترددون على المكتبة من أجل إستعارة الكتب. و نجد نسبة 23.72% غير راضون عن المدة المسموح بها لإعارة الكتب ربما لأنها لا تكفيهم للإطلاع على المراجع التي قاموا بإستعارتها.

نلاحظ من خلال العبارة رقم (06) من الجدول أعلاه أن نسبة 38.98% راضون عن عدد الكتب المسموح بإعارتها داخليا و خارجيا حيث يسمح بإعارة كتابين خارجيا و أربعة كتب داخليا، و نسبة 40.67% محايدين و هذا يبين أنهم لا يستعيرون الكتب من المكتبة. في حين أن نسبة 20.33% غير راضون عن عدد الكتب المسموح بإعارتها داخليا و خارجيا و هذا يدل على رغبتهم في زيادة عدد الكتب المسموح بإعارتها.

نلاحظ من خلال العبارة رقم (07) في الجدول أعلاه أن نسبة 55.94% راضون على أن المكتبيين يقدمون لهم المساعدة الكافية عند الحاجة و هذا يبين أن المكتبيين يقومون بمهامهم بكفاءة و يلبون طلبات المستفيدين، و نجد أن نسبة 23.72% محايدين و هذا ما يدل على عدم تواصلهم مع المكتبيين. و نجد أن نسبة 20.33% غير راضون و يرون أن المكتبيين لا يقدمون لهم المساعدة عند الحاجة ما يبين أنهم لا يتفهمون احتياجاتهم.

نلاحظ من خلا العبارة رقم (08) في الجدول أعلاه أن نسبة 47.45% راضون عن الخدمات الإلكترونية التي تقدمها المكتبة وتتماشى مع طبيعة إحتياجاتهم وهذا ما يتوافق مع نتائج المقابلة حيث تقدم المكتبة خدمة الفهرس الآلي، خدمة على صفحة الفايسبوك،...إلخ. و نجد أن نسبة 25.42% محايدين لأنهم لا يستعملون خدمات المكتبة الإلكترونية و نسبة 27.11% غير راضين عن الخدمات الإلكترونية التي تقدمها المكتبة.

الجدول رقم (24): الرضا عن الخدمات المتوقعة

الرقم	العبارات	الإجابات					
		راضي		محايد		غير راضي	
		النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	
01	تفهم و تستجيب المكتبة لإحتياجاتك	45.76%	27	38.98%	23	15.25%	09
02	تقوم المكتبة بالرد على شكاوي و إستفسارات المستفيد	33.89%	20	47.45%	28	18.64%	11
03	يتم إطلاعك على المقنيات الجديدة بالمكتبة	18.64%	11	47.45%	28	33.89%	20
04	يتم توجيهك و تكوينك على إستخدام المعلومات و طرق البحث عنها	27.11%	16	32.20%	19	40.67%	24
05	تضع المكتبة مصلحة المستفيد في مقدمة إهتماماتها	42.37%	25	40.67%	24	16.94%	10
06	تمتلك المكتبة تجهيزات حديثة و متطورة لتقديم خدماتها	37.28%	22	27.11%	16	35.59%	21
07	تلتزم المكتبة بمواعيد تقديم الخدمات	47.45%	28	32.20%	19	20.33%	12

نلاحظ من خلال العبارة رقم (01) في الجدول أعلاه أن نسبة 45.76 تنتظر من المكتبة أن تفهم و تستجيب لإحتياجاتها هذا ما يعني أن المكتبة لا تفهم إحتياجات مستفيديها. و نسبة 38.98 محايدون لأن المكتبة بالنسبة لهم مكان للحفظ و التحضير للإمتحانات، و نسبة 15.25 يرون بأن المكتبة تفهم و تستجيب لإحتياجاتهم و لا ينتظرون هذه الخدمة منها.

نلاحظ من خلال العبارة رقم (02) في الجدول أعلاه أن نسبة 33.89 تريد أن تقوم المكتبة بالرد على شكاويهم و إستفساراتهم للوصول إلى مستوى رضاهم و هذا ما يتناقض مع نتائج المقابلة لأن المكتبة لديها سجل شكاوي. و نجد أن نسبة 47.45 هم محايدون نظرا لأنهم لا يقدمون شكاوي أو إستفسارات، و نسبة 18.64 يرون بأن المكتبة ترد على إستفساراتهم.

نلاحظ من خلال العبارة رقم (03) في الجدول أعلاه أن نسبة 18.64 يتوقعون من المكتبة أن تطلعهم على مقتنياتها الجديدة للإطلاع عليها و الإستفادة منها، أما نسبة 47.45 محايدون و هذا راجع إلى أنهم لا يترددون على المكتبة من أجل المطالعة و إستعارة الكتب. أما نسبة 33.89 يرون بأن المكتبة تقوم بإطلاعهم على مقتنياتها الجديدة و هذا ما يتوافق مع نتائج المقابلة حيث تقوم المكتبة بإعداد قائمة لمقتنياتها الجديدة.

نلاحظ من خلال العبارة رقم (04) من الجدول أعلاه أن نسبة 27.11 ينترون من المكتبة أن توجههم و تكونهم على إستخدام المعلومات و طرق البحث عنها لأنهم لا يعرفون كيفية الحصول على المعلومات التي يحتاجونها، في حين وجدنا أن نسبة 32.20 هم محايدون و نسبة 40.67 ترى بأن المكتبة تكونهم و توجههم للحصول على المعلومات و إستخدامها و لا يتوقعون هذه الخدمة منها.

نلاحظ من خلال العبارة رقم (05) من الجدول أعلاه أن نسبة 42.37 ينتظرون من المكتبة أن تضع مصلحة المستفيد في مقدمة إهتماماتها و نسبة 40.67 محايدون، و نسبة 16.94 لا ينتظرون هذه الخدمة من المكتبة لأنهم يرون بأن الهدف الرئيسي للمكتبة هو إرضاء المستفيد.

نلاحظ من خلال العبارة رقم (06) في الجدول أعلاه أن نسبة 37.28 تريد أن تجهز المكتبة بتجهيزات حديثة و متطورة لتقديم خدماتها بكفاءة لأنهم يرون أن تجهيزاتها قديمة و تقليدية. في حين أن نسبة 27.11 هم محايدون و لا تهمهم تجهيزات المكتبة إن كانت حديثة أو قديمة. أما نسبة 35.59 فهم يرون بأن المكتبة مجهزة بتجهيزات حديثة و متطورة تمكنهم من تلبية إحتياجاتهم.

نلاحظ من خلال العبارة رقم (07) في الجدول أعلاه أن نسبة 47.45 يرون بأن المكتبة لا تلتزم بموعد تقديم الخدمات نظرا لأن المكتبة تتأخر عن موعد فتح أبوابها للمستفيدين، و نسبة 32.20 محايدون و هذا يدل على أنهم يذهبون في أوقات التي تكون فيها المكتبة قد فتحت أبوابها وبدأت بتقديم خدماتها. و نسبة 20.33 يرون بأن المكتبة ملتزمة بمواعيد تقديم خدماتها.

المحور الرابع: الصعوبات التي تحول دون تحقيق رضا المستفيدين

الجدول رقم (25): صعوبات تنظيمية

الرقم	العبارات	الإجابات					
		موافق		محايد		معارض	
		التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
01	الخدمات التي تقدمها المكتبة ضعيفة	18	30.50%	19	32.20%	22	37.28%
02	ضعف رصيد المكتبة من حيث عدد العناوين و النسخ	24	40.67%	27	45.76%	08	13.56%
03	أوقات عمل (فتح) المكتبة لا تناسبني	07	11.87%	10	16.94%	42	71.18%
04	صعوبة التنقل إلى المكتبة	06	10.16%	10	16.94%	43	72.88%
05	غياب الهدوء والراحة في المكتبة	10	16.94%	07	11.87%	42	71.18%
06	فضاءات المكتبة غير كافية لإستقبال روادها	25	42.37%	12	20.33%	22	37.28%
07	لا تتوفر الإضاءة الجيدة بالمكتبة	08	13.56%	05	08.47%	46	77.97%
08	لا تتوفر بالمكتبة لوحات إرشادية تمكن المستفيد من الوصول إلى المعلومات	18	30.50%	17	28.82%	24	40.67%

نلاحظ من خلال العبارة رقم (01) في الجدول أعلاه أن نسبة 30.50% ترى بأن الخدمات التي تقدمها المكتبة ضعيفة حيث يجدون صعوبة في الحصول على الخدمات التي يريدونها من المكتبة، أما نسبة 32.20% محايدون لأنهم لا يستخدمون خدمات المكتبة ونسبة 37.28% يرون بأن الخدمات التي تقدمها المكتبة جيدة وتلبي احتياجاتهم.

نلاحظ من خلال العبارة رقم (02) في الجدول أعلاه أن نسبة 40.67% يرون بأن ضعف رصيد المكتبة من حيث العناوين والنسخ من الصعوبات التي تواجههم في المكتبة وهذا ما يتناقض مع نتائج المقابلة حيث أن المكتبة تتوفر على 30.000 عنوان و 65.000 نسخة . ونسبة 45.76% محايدون وهذا يبين بأنهم لا يستعملون الرصيد الوثائقي المتوفر بالمكتبة. ونسبة 13.56% يرون أن المكتبة تتوفر على رصيد كافي ومتنوع يجدون فيه ما يحتاجونه من معلومات.

نلاحظ من خلال العبارة رقم (03) في الجدول أعلاه أن نسبة 11.87% يرون بأن أوقات فتح وعمل المكتبة لا تناسبهم وتشكل لهم صعوبة لأن فراغهم لا تتناسب مع أوقات عمل المكتبة لأن هذه الأخيرة لا تعمل يومي الخميس والجمعة. ونسبة 16.94% محايدون نظرا لأنهم لا يترددون على المكتبة كثيرا أما نسبة 71.18% يرون بأن أوقات عمل المكتبة تناسبهم.

نلاحظ من خلال العبارة رقم (04) في الجدول أعلاه أن نسبة 10.16% لديهم صعوبة في التنقل إلى المكتبة نظرا لبعدها عن مكان إقامتهم، أما نسبة 16.94% محايدون ونسبة 72.88% يرون بأن التنقل إلى المكتبة لا يشكل صعوبة لديهم حيث تتواجد المكتبة بوسط المدينة وقريبة من المواصلات.

نلاحظ من خلال العبارة رقم (05) في الجدول أعلاه أن نسبة 16.94% يرون بأن غياب الهدوء والراحة في المكتبة من الصعوبات التي تواجههم نظرا للضجة خارج المكتبة لأنها تتواجد في وسط السكان، ونسبة 11.87% محايدون ونسبة 71.18% يرون بأن المكتبة هادئة ومريحة حيث يمنع المكتبيون أي تشويش أو إصدار أصوات مرتفعة.

نلاحظ من خلال العبارة رقم (06) في الجدول أعلاه أن نسبة 42.37% يرون بأن فضاءات المكتبة غير كافية لاستقبال روادها وتشكل صعوبة وهذا ما يتناقض مع نتائج المقابلة حيث تبلغ طاقة إستيعاب القاعات حوالي 300 مستفيد، ونسبة 20.33% فهم المحايدون ربما لأنهم يستعيرون الكتب خارجيا ولا يستخدمون قاعات المطالعة. ونسبة 37.28% يرون بأن فضاءات المكتبة لا تشكل صعوبة وهي كافية لإستقبال روادها.

نلاحظ من خلال العبارة رقم (07) في الجدول أعلاه أن نسبة 13.56% يرون بأن المكتبة لا تتوفر على إضاءة جيدة و نسبة 8.47% محايدون، أما نسبة 77.97% يرون بأن المكتبة تتوفر على إضاءة جيدة و ذلك راجع إلى كثرة النوافذ و الإنارة داخل المكتبة.

نلاحظ من خلال العبارة رقم (08) في الجدول أعلاه أن نسبة 30.50% يرون بأن المكتبة لا تتوفر على لوحات إرشادية تمكنهم من الوصول إلى المعلومات و هذا ما يشكل لهم صعوبة، أما نسبة 28.82% هم محايدون و نسبة 40.76% يرون بأن المكتبة تتوفر على لوحات إرشادية تمكنهم من الوصول إلى المعلومات و تتواجد هذه اللوحات أمام الباب الرئيسي للمكتبة و في الأروقة.

الجدول رقم (26): الصعوبات البشرية

الرقم	العبارات	الإجابات					
		موافق		محايد		معارض	
		النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار
01	غياب الكفاءات اللازمة لدى العاملين	23.73%	14	40.67%	24	35.59%	21
02	المكتبيون غير متخصصين	18.64%	11	44.08%	26	37.28%	22
03	المكتبيون لا يتمتعون بمظهر أنيق	15.25%	09	32.20%	19	52.54%	31
04	المكتبيون لا يتفهمون حاجيات المستفيدين	18.64%	11	49.15%	29	32.20%	19
05	لا يتعامل المكتبيون بلباقة مع المستفيدين	32.20%	19	30.50%	18	37.28%	22
06	عدد المكتبيين قليل	18.64%	11	40.67%	24	40.67%	24
07	التأخر في الرد على طلبات المستفيد	10.16%	06	57.62%	34	32.20%	19
08	عدم الثقة في قدرة المكتبي على تلبية إحتياجاتك	16.94%	10	45.76%	27	37.28%	22

نلاحظ من خلال العبارة رقم (01) في الجدول أعلاه أن نسبة 23.73% يوافقون على غياب الكفاءات اللازمة لدى العاملين بالمكتبة و ذلك راجع إلى أن العاملين ليس لديهم خبرة في التعامل مع المستفيدين

من أجل تلبية إحتياجاتهم، ونجد بالمقابل نسبة 40.67% محايدون ونسبة 35.59% يرون أن العاملين لديهم الكفاءة اللازمة لتلبية إحتياجاتهم.

نلاحظ من خلال العبارة رقم (02) في الجدول أعلاه أن نسبة 18.64% يوافقون على أن المكتبيين غير متخصصين وهذا ما يتوافق مع نتائج المقابلة حيث أن عدد المتخصصين بالمكتبة هو ستة فقط، و نسبة 44.08% محايدون لأنهم ليسوا على دراية بمستوى العاملين، ونسبة 37.28% هم الفئة التي ترى أن المكتبيين متخصصين.

نلاحظ من خلال العبارة رقم (03) في الجدول أعلاه أن نسبة 15.25% يرون أن المكتبيين لا يتمتعون بمظهر أنيق، ونسبة 32.20% فهي الفئة المحايدة ونسبة 52.54% يرون أن المكتبيين يتمتعون بمظهر أنيق نظرا للباسهم المنظم ويرتدون المئزر أثناء تأدية الخدمة.

نلاحظ من خلال العبارة رقم (04) في الجدول أعلاه أن نسبة 18.64% أجمعوا على أن المكتبيين لا يفهمون حاجياتهم ونسبة 49.15% محايدون لأن ليس لهم تواصل مع المكتبيين و يترددون على المكتبة من أجل المراجعة والحفظ، ونسبة 32.20% يفهم المكتبيون رغباتهم و يلبونها.

نلاحظ من خلال العبارة رقم (05) من الجدول أعلاه أن نسبة 32.20% إتفقوا على أن المكتبيين لا يتعاملون معهم بلباقة ونسبة 30.50% هي الفئة المحايدة وهذا يدل على أنهم لا يتعاملون مع المكتبيين، ونسبة 37.28% هي الفئة التي ترى أن المكتبيين يتعاملون معهم بلباقة وإحترام.

نلاحظ من خلال العبارة رقم (06) من الجدول أعلاه أن نسبة 18.64% يرون أن عدد المكتبيين قليل ولا يكفي لتلبية إحتياجاتهم وهذا ما يتعارض مع نتائج المقابلة حيث يوجد 37 مكتبي، ونسبة 40.67% محايدون ونسبة 40.67% يرون أن عدد المكتبيين كافي لتلبية إحتياجاتهم.

نلاحظ من خلال العبارة رقم (07) من الجدول أعلاه أن نسبة 10.16% يرون أن هناك تأخر في الرد على طلباتهم ، ونسبة 57.62% محايدون وهذا يدل على أنه ليس هناك تواصل بينهم وبين المكتبيين و لا يقدمون طلبات، ونسبة 32.20% تبين أن المكتبيين لا يتأخرون في الرد على طلباتهم ويؤدونها بسرعة.

نلاحظ من خلال العبارة رقم (08) من الجدول أعلاه أن نسبة 16.94% من الفئة المبحوثة ليس لديهم ثقة في قدرة المكتبي على تلبية إحتياجاتهم ونسبة 45.76% هي الفئة المحايدة لأنهم لم يقدموا

طلبات لكي يختبرو قدرة المكتبيين في تلبيتهم، و نسبة 37.28% لديهم ثقة في قدرة المكتبي على تلبية إحتياجاتهم و فهمها.

الجدول رقم (27): الصعوبات التقنية

الرقم	العبارات	الإجابات					
		موافق		محايد		معارض	
		النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	
01	عدم توفر وسائل تكنولوجيا المعلومات بالمكتبة	40.67%	24	25.42%	15	33.89%	20
02	غياب وسائل البحث البيبليوغرافي	44.08%	26	25.42%	15	30.50%	18
03	غياب وسائل البحث الإلكترونية	47.45%	28	16.94%	10	35.59%	21
04	غياب الدورات التكوينية	52.54%	31	37.28%	22	10.16%	06
05	غياب الإعلانات عن الأنشطة التي تقوم بها المكتبة	44.08%	26	28.82%	17	27.11%	16

نلاحظ من خلال العبارة رقم (01) من الجدول أعلاه أن نسبة 40.67% يوافقون على عدم توفر وسائل تكنولوجيا المعلومات في المكتبة لأن المكتبة لا تواكب التطورات الحديثة في مجال تكنولوجيا المعلومات، و نسبة 25.42% هي الفئة المحايدة لأنهم لا يستعملون الوسائل التكنولوجية في المكتبة و نسبة 33.89% يرون بأن المكتبة تتوفر على وسائل تكنولوجية تمكنهم من الوصول إلى المعلومات و تلبية إحتياجاتهم.

نلاحظ من خلال العبارة (02) في الجدول أعلاه أن نسبة 44.08% توافق على غياب وسائل البحث البيبليوغرافية في المكتبة و نسبة 25.42% هي الفئة المحايدة لأنها لا تبحث عن مصادر المعلومات في المكتبة. أما نسبة 30.50% هي الفئة التي ترى أن المكتبة تتوفر على وسائل البحث البيبليوغرافي التي تمكنهم من الوصول إلى مصادر المعلومات.

نلاحظ من خلال العبارة رقم (03) في الجدول أعلاه أن نسبة 47.45% يرون أن وسائل البحث الإلكتروني غائبة بالمكتبة وهذا يدل على أنهم ليسوا على دراية بوجودها في المكتبة ويستعملون وسائل البحث التقليدية. ونسبة 16.94% هي الفئة المحايدة. أما نسبة 35.59% أجمعوا على وجود أدوات بحث إلكترونية في المكتبة كالفهرس الآلي.

نلاحظ من خلال العبارة رقم (04) في الجدول أعلاه أن نسبة 52.54% يرون أن غياب الدورات التكوينية في المكتبة يشكل لهم صعوبة في البحث والوصول إلى المعلومات، ونسبة 37.28% هي الفئة المحايدة أما نسبة 10.16% أجمعوا على أن المكتبة توفر لهم دورات تكوينية.

نلاحظ من خلال العبارة رقم (05) في الجدول أعلاه أن نسبة 44.08% ترى بأن المكتبة لا تقوم بالإعلان عن الأنشطة التي تقوم بها وهذا ما يشكل لهم صعوبة في الإستفادة من هذه الأنشطة، ونسبة 28.82% هي الفئة المحايدة أما نسبة 27.11% هي الفئة التي إتفقت على أن المكتبة تقوم بالإعلان عن الأنشطة التي هي بصدد القيام بها كالإعلان عبر صفحة الفيسبوك.

## النتائج على ضوء الفرضيات:

من خلال النتائج المتوصل إليها من الدراسة الميدانية يمكن تحديد مدى تحقق كل فرضية حسب نتائج أسئلة الإستبيان، ومنه يتم مناقشة النتائج على ضوء الفرضيات كالتالي:

الفرضية الأولى: من الأهداف الرئيسية التي تسعى إليها المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية "بركات سليمان" بولاية عنابة تحقيق رضا المستفيدين:

أغلبية أفراد عينة الدراسة ينتظرون من المكتبة أن تفهم وتستجيب لإحتياجاتهم بنسبة %45.76 و أن تضع مصلحة المستفيد في مقدمة إهتماماتها بنسبة %42.37 وهذا ما يعني أن هذه الفرضية غير محققة.

الفرضية الثانية: من بين الخدمات الإلكترونية التي يستعملها المستفيدون بالمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية خدمة الموقع الإلكتروني.

أغلبية أفراد العينة المبحوثة إتفقوا على أنه من بين الخدمات الإلكترونية التي يستعملونها بالمكتبة خدمة الموقع الإلكتروني بنسبة %72.72 وبالتالي فإن هذه الفرضية محققة.

الفرضية الثالثة: مستوى رضا المستفيدين من خلال الخدمات التي تقدمها المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية "بركات سليمان" بولاية عنابة مرتفع.

لقد كان مستوى رضا أفراد عينة الدراسة من خلال الخدمات التي تقدمها لهم المكتبة مرتفعا بنسبة %52.54 وهذا يعني أن هذه الفرضية محققة.

الفرضية الرابعة: غياب تكنولوجيا المعلومات من بين الصعوبات التي تحول دون تحقيق رضا المستفيدين في المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية "بركات سليمان" بولاية عنابة.

إعتبر غالبية أفراد العينة المبحوثة أن من بين الصعوبات التي تحول دون تحقيق رضاهم في المكتبة هي غياب الدورات التكوينية بنسبة %52.54 و غياب وسائل البحث الإلكترونية بنسبة %47.45 وبالتالي فإن هذه الفرضية غير محققة نظرا لوجود صعوبات أخرى أكثر أهمية.

## النتائج العامة للدراسة:

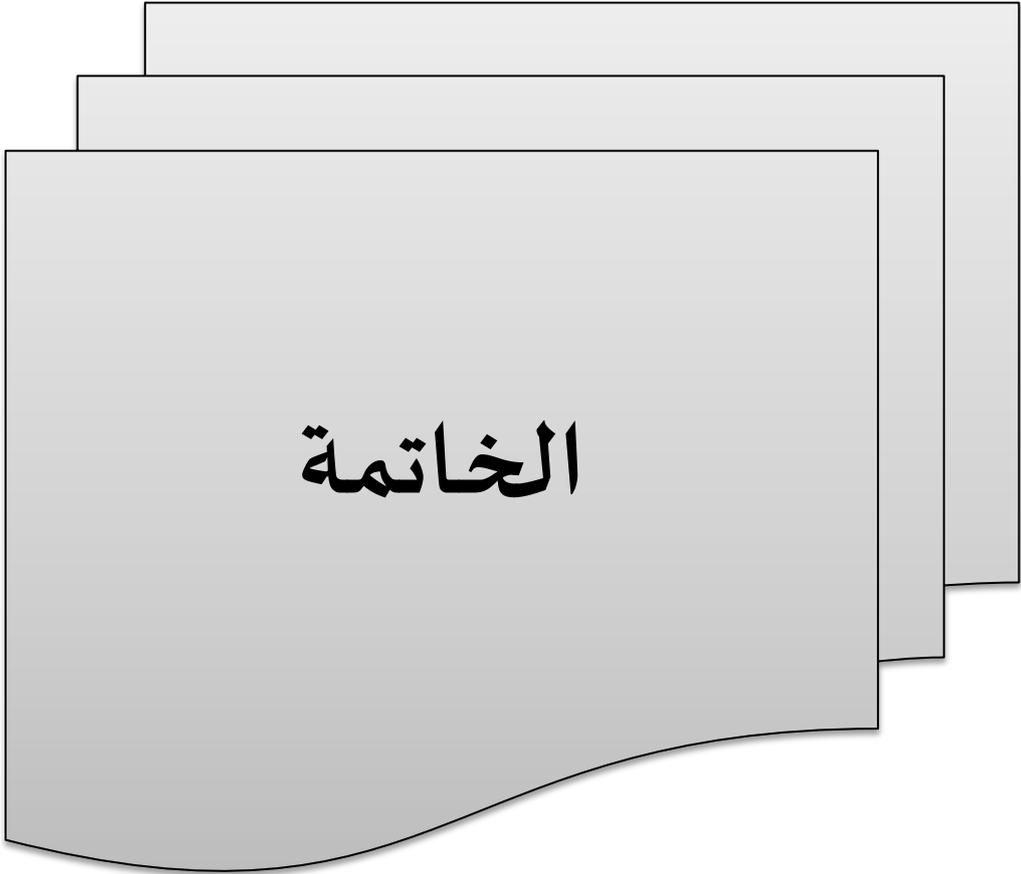
لقد كان الهدف الأساسي من وراء دراستنا هو معرفة مدى رضا المستفيدين من الخدمات المقدمة من طرف المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية "بركات سليمان" بولاية عنابة، ويمكن تلخيص نتائج الدراسة على أساس أداتي الإسبيا والمقابلة فيما يلي:

- 1 - عينة الدراسة شملت الطلبة الجامعيين.
- 2 - تمتلك المكتبة موقع مناسب وعلى مساحة واسعة.
- 3 - تراعي المكتبة المواصفات والمعايير الخاصة بتصميم مباني المكتبات العامة من حيث توزيع الفضاءات والقاعات والوسائل الموجودة بها.
- 4 - المكتبة تابعة لوزارة الثقافة، وهي المسؤولة عن ميزانيتها ويتم صرفها بناء على مجلس التوجيه الخاص بالمكتبة غير أنها ليست كافية لسد إحتياجات المكتبة.
- 5 - أغلبية الأفراد المبحوثين بنسبة 54.24% يترددون دائما على المكتبة.
- 6 - أغلبية المبحوثين يترددون على المكتبة من أجل التحضير للإمتحانات بنسبة 63.52% وللمطالعة بنسبة 20%.
- 7 - نسبة 44.08% من أفراد العينة يرون أن رصيد المكتبة حديث.
- 8 - تقدم المكتبة خدمات متنوعة من بينها: الإعارة، خدمة الإنترنت، فضاء الطفل، التنشيط الثقافي، إقامة المعارض، المكتبة المتنقلة... إلخ.
- 9 - تقدم المكتبة خدمات معلزمات لفئة ذوي الإحتياجات الخاصة كما توفر لهم أجهزة وتقنيات تساعد في الوصول إلى موارد المكتبة كالمصعد الآلي.
- 10 - تحتوي المكتبة على فهرس OPAC والفهرس المتاح على الخط المستخدم على قاعدة SYNGEB.
- 11 - تحتوي المكتبة على رصيد وثائقي معتبر يقدر بحوالي 30.000 عنوان و 65.000 نسخة وهو متنوع حسب التخصصات الأدبية والعلمية وكل الفروع العلمية.
- 12 - تحتوي المكتبة على رصيد إلكتروني من الكتب في أشرطة ممغنطة.
- 13 - أغلبية أفراد العينة راضون عن مستوى الخدمات التي تقدمها المكتبة بنسبة 52.54%.
- 14 - أغلبية أفراد العينة راضون عن الخدمات الإلكترونية التي تقدمها المكتبة ونسبتهم هي 47.55%.

- 15 -تحتوي المكتبة على دفتر خاص بتساؤلات وشكاوي المستفيدين وتقوم بدراسته لحل الصعوبات التي تواجههم والإجابة على إستفساراتهم.
- 16 -تقدم المكتبة توجيهات وتسهيلات للمستفيدين.
- 17 -تتوفر المكتبة على وسائل تكنولوجية حديثة.
- 18 -يوجد بالمكتبة 37 عامل منهم 06 فقط متخصصين في علم المكتبات وتختلف رتبهم بين: مساعد تقني في المكتبات و الوثائق و المحفوظات، مكثي أمين محفوظات و مكثي أمين محفوظات محلل.
- 19 -من الصعوبات التي تواجه المستفيدين بالمكتبة غياب الدورات التكوينية بنسبة %52.54، حيث توفر المكتبة دورات تكوينية للعاملين فقط في بعض الفعاليات و الملتقيات الخاصة.

## خلاصة الفصل:

نستنتج أن المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية بركات سليمان تقدم خدمات متنوعة لمختلف فئات المجتمع، وقد قمنا بهذه الدراسة للتعرف على أهم الخدمات التي تقدمها وتقييم رضا المستفيدين منها. وقد توصلنا إلى أن معظم الخدمات تلي احتياجات المستفيدين.



الخاتمة

الخاتمة:

تنشط المكتبات العامة اليوم في محيط يتميز بالتغير والتطور السريع لإحتياجات المستفيدين، ويمكن القول أن العوامل المفتاحية لنجاح المكتبة العامة وضمان إستمرارها لا يقتصر فقط على إمتلاكها للوسائل المادية واليد العاملة المتخصصة، وإنما يرتبط بشكل كبير على كيفية تسيير هذه الوسائل التي تتوفر عليها بشكل يضمن تحقيق رضا المستفيدين وتلبية إحتياجاتهم ومساعدتهم في الوصول إلى رغباتهم. فرضا المستفيد مرتبط بما تقدمه المكتبة من تسهيلات وخدمات ومرافق ملائمة ورصيد وثائقي يساعده في الوصول إلى المعلومات التي يريدونها.

وقد تناولت هذه الدراسة التي جاءت تحت عنوان "تقييم رضا المستفيدين من المكتبات العامة الجزائرية" إحاطة بالمكتبة العامة بصفة عامة والمكتبة العامة الجزائرية بصفة خاصة، وتقييم مدى رضا المستفيدين من المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية "بركات سليمان" بولاية عنابة وما يمكن أن تقدمه من خدمات لتلبية إحتياجات مستخدميها والوصول إلى رضاهم.

نستنتج من خلال هذه الدراسة التي قمنا أن الهدف الرئيسي للمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية "بركات سليمان" هو تحقيق رضا مستخدميها من خلال توفير كل ما يساهم في تلبية إحتياجاتهم، فهي توفر خدمات متنوعة تقليدية وإلكترونية.

وفي ختام هذه الدراسة نأمل أن تكون هناك مواكبة للتطورات التكنولوجية الحاصلة في العالم في مجال المكتبات العامة في الجزائر وذلك بوضع إستراتيجيات وخطط للنهوض بها.

القائمة

البيبليوغرافية

المعاجم:

1. اساسيات الفهرسة: دليل عليان، ربيحي مصطفى علمي لفهرسة المطبوعات في المكتبات ومراكز التوثيق والمعلومات، البحرين: دار الابداع، 1992.
2. قاري عبد الغفور، عبد الفتاح. معجم مصطلحات المكتبات والمعلومات [على الخط]. الرياض: مكتبة الملك فهد. [4 ماي 2021]: 2000. متاحة على noor-book.com.

الكتب:

3. بياز نذير، حساني، عبد الكريم. تأثير ابعاد جودة الخدمة على رضا الزبون في قطاع الاتصالات: دراسة حالة عينة زبائن موبيليس أم البواقي. [على الخط]. مذكرة ماستر: تسويق الخدمات: جامعة العربي بن مهيدي ام البواقي: 2017-2018. متاح على <http://bib.univ-oeb.dz>.
4. بسلطان، سهام. مكتبات المطالعة العمومية ودورها في تنمية ثقافة المجتمع: المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية مستغانم مولاي بلخميصي نموذجا [على الخط]. مذكرة ماستر. نظم المعلومات التكنولوجية الحديثة والتوثيق. مستغانم: جامعة مستغانم، 2015-2016. [5 ماي 2021]. متاحة على <http://dspace.univ-mostaganem.dz>.
5. بن حاوية، يمينة. جودة خدمات المكتبات العمومية في الجزائر [على الخط]. اطروحة دكتوراه. علم المكتبات والعلوم الوثائقية. وهران: جامعة احمد بن بلة، 2014-2015. [12 ماي 2021]. متاحة على <http://dspace.univ-oran.dz>.
6. بن عميرة، عبد الكريم. تسويق خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية: مكتبة جامعة الامير عبد القادر للعلوم السلامية نودجا [على الخط]. مذكرة مجيستير. ادارة المكتبات والمؤسسات الوثائقية. قسنطينة: جامعة المنتوري، 2006. [7 ماي 2021]. متاحة على <http://dspace.univ-biskra.dz>.
7. بو برهان، شكري، العيد، عبد الرزاق. التعاون بين المكتبات العمومية ودوره في تعزيز ثقافة المجتمع: دراسة حالة بالمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية محمد عصامي بسكرة وملحقتين بوشقرون وليوة [على الخط]. مذكرة ماستر. ادارة المؤسسات الوثائقية والمكتبات. بسكرة: جامعة محمد خيضر، 2019 [12 ماي 2021]. متاحو على <http://dspace.univ-biskra.dz>.
8. بومعزة، حميد، بن كلثوم، ابراهيم. النشاطات الثقافية في المكتبات العمومية: المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية غيليزان نموذجا [على الخط]. مذكرة ماستر. نظم المعلومات التكنولوجية الحديثة والتوثيق. مستغانم: جامعة مستغانم، 2017-2018. [6 ماي 2021]. متاحة على <http://dspace.univ-mostaganem.dz>.

9. الخفاجي، حاكم جبوري. رضا الزبون كمتغير وسيط بين جودة الخدمة وولاء الزبون: دراسة حالة في مصرف باب الاهلي/فرع النجف.[على الخط].[د.ت]. الكوفة: كلية الادارة والاقتصاد، [د.س].[14 ماي 2021]. متاحة على <http://www.iasj.net/iasj/download/26999F9a0494c38cb>
10. دموش أسامة. المفهوم الجديد للفضاء العمومي وتطبيقاته للمكتبات العمومية في الجزائر [على الخط]. أطروحة دوكتوراه: مناقمت المعلومات، الوثائق والارشيف. جامعة وهران 1 أحمد بن بلة: 2017-2018. متاح على <http://theses.univ-oran1.dz/document/tha4240.pdf>
11. دولاي، شهرزاد. دور التكشيف والاستخلاص في خدمة المستفيدين: طلبة علم الكتاب والمعلومات نموذجا [على الخط].مذكر ماستر.نظم المعلومات التكنولوجيا الحديثة والتوثيق. مستغانم: جامعة مستغانم، 2017. [12 ماي 2021]. متاحة على <http://dspace-univ-mostganem.dz>
12. رضوان شاهين، ديمة. دور العلامة التجارية في تحقيق رضا المستهلكين " دراسة مسحية على مستهلكي الاجهزة الكهربائية المنزلية في الساحل السوري " [على الخط]. مذكرة ماجستير. ادارة الاعمال . سوريا: كلية الاقتصاد الثانية، 2013-2014. [3 ماي 2021].متاحة على <http://mohe.gov.sg/master/message/mv>
13. الزاحي، سمية. المكتبات العامة في الجزائر بين النظريات العلمية ومعطيات الواقع: المكتبة العامة البلدية بولاية سكيكدة نموذجا [على الخط]. مذكرة مجيستر. الادارة العلميو للمعلومات . قسنطينة: جامعة المنتوري، 2005-2006. [12 ماي 2021]. متاحة على <http://dspace.univ-constantin.dz>
14. سي الطيب، ميمونة، بناط، مراد. تأثير خدمات المكتبات الجامعية على رضا المستفيدين: دراسة ميدانية بالمكتبة الجامعية المركزية للمركز الجامعي أحمد يحيى الونشريسي تيسمسيلت [على الخط]. مذكرة ماستر.ادارة المكتبات والمؤسسات الوثائقية . تيسمسيلت: جامعة خميس مليانة، 2018 [9 ماي 2021]. متاحة على <http://e-biblio.univ-khmismlyana.dz>
15. سيد أحمد، عبد الناصر محمد. تقييم عملية قياس رضا المستفيدين عن الخمت العامة بالمؤسسات الحكومية في جمهورية مصر العربية [على الخط]. إدارة الاعمال. القاهرة: معهد

- القاهرة الجديدة للعلوم الادارية والحاسب الآلي التجمع الاول، [2 ماي 2021].متاحة على  
<https://jsst.journals.ekb.eg/article>
16. شريط، نور الدين. تنمية المجموعات في المكتبة الوطنية الجزائرية: دراسة تقييمية لرصد  
المطالعة العامة واستخدامها [ على الخط]. مذكرة ماجستير. علم المكتبات والتوثيق. الجزائر:  
جامعة الجزائر، 2004. [12 ماي 2021].متاحة على [biblio.univ-alger.dz](http://biblio.univ-alger.dz)
17. صوان، هاشمي. واقع خدمات المعلومات في المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية دراسة  
حالة: مكتبة المطالعة -بجي بوعزيز معسكر انموذجا [ على الخط]. مذكرة ماستر. علم  
المكتبات . مستغانم: جامعة عبد الحميد بن باديس، 2018-2019. [8 ماي 2021].متاحة على  
<http://theses.univ-oran1.dz>
18. العبادي، هاشم فوزي. دور جودة المنتج في ايهاج الزبون باستخدام نموذج كانو [على الخط].  
أطروحة دوكتوراه. الكوفة: كلية الادارة والاقتصاد، [د.س.]. [4 ماي 2021]. متاحة على <http://journals.oukufa.edu.iq/index.php/ghjoc/article/download/1832/1664>  
الزبير محمد  
علي عمر، نفيسة، تقويم خدمات المعلومات الالكترونية من وجهة نظر المستفيدين من  
مكتبات جامعة الخرطوم وجامعة العلوم والتقانة [على الخط]. مذكرة ماجستير. علوم  
المعلومات والمكتبات. الخرطوم: كلية الدراسات العليا، 2016. [8 ماي 2021]..متاحة على  
<http://khartoumspace.oufk.edu>
19. قريد، سماح. اتجاهات المستفيدين نحو الخدمات المكتبية في مكتبات المطالعة العمومية:  
دراسة ميدانية بمكتبة المطالعة العمومية مالك بنو نبي تبسة [عل الخط]. مذكرة ماستر.  
تنظيم وتسيير المكتبات ومراكز التوثيق. تبسة: جامعة العربي التبسي، 2015-2016. [6 ماي  
2021]. متاحة على <http://dspace.univ-tebessa.dz>
20. كشار، صبرينة. انعكاسات تكنولوجيا المعلومات على المهنة المكتبية بين التأقلم والزوال: دراسة  
ميدانية بالمكتبة المركزية العربي بن مهدي أم البواقي [ على الخط]. [د.ت.]. أم البواقي: معهد  
علم المكتبات والتوثيق [د.ت.]. [10 ماي 2021].. متاحة على <http://www.univ-constantine2.dz>
21. محلنت، زهراء . تقييم اداء العاملين بالمكتبات الجامعية: دراسة ميدانية بمكتبة كلية الحقوق  
والعلوم السياسية بمستغتنم نموذجا [على الخط]. مذكرة ماستر.نظم المعلومات النكولوجيا

- الحديثة والتوثيق . مستغانم: جامعة عبد الحميد بن باديس، 2017-2018.[9 ماي 2021].  
متاحة على <http://dspace.univ-mostaganem.dz>.
22. محمد فتحي، عبد الهادي، خليفة جمعة، نبيلة. المكتبات العامة. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 2001
23. محمدي، محمد الطيب. نشاطات مكتبات المطالعة العمومية ودورها في تنمية القراءة لدى تلاميذ المدارس: دراسة ميدانية في المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية عصامي محمد بسكرة [على الخط]. مذكرة ماستر. ادارة المكتبات والمؤسسات الوثائقية. بسكرة: جامعة بسكرة، 2018-2019.[5 ماي 2021]. متاحة على <http://archives.univ-biskra.dz>

#### المذكرات:

24. معيزي منال، بوطالب، حنان. جاهزية المكتبات العامة لتقديم خدمات المعلومات من خلال الشبكات الاجتماعية: دراسة ميدانية بمكتبات المطالعة العمومية للشرق الجزائري [على الخط]. مذكرة ماستر: إدارة المؤسسات الوثائقية والمكتبات: جامعة 8 ماي 1945 قائمة: 2019. متاح على <http://dspace.univ-guelma.dz>
25. مقناني، صبرينة. التكوين الوثائقي لدى مستفدي المكتبة المركزية لجامعة منتوري قسنطينة [على الخط]. أطروحة دكتوراه. علم المكتبات . قسنطينة: كلية العلوم الانسانية والعلوم الاجتماعية، [د.س.]. [6 ماي 2021]. متاحة على <http://bu.umc.edu.dz/thes/bibliotheconomie/amek2138.pdf>
26. هوارى، عامر. محددات رضا الزبائن في بيئة الاعمال الالكترونية: اقتراح نموذج للقياس في قطاع الخدمات في الجزائر [على الخط]. اطروحة الدكتوراه. تسويق. الاغواط: جامعة عمار ثليجي، [د.س.]. [14 ماي 2021]. ص.63. ماحة على <http://dspace.univ-laghouat.dz>
27. واله، عائشة. أهمية جودة الخدمة الصحية في تحقيق رضا الزبون مع دراسة حالة المؤسسة العمومية الاستشفائية لعين طاية [على الخط]. مذكرة ماجستير. تسويق. الجزائر: كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، 2010-2011.[4 ماي 2021]. متاح على <http://biblio.univ.alger.dz>
28. وليد، زليخة. تقييم الخدمات المكتبية الجامعية في ظل التكنولوجيا الحديثة: دراسة ميدانية بالمكتبة الجامعية بمعسكر والمكتبة الجامعية مستغانم [على الخط]. مذكرة ماجستير. ادارة المكتبات والمؤسسات الوثائقية . وهران: جامعة وهران. متاحة على [noor-book.com](http://noor-book.com)

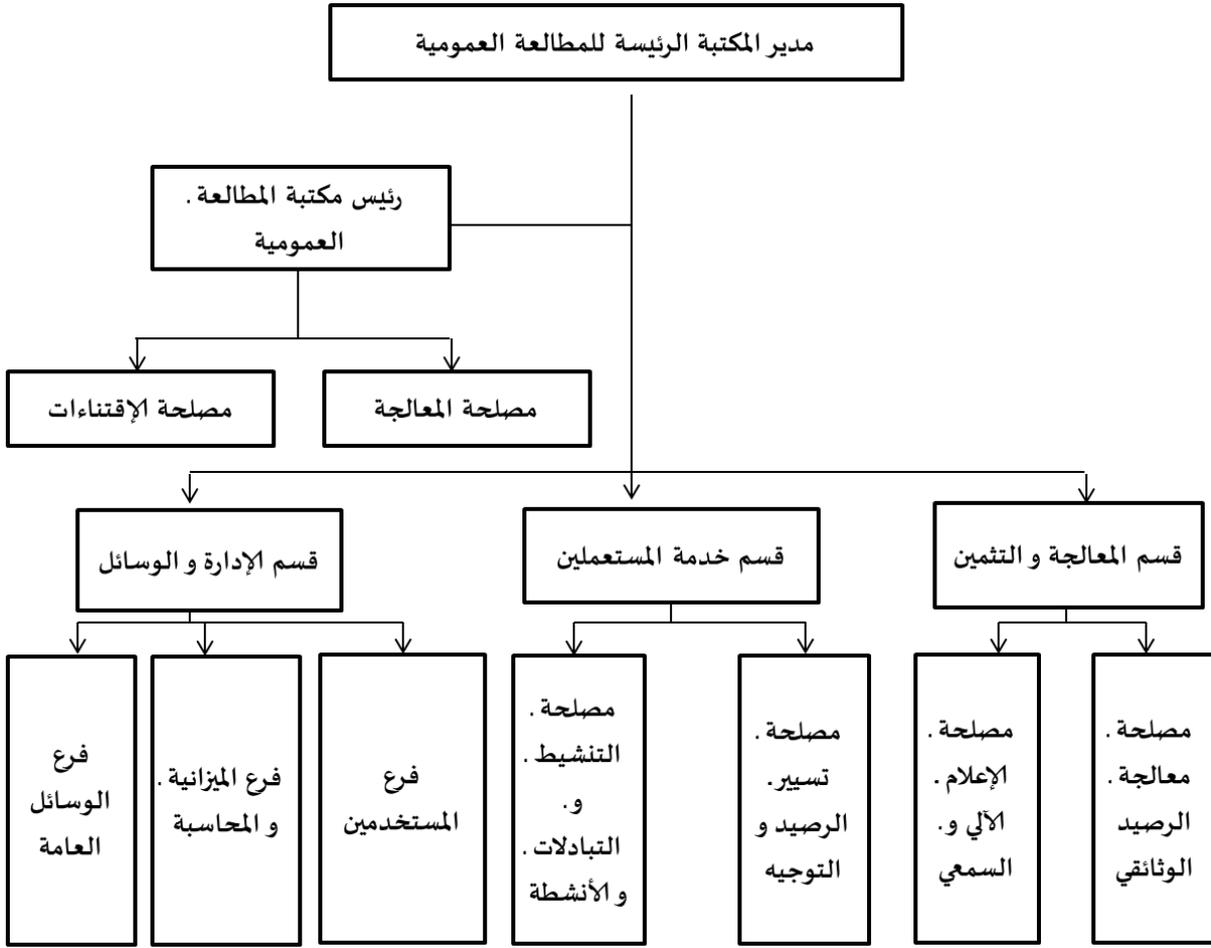
المجلات:

29. بن عمروش، فريدة. استخدام تكنولوجيا المعلومات وتطوير وعصرنة مكتبات العامة. دراسات وابحاث المجلة العربية للابحاث والدراسات في العلوم الانسانية والاجتماعية [على الخط ] جانفي 2021. [4 ماي 2021]. م ج 13، ع 1. متاحة على noor-book.com
30. تقييم مستوى جودة الخدمات الالكترونية التي تقدمها مكتبة الجامعة الاردنية من وجهة نظر الطلبة.مجلة كلية التربية [على الخط] أبريل 2015. [8 ماي 2021]. [د.م]، العدد: 163، الجزء الاول..متاحة على <http://jsrep.journals.ekb.eg>.

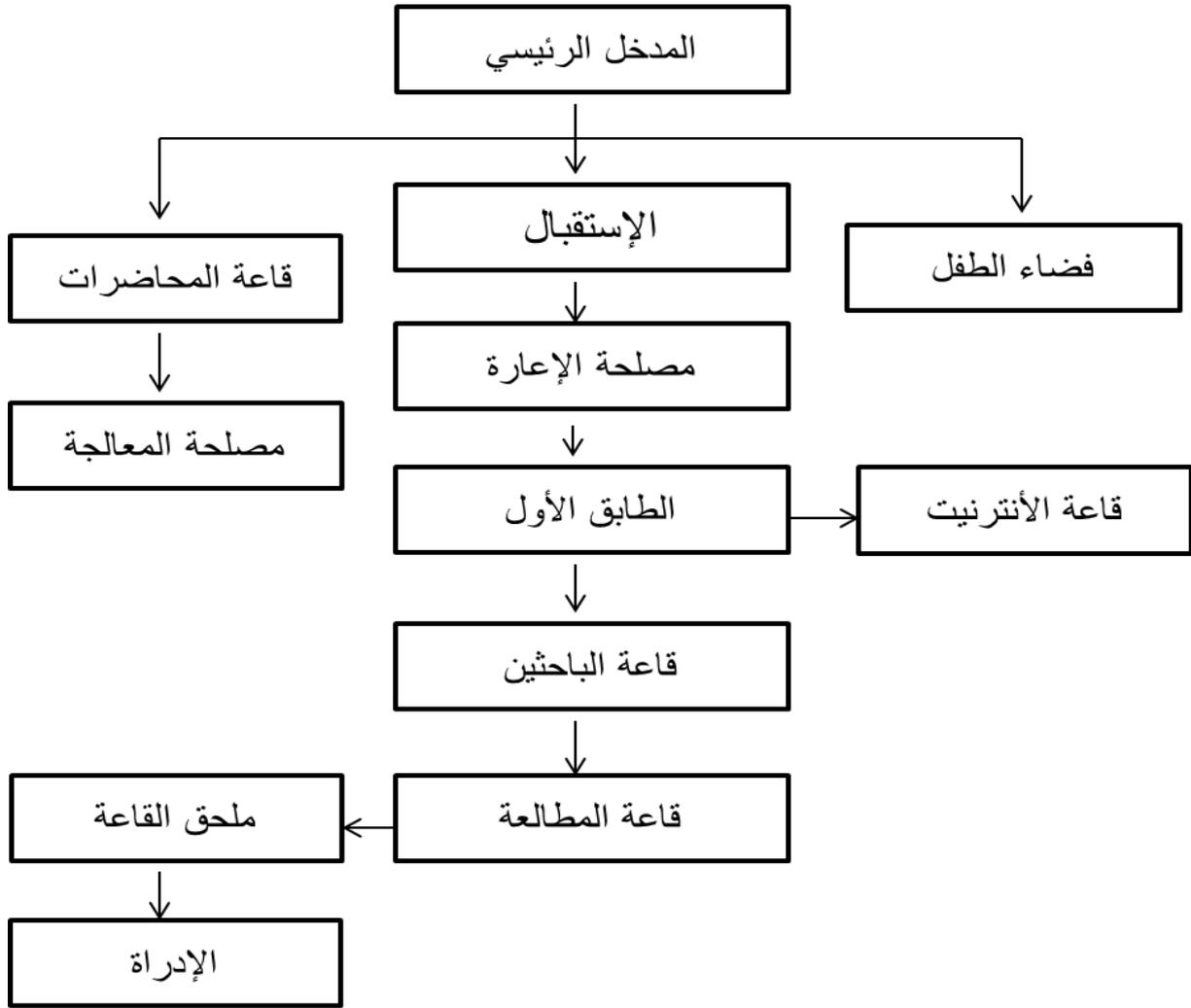
المراسيم:

31. المرسوم التنفيذي رقم 12- 234 المؤرخ في 3 رجب 1433 الموافق 24 ماي 2012. القانون الاساسي للمكتبات الرئيسة للمطالعة العمومية.ع 34.

الملاحق



الملحق رقم(1): هيكل التنظيمي للمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية



الملاحق رقم (2): هيكل تنظيمي للمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية " بركات سليمان "

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة 08 ماي 1945 قالمة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية



قسم علوم الاعلام والاتصال وعلم المكتبات

شعبة علم المكتبات والتوثيق

تخصص إدارة المؤسسات الوثائقية

## استمارة استبيان

في إطار اعداد مذكرة لنيل شهادة الماستر في علم المكتبات تحت عنوان: تقييم رضا المستفيدين من خدمات المكتبات العامة: المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية بركات سليمان لولاية عنابة نموذجاً. واستكمالا للبيانات نرجو من سيادتكم التفضل بالإجابة على هذا الاستبيان بوضع علامة (X) وكلنا امل من الاستفادة من تجربتكم وتوظيف المعلومات المقدمة من طرفكم في الدراسة الميدانية لمذكرتنا ونعدكم ان المعلومات لن تستعمل الا لغرض البحث العلمي.

وتقبلوا فائق التقدير والاحترام

تحت اشراف الأستاذ:

أ. عيواز محند الزين

الطالبتان:

سعداوي فاطمة الزهرة

مكي ريمة

السنة الجامعية: 2020/2021

المحور الأول: البيانات الشخصية

الجنس:

أنثى

ذكر

الفئة العمرية:

أقل من 16 سنة

من 17 سنة إلى 25 سنة

من 26 سنة إلى 35 سنة

من 36 سنة إلى 50 سنة

المحور الثاني: الخدمات التي يقبل عليها المستفيدين

- 1- هل تتردد على المكتبة؟: دائما  أحيانا  نادرا
- 2- ما هو سبب ترددك على المكتبة: المطالعة فقط  استعارة الكتب   
التحضير للامتحانات  أسباب أخرى أذكرها.....
- 3- هل تتردد على المكتبة من أجل: النشاطات الثقافية  الخدمات المكتبية
- 4- ما هو رأيك في الرصيد المتوفر بالمكتبة؟: حديث  قديم
- 5- ما طبيعة محتوى المصادر التي تقدمها لك المكتبة؟: محتويات تعليمية   
محتويات ثقافية  أخرى أذكرها.....
- 6- توفر المكتبة خدمات متنوعة تجعلك تتردد عليها: نعم  لا
- 7- تفتح المكتبة أبوابها في أوقات و أيام تساعدك: نعم  لا
- 8- يمكنك فهارس المكتبة من الإطلاع على مواردها: نعم  لا
- 9- توفر المكتبة قوائم لمقتنياتها الجديدة: نعم  لا
- 10- تقدم المكتبة إجابات على كل تساؤلاتك: نعم  لا
- 11- تقدم لك المكتبة توجيهات تساعدك في الوصول إلى مواردها: نعم  لا
- 12- توفر لك المكتبة خدمة التصوير والاستنساخ: نعم  لا
- 13- توفر لك المكتبة دورات تدريبية يمكنك من الاستفادة من مواردها: نعم  لا
- 14- تقدم المكتبة خدمات إلكترونية: نعم  لا

إذا كانت الإجابة بنعم ماهي الخدمات الإلكترونية التي تستعملها:

فيسبوك  تويتر  موقع إلكتروني  أخرى أذكرها.....

15- ما نوع الخدمات المكتبية التي تتناسب مع طبيعة احتياجاتك:

خدمات تقليدية حضورية  خدمات إلكترونية

المحور الثالث: مستوى رضا المستخدمين

1- الرضا عن الخدمات المقدمة

الرقم	العبارات	راضي	محايد	غير راضي
16	أنت راضي عن مستوى الخدمات التي تقدمها المكتبة			
17	أنت راضي عن الرصيد الوثائقي المتوفر بالمكتبة			
18	تقدم المكتبة خدمات متنوعة			
19	تقدم المكتبة خدماتها بشكل سريع			
20	أنت راضي عن المدة المسموح بها لإعارة الكتب			
21	أنت راضي عن عدد الكتب المسموح بإعارتها داخليا و خارجيا			
22	يقدم لك المكتبيون المساعدة الكافية عند الحاجة			
23	الخدمات الإلكترونية التي تقدمها المكتبة تتماشى مع طبيعة احتياجاتك			

2- الرضا عن الخدمات المتوقعة

الرقم	العبارات	راضي	محايد	غير راضي
24	تفهم وتستجيب المكتبة لاحتياجاتك			
25	تقوم المكتبة بالرد على شكاوي واستفسارات المستفيد			
26	يتم إطلاعك عن المقتنيات الجديدة بالمكتبة			
27	يتم توجيهك وتكوينك على استخدام المعلومات وطرق البحث عنها			
28	تضع المكتبة مصلحة المستفيد في مقدمة اهتماماتها			
29	تمتلك المكتبة تجهيزات حديثة ومتطورة لتقديم خدماتها			

			30	تلتزم المكتبة بمواعيد تقديم الخدمات
--	--	--	----	-------------------------------------

المحور الرابع: الصعوبات التي تحول دون تحقيق رضا المستخدمين

### 1-صعوبات تنظيمية

الرقم	العبارات	موافق	محايد	معارض
31	الخدمات التي تقدمها المكتبة ضعيفة			
32	ضعف رصيد المكتبة من حيث العناوين والنسخ			
33	أوقات عمل (فتح) المكتبة لا تناسبني			
34	صعوبة التنقل إلى المكتبة			
35	غياب الهدوء و الراحة في المكتبة			
36	فضاءات المكتبة غير كافية لاستقبال روادها			
37	لا تتوفر الإضاءة الجيدة في المكتبة			
38	لا تتوفر في المكتبة لوحات إرشادية تمكن المستخدم من الوصول للمعلومات			

### 2-صعوبات بشرية

الرقم	العبارات	موافق	محايد	معارض
39	غياب الكفاءات اللازمة لدى العاملين			
40	المكتبيون غير متخصصين			
41	المكتبيون لا يتمتعون بمظهر أنيق			
42	المكتبيون لا يتفهمون حاجيات المستخدم			
43	لا يتعامل المكتبيون بلباقة مع المستخدمين			
44	عدد المكتبيين قليل			
45	التأخر في الرد			
46	عدم الثقة في قدرة المكتبي على تلبية احتياجاتك			

### 3-صعوبات تقنية

الرقم	العبارات	موافق	محايد	معارض
47	عدم توفر وسائل تكنولوجيا المعلومات بالمكتبة			
48	غياب وسائل البحث البيبليوغرافي			
49	غياب وسائل البحث الإلكترونية			

50	غياب الدورات التكوينية
51	غياب الإعلانات عن الأنشطة التي تقوم بها المكتبة

### اسئلة المفتاحية

- 1- ما هو تخصصك؟ ما هي رتبته؟
- 2- كم عدد الموظفين بالمكتبة؟
  - هل هم متخصصين في علم المكتبات؟
  - كم عدد الموظفين للتخصصين؟
  - ما هي رتبهم؟
- 3- هل هناك دورات تكوينية للمكتبيين؟
- 4- من هي الجهة المسؤولة عن ميزانية المكتبة؟
- 5- كم تبلغ ميزانية المكتبة؟
- 6- كيف يتم صرف الميزانية؟ وهل هي كافية لتلبية احتياجات المكتبة؟
- 7- كم عدد الرصيد الوثائقي الموجود بالمكتبة؟
- 8- ما نوع الرصيد المتواجد بالمكتبة؟
- 9- هل في أساس يتم ترتيب الرصيد؟ (الموضوع، اللغة، التخصص، الحجم)
- 10- ما هو الرصيد الأكثر تداولا؟
- 11- ما هي أشكال الخدمات الموجودة بالمكتبة؟ (ورقية، إلكترونية، معا)
- 12- كم تبلغ سعة قاعات المطالعة؟
- 13- ما هو التصنيف المستخدم في المكتبة؟
- 14- ما هي الخدمات المتوفرة بالمكتبة؟
- 15- ما هي أكثر الخدمات التي يقبل عليها المستفيدين؟
- 16- هل تقوم المكتبة بنشاطات تفاعلية؟
- 17- ما نوع النشاطات التي يفضيها المستفيدين؟
- 18- هل تتوفر بالمكتبة وسائل تكنولوجية حديثة؟
- 19- هل تمتلك المكتبة موقع إلكتروني أو حساب على مواقع التواصل الاجتماعي؟
- 20- هل تقدم المكتبة خدمات معلومات لذوي الاحتياجات الخاصة؟
- 21- هل توفر المكتبة أجهزة ورفقيات لذوي الاحتياجات الخاصة؟
- 22- هل تراعي المكتبة مواعيد معينة في الأماكن والقاعات التي تقدم فيها خدمات المعلومات لذوي الاحتياجات الخاصة؟

الملحق رقم(4): أسئلة المقابلة



الملحق رقم (5): واجهة المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية " بركات سليمان "



الملحق رقم(6): القاعة الكبرى للمطالعة LA GRANDE SALLE DE LECTURE



الملحق رقم (7): القاعة المخصصة للباحثين LA SALLE DES CHERCHEURS



الملحق رقم (8): صورة تبين بناء المجموعات وتوزيعها على الرفوف:

### الملخص:

جاءت هذه الدراسة كمحاولة منا لتسليط الضوء على المكتبات العامة الجزائرية ومدى سعيها لتحقيق رضا مستفيديها من خلال إتخاذ المكتبة الرئيسة للمطالعة العمومية "بركات سليمان" بولاية عنابة نموذجا.

والهدف من هذه الدراسة هو التعرف على ما تقدمه المكتبة العامة من خدمات لتحفيز مختلف شرائح المجتمع على المطالعة وإستخدام المكتبة من خلال ما تقدمه من إنتاج فكري ووثائقي ومن خلال البرامج والأنشطة التي تقدمها لتلبية حاجات مستفيديها والوصول إلى رضاهم.

إستخدمنا في هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي مع الإستعانة بأدوات جمع البيانات وهي المقابلة والإستبيان الذي أجري على فئة الطلبة الجامعيين المسجلين في المكتبة.

ولقد توصلنا إلى نتيجة مفادها أن المستفيد في مكتبة "بركات سليمان" راضي نوعا ما عن الخدمات المقدمة له، ونظرا لطبيعة الخدمات المقدمة من طلرف المكتبة فيجب عليها دراسة إتجاهات مستفيديها وأن تواكب التطورات الحاصلة في مجال المكتبات.

### Summary:

This study was an attempt by us to highlight Algerian public libraries and the extent to which they sought the satisfaction of their beneficiaries by using the main public reading library, Barakat Suleiman, as a model.

The aim of the study is to identify the services provided by the public library to stimulate reading and use of the library by its intellectual and documentary production and by its programmes and activities to meet the needs and reach the satisfaction of its beneficiaries.

In this study, we used the analytical descriptive curriculum using data collection tools, the interview and the questionnaire conducted for the category of university students enrolled in the Library.

We have come to the conclusion that the beneficiary at the Barakat Suleiman Library is somewhat satisfied with the services provided to him and, given the nature of the services provided by the Library staff, must study the trends of its beneficiaries and keep pace with developments in the library area.