



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
المركز الشهيد سي الحواس الجامعي بولاية بركة



كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية
قسم العلوم الإنسانية
شعبة علم المكتبات
الرقم التسلسلي:.....
الرمز:.....

مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في علم المكتبات تخصص "إدارة المؤسسات
الوثائقية" الموسومة بـ:

جودة أداء العاملين في مكتبات المطالعة العمومية الجزائرية
- دراسة ميدانية بالمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية
باتنة "محمد حمود بن ساجي - حملة -".

تحت إشراف الدكتورة:
قداري سماح

مقدمة من طرف الطالب:
صفية صالح
فاطمة بري

الصفة	الرتبة	اسم ولقب الأستاذ
رئيسا	استاذ محاضر قسم - أ -	د. شاشة فارس
مشرفا ومقرا	استاذ محاضر قسم - ب -	د. سماح قداري
مناقشا	أستاذ محاضر قسم - ب -	د. عبان سيف الدين

السنة الجامعية:

2020 - 2021 م/1441 - 1442 هـ



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
المركز الشهيد سي الحواس الجامعي بركة



كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية
قسم العلوم الإنسانية
شعبة علم المكتبات
الرقم التسلسلي:.....
الرمز:.....

مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في علم المكتبات تخصص "إدارة المؤسسات
الوثائقية" الموسومة بـ:

جودة أداء العاملين في مكتبات المطالعة العمومية الجزائرية
- دراسة ميدانية بالمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية
باتنة "محمد حمود بن ساجي - حملة -".

تحت إشراف الدكتورة:
قداري سماح

مقدمة من طرف الطالب:
صفية صالح
فاطمة بري

الصفة	الرتبة	اسم ولقب الأستاذ
رئيسا	استاذ محاضر قسم - أ -	د. شاشة فارس
مشرفا ومقرا	استاذ محاضر قسم - ب -	د. سماح قداري
مناقشا	أستاذ محاضر قسم - ب -	د. عبان سيف الدين

السنة الجامعية:

2020 - 2021 م / 1441 - 1442 هـ

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

شكر و عرفان

قال الله تعالى " وقل اعملوا فسير الله عملكم ورسوله"

شكر الله أولا وأخيرا ، و نحمده كثيرا على توفيقه لنا و على كل النعم التي أنعمها علينا و نصلى و نسلم على خاتم الأنبياء و المرسلين محمد "صلى الله عليه و سلم".

بعون الله (وما توفيقنا إلا بالله) انتهينا من انجاز هذه المذكرة المتواضعة بعد مشوار طويل حافل بالرجاء و الصبر و الطموح وهدف الوصول إلى مبتغانا.

يسرنا أن نقدم بخالص الشكر الوافر الامتنان، على ما وجدنا ، وما كان لنا من نائح و توجيه و الإرشاد ، لمن يستحق الشكر بمعنى الشكر و التقدير.

فإننا نبدأ ونضع بصمة الشكر و العرفان إلى الدكتورة المشرفة " قداي سماح " على حسن قبولها لإشراف على هذه المذكرة ، وتقديرها على نصح و التوجيه، ثم تقدير و امتنان إلى الدكتور "عبد السلام عليي" ، و إلى كل أساتذة علم المكتبات و المعلومات

و الشكر الخالص للجنة المحترمة التي تكرمت بتقبلها مناقشة هذه المذكرة.

ولا يفوتنا في هذا المقام أن نقدم بكل الشكر و التقدير و العرفان، إلى مسئولي و موظفي المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية باتنة "محمد حمودة بن ساعي -حملة-". لما قدمه لنا من مساعدة و حسن استقبال ، على الدراسة الميدانية عندهم.

كما أتقدم بالشكر إلى كل من ساعدني من قريب أو بعيد، و بأخص "السيد مفدى مدور" ، في انجاز هذه المذكرة.

و في الأخير نعتذر إلى كل من لم يحضرنا ذكره و نسيناه و نسأل العلى القدير الموفق لكل شئ أن يجازيهم عنا خير الجزاء.

"الحمد لله رب العالمين"

الإهداء

الحمد لله رب العالمين و الصلاة و السلام على خاتم الأنبياء و المرسلين محمد صلى الله عليه و سلم أهدي ثمرة جهدي إلى من قال فيها عزوجل " واخفض لهما جناح الذل من الرحمة و قل ربي ارحمهما كما ربياني صغيرا"

إلى من تاهت الكلمات و الحروف و صفها ، و يعجز القلم عن كتابة أي شيء عنها، و في صلاتها كم أكثرت لي من دعوات ، و التي كانت سندا في حياتي أُمي الغالية.

إلى أعظم رجل في الكون على من تواضع في الأرض، حمد الله بكرة و أصيلا، إلى الذي رباني فأحسن تربيتي ، فهو بمثابة مثلي الأعلى ، أبي العزيز و الحنون الذي وقف معي في العسر و اليسر.

إلى من عشت براءة طفولتي معهم فلم أتصور الدنيا بعيد عنهم إخوتي لبنات : سمية، ليلي ، كريمة ، حليلة .

إلى اعز الأصدقاء "isso".

إلى زوج أختي العزيز الذي ساهم معي و ساعدني في كتابة مذكرتي " مفدى مدور".

كما لا أنسى كل زميلاتي ورفقاء الدرب الذين كانوا معي في مشواري الدراسي ، من 2016 حتى 2021.

إلى كل هؤلاء بأسى معاني الوفاء أهدي هذا العمل.

صفية صالحى.

إهداء

إن لكي جهد ثمرة والثمرة المتواضعة هاته أهديها إلى من قال فيها الله عز وجل
" ووصينا الإنسان بوالديه حملته أمه وهنا على وهن وفصاله في عامين أن
أشكر لي ولوالديك إلي المصير "

إلى أبي الغالي أطال الله في عمره.

إلى نبع الحنان والأمان إلى من جعلت الجنة تحت أقدامها صاحبة القلب الكبير
تحمل في ثناياها الحب والطهر والعطاء " أمي " الغالية أطال الله في عمرها.
إلى كل من ساعدني في انجاز هذا العمل وشكرا .

بري فاطمة.

فهرس

المحتويات

شكر وعرفان.....	14
الإهداء.....	15
فهرس المحتويات.....	15
قائمة الجداول.....	16
قائمة الأشكال.....	17
المقدمة..... أ	17
الفصل الأول: الإطار العام للدراسة.....	18
تمهيد.....	18
1- أساسيات الدراسة.....	18
1-1- إشكالية الدراسة.....	18
1-2- تساؤلات الدراسة.....	19
1-3- فرضيات الدراسة.....	20
1-4- أهداف الدراسة.....	20
1-5- أهمية الدراسة.....	21
1-6- دوافع اختيار الموضوع.....	21
1-7- المصطلحات والمفاهيم.....	21
1-8- الدراسات السابقة.....	22
2-1- منهج الدراسة.....	22
2-2- مجالات وحدود الدراسة.....	22
2-3- مجتمع الدراسة وعينتها.....	22
الجدول رقم (01): يتضمن أفراد مجمع الدراسة (العاملين بالمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية باتنة).....	22
2-4- أساليب وأدوات جمع البيانات.....	25
الفصل الثاني: مكتبات المطالعة العمومية المفاهيم والأطر النظرية.....	26
تمهيد.....	26
1- ماهية مكتبات المطالعة العمومية.....	26
1-1- تعريف المكتبة العامة.....	26
1-2- لمحة تاريخية حول المكتبات العامة.....	27

31.....	3-1-عريف مكتبات المطالعة العمومية.....
33.....	4-1أهداف مكتبات المطالعة العمومية.....
37.....	1-7-1- المكتبات الفرعية:.....
39.....	7-1التحديات التي تواجه مكتبات المطالعة العمومية.....
41.....	8-1مكتبات المطالعة العمومية من خلال التشريع الجزائري.....
42.....	2- خدمات ونشاطات مكتبات المطالعة العمومية.....
42.....	1-2الخدمات المكتبية.....
42.....	2-2خدمات المكتبية.....
42.....	3-2أنواع خدمات المكتبات.....
43.....	أ- الإعارة.....
45.....	1-1-2المحاضرات.....
45.....	2-1-2الندوات.....
46.....	3-1-2العروض السينمائية.....
46.....	4-1-2الأمسيات الثقافية.....
46.....	5-1-2أصدقاء المكتبة.....
47.....	6-1-2معارض الكتب.....
47.....	7-1-2الاتصال بالمدارس والجامعات.....
47.....	8-1-2مطبوعات المكتبة.....
47.....	9-1-2لوحة الاعلانات.....
47.....	10-1-2المعارض المكتبية.....
48.....	11-1-2الرد على استفسارات الجمهور.....
48.....	12-1-2حلقات المناقشة.....
48.....	2-2الأنشطة التعليمية.....
48.....	3-2الأنشطة الاعلامية.....
51.....	الفصل الثالث: العاملين بالمكتبات المطالعة العمومية بين المهام والوظائف وجودة الأداء.....
52.....	تمهيد.....
52.....	1- أداء العاملين.....
52.....	1-1- مفهوم الأداء.....

54.....	1-2- مفهوم أداء العاملين
54.....	1-3- أهمية جودة أداء العاملين في المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية
55.....	1-4- الهدف من جودة أداء العاملين في مكتبات المطالعة العمومية
57.....	2- قياس أداء العاملين وعلاقته بالجودة
57.....	2-1- مفهوم قياس الأداء
57.....	2-2- مؤشرات قياس الأداء
59.....	2-3- خطوات قياس الأداء
61.....	2-4- طريق قياس الأداء والعوامل المؤثرة
62.....	2- العوامل المؤثرة على الأداء
67.....	خلاصة الفصل
68.....	الفصل الرابع: نتائج ومخرجات الدراسة الميدانية
69.....	تمهيد
69.....	1- التعريف بمكان الدراسة
69.....	1-1- التعريف بالمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية باتنة "محمد حمودة بن ساعي"
70.....	1-2- الهيكل التنظيمي للمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية باتنة "محمد حمودة بن ساعي"
80.....	1-3- الرصيد الوثائقي للمكتبة
81.....	1-4- احصائيات الرصيد الوثائقي
82.....	1-5- احصائيات المنخرطين بالمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية باتنة وملحقاتها
83.....	6-1- النظام الداخلي للمكتبة
86.....	1-7- خدمات المكتبة المقدمة للقراء
88.....	1-8- فضاءات المكتبة
93.....	1-9- نشاطات المكتبة
97.....	2- عرض وتحليل نتائج الدراسة
98.....	2-1- تحليل بيانات الاستبيان وتفسيرها
98.....	المحور الاول : المعلومات الشخصية الشخصية:
101.....	المحور الثاني: رضا المستفيد عن الخدمات المكتبية
107.....	المحور الثالث: رضا المستفيدين على أداء العاملين

116.....	خلاصة.....
118.....	الخاتمة.....
120.....	قائمة الببليوغرافية.....
128.....	الملخصات.....
132.....	الملاحق.....

قائمة

الجداول

الجدول رقم (01): يتضمن أفراد مجمع الدراسة (العاملين بالمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية باتنة).....22
الجدول رقم (02): احصائيات الرصيد الوثائقي على مستوى المكتبة الرئيسية للمطالعة81
الجدول رقم (03): يمثل احصائيات المنخرطين بالمكتبة الرئيسية للمطالعة وملحقاتها.....82
الجدول رقم (04): وصف خصائص الجنس لعينة الدراسة.....98
الجدول رقم (05): الفئة العمرية (السن).....99
الجدول رقم (06): المستوى التعليمي لعينة الدراسة.....100
الجدول رقم (07): هل تهتم بزيارتك وترددك الدائم على المكتبة؟.....101
الجدول رقم (08): أهم أسباب ترددك على المكتبة؟.....102
الجدول رقم (09) : هل تلبى مكتبتك رغباتك و احتياجاتك ؟103
الجدول رقم (10) : ماهي الخدمات المقدمة من طرف مكتبتك ؟104
الجدول رقم (11) : ما نوع الخدمة المقدمة من طرف مكتبتك؟.....104
الجدول رقم (12): هل تنظيم المكتبة ومواعيدها تناسبك وترضيك؟.....105
الجدول رقم (13) : هل يتناسب عدد العاملين بمكتبتك مع مستلزمات تقديم الخدمات المطلوبة من المستفيدين؟.....107
الجدول (14) : كيف ترى تعامل العاملين معك كمستفيد من المكتبة؟.....108
الجدول رقم (15): كيف تقيم مدى ومستوى استجابة العاملين بمكتبتك في تلبية احتياجاتك؟.....109
الجدول رقم (16): هل انت راض عن مستوى أداء العاملين بمكتبتك؟.....110
الجدول رقم (17): ماهي اقتراحاتك لتحسين مستوى أداء العاملين بالمكتبات ؟.....111

قائمة

الأشكال

71.....	الشكل رقم (01): يمثل الهيكل التنظيمي للمكتبة.....
98.....	الشكل رقم (02): دائرة تمثل جنس عينة الدراسة.....
99.....	الشكل رقم (03): دائرة تمثل الفئة العمرية لعينة الدراسة.....
100.....	الشكل رقم (04) : دائرة نسبية تمثل المستوى التعليمي لعينة الدراسة.....
101.....	الشكل رقم (05): دائرة نسبية تمثل الزيارات و التردد الدائم على المكتبة.....
102.....	الشكل رقم (06) : دائرة نسبية تمثل أسباب التردد على المكتبة.....
103.....	الشكل رقم (07) : دائرة نسبية تمثل تلبية المكتبة لرغبات واحتياجات المستفيدين.....
105.....	الشكل رقم (08) : دائرة نسبية تمثل نوع الخدمات المقدمة من طرف المكتبة.....
106.....	الشكل (09) : دائرة نسبية تمثل تنضم المكتبة و مواعيدها تناسب المستفيد و ترضيه.....
107.....	الشكل رقم (10) : دائرة نسبية تمثل تناسب عدد العاملين بالمكتبة مع مستلزمات تقديم الخدمات المطلوبة من المستفيدين.....
108.....	الشكل رقم (11): دائرة نسبية تمثل رأي تعامل العاملين مع المستفيد من المكتبة.....
108.....	الشكل رقم (12) دائرة نسبية تمثل تقييم مدى و مستوى استجابة العاملين بالمكتبة في تلبية احتياجات المستفيد.....
110.....	الشكل رقم (13) دائرة نسبية تمثل نسبة رض المستفيد عن أداء العاملين بالمكتبة.....
111.....	الشكل رقم (14): دائرة نسبية تمثل اقتراحات لتحسين مستوى أداء العاملين بالمكتبات.....

المقدمة

المقدمة

كانت ولا تزال المكتبات العمومية من أبرز المؤسسات الثقافية في المجتمع، نتيجة للدور الذي تقوم به في تطوير الفرد والمجتمع أمام تحديات مجتمع المعلومات، فهي تسعى إلى تحقيق أهدافها، والقيام بمختلف وظائفها الثقافية، التعليمية، الاجتماعية الاعلامية... الخ حيث تدور كلها حول حلقة مهمة جدا ألا وهي تحقيق رضا المستفيد باعتباره اسى أهداف المكتبات عموما ومكتبات المطالعة العمومية على وجه الخصوص باعتبارها أكثر المكتبات تواجه تحديات احتياجات المستفيدين وذلك لأن مستفيديها من مختلف فئات المجتمع الاجتماعية والتعليمية والثقافية والعمرية وبالتالي التنوع الكبير في احتياجاتهم من المكتبة، وهذا في حد ذاته يعتبر من أكبر تحديات نجاح هذا النوع من المكتبات.

وحتى تقوم المكتبة بجميع وظائفها لأبد من توفر العنصر البشري ذو الكفاءة العلمية والمهنية العالية، اضافة الى توفر العدد الكافي من اختصاصيو المعلومات لتنظيم وتسيير وإدارة مصادر المكتبة وتطويرها لمختلف الخدمات، ومن هنا ظهرت الحاجة إلى إعداد اختصاصيو المعلومات للعمل بالمكتبات العمومية يمكنهم المساهمة بشكل فعال في تحقيق أهدافها. وهذا لا يكون إلا بتطبيق معايير ومؤشرات الجودة في تكوينهم العلمي الأكاديمي من جهة والمهني من جهة اخرى وبالتالي تحسين وتطوير مستوى ادائهم مما ينعكس بصفة مباشرة على مستوى ونوع الخدمات المقدمة للمستفيدين، فالمستفيدين هم من يقومون بالدرجة الأولى بتقييم أداء العاملين عن طريق نوع و جودة الخدمات المقدمة لتلبية احتياجاتهم ومتطلباتهم.

من خلال كل ما تم عرضه اعلاه حول اهمية تكوين وتحسين مستوى اداء اختصاصي المعلومات بمكتبات المطالعة العمومية تم اختيار موضوع دراستنا هاته والموسومة بـ " جودة أداء العاملين في مكتبات المطالعة العمومية الجزائرية: دراسة ميدانية بالمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية باتنة محمد حمود بن ساعي - حملة 1 حيث نهدف من خلالها الى محاولة نقل واقع مستوى اداء العاملين بمكتبات المطالعة العمومية الجزائرية ومدى مساهمتهم الحقيقية في تحقيق جودة اداء هذه المكتبات من خلال تقديم اجود الخدمات وتحقيق اعلى مستوى من رضا المستفيدين، وقد كانت العينة من المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية باتنة كمكان لإجراء الدراسة الميدانية.

ولدراسة الموضوع اعتمدنا على المنهج الوصفي المبني على التحليل، اضافة الى استخدام الاستبيان كأداة اساسية للدراسة مدعمة بأداة المقابلة المقننة، فقسمت الدراسة إلى مقدمة

عامة وأربعة فصول تم تحديدها وفقا للمتغيرات الاساسية للدراسة، حيث تضمن الفصل الاول الإطار العام للدراسة من حيث الإشكالية، تساؤلات الدراسة وفرضياتها، أهدافها وأهميتها، دوافع اختيار الموضوع، مصطلحات ومفاهيم الدراسة، الدراسات السابقة... أما الفصل الثاني فكان بعنوان: مكتبات المطالعة العمومية (المفاهيم والأطر النظرية) وقد تطرقا في أوله إلى مكتبات المطالعة العمومية من حيث مفاهيمها، أهدافها وأهميتها إضافة إلى خصائصها وأنواعها ووظائفها التي تقدمها وأما في جزئه الثاني فقدمنا خدمات ونشاطات مكتبات المطالعة العمومية.

بينما عنونا الفصل الثالث بـ "العاملين بمكتبات المطالعة العمومية: بين المهام والوظائف وجودة الأداء." وتم فيه عرض مفهوم الاداء اضافة الى مفهوم أداء العاملين، أهمية وأهداف جودة أداء العاملين في مكتبة المطالعة العمومية وايضا قياس أداء العاملين وعلاقته بالجودة هذا في ما يخص الجزء الأول، أما الجزء الثاني فتطرقنا فيه إلى مفهوم، ومؤشرات وخطوات وطرق قياس الاداء والعوامل المؤثرة اضافة الى معايير قياس الاداء بالمكتبات العامة. بعد الامام بالجانب النظري والمنهجي لموضوع الدراسة، جاء الفصل الرابع والأخير المعنون بـ "نتائج ومخرجات الدراسة الميدانية" والذي تطرقنا من خلاله إلى عنصرين متمثلين في تقديم ميدان الدراسة: وهو التعريف بالمكتبة المركزية للمطالعة العمومية لولاية باتنة - محمد حمودة بن ساعي - و تطرقنا إلى لمحة تاريخية عن المكتبة بالإضافة إلى القانون الداخلي فيها ووظائفها وخدماتها وأقسامها و الهيكل التنظيمي والأنشطة الثقافية التي تقدمها إضافة إلى تفرغ استمارة الاستبيان و الدليل المقنن للمقابلة وتحليل اجابات المبحوثين، للوصول في نهاية الفصل الى نتائج ومقترحات الدراسة، حيث تم عرض النتائج على ثلاث مراحل: النتائج على ضوء الفرضيات لتحديد مدى تحقق الفرضيات من عدمه، والنتائج على ضوء الدراسات السابقة وذلك من خلال توضيح نقاط الاتفاق والاختلاف بين نتائج دراستنا ونتائج الدراسات السابقة المعتمدة في بداية الدراسة، اضافة الى النتائج العامة للدراسة، وفي الاخير وعلى ضوء كل ما جاء في دراستنا قدمنا مجموعة من المقترحات والتوصيات التي نراها قد تساهم في تحسين و تطوير اداء العاملين بمكتبات المطالعة العمومية من ثم تحقيق الجودة بها، وقد واجهتنا بعض الصعوبات في دراستنا هذه.

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

تمهيد:

يعتبر تحديد الإطار العام للدراسة من أهم الجوانب التي يجب على الباحث الاهتمام بضبطها منذ بداية بحثه، فهي بمثابة خارطة طريق لإتمام الدراسة والوصول إلى تحقيق الأهداف المرجوة.

وهذا ما سنقوم بعرضه في هذا الفصل من خلال عنصرين متمثلين في: أساسيات الدراسة: وتضم إشكالية الدراسة، تساؤلات الدراسة، فرضيات الدراسة، الدراسات السابقة.

وعنصر ثاني متمثل في إجراءات الدراسة الميدانية: منهج الدراسة، مجالات وحدود الدراسة، مجتمع الدراسة وعينتها، أساليب وأدوات جمع البيانات.

1- أساسيات الدراسة:

وهي الحدود العامة للبحث، حيث يقوم الباحث بحصرها في مجال بحثي معين يعكس الإلمام بكل جوانب الدراسة:

1-1- إشكالية الدراسة:

إن التطور الحاصل في تكنولوجيا المعلومات في العالم مس جميع نواحي الحياة من بينها المكتبات وإن علينا اليوم أن ننظر إلي المكتبات العامة نظرة أكثر اتساعا و انفتاحا، بل وأكثر حداثة بغية مسايرة مطالب العصر، وأفاق المستقبل. ونستطيع الجمع بين الخدمات التقليدية والعصرية على حد سواء، لذا من واجبنا مساعدتها للدخول إلى المعلومات بأشكالها الحديثة، فضلا عن الأوعية التقليدية، إن من واجب هذه المكتبات أن تكون مركز ثقافي في مناطقها، وهذا يتطلب منها استخدام كافة الوسائل الممكنة والمتاحة، والمطبوعة وغير المطبوعة، والسمعية - البصرية، والآلية، حتى تكون مراكز اتصال نافعة، بالمفهوم الحديث لهذه الكلمة، وليس معنى ذلك أن تقف الوسائل الحديثة منها موقف المنافس للكتاب، بل موقف المكمل له.

وإن توفير الخدمات ذات الجودة العالية كان يمثل الدور الذي يتطلع إليه مديرو المكتبات والمؤسسات الوثائقية، أما حاليا فان المنافسة المتزايدة من أجل الحصول على الموارد والمقتنيات، مع زيادة التعقد في عملية توفير المعلومات مقارنة بطلبات المستعملين المتعددة والمتزايدة، والمتنوعة تعني كلها انه من الضروري أن تضاهي مهارات التصرف، هذه الطلبات الحادة المسلطة على الخدمات المكتبية والتهديدات الموجهة إليها. مما يلزم المكتبات على استغلال تقنيات التصرف الجيد، ف المكتبة هي القلب النابض للشعوب الراغبة في التطور

فيما تحتل المكانة والوجهة الأولى للمتعثشين إلى المعرفة والثقافة، فقد تعددت وتنوعت المكتبات كل حسب وظيفتها وتخصصها، ومن بين هذه المكتبات العامة أو ما اصطلح عليها بالجزائر مكتبات المطالعة العمومية، فهي تقدم خدمات لكافة فئات المجتمع ولكل الأعمار، فهي تسعى إلى كسب موقع بين مثيلاتها من المكتبات، وتقديم أحسن الخدمات المكتبية للمستفيدين والوصول إلى إرضاءهم، ويتوقف هذا على توفير المكان والمبنى المناسب للعمل على زيادة حجم ميزانيتها لتزويدها بمصادر المعلومات المختلفة التي تخدم المستفيد، وحتى تقوم المكتبة بجميع وظائفها وتحقيق أهدافها لأبد من توفر النصر البشري المتخصص والمدرّب والمؤهل علمياً وسلوكياً وعملياً من أجل القيام بجميع عملياتها الفنية وتقديم خدماتها العامة، فالكادر البشري المؤهل يعد من أهم المكونات الأساسية وركيزة أي مؤسسة، هذا ما جعلنا نبحث عن الجودة في الأداء العاملين أثناء قيامهم بعملهم، فالعامل البشري هو القوة الدافعة والحقيقية للقيام بأي نشاط، فهو مصدر كل الطاقات، فكل نجاح يعود بالدرجة الأولى إلى الكادر البشري المتخصص والمؤهل، باعتبار العاملين هم من يتحملون حسن تسير الإمكانيات اللازمة التي تعود بالفائدة على المكتبة المعنية.

وفي هذه الدراسة سوف نسلط الضوء على جودة أداء العاملين في مكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية التي أصبحت تخدم فئة واسعة وغير محدودة من المستفيدين. ومن خلال هذا نجد أنفسنا أمام تساؤل رئيسي يطرح نفسه:

ما هو واقع الجودة في أداء العاملين في المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية محمد حمودة بن ساعي لولاية باتنة؟

1-2- تساؤلات الدراسة:

وهي تساؤلات فرعية تندرج تحت التساؤل الرئيسي للدراسة وقد طرحنا مجموعة من الأسئلة وهي كالتالي:

1- ما واقع رضا المستفيدين على الخدمات المقدمة من طرف المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية باتنة؟

2- ما هي علاقة رضا المستفيدين بجودة أداء العاملين بالمكتبة؟

3- ما مدى تنوع الخدمات بين التقليدية والالكترونية بالمكتبة؟

4- ما هي الأساليب المتبعة من طرف المسؤولين على مكتبة المطالعة العمومية لولاية

باتنة من أجل تحسين أداء عاملها؟

5- ما هي أهم المؤشرات المتبعة في تقييم جودة أداء العاملين؟

3-1- فرضيات الدراسة:

تعرف الفرضية بأنها: "عبارة عن تخمين أو استنتاج ذكي يتوصل اليه الباحث ويتمسك به بشكل مؤقت، فهي أشبه برأي الباحث في حل المشكلة"¹ إذ تعد هذه المرحلة المسلك الذي يوضح طبيعة المشكلة ومنطقية البحث كما يعطي مؤشرات لعملية تجميع البيانات، وباعتبار فرضيات الدراسة هي إجابات مؤقتة على تساؤلاتها الفرعية توصلنا إلى وضع الفرضيات التالية:

1- تحقق المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية محمد حمودة بن ساعي لولاية باتنة مستوى لا باس به من رضا المستفيدين على خدماتها.

2- تعتبر جودة أداء العاملين بالمكتبة أهم الأسس لتحقيق جودة خدماتها وبالتالي رضا المستفيد.

3- توفر المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية محمد حمودة بن ساعي لولاية باتنة خدمات تقليدية وأخرى تعتمد على التكنولوجيات الحديثة.

4- يسهر القائمين على المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية محمد حمودة بن ساعي لولاية باتنة على تحسين أداء عاملها من خلال ضمان تكوينهم بصورة مستمرة.

5- يعتبر قياس أداء العاملين بالمكتبات من أهم أساليب تقييم مستوى أداء المكتبة عموما وهو يتم على أساس معايير قياس الأداء المتعارف عليها عالميا أو محليا.

4-1- أهداف الدراسة:

يسعى الباحث من خلال دراسته إلى تحقيق مجموعة من الأهداف، وذلك من خلال البحث والتحليل وإيجاد حلول للمشكلة المدروسة، وهو جودة أداء العاملين بالمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية. كما أن لهاته الدراسة مجموعة من الأهداف نذكرها في الآتي:

1- تقديم مفهوم شامل حول مفهوم أداء العاملين بالمكتبات.

2- التعرف على أهمية قياس أداء العاملين بالمكتبات.

3- الوقوف على واقع جودة أداء العاملين بالمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية محمد حمودة بن ساعي (ولاية باتنة)

4- التعرف على أهم الإجراءات اللازمة لتحقيق جودة أداء العاملين بالمكتبات عموما وبمكتبات المطالعة العمومية على وجه الخصوص.

¹ عامر، قنديلجي. البحث واستخدام مصادر المعلومات التقليدية والإلكترونية. عمان: دار البازري للتوزيع والنشر، (د.ط). 2008. ص. 78.

5-1- أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة في أهمية موضوع قياس الأداء عموماً بالنسبة للمكتبات بمختلف أنواعها والمكتبات العامة خاصة لأنها أكثر المكتبات مواجهة لتحديات التغيرات والتطورات المستمرة في احتياجات المستفيدين، إضافة إلى أهميته في المساهمة في تحسين مستوى الخدمات المقدمة وبالتالي تحقيق رضا المستفيدين.

6-1- دوافع اختيار الموضوع:

للبحث حق اختيار موضوع بحثه بما يتناسب مع ميوله واختصاصه لكن هذه الحرية يجب أن ترتبط بقراءاته واهتمامه وقدرته على التصدي لإيجاد بحثه¹.
وبطبع هناك عدة دوافع وأسباب ذاتية منها وموضوعية لاختيارنا لهذا الموضوع نذكر منها:
1-6-1/ دوافع ذاتية:

✚ الرغبة الشخصية في التعمق في موضوع أداء المكتبات عموماً وأداء العاملين خصوصاً، لمعرفة علاقته بتطوير خدمات المكتبة.

✚ شغف البحث في المواضيع التي في المواضيع التي من شأنها المساهمة في تطوير مجال المكتبات والمعلومات

✚ الميول الشخصي لموضوع الجودة بالمكتبات لما له من أهمية كبيرة في تحقيق أهداف المكتبات.

2-6-1/ دوافع موضوعية:

✚ التطورات الحديثة في مجال المكتبات والمعلومات وما لها من تأثير كبير على أداء العاملين بها

✚ محاولة إبراز الدور الكبير الذي يلعبه أداء العنصر البشري في تحسين مستوى أداء المكتبة عامة وتحقيق الجودة بها.

✚ أهمية موضوع الجودة عموماً بالنسبة للمكتبات والمؤسسات الوثائقية عامة.

7-1- المصطلحات والمفاهيم:

لكل المصطلحات الأساسية المعتمدة في الدراسات العلمية أصول وتعريف مختلفة وعلى الباحث التطرق إليها وتبيين أوجه التوافق والاختلاف بينها، بغرض حصر مجال المفاهيم المعتمدة في دراسته.

¹ مهدي، فضل الله. أصول كتابة البحث وقواعد التحقيق. بيروت: دار الطليعة للطباعة والنشر، ط1، 1993. ص.35.

ولتحديد الإطار المفاهيمي لمصطلحات الدراسة الحالية، قمنا بالبحث والاطلاع في مختلف الأدبيات العربية والأجنبية حول موضوع الدراسة، فوجدنا أن لكل مصطلح العديد من المفاهيم تختلف باختلاف الدراسة التي وظفتها، وعلى هذا الأساس تم استخلاص مفاهيم إجرائية لمصطلحات هذه الدراسة بما يتوافق ومجرياتها بشقيها النظري والميداني، فكانت صياغة أهم مفاهيم الدراسة كالآتي:

❖ **المكتبة العامة:** في تعرفت الموسوعة العربية لمصطلحات علم المكتبات والمعلومات المكتبة العامة على أنها: "هي أي مكتبة تقدم خدمات مكتبية عامة دون رسوم لجميع المواطنين في حي معين أو منطقة معينة وتساندها مخصصات مالية عامة أو خاصة وهي توجه خدماتها ومجموعاتها للمجتمع الذي تخدمه في منطقة محددة"¹.

❖ **المكتبة العمومية:** هي مؤسسة تربوية ثقافية اجتماعية تعليمية، تنشأ الدولة وتمولها من الميزانية العامة لها، تعمل على حفظ التراث الثقافي والإنساني والفكري ليكون في خدمة القراء من كافة فئات المجتمع على اختلاف مؤهلاتهم العلمية واختلاف أعمارهم ومعنوياتهم وثقافتهم وتعتبر من أهم الوسائل التي تعمل على نشر المعرفة والارتقاء على مستوى الفن والثقافة.²

❖ **مكتبات الرئيسة المطالعة العمومية:** فحسب المادة 03 من الرسوم التنفيذي رقم 180/13 المؤرخ في 24 جمادي الثاني عام 1434هـ الموافق لـ 05 مايو 2013 يضمن إنشاء مكتبات رئيسية للمطالعة العمومية، هي مؤسسات عمومية ذات طابع إداري تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال الذاتي.³

❖ **الجودة في المكتبات:** وهو العمل على الكشف على نقاط القوة والضعف في المكتبة بغية تحسين أدائها التأكد من مدى تطبيق كل البرامج المقررة سابقا.

❖ **جودة اداء العاملين:** هو مختلف الأنشطة التي يقوم بها الفرد من أجل اكمال المهام الموكلة له بكل كفاءة وفاعلية وذلك لضمان تحقيق الأهداف المخطط لها من قبل المنظمة.

¹ أحمد، محمد الشامي؛ السيد، حسب الله. الموسوعة العربية لمصطلحات علم المكتبات والمعلومات والحاسبات. القاهرة: المكتبة الأكاديمية، 2001. ص.18

² تهميش: الصرايرة، خالد عبد الكافي. في مفاهيم علوم المكتبات والمعلومات: عربي-انجليزي. عمان: دار كنوز المعرفة، 2009. ص.21.

³ زاحي، سمية. المكتبات العامة في الجزائر بين النظريات العلمية ومعطيات الواقع بولاية سكيكدة نموذج. رسالة ماجستير في علم المكتبات. قسنطينة: جامعة منتوري، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، 2006. ص.29.

8-1- الدراسات السابقة:

وهي نقطة انطلاق أي موضوع أو بحث، فهي تقوم بسد الثغرات وتكملة ما تم عرضه فيها، فعلى أي باحث أن يطلع على الدراسات التي سبقته في موضوع بحثه لأن هذا الاطلاع يجنبه التكرار ويمكنه من تفادي أخطاء الآخرين، لذلك سوف نقدم بعض البحوث والدراسات العلمية التي تناسب موضوع دارستنا الحالية.

الدراسة الأول:

يمينة، بن حاوية. جودة خدمات المكتبات العمومية في الجزائر. -أطروحة لنيل شهادة الدكتوراة علوم المكتبات والعلوم الوثائقية: جامعة وهران احمد بن بله، 2014/2015.

الدراسة الثانية:

حاج ختو، سعاد. 2015.

تهدف دراسة هذه المذكرة إلى التعرف على النشاطات الثقافية في المكتبات العامة من خلال دراسة ميدانية للمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية الشلف وفعالية هذه الأنشطة وتلبيتها لحاجيات مجتمعها من المستفيدين، وذلك باستخدام المنهج الوصفي والإستبيان والمقابلة كأداتي بحث، وأسفرت هذه الدراسة على عدة نتائج أهمها التنوع في النشاطات الثقافية المقامة بالمكتبة، وبالمقابل غياب نوعين من النشاطات: الرحلات الترفيهية والعروض المسرحية وهذا ما أثر على تلبية حاجياتها من المستفيدين.

الدراسة الثالثة:

صوان، هاشمي. واقع خدمات المعلومات في المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية دراسة حالة: مكتبة العامة -بجي بوعزيز معسكر أنموذج-. -ماستر علم مكتبات: مستغانم، 2018.

ولقد كان موضوع الدراسة خدمات المعلومات في المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية باعتبارها مكتبة ثقافية وتعليمية وفي نفس الوقت هي مكتبة بحثية تكمل المكتبات الأخرى في عملية البحث العلمي ومن واجها تلبية الاحتياجات والوثائق المعلومة للجميع عن طريق تقديم خدمات المعلومات.

2- إجراءات الدراسة الميدانية:

تتضمن منهج الدراسة ومجالاتها، مجتمع الدراسة وعينتها، أساليب وأدوات جمع البيانات.

1-2- منهج الدراسة:

المنهج هو عبارة عن مجموعة من الإجراءات المتبعة في دراسة الظاهرة وهو باعتباره الطريقة التي يتبعها الباحث للوصول إلى المعلومة أو نتيجة معينة ويختلف المنهج من دراسة إلى أخرى حسب موضوع محل الدراسة، وعليه فقد اعتمدنا في هذه الدراسة على المنهج التفسيري الذي يعتمد على تقني الوصف والتحليل الذي ينظر إليه " كطريقة تناول موضوع بحث بإتباع إجراءات تقصي مطبقة على مجتمع البحث".¹

اما المنهج المتبع في هذه الدراسة فهو المنهج الوصفي المبني على التحليل من خلال اننا سنقوم بدراسة ظاهرة أداء العاملين بمكتبات المطالعة العمومية ومتابعة واقعه الميداني بالمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية باتنة مقارنة بالمقاييس المتعارف عليها لقياس أداء العاملين بالمكتبات.

2-2- مجالات وحدود الدراسة:

وتتمثل هذه الحدود والمجالات في العناصر التالية:

1-2-2- المجال البشري:

بما أن دراستنا تركز على معرفة جودة أداء العاملين بالمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية وحتى نضمن الإحاطة الكاملة للموضوع انقسم مجتمع الدراسة إلى:
أ/ المجموعة الأولى: مجموعة عشوائية من المستفيدين من مكتبة المطالعة العمومية لولاية باتنة المتواجدين بها أيام زيارتنا للمكتبة من أجل إجراء الدراسة الميدانية.
ب/ المجموعة الثانية: تمثلت في مديرة المكتبة ومجموعة العاملين فيها.

2-2-2- المجال الزمني:

وهو المدة الزمنية التي يستغرقها الباحث في إعداد دراسته وهي تمتد منذ بداية مرحلة اختيار الموضوع واتمام الجانب النظري منه الى غاية مرحلة تصميم أدوات الدراسة الميدانية وتوزيعها وإجراء الدراسة الميدانية انتهاءً بمرحلة التفريغ والتحليل واستخلاص النتائج. وبهذا فقد دامت دراستنا خلال الفترة الممتدة من جانفي 2021 إلى غاية جوان 2021.

¹ انجريس، موريس؛ وآخرون. منهجية البحث في العلوم الإنسانية: تدريبات علمية. الجزائر: دار القصة، 2004. ص.197.

3-2-2- المجال الجغرافي:

لإتمام الجانب الميداني من دراستنا هذه وقع اختيارنا على المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية باتنة "محمد حمودة بن ساعي" كحيز جغرافي لدراستنا، وذلك إيماناً منا إنها مكان للتطبيق حول موضوع دراستنا.

3-2- مجتمع الدراسة وعينتها:

المجتمع الأصلي أو الكلي لهذه الدراسة هم العاملون في المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية باتنة محمد حمودة بن ساعي، إضافة إلى المستفيدين منها .
أما عينة الدراسة فهي عينة قصديه مسحية بالنسبة للعاملين والمتمثلة في مدير أو محافظ المكتبة ومجموع العاملين بالمكتبة،

أما عن العينة الخاصة بالمستفيدين ونظراً لصعوبة حصرها وإجراء الدراسة مع كل المستفيدين نظراً لعدددهم الكبير إضافة إلى عدم تواجدهم في نفس الوقت بالمكتبة واستحالة التواصل معهم جميعاً، فتقرر اختيار عينة عشوائية من المستفيدين المتواجدين بالمكتبة أيام زيارتنا لها من إجراء الدراسة الميدانية.

الجدول رقم (01): يتضمن أفراد مجمع الدراسة (العاملين بالمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية باتنة)

العدد	وظيفة كل فرد من الدراسة
1	ملحق رئيسي للإدارة
1	مكتبية
1	مكتبي وثائقي أمين محفوظات
1	رئيس مصلحة الاقتناء
2	مساعد وثائقي أمين محفوظات

4-2- أساليب وأدوات جمع البيانات:

لكي نتمكن من جمع المعطيات من مكان الدراسة اعتمدنا على أدوات تكوين متناسبة ومشكلة البحث المطروحة وهذا كون أداة جمع المعطيات تمثل مركز أو نقطة تلاقي بين البناء المفهومي للمشكلة المدروسة والواقع المراد دراسته لذا اعتمدنا على:

2-4-1- الاستبيان: وهو وسيلة لجمع البيانات يعتمد على مجموعة من الأسئلة حول موضوع معين يتم وضعها في استمارة ترسل للأشخاص المعنيين بالبريد أو يجرى تسليمها باليد تمهيدا للحصول على أجوبة الأسئلة الواردة فيها، حيث اجتنبنا المصطلحات الصعبة التي تدعي بذل جهد فكري من طرف المستجوبين وذلك لفتح أمامهم فرصة ليبدوا بأرائهم وميولهم وأفكارهم حول الموضوع بكل تلقائية.

وقد وجه الاستبيان الى عينة المستفيدين من المكتبة والاستبيان يتكون من مجموعة من الأسئلة كل سؤال يخدم جانبا معينا من الموضوع، قسمت الأسئلة إلى ثلاث محاور وهي حسب الترتيب التالي:

المحور الأول: محور المعلومات ولبينات الشخصية، وتتضمن الجنس، والمستوى التعليمي.

المحور الثاني: رضا المستفيد عن خدمات المكتبة، وفيه طرحنا 6 الأسئلة، وهيا هل يهتم المستفيد بزيارته وتردده الدائم للمكتبة، وماهي أهم أسباب تردده عليها، وهل تلي المكتبة رغباته واحتياجاته، وماهي الخدمات المقدمة من طرف المكتبة، وماهي نوع هذه الخدمات، وأخر سؤال هل تنظيم المكتبة ومواعيدها تناسبه.

المحور الثالث: رضا المستفيدين على أداء العاملين، وضم 5 أسئلة، وهيا هل يتناسب عدد العاملين مع مستلزمات تقديم الخدمة المطلوبة، وكيف ترى تعامل العاملين معك، وكيفية تقييم مدى ومستوى استجابة العاملين في تلبية احتياجاته، وهل هو راض عن مستوى أدائهم، وأهم الاقتراحات لتحسين مستوى أداء العاملين.

2-4-2/ المقابلة المقننة: يعتبر موريس ران جرس المقابلة تقنية تستعمل من أجل مساءلة الأفراد بكيفية منعزلة، وفي بعض الحالات مساءلة جماعات بطريقة نصف موجهة تسمح بأخذ معلومات كيفية بهدف التعرف العميق على الأشخاص والمبحوثين¹.

ومن هذا المنطلق تم إعداد دليل مقنن للمقابلة والذي يحتوي على مجموعة من الأسئلة موجهة إلى مديرة المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية باتنة ومجموعة من العاملين فيها كل حسب رتبته.

من خلال عناصر هذا الفصل تم تحديد الأطر العامة والعناصر الأساسية للدراسة قصد تقديم صورة أولية لما سيأتي فيها من حيث مجالاتها ومجتمع الدراسة وعينتها، إضافة إلى

¹ انجريس، موريس؛ صحراوي، بوزيد؛ بوشرف، كمال؛ سبعون، سعيد. المرجع السابق. ص 197.

تقديم عرض مفصل حول أدوات الدراسة المعتمدة، وهذا بغرض أن يكون هذا الفصل كفصل تمهيدي للفصول الموالية للدراسة.

الفصل الثاني

مكتبات المطالعة العمومية

المفاهيم والأطر النظرية

تمهيد:

لقد كانت ومازالت المكتبة العمومية دوما هي الوجهة لكل طالب للعلم والمعرفة والثقافة، فالقراءة هي الأكثر الطرق انتشارا للتعلم وزيادة العلوم والمعارف، فهي تزيد من حجم المعلومات التي يحفظها الشخص، وتعتبر مكتبات المطالعة العمومية من أهم المكتبات التي تقدم القراءة للجميع دون استثناء فهي توفر الكتب المناسبة لجميع الأعمار، وهي تابعة للحكومة التي تشرف عليها وتخصص ميزانيتها الخاصة التي تساعد في تقديم خدماتها للمواطنين دون تقصير.

وفي هذا الفصل سوف نتطرق إلى المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية بشكل عام من حيث المفاهيم وأهدافها وأنواعها...

1- ماهية مكتبات المطالعة العمومية:

لقد كانت المكتبات العمومية دوما هي مكتبات لعامة الشعوب، باعتبار أن التعليم عملية

مستمرة ودائمة، وأن المواطن الصالح هو الذي يشارك في تقدم مجتمعه انطلاقا من حرصه على التواصل مع الكتاب والمكتبات ومع العلم والمعرفة والثقافة العامة.

1-1- تعريف المكتبة العامة: المكتبة حسب ما يعرفها القاموس الموسوعي "مجموعة من

الكتب والمواد الأخرى المحفوظة للقراءة والدراسة والاستشارة".

وقد جاء في بيان اليونيسكو بشأن المكتبة العامة سنة 1994م بأنها "مركز المعلومات المحلي

الذي يضع كل أنواع المعارف والمعلومات مباشرة في متناول المنتفعين بها".

وتعرف المكتبة العامة بأنها مؤسسة ثقافية شعبية ديمقراطية تنشئها الدولة أو السلطات

المحلية وتزودها بكافة الأوعية التي تعين على كسب المعرفة والتثقيف الذاتي الحر، وتقدم كل

ذلك إلى كافة المواطنين دون مقابل وبغض النظر عن الجنس أو اللون أو المعتقدات أو السن

أو المستوى المهني أو العلمي¹...

¹ أحمد، العطاب؛ محمد، عبد الله. المكتبات العامة في اليمن: دراسة تقويمية لمشورات الركن العربي للبحوث

والدراسات في علوم المكتبات والمعلومات. اليمن، 2006. ص.13.

المكتبة العامة لا تقتصر مواد مقتنياتها على مجال معين بل تحتوي على أشكال العلوم والمعرفة المختلفة لتغطي احتياجات شريحة المجتمع الكلي في المنطقة أو المدينة.¹ وجاء في معجم مصطلحات المكتبات والمعلومات تعريف للمكتبة مفاده أنها مكتبة متاحة لاستخدامها من قبل الجميع، ولا يقتصر استعمالها على فئة من الناس دون الآخرين مكتبة عامة تحتوي على مواد ومقتنيات عامة تفي باحتياجات المجتمع العام، دون النظر إلى فئات معينة أخرى مثل المكتبة الجامعية التي تهتم بالنواحي الأكاديمية في استقطابها لمواد المكتبة لأنها تتعامل مع مجتمعات الفئات الأكاديمية.²

2-1- لمحة تاريخية حول المكتبات العامة:

منذ العهود القديمة كان ينظر إلى المكتبة العمومية على أنها جامعة الشعب ومنازة للعلم والمعرفة وإلية لا يستهان بها لمن أراد ازدهار المجتمع وتنميته فهي المكتبة الوحيدة من بين أنواع المكتبات الأخرى التي تقدم خدماتها لكل من يقصدها وبمجانيتها في كل الدول، مهما اختلفت السياسات الثقافية بها.

وبحسب الخبر المفتش العام للمكتبات بفرنسا (pallier denis) في كتابه (les bibliothèques) فإن المكتبات العمومية كما نعرفها اليوم، هي أحدث أنواع المكتبات نشأوا من الناحية التاريخية، والأكثر انتشارا، وأن أهدافها هي الأكثر شمولية، فهي مفتوحة لجميع فئات الشعب دون تفرقة كما حددها بيان يونسكو للمكتبات لسنة 1972، فالمكتبات العمومية اليوم تجمع مهام عديدة من جمع للوثائق، المعلومات، التعليم، التكوين، التوعية والثقافة والتي كانت فيما مضى تتكفل بها مؤسسات مختلفة.³

في الولايات المتحدة الأمريكية، كانت سنة 1875 بداية لظهور وتطور المكتبات العمومية عموما و المكتبات البلدية تحديدا بفضل جهود ديوي (Dewey) أما في بريطانيا فبرزت كل من مدينتي ليفربول ومانشستر في قيادة حركة المكتبات العمومية بفضل التمويلات الشخصية، أبرزها التمويلات التي قام بها جون باس مور اردوارد لبناء ما يقارب 30 مكتبة عمومية تبعتها النرويج التي تحمست كثيرا للمنهج البريطاني ثم تلتها دول اسكندنافيا وبخاصة السويد بفضل القوانين التي ظهرت بها بين سنتي 1905-1912 الداعمة لإنشاء وتطوير المكتبات العمومية.

¹ عبده الصرايره، خالد. الكافي في مفاهيم علوم المكتبات والمعلومات. عمان: دار كنوز المعرفة، 2010. ص.134.

² أحمد، العطاب؛ محمد، عبد الله. المكتبات العامة في اليمن: دراسة تقويمية لمشورات الرکز العربي للبحوث والدراسات في علوم المكتبات والمعلومات. اليمن، 2006. ص.13.

³pallier denis, les bibliothèques.(collection: que sais je?),7ème éd, alger : edition DAHLA; PARIS : puf, 1995, p80

أما الدنمارك فيعتبر أيضا من رواد هذا النوع من المكتبات بفضل القوانين التي أصدرت سنة 1920 يليه فنلندا مع رزنامة من قوانين تخص المكتبات سنة 1928، أما في الاتحاد السوفياتي فكان ازدهار المكتبات العمومية نتيجة قانون 3 نوفمبر 1920.

أما في بقية البلدان الغربية يعود ظهور المكتبات العمومية بمفهومها الحالي إلى ما بعد الحرب العالمية الثانية مثل إيطاليا وألمانيا. في حين نجد أن هذه المكتبات بأوروبا الشرقية تأسست غالبيتها ابتداء من سنة 1950. أما في فرنسا فيعود انشائها قبل سنة 1963 بفضل جمعية المكتبيين الفرنسيين¹.

فيما يخص بقية بلدان العالم النامية بما فيها الدول العربية، فبعدما كانت تتباهى بمكتباتها الأكاديمية والعمومية في العصر الذهبي للحضارات العربية الإسلامية مثل بيت الحكمة ومكتبة قرطبة وغيرها من المكتبات، إلا أن تعرضها لويلات الاستعمار وحرق ونهب للمخطوطات والأرشيف ومختلف الوثائق التي كانت بمكتباتها الضاربة في التاريخ الانساني، أما اليوم فيعود انتشار المكتبات العمومية بها بمفهومها الحالي إلى منظمة اليونسكو من خلال اجبار حكومات الدول على محو الأمية ونشر التربية والتعليم، من خلال انشاء المكتبات العمومية.

- المكتبات العامة في الحضارة العربية الإسلامية:

وكانت هذه المكتبات منتشرة في معظم أنحاء البلاد الإسلامية وكثيرا ما كانت تقدم الجبر والورق مجانا للقراء، وكان في قسم كبير منها مرشدون يساعدون القراء في الحصول على المصادر والكتب والمطالعة فيها حرة، وكان عدد من لعلماء والوزراء والاعنياء يوقفون بعد موتهم مكتباتهم علة مدتهم كما فعل الصاحب بن عباد الذي أوقف مكتبته على مدينة الري فأصبحت مكتبة عامة².

ومن هذه المكتبات المكتبة التي أنشأها على بن سوار الكاتب في زمن عهد الدولة البويهية المتوفي عام 372هـ فقد بنى دار كتب في مدينة رام هرمز على شاطئ الخليج العربي، كما بنى دار أخرى في البصرة، وجعل فيها إجراء على من قصدهما ولزم القراءة و النسخ فيهما، وترجع المصادر أن مكتبة البصرة هذه هي المكتبة التي يرد ذكرها في مقامات الحريري على أنها منتدى المتأدين، وملتقى القانطين و المغتربين أما مكتبة سابور بن أردشير فقد أسسها وزير بهاء الدولة البويهية سابور وسميت باسمه وكان ذلك عام 382هـ (دار العلم) ووقفها على العلماء

¹ASSOCIATION DES BIBLIOTHECAIRES DE France (1906 وهي جمعية تم انشائها سنة 1906)

² المالكي، مجبل لازم. المكتبات العامة. الأردن: مؤسسة الورق للنشر والتوزيع، 2000. ص.13.

ونقل إليها كتباً كثيرة وبلغ عدد كتبها (10400) مجلد في أصناف المعرفة المختلفة وقد ازدهرت ازدهاراً كبيراً ذاعت شهرتها وخدماتها.

ويعد أبو العلاء المعري أشهر من قصد بغداد لزيارة دار العلم للتعرف على محتوياتها وعلى جمهرة العلماء والأدباء الذين يرتادونها، وكان المشرف عليها آنذاك الشريف المرتضي وكان الخازن أبو منصور. وظلت هذه المكتبة حتى عام 451هـ عندما شبت نار هائلة في محلة الكوخ وبين السوريين فاحترقت ونهبت مجموعة من كتبها.

أما مكتبة بني عمار في طرابلس الشام فقد اهتم بنو عمار بالعمل على تنميتها وكان لهم وكلاء يجوبون أقطار العالم الإسلامي بحثاً عن الكتب والمخطوطات النادرة. وكانت كتبها مجلدة ومزخرفة ومحلاة بالذهب والفضة وقيل أن عدد كتبها بلغ ثلاثة ملايين مجلد أبان عزها ومجدها منها خمسون ألف نسخة من القرآن الكريم، وثمانون ألف نسخة من التفاسير وقد أحرق الصليبيون المكتبة عندما احتلوا طرابلس عام 502هـ/1009م.

وهناك من يعد (بيت الحكمة) في بغداد، ودار العلم بالقاهرة من المكتبات العامة، وقد أنشأ الأولى أبو جعفر المنصور وتوسعت في عصر الرشيد وازدهرت في عهد المأمون.¹

أما الثانية فقد أسسها الخليفة الفاطمي الحاكم بأمر الله وجعلها مؤسسة علمية غنية بالعلوم والآداب لمنافسة مكتبة بيت الحكمة في بغداد، وقد ذكر ابن خلكان في كتابه وفيات الأعيان أن عدد الكتب فيها وصل إلى مليون وستمئة ألف كتاب.

وفي الأندلس ظهرت دار الكتب بقرطبة التي أسسها الخليفة المستنصر بن عبد الرحمان الناصر في قصر الزهراء، وضمت المخطوطات النادرة حتى وصلت مجلداتها إلى (400000) مجلد جمعت عن طريق الشراء من مختلف الأقطار.

وكانت المكتبات الإسلامية من أهم المؤسسات التي كان لها الدور الأكبر في نشر الثقافة والمعرفة وارتبط ظهورها بعوامل عديدة وهي:

- ظهور حركة التدوين التي اهتمت في البداية بتدوين الأحاديث والسيرة النبوية ثم اتجهت إلى تدوين التراث العربي الإسلامي.

- ظهور حركة التأليف.

- ظهور حركة الترجمة.

- انتشار الورق وظهور طبقة الوراقين.

¹ المالكي، مجبل لازم. المرجع السابق. ص.13.

- اتصال المسلمين بالحضارات الأجنبية التي كانت منتشرة في مختلف البلدان التي تم افتتاحها¹.

- وقد تميزت هذه المكتبات ب:

• كانت المكتبات الكبرى توضع تحت إدارة ثلاثة أشخاص:

أ- المشرف الأعلى يسمى (الوكيل).

ب- أمين المكتبة ويسمى (الخازن).

ت- مساعد ويسمى (المشرف).

• تولى إدارتها أشهر العلماء والأدباء والشخصيات البارزة في المجتمع على سبيل المثال (مسكوية) المؤرخ الشهير الذين كان خازنا لمكتبة عضد الدولة البويهى والشريف المرتضى الذي كان وكيلا لمكتبة سابور وابن الساعي الذي كان مؤرخا ومحدثا وشاعرا وابن الفوطي وغيرهم.

• اهتموا بفرسة وتصنيف هذه المكتبات لتسهيل مهمة الوصول الى محتوياتها.

• توفير أدوات ووسائل البحث والدراسة والمطالعة كالورق والأقلام والأحبار مجانا فضلا عن تسهيلات لإعارة الكتب لمن يحتاجها.

• لم تكن هذه المكتبات مقتصرة على فئة أو طبقة معينة كالنبلاء والأثرياء بل كانت مركز اشباع لجمي الباحثين والدارسين.

• لم تكن المكتبات في الاسلام مكانا مهملا أو مهجورا بل كانت منتديات ثقافية واجتماعية يجتمع فيها الأدباء والعلماء والشعراء من أهل البلدة والحي ويمارسون حياة اجتماعية راقية.²

نشأة المكتبات العامة في الجزائر:

ان ظهور المكتبات العامة في صورتها الحالية هو امتداد لصورتها الأولى والمكتبات العامة الجزائرية كغيرها من المكتبات في باقي البلدان مرت بعدة مراحل حيث كانت بدايتها الأولى في العهد العثماني (1518-1830) وقد قسمت الى نوعين مكتبة العلماء والأثرياء وهي ليست مفتوحة لعامة الشعب. والمكتبات السلطانية أو الأميرية وكانت مفتوحة أمام عامة الناس ثم تلتها الفترة الاستعمارية (1830-1962) حيث كانت فرنسا المستعمرة ترى في إنشاء المكتبة العمومية ضرورة لأن الفئات الفرنسية كانت قليلة في الجزائر. والمكتبات كانت الأداة الوحيدة

¹ المالكي، مجبل لازم. المرجع السابق. ص.14.

² المالكي، مجبل لازم. المرجع السابق. ص.15.

لنشر التعلم وأيضا تطوير وتوطيد الفكر الفرنسي في السكان مما أدى إلى ظهور نوعين من المكتبات العامة فالأولى خاصة بالأوروبيين والثانية خاصة بالأهالي.

وبعد الاستقلال إلى يومنا هذا مهدت الجزائر إلى تطوير المكتبات حيث تجلى ذلك في الجهودات المبذولة من طرف وزارة الثقافة حيث عملت على تجهيز وتقنين وإعداد مكتبات المطالعة العامة باعتبارها الوصي القانوني عليها والهيئة المركزية الوحيدة التي لها صلاحية للعمل في مجال المكتبات والمطالعة العامة، كما تسهر على حسن سير المكتبات العامة الموجودة عبر الوطن، وتقترح أي إجراء يرمي لتحسين تسييرها وعملها وتوقع المشاريع الرامية للنهوض بها في الحاضر والمستقبل.¹

3-1- تعريف مكتبات المطالعة العمومية:

تعريف يونسكو بشأن المكتبة العمومية سنة 1994.² ويعتبر أهم التعريف وقد عرفتها على أنها "مركز المعلومات المحلي الذي يضع كل أنواع المعارف والمعلومات مياصرة في متناول المنتفعين بها"،³ إضافة الى أنها تقدم "خدماتها على أساس تكافؤ فرص الجميع في الانتفاع بها، بصرف النظر عن السن والعنصر والجنس والدين والانتماء القومي واللغة والوضع الاجتماعي. ولا بد أن توفر خدمات ومواد خاصة لجميع المنتفعين اللذين لا يستطيعون، لأي سبب كان، الاستفادة من الخدمات والمواد العادية، كالأقليات اللغوية والمعوقين ونزلاء المستشفيات أو السجنون"⁴ وهي مكتبة "تقدم خدماتها مجانا من حيث المبدأ".⁵

¹ مالك، سناء؛ ملاح، سهام. أثر خدمات المكتبات العامة على تنمية الميول القرائية. مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم المكتبات. قسنطينة. 2011. ص.22.

² يعتبر بيان يونسكو بشأن المكتبات العمومية الصادر سنة 1994 في طبعته الثالثة. بيان ذا أهمية في مجال المبادئ الأساسية للمكتبة العمومية ولقد تم ترجمته إلى أكثر من 20 لغة في العالم بما فيها اللغة العربية.

³ يونسكو. بيان يونسكو بشأن المكتبات العامة. باريس: يونسكو، 1994. ص.01.

⁴ يونسكو. المرجع نفسه. ص.01.

⁵ يونسكو. المرجع نفسه. ص.02.

تعرف الموسوعة العالمية لعلوم المكتبات والمعلومات المكتبة العمومية "على أنها المكتبة التي تعتمد على التمويل العام من المنفعة العامة ولهذا تقوم بجمع المعلومات والإنتاج الفكري الذي يفرزه العقل البشري وحفظه وتنظيمه واسترجاعه وبثه وتوصيله"¹.

ي الموسوعة العربية لمصطلحات علوم المكتبات والمعلومات والحاسبات "أي مكتبة تقدم خدمات مكتبية عامة بدون رسوم لجميع المواطنين في حي معين أو منطقة معينة وتساندها مخصصات مالية عامة أو خاصة، وهي توجه خدماتها للمجتمع الذي تخدمه في منطقة محددة، كان يطلق هذا الاسم في السابق على المكتبة التي يمكن أن يستخدمها جميع المواطنين في مجتمع محلي معين ولكنها لم تكن عامة بالمجان وذلك لتمييزها على المكتبة الخاصة"².

يعرفها MELVIL DEWEY على أنها "مؤسسة تستحق لقب -جامعة الشعب-"³.

المفهوم الجديد للمكتبة العمومية: متجر الأفكار هو نموذج انجلوساكسوني حديث للمكتبة العمومية. فمن خلال محاولة ترجمة ومعرفة معناه، نجد أنه يجمع بين فضائين: فضاء عبارة عن متجر تجاري لاقتناء واستهلاك السلع، وفضاء لاكتساب العلم والمعرفة في آن واحد. وهو عبارة عن مركز يفتح أبوابه 7 أيام على 7 أيام مع امكانية الخدمة الذاتية من خلال استخدام التكنولوجيات الحديثة ونظام ألي للمراقبة. فمتجر الأفكار هو فضاء يجمع بين خدمات تجارية واجتماعية ورياضية بخدمات المكتبة العمومية.⁴ كونه:

- مساحة للمعارض والتسوق.
- خدمات المعلومات والدعم والتكوين الأكاديمي.
- مساحة للرعاية النهائية للأطفال (روضة أطفال).
- مساحة لممارسة الرياضة.

¹ التهامي، أحمد محمد؛ سيد، حسب الله. الموسوعة العربية لمصطلحات علوم المكتبات والمعلومات والحاسبات: انجليزي، عربي. القاهرة: المكتبة الاكاديمية، مج.03، 2001. ص.1878.

² التهامي، أحمد محمد؛ سيد، حسب الله. المرجع السابق. ص.1878.

³ BEUDON, NICOLAS. apprendre et se former dans les bibliothèques: la mission educative des bibliothèques municipales. mémoire d'étude. Lyon: enssib, 2009. p.27.

⁴ IFLA,AIFBD,actes du congrés de l'association international francophone des bibliothécaires et documentalistes, montréal,3-6 aout 2008, sous .la dir. De gazo dominique , SAVARD Réjean, canada: AIFBD,2008.p263.

- مقهى.
 - مجانية الوصول إلى الانترنت من خلال أجهزة كمبيوتر توفرها المكتبة ...الخ.
- فكرة متجر الأفكار، هي أكبر بكثير من فكرة مكتبة، حيث يأتي الناس لأخذ ودروس في الرقص، واليوغا وغيرها من الأنشطة والرياضية، أو لإبقاء الأطفال في الروضة، أو مقابلة الأصدقاء، أو بغية التسويق، أو القيام بالواجبات المنزلية، أو تبادل الكتب، أو مشاهدة رسوم متحركة بالنسبة للأطفال، أو مشاهدة مباراة كرة قدم أو فيديوهات وثائقية وغيرها من الأنشطة الموجهة للأطفال والكبار على حد سواء. ففكرة متجر الأفكار جاء لجذب أولئك الذين لم يذهبوا إلى المكتبة من قبل. نتيجة ظروفهم الاجتماعية الصعبة. وهي من خلال إعلام القراء عن العروض الثقافية والرياضية والعلمية. مما يساعد الفئات المهشمة في المجتمع من الاحتكاك بالثقافة والكتاب في فضاء يجمع بين الأنشطة المختلفة للحياة بما فيها الأنشطة التي يميلون إليها.
- وكتعريف إجرائي للمكتبة العمومية فهيا مؤسسة منشئة من قبل الدولة تعمل على تقديم خدماتها التعليمية والمعلوماتية والثقافية والتثقيفية والتوعوية لجميع أفراد المجتمع بكل فئاته، وتعمل الدولة على تخصيص ميزانية مالية معتبرة وطاقم بشري مؤهل لي يسهر على تحقيق الهدف المراد من إنشائها.

4-1- أهداف مكتبات المطالعة العمومية:

للمكتبة المطالعة العمومية عدت أهداف أساسية ومهمة باعتبارها هي التي تصنع الجيل الواعي المثقف، فالعلم والتعلم حث عليه ديننا الإسلامي الحنيف فهو يدعو إليه والدليل أن أول ما نزل على النبي محمد صلى الله عليه وسلم بعد بسم الله الرحمن الرحيم ﴿أَقْرَأْ بِاسْمِ رَبِّكَ الَّذِي خَلَقَ﴾¹ ﴿1﴾ صدق الله العظيم.

وهذا دليل واضح على الحث على العلم والقراءة.

وللمكتبة العمومية عدة أهداف تربوية وتعليمية وتثقيفية، اعلامية، التسلية والترفيه بالإضافة إلى المساهمة في حفظ التراث الوطني ودعم العلاقات الاجتماعية... إلى آخره من الأمور المفيدة والتي تخدم مصالح الدولة والمجتمع وتنهض بالفكر، وسوف نذكر بعض من الأهداف كالاتي:

❖ التربية والتعليم:

¹ سورة العلق: الآية 01.

من خلال تحقيق هذين الهدفين تدعم المكتبات العمومية مهمة الأسرة وتساند مكتباتها فضلا عن مساندة المكتبات المدرسية والجامعية المختصة وغيرها وتشجيع التعليم الذاتي بالوسائل التي تساعد في التقدم في جميع المستويات العلمية.

❖ التثقيف:

ويأتي من خلال كافة البرامج والأنشطة والفعاليات التي تكفل للمستفيدين تنمية ذوقه الفني والجمالي والتثقيف وحماية ثقافته وتراثه والانفتاح الملتزم والاطلاع على الثقافات العلمية، فضلا عن اكتساب مهارات التغيير الحرة الحوار النقدي الهادف البناء.

❖ الإعلام:

من خلال إمداد الأفراد والجماعات والمؤسسات بالبيانات والمعلومات الموثوقة وبخاصة الجارية، للتوعية لما يجري على المستويات المحلية والإقليمية العالمية في مختلف مجالات المرتبطة باهتمامات واحتياجات وتطلعات الوطن والمواطن.

❖ المساهمة في حفظ التراث الوطني:

تشارك المكتبات العمومية بشبكاتها ونظمها مع المكتبات الوطنية على المستويين الوطني والإقليمي في مجال الحفاظ على التراث الوطني والتعريف والعناية به وإبراز الحدث ودراسته والافادة منه.

❖ التسلية والترفيه:

من خلال البرامج والأنشطة والفعاليات الموجهة والهادفة والتي ترمي إلى تشجيع الاستثمار الواعي والايجابي لأوقات الفراغ وخاصة بالنسبة للشباب، بما يعود بالنفع على الأفراد والجماعات وابتعادهم على ما هو مضر بالإضافة إلى كل هذه الأهداف أغراض أخرى¹.

❖ غرض نفعي:

تعمل المكتبة على أغراض نشر القيم الروحية والوطنية والإنسانية والأصلية كالصدق والشعور بالمسؤولية والتضحية والوفاء وذلك بالقدوة الحسنة والأساليب الفعالة².

❖ دعم العلاقات الاجتماعية:

¹ عباس، طارق محمود. مستقبل المكتبات المدرسية والعامة في ظل العولمة الالكترونية. القاهرة: المركز الأصلي، 2005. ص.33-39.

² عمر، أحمد نور. المعنى الاجتماعي للمكتبة، دراسة: الأسس والخدمات المكتبية العامة والمدرسية. الرياض: دار المريخ للنشر، 1983م. ص.43.

وذلك بين أفراد المجتمع الذي تخدمه المكتبة عن طريق المساهمة في ايجاد العلاقات الايجابية من خلال الندوات والمعارض التي هي جزء من نشاطات المكتبة العمومية وخدماتها.

❖ توجيه أوقات الفراغ:

على نحو يعود لفائدة معنوية ومادية ونفسية على الأفراد بدلا أن يكون هذا الفراغ سبب لأضرار بالفرد وعائلته ومجتمعه. ولكي تتحقق ينبغي أن تسعى المكتبة إلى ما يلي:

■ توفير برامج وخدمات مناسبة للأطفال بتخصيص قسم خاص بهم يقوم على خدماتهم.

- الحصول على مصادر المعلومات المناسبة لفئة المستفيدين وأن تعمل على تنظيمها.
- أن تربط بين أنشطتها ونشاط المؤسسات الأخرى كالمدارس والجامعات والمعاهد.
- التعاون بين المكتبات العامة والمجاور لها في إعادة الكتب والمراجع.
- تيسير وصول القراء والباحثون إلى الكتب والمراجع على الرفوف المفتوحة من خلال الإعداد الفني السليم.¹

5-1- تجهيزات مكتبات المطالعة العمومية:

لي تقوم المكتبات بمهامها يجب أن توفر مجموعة من التجهيزات والظروف الملائمة للقارئ والزوار، وتحتاج المكتبات لتجهيزات متنوعة حتى تتمكن من القيام بعملها على أكمل وجه مستخدمة تقنيات الاعلام مثل الهواتف بأنواعها، وأجهزة التخاطب عن بعد ومنها: التقنيات السمعية والبصرية كالمصغرات الفيلمية والفيديو والأشرطة المغنطة كذلك تقنيات المكتبات مثل الآلات الكتابية، أدوات الكتابة فضلا عن الأثاث مثل رفوف الكتب ورفوف الدوريات والطاولات وطاولات الفهارس وأدراجها وطاولات القراءة والخزائن وغيرها من التجهيزات المكتبية الأخرى.²

مهما كانت أنواع الأثاث والتجهيزات التي تحتاجها المكتبة، فعلى أمين المكتبة أن يراعي عدد من العوامل عند اختياره لها وهذه العوامل هي:

1- المرونة في الترتيب والحركة من خلال تجنب الأثاث والتجهيزات الثابتة كأدراج الفهارس ودواليب العرض، صعوبة تحريكها أو التسريع في المستقبل.

¹ عباس، طارق محمود. المرجع السابق. ص.41.

² صوفي، عبد اللطيف. المكتبات الحديثة وبنائياتها وتجهيزاتها. الرياض: دار المريخ، 1992. ص.182.

2- أن تكون رفوف المكتبة بحجم موحد قدر المستطاع لكي يكون بإمكان استبدال بعض اجزائه بسهولة، كما يجب شراء تجهيزات وقطع أثاث أخرى كمجموعة ذات حجم موحد، وتخضع المناضد والمقاعد ومكتب الإعارة للمبدأ نفسه.

3- الحرص على توفير الراحة والقدرة على التحمل والتنوع في قطع الأثاث الخاصة التي ينبغي أن تنطلق على الأجهزة أيضا.

4- الاقتصاد وسهولة الصيغ.

5- التنسيق بين الألوان لتوفير الجو الجذاب والمشجع الذي ينسجم مع أغراض المكتبة.¹

الإضاءة والتهوية:

تعرف الإضاءة على أنها كمية الضوء تصطدم بمساحة ما "بوحددة المساحة" وهي من أهم العناصر البيئية الداخلية للمكتبة لأن أغلب النشاطات التي تجري بالمكتبة لها علاقة مباشرة بحاسة البصر ومن أسباب الإضاءة الرغبة في توفير الطاقة والعمل على تكوين جو مناسب للقراءة في المكتبة.²

كما أن للتهوية والتكييف دور كبير في مدى فعالية المبنى وملائمته للعمل اذ لا بد من التأكيد على أهمية نظام التهوية الجيد سهل التشغيل والصيانة وينبغي على المكتبات تهيئة الظروف المناسبة التي تحملها التقلبات الجوية كالحرارة والرطوبة البرودة.

فضاءات الاستقبال:

تلعب فضاءات الاستقبال دورا رائدا في التردد على المكتبة لأن انعدام المعلومات هي من أسباب عزوف الرواد على المكتبات، كما تعتبر فضاءات الاستقبال مجالا تنقل وتوجيه القراءة وتشكل في بعض الأحيان أماكن الراحة والارتخاء مع تزويدها ببنك استقبال وآخر للإعارة لذلك فإن المكان المفضل لها هو مدخل المكتبة لأنها تكتسي طابعين.

الطابع الخاص بحكم تواجد الموظفين فيها والطابع العام وذلك كما تقوم به من أعمال مرتبطة باستقبال الرواد وتوجيههم، وعند تحديد أبعاد هذه الفضاءات يجب التمييز بين مجالات تنقل القراءة والأماكن الخاصة بعمل الموظفين.³

¹ المالكي، مجيل لاوم. المكتبات العامة: الأهداف، الإدارة العالمية، الخدمات المكتبية والمعلوماتية. (دم): (د.ن). ص.44.

² العكرش، عبد الرحمان. التخطيط لمباني المكتبات. الرياض: مكتبات الملك فهد الوطنية، 1998. ص.113.

³ طاشور، محمد. مباني المكتبات الجامعية. دراسة حالة: مكتبة جامعة منتوري قسنطينة. رسالة ماجستير في علم المكتبات. قسنطينة: جامعة منتوري، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، 1999. ص.157.

6-1- أنواع المكتبات العمومية:

تنوعت المكتبات العمومية وتعددت وظائفها وطبائع خدماتها كي تصل إلى جميع المواطنين من خلال:

- 1- فتح فروع جديدة ومكتبات فرعية.
- 2- استخدام نظام المكتبات المتنقلة.
- 3- إنشاء مكتبات للأطفال¹.

1-7-1- المكتبات الفرعية:

ان الغرض الرئيسي من إنشاء المكتبات الفرعية هو توفير وإيصال الخدمة إلى المستفيدين، الذين يصعب عليهم الوصول إلى المكتبة الرئيسية المركزية، بالإضافة إلى توفير الوقت والجهد. الذي أستوجب إقامة فروع كافية للمكتبة الرئيسية لتصل إلى أكبر عدد من المستفيدين، وأن تقام هذه الفروع في الأحياء المكتظة سكنيا، ويمكن أن تكون المكتبة الفرعية ذات موقع مناسب بمجموعات جيدة وأثاث مناسب، وتفتح أبوابها ساعات ملائمة. ويعمل بها موظفون مؤهلون تساوي المكتبة في قيمتها وأهميتها، وتأتي مصادر المكتبة الفرعية عادة من المكتبة المركزية مباشرة، ولضمان الاختيار السليم للمجموعات لابد من إجراء دراسة سابقة للمجتمع المحلي للتعرف على حاجاته واهتماماته، كما يجب أن تكون هذه المجموعات مرنة وغير ثابتة من خلال تبادلها في شكل دوري مع المركز الرئيسي والفروع الأخرى، ويعد أمن المكتبة المؤهل والقادر على إقامة العلاقات الطيبة مع مختلف أطراف المجتمع المحلي شرطا لنجاح المكتبة الفرعية في أعمالها وخدماتها، ولهذا يفضل ان يعمل في المكتبة الفرعية عدد من المكتبيين المتدربين على العمل في هذا النوع من المكتبات.

2-7-1- مكتبات الأطفال:

يمكن لمكتبات الأطفال أن تكون قسما أو جناحا في المكتبات العمومية على الرغم من أنها بدت في الآونة الأخيرة مستقلة عنها كما هو الحال بمكتبات رياض الأطفال والجمعيات والمؤسسات ذات العلاقة بالطفولة وهي منازل الأسرة الغنية والمثقفة، وقد انتشرت مكتبات الأطفال مع بداية النصف الثاني من هذا القرن كنتيجة طبيعية لسببين رئيسيين هما:

- 1- غزارة مكتبات الأطفال ومختلف أشكالها وموضوعاتها.

¹ المدادحة، أحمد نافع. أنواع المكتبات. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، 2011م. ص.59.

2- شعور المهتمين بحياة الطفل وأهمية الطفولة كمرحلة متميزة في حياة الفرد وتهدف إلى:

- توفير الكتب المناسبة للأطفال.
- خلق الجو المناسب للمطالعة والتسلية.
- تعريف الطفل بالمكتبة وكيفية المحافظة عليها والاستفادة منها وتطوير قدراته.

1-7-3- المكتبات المتنقلة:

تعد المكتبات المتنقلة من البدائل التي يمكن للدولة توفيرها في حالة عدم وجود مكتبات عامة في بعض المناطق النائية حتى يتسنى وصول المواد القرائية للقراء خاصة للأطفال.

والمكتبة المتنقلة عبارة عن سيارة مملوءة بالكتب والقصص والمجلات والصحف وقد تعدت أشكالها تبعاً للبيئة التي تخدمها، ووظيفة المكتبة المتنقلة هي إتاحة الفرصة للقراء الاطلاع لكل ما تمنعهم ظروفهم عن الذهاب إلى المكتبات العمومية والثابتة في المدينة أو القرية أو الحي وتنقل إليهم هذه الخدمات أينما وجدوا.¹

1-7-4- أنواع أخرى:

مكتبات النوادي: وهي المكتبات التي تلبى الحاجات الوثائقية لأعضاء النوادي الرياضية والاجتماعية.

مكتبات دور الشباب: وهي المكتبات التي تقدم خدمات وعروض للشباب وكل ما هو متعلق به.

مكتبات الأحياء: هي مكتبات ذات حجم صغير وتتواجد داخل الأحياء.²
المكتبات المركزية: تتواجد على مستوى المدن الكبرى ومراكز الولايات وتتكون من عدة مكتبات.³

¹ الحلفاوي، وليد سالم محمد. المكتبات ومتاحف الأطفال من التقليدية إلى الرقمية. عمان: دار الفكر وناشرون وموزعون، 2010. ص.47.

² شلغوم، سارة؛ شتوح، فاطمة. المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية الجزائرية في خدمة مستخدمها: دراسة حالة. جامعة الجزائر: كلية العلوم الاجتماعية والانسانية، قسم علم المكتبات والتوثيق، 2015. ص.30.

³ عليان، ربيحي مصطفى. المكتبات المتخصصة ومراكز المعلومات. عمان: دار الصفاء للنشر والتوزيع، 2014. ص.22.

7-1- التحديات التي تواجه مكتبات المطالعة العمومية:

في ظل مجتمع المعلومات او المجتمع المعرفة الذي يشهده العالم منذ 80 من القرن الماضي وهذا المصطلح يعبر عن مرحلة من تطور المجتمع البشري، ويميزها استعمال تكنولوجيا المعلومات.¹ في جميع مجالات الحياة لإنتاج المعلومات ونشرها واستهلاكها من أجل خلق المعرفة. وأمام هذه التحولات التكنولوجية التي يتسم بها مجتمع المعلومات، تجد المكتبة العمومية نفسها أمام عدة تحديات يمكن تلخيصها في النقاط التالية:

أ- التحدي الاقتصادي:

نظرا للأهمية المتزايدة للمعلومات والمعرفة، فإن نشر هذه الأخيرة يتطلب مقاربات جديدة تتعلق باليد العاملة، المؤسسات الإدارات والنظام التعليمي، فالتطورات الحديثة في إنتاج المعلومات بينت أن اكتساب المعارف هو المظهر الاجتماعي الذي يجب أن يميز مواطن اليوم، خاصة والعالم يشهد منافسة مفتوحة على كل المنظمات باختلاف نشاطها. وأمام هذا الواقع الجديد المعروف بظاهرة العولمة، يتحتم على الدول تطوير استراتيجية اكتساب وتعلم مهارات تكنولوجيا المعلومات من طرف مواطنيها، مع تبني كل المنظمات التابعة لها أيضا للتكنولوجيات الحديثة في مجال تسييرها وإنتاجها للخدمات. هذه التحولات جعلت المؤسسات التعليمية عموما والمكتبات العمومية خاصة، بحاجة إلى ضرورة تكثيف جهودها من خلال تطوير خدماتها بشكل يتأقلم واحتياجات المواطن الثقافية والتعليمية في ظل الانتشار والتطور السريع لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

ب- التحدي السياسي:

أصبح هدف الديمقراطية اليوم لا يقتصر فقط على ضمان ولوج كل مواطن الى المعلومات المنشورة سواء في شكلها الورقي أو الإلكتروني، وإنما أيضا وبالأخص إلى ولوج يتسم بالسهولة والسلاسة، بشكل يشجعه على حب المعرفة أكثر فأكثر، الشيء الذي سيساعده بعد ذلك في القيام بأدواره وتحمل مسؤولياته في نسق يتماشى والتطورات الحادثة في المجتمع.

ت- التحدي الاجتماعي:

يتمثل أكبر تحدي لمجتمع المعلومات، في زيادة الفجوة الإلكترونية بين من يمتلكون المعلومات (INFORMATION RICH) والذين لا يمتلكونها (INFORMATION POOR)، قد تكون أحد الأسباب الرئيسية للصراعات الاجتماعية بين الدول أو حتى داخل المجتمع الواحد.

¹ THORHAUGE JEANS, ET; LES BIBLIOTHEQUES PUBLIQUES ET LA SOCIÉTÉ DE L'INFORMATION. LUXEMBOURG: OFFICE DES PUBLICATIONS DES COMMUNAUTÉS EUROPÉENNE, 1998. P.6.

كونها أحد أهم المؤسسات في ترسيخ الديمقراطية في المجتمع، بضمان الولوج الحرو العادل للمعلومات و للمعرفة، فإن على المكتبات العمومية أن تؤكد على مكانتها في تفعيل المحيط الاجتماعي والثقافي من خلال استعمال التكنولوجيا الحديثة وما توفره للمواطن من امكانية الولوج الحرو السهل إلى:¹

-الذاكرة الانسانية وما تحويه من واقع وخيال علمي.

- الرصيد الوثائقي الورقي والالكتروني مع امكانية تحميل البعض من هذا الأخير من على الشبكات الالكترونية (الانترنت...الخ).

- التركيز على تقريب الكتاب من الطفل وخلق مساحات خاصة به على مستوى المكتبات العمومية.

- الدخول وإنشاء الشبكات الوطنية على وجه الخصوص، مع تبني المساعدة المهنية في الولوج والبحث في هذه الشبكات وغيرها.

- التعليم مع امكانية التكوين المتواصل.

- الأماكن الحقيقية وقاعات المكتبة وما توفره من احتكاك اجتماعي وحوار بين الاجيال وبالتالي إعادة لبلورة المعرفة والذكاء الجماعي.

- الولوج عن بعد إلى مختلف خدمات المعلومات وبخاصة المحلية منها، وما تحمله من ثقافة ونمط اجتماعي يجب الحفاظ عليهما.

- الحصول على المعلومات استعلاميته محلية ووطنية (أنشطة ثقافية، اجتماعية، سوق العمل).

- توفير خدماتها خاصة لذوي الاحتياجات الخاصة.

من هنا جاءت أهمية إنشاء سياسة وطنية تساعد المكتبة العمومية في القيام بدورها المحلي أمام تحديات مجتمع المعلومات، وظاهرة العولمة من خلال توفير:

✓ سياسة معلومات وطنية تعطي أهمية للمكتبات العمومية.

✓ سياسة وطنية تحث وتجبر توفير الخدمات عن بعد أو عن طريق الشبكات الالكترونية بما فيها خدمات المكتبات العمومية.

✓ استراتيجية وطنية ومحلية في تطبيق التكنولوجيات مع الحفاظ على مقومات الهوية الوطنية.

¹ IBID.P.6.

- ✓ برامج للتعليم والتدريب الأولى أو المتواصل على مستوى المكتبات العمومية.
 - ✓ الحث على تعزيز المهنة والمهارات في تسيير المكتبات.
 - ✓ التمويل الكافي مع امكانية تفعيل التبرعات الخيرية لفائدة المكتبات العمومية حتى تستطيع القيام بمهامها وتوفير الخدمات لصالح المجتمع المحلي والوطني.
- 8-1- **مكتبات المطالعة العمومية من خلال التشريع الجزائري:**

لقد تناول القانون الأساسي للمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية من خلال المرسوم التنفيذي رقم 12-234 والمؤرخ في 3 رجب عام 1433 الموافق 24 ماي سنة 201 ما يلي:

أ- الأحكام العامة لمكتبات المطالعة العمومية: فقد أطلق عليها اسم المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية بالإضافة الى استجابتها لمجموعة من المعايير كالتواجد بمركز الولاية أو مدينة من مدن الولاية بالإضافة الى القدرة على الاستيعاب واتصافها بطابع عمومية الخدمات وكل ما سبق ذكره كان من خلال المادتين رقم 01 و02.

ب- انشائها مقرها مهامها: وذلك من خلال المادتين 03 و04 وللتين تطرقتا إلى أنها ذات طابع يتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي بالإضافة إلى إنشائها في كل ولاية بمرسوم تنفيذي بناءً على اقتراح من الوزير المكلف بالثقافة، كما يحدد مقرها في مرسوم، أما المادة 05 فقد ركزت على أنها يجب أن تتوفر على ملحقات عبر كامل تراب الولاية و ذلك بقرار مشترك بين كل من الوزير المكلف بالمالية والوزير المكلف بالثقافة، والسلطة المكلفة بالوظيفة العمومية، كما ركزت كذلك المادة 06 على تقديم خدمات للأطفال، التلاميذ، طلبة المدارس والجامعات، المعاقين، واستقبال التكنولوجيا وتنظيم الأنشطة حول المكتبات.

ت- التنظيم والتسيير: وهذا ما تم تحديده من خلال المادتين 07 و08 فالمكتبة تدار من قبل مجلس توجيه ويسيرها مدير، أما التنظيم الداخلي لها فيكون بقرار مشترك بين الوزير المكلف بالثقافة والوزير المكلف بالمالية، والسلطة المكلفة بالوظيفة العمومية.

إذن فالقانون الأساسي لمكتبات المطالعة العمومية الجزائرية جاء لحل بعض الظواهر السلبية المنتشرة في مكتباتنا حيث أعطى مفهوما واضحا لها وخصها بمؤسسة ووثائقية مهمتها الأساسية المطالعة مما يساعد على نشر الكتاب وتوزيعه ومن هو ثانياة نشر الوعي الثقافي لدى عامة أفراد المجتمع ليؤهلهم إلى المشاركة الفعالة في النمو الاقتصادي والاجتماعي.¹

¹ بوكروغ، سمية. مكتبات المطالعة العمومية الجزائرية من خلال الشبكات الاجتماعية. مذكرة الماستر في علم المكتبات: الجزائر، 2013. ص.32.

2- خدمات ونشاطات مكتبات المطالعة العمومية:

1-2- الخدمات المكتبية:

1-1-2- تعريف الخدمة: ان المحاولات الأولى لتعريف الخدمات ارتكزت على أساس التفرقة

بينها وبين السلع المادية فالجمعية الأمريكية للتسويق (AMA) عرفت الخدمة على أنها "النشاطات المنافع أو الإشباعات التي تعرض للبيع أو التي تعرض لارتباطها بسلعة معينة"¹. أما (lovelock) فعرفها على أنها "عملية أداء أكثر منها مادي"².

ويري (GRONROOS) أن الخدمات هي "عمليات تتألف من مجموعة أنشطة، والتي تحدث عن طريق التواصل بين الزبون، الموظفين والموارد المادية...، هدفها حل مشاكل الزبون"³.

وقد عرف (kotler) الخدمة على أنها " نشاط أو أداء يخضع للتبادل، غير ملموس، لا ينجم عنه أي تحويل للملكية، والخدمة تكون متصلة أو غير متصلة بمنهج مادي"⁴. من خلال التعارف السابقة، نلاحظ أنها لم تتفق على تعريف واحد للخدمة، إلا أنها اشتركت في أن الخدمة تختلف عن السلعة المادية بخاصية عدم الملموسية، والتي سنتطرق لها لاحقاً.

2-2- خدمات المكتبية:

2-3- أنواع خدمات المكتبات:

تطلع المكتبة الحديثة في عالم اليوم بدور لا يكاد يفوقه من ناحية التأثير الثقافي والاجتماعي وعلى الأمة بما يسرده إليها النظام الحكومي للتعليم، فالمفروض في المكتبة العامة أن تكون في متناول جميع طبقات الشعب من كافة الأعمار ومختلف المهن والعقائد والمستوى الثقافي والاجتماعي والاقتصادي لكي يرقوا بمستواهم الثقافي ويحصلوا على ما ينشدون من الاطلاع والثقافة والارشاد والتسلية فمن بين الخدمات التي تقدمها المكتبة العمومية:

¹ cook,david.goh,chon.hunt;and chung chen,h,"service typologies M a state of the art survey". production and operations management,1999 vol.B.N° .3.P.319.

² vargo.stephen,l,and morgan,fred.w.(2005),services in society and academemic thought an historical analysis. Journal of macro marketing .vol .25,n° 1.p.49.

³ GRONROOS . CHRISTION,"adopting a service logic for marketing ", marketing theory: editeur SAGE, 2006,vol,6N° .3.p.323.

⁴ kotler,philip , dubois bernard, marketing management , 8 me ed ; paris: publi-union,1994,p.462.

أ- الإعارة:

يعرفها سيد أحمد حسين: "هي عملية تسجيل واخراج الكتب أخرى لاستخدامها خارج المكتبة وداخل المكتبة بغرض الاستفادة منها خلال فترة زمنية معينة وفق نظام معين ويقوم بهذه العملية أحد موظفي قسم الإعارة".¹

ب- خدمات الأطفال والشباب:

ان الاتجاد السائد اليوم هو عدم التقيد بالعمر بالنسبة للطفل الذي يستخدم المكتبة العامة وحتى يتسع نطاق الأنشطة المكتبية ابتداء من مجموعات المسرح وساعات القصص والحكايات في فترة ما قبل المدرسة وكذلك الكتب المصورة بالنسبة للأطفال تحت سن الخامسة بالإضافة الى كتب المراهقين والبالغين والشباب.

ت- خدمات البث الانتقائي:

تقوم هذه الخدمة على تزويد القراء بالمعلومات التي تخص دراستهم وبحوثهم وفق الحاجة إذ يتم إمداد القراء بالمواد المتوفرة بالمكتبة فعلا أو توفيرها من خلال مبدأ التعاون بين المكتبات ولهذا فإن الوفاء بمتطلباته على أسس فردية تستلزم التعرف على سيمات المستفيد لتحديد اهتماماته ونوعية المعلومات التي يرغب في تلقيها عن طريق بث المعلومات المنتقاة وثقة الصلة باهتماماته ومتطلباته".²

ث- خدمة المراجع:

يعد قسم المراجع من الأقسام الأكثر أهمية في المكتبات العمومية لما يؤديه من دور فعال في خدمة المستفيدين والإجابة على الأسئلة والاستفسارات بمختلف أنواعها من خلال لقاءات مباشرة والتفاعل مع الباحثين ونوعية الأسئلة و تقديم الاجابة المطلوبة، ومن الوظائف الأساسية لهذا القسم بعث النتائج الفكرية وجمع البيبليوغرافيات في مختلف الموضوعات وعمل الأدلة والكشافات وتقديم خدمات الاستخلاص والترجمة والإعارة المتبادلة مع المكتبات، توجيه الباحثين وارشادهم إلى المراجع التي يبذلون فيها ما يريدون من فائدة علمية تتصل بالموضوع الذين يرمون الحصول عليه.³

¹ النوايسية، غالب عوض. تنمية المجموعات المكتبية في المكتبات ومراكز المعلومات. عمان: دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع، 2000. ص.34.

² Bellnger. Lionel, les métheadade lecture. 4ed, paris: P.V.F, 1989 – ioll. Quedams . je .p. 3.

³ علوي، محمد عودة؛ المالكي، مجبل لازم. المكتبات النوعية، الوطنية، الاجتماعية، المتخصصة، العامة، المدرسية. عمان: مؤسسة الوراق للنشر، 2006. ص.145.

ج- خدمة التصوير:

هي من بين الخدمات الأساسية التي تقدمها المكتبات ومراكز المعلومات للمستخدمين تطبيقاً لمبدأ توفير ميع المواد المكتبية لكل القراء، يتم إتاحة فرصة التصوير للمواد التي يسمح بإعارتها خارج المكتبة كالمراجع والدوريات.¹

2-2- نشاطات مكتبات المطالعة العمومية:

كانت ولا تزال المكتبات العمومية من أبرز المؤسسات الثقافية في المجتمع نتيجة إلى الدور الذي تقوم به في تطوير الفرد والمجتمع أمام تحديات مجتمع المعلومات في أداء العملية التنموية لصالح الشرائح الاجتماعية المختلفة، وتوفير الوسائل الكفيلة لخدمة الفرد وتلبية احتياجات المجتمع مع المحافظة على القيم والتراث الثقافي الحضاري لمجتمعنا. كما تقدم المكتبات العمومية كمؤسسات ثقافية نشاطات ثقافية دائمة توفر لها تنشيط لمجموعاتها واستقطاب جمهور عريض وبناء علاقات تعاون مع محيطها، هذه العملية تتناول مجموعة من النشاطات المتنوعة من حيث التغطية والمدة الزمنية لبرمجتها لكنها تهدف كلها إلى جعل المكتبة العمومية مؤسسة حيوية على مدار السنة. وتكمن أهمية الأنشطة في كونها المكتبة وخدماتها بالجمهور وإنشاء علاقات تعاونية مع المؤسسات فهي تلعب دوراً تعليمياً وثقافياً من خلال تشجيع الأفراد على القراءة والتثقيف الذاتي ومن بين الأنشطة التي تقوم بهل المكتبات العمومية لجمهورها ما يلي:

2-1-1- الأنشطة الثقافية:

وهذه الأنشطة من الأهمية بمكان إذ أنها تربط المكتبة وخدماتها بالجمهور وتقيم علاقات متينة بالأفراد والجماعات والمؤسسة وفي نفس الوقت تشجع على القراءة والتثقيف الذاتي والمستمر وتنظر خدمات وأنشطة المكتبة العمومية على نطاق واسع، وتعمق أهدافها ووظائفها لخدمة المجتمع كما تخلق الوعي بأهميتها ودورها الثقافي والتعليمي المتعاظم في العصر الحاضر، وتشكيل جماعات وأفراد من المجتمع تناصر هذه الأهمية هذا الدور بما يحقق مطالب المكتبة العمومية المالية أو الوظيفية، ومن بين هذه الأنشطة ما يلي:

¹ النوبسية، غالب عوض. خدمات المستخدمين في المكتبات ومراكز المعلومات. عمان: دار الصفاء للنشر، 2000. ص.67.

² العلي، أحمد عبد الله. المكتبات المدرسية والعامية. مصر: الدار المصرية اللبنانية للنشر والتوزيع، 1993. ص.88.

2-1-1- المحاضرات:

تد المحاضرات من أهم الأنشطة الثقافية التي تقدمها المكتبة للمجتمع المدرسي والمحلي التي تتناول الأحداث الجارية وقضايا الساعة والمناسبات الدينية والقومية والعالمية والمحاضرة يقوم بإلقائها أحد أفراد المجتمع المدرسي أو المحلي أو شخصية عامة على مستوى عالي من الثقافة والمعرفة والخبرة والتخصص الموضوعي وينبغي اختيار موضوع المحاضرات بكل دقة وموضوعية بحيث تتميز بالحدثة والموضوعية لتسهم في تنمية المعلومات العامة والثقافة والمعرفة ويجب دعوة السيد المحاضر قبل موعد المحاضرة بوقت كاف وأن يبدي المدعو قبول الدعوة في وقتها أو مكانها المحدد حتى يقوم الأخصائي بالإعلام عن المحاضرة في لوحة الاعلانات و يمكن تنشيط القراءة حول موضوع المحاضرة من خلال معرض للكتب وقائمة بيبلوغرافية حتى يتمكن المشتركون من التجاوب والمشاركة الايجابية في الموضوع وينبغي توثيق المحاضرة من خلال التصوير الفوتوغرافي أو شرائط الكاست أو الفيديو.

ان المحاضرات تنمي القدرة على الانصات والاستماع والحوار المفيد والنقد البناء دون تحيز لراي من الآراء أو فكرة من الأفكار ولا مانع أن يتخلل المحاضرة بعض الاسئلة والاستفسارات من الحاضرين.

ومن أهم الموضوعات المناسبة: المناسبات الدينية والقومية، المخدرات والتدخين، التلوث، البطالة، الوحدة الوطنية... الخ.

وتتم المحاضرات وفق الخطوات التالية:

❖ يتم اختيار موضوعات المحاضرة من خلال جماعة اصدقاء المكتبة ولجنة المكتبة أثناء الاجتماعات الرسمية.

❖ بعد الاتفاق على الموضوعات المختارة ومواعيدها يتم تسجيلها في بداية سجل المحاضرات متضمنة الموعد والمكان وسام السيد المحاضر في البرنامج الزمني.

❖ دعوة المحاضر رسميا قبل الموعد المحدد بوقت كاف والاعلان والاعلام عن المحاضرة في شتى وسائل الداعية.

❖ يمكن اعداد قوائم بيبليوغرافية ومعارض كتب عن موضوع المحاضرة.

❖ توثيق المحاضرة رسميا من خلال التصوير الفوتوغرافي أو شرائط الكاست والفيديو.

2-1-2- الندوات:

وهي لا تختلف كثيرا عن المحاضرات سوى أن المحاضرة يقدمها شخص واحد أما الندوة فيشترك بها أكثر من فرد يتناول كل واحد جانبا معيناً من جوانب الموضوع ويقوم الأخصائي

بإدارة الحوار و المناقشة في الندوة و ينبغي دعوة المشاركين في الندوة قبل الموعد بوقت كاف وبعدهم قبولهم الدعوة يتم الدعاية والإعلان عن الندوة ويتم اعداد قوائم ببليوغرافية عن الموضوع و معرض للكتب عنها توثق الندوة بالكلمة والصوت و الصورة.

يجب أن يتم اختيار الندوات بشكل ديمقراطي من خلال جماعة أصدقاء المكتبة ولجنة المكتبة واللجنة الثقافية مع ضرورة الندوات وتحديثها وخدماتها للمجتمع المدرسي والمحلي.

كما يمكن للمكتبة العمومية وضع برنامج مسبق للندوات والمحاضرات والاعلان عنها في الجرائد أو من خلال لوحات الإعلانات بالمكتبة وعلى الرغم من أهمية هذا النشان هذا النشاط الاضافي ينبغي عدم تقديمه قبل نجاح المكتبة في أداء خدماتها أو مسؤولياتها الأخرى، ولكن ذلك لا يمنع اقامة بعض الندوات و المحاضرات خاصة في المناسبات الدينية والقومية والاجتماعية ودعوة محاضرين من المؤلفين وقادة الفكر وما لهم ارتباط بعامل الكتب والمعرفة، أو قد يقوم مدير المكتبة بإلقاء بعض الندوات والمحاضرات والحديث عن الكتب المكتبات داخل المكتبة وتعد مناقشة الكتب وعرضها وتحليلها ودعوة مؤلفيها لمناقشتهم فيها من الأنشطة التي تجذب جمهور المكتبة وتؤدي إلى اقبالهم على قراءة الكتب.¹

2-1-3- العروض السينمائية:

تعد وسيلة مميزة لتشجيع ارتياد المكتبة وجذب الجمهور وتشمل غالبا عروض الفيديو والأفلام ويشترط أن تقتصر على المجالات العلمية والثقافية والدينية التي تساهم بالارتقاء بالمستوى الثقافي والأخلاقي للفرد ويمكن أن يعقب العرض مجالاً للمناقشة والتحليل.

2-1-4- الأمسيات الثقافية:

هذا النوع من الأنشطة يهتم بالمشاهير عادة أين يتم توجيه دعوة للأدباء والشعراء والشخصيات المهمة في المجتمع للتحدث عن تجاربهم ومؤلفاتهم الأدبية أو الشخصية ويمكن للمكتبة المنظمة أن تطبع هذه الأمسيات الثقافية والمحاضرات والندوات في كتيبات أو أشرطة سمعية بصرية والاحتفاظ بها ضمن مجموعاتها المكتبية للرجوع إليها عند الضرورة أو توزيعها على لجمهور.

2-1-5- أصدقاء المكتبة:

تعد المكتبة العمومية هذا النشاط من أجل غرس وتنمية روح العمل الجماعي لدى الرواد، وهنا تقوم المكتبة بتكوين جماعات لها ارتباط وثيق بها وخاصة الشباب (ذكور وإناث)

¹ محمد، هاني. المكتبات: أنواعها، أوعيتها، خدماتها. د. سوق: دار العلم والایمان، 2016. ص.237-239.

من أجل إشراكهم في خدماتها وأنشطتها وبرامجها والانتفاع بها من جهة أخرى، مما يؤدي إلى زيادة مهاراتهم على استخدام المكتبة.

2-1-6- معارض الكتب:

هي وسيلة جيدة لتعريف المترددين على المكتبة بمحتوياتها وما تضمه من مجموعات قد تتعلق بمناسبات دينية أو قومية أو اجتماعية وقد تعرض الكتب في داخل مبنى المكتبة أو في واجهة المبنى لكي يشاهد فيها المترددين ما تملكه المكتبة من مواد أو قد تعرض المكتبة كتبها في مقر بعض الهيئات أو المؤسسات.¹

2-1-7- الاتصال بالمدارس والجامعات:

حيث يمكن أن تقوم المكتبة العمومية بإعارة مجموعة من الكتب بصفة دورية إلى المدارس كما تقدم صلات شخصية بينها وبين المدرسين وتنظم زيارات للطلاب إلى المكتبة العمومية كذلك الحال بالنسبة للجامعات.

2-1-8- مطبوعات المكتبة:

حيث تصدر المكتبات العمومية مطبوعات خاصة لها كندشرة أو كتيب صغير، الغرض منه تعريف المتردد بالمكتبة أو قد تصدر مجلة خاصة بالمكتبة بالإضافة إلى قوائم الكتب أو المجلات الجديدة وتقارير المكتبة السنوية هذا وقد تعرف المكتبة بنفسها من خلال الصحف والنشرات المحلية وعليها أن تختار وتوازن بين الأسلوبين مع الأخذ باعتبار التكاليف أو محتويات الرسالة المراد إبلاغها ونوع حجم الأفراد الذين تحاول المكتبة جذبهم إليها.

2-1-9- لوحة الاعلانات:

وهي أبسط وسائل الاتصال والدعوة المكتبية وتشتمل على تعليمات وأخبارها وتتضمن أحيانا اعلانات الهيئات الثقافية عن نشاطها وذلك حتى تثبت المكتبة في أذهان جمهورها كمركز اعلام وتعاون مع المراكز الثقافية والعلمية.

2-1-10- المعارض المكتبية:

تعتبر معارض الأنشطة المكتبية الدائمة والسماوية من أهم المجالات التي تظهر أنشطة المكتبة وخدماتها فهي تزيد الوعي القرائي وتنمي المكتبية وتثير التنافس بين² رواد المكتبة تظهر

¹ بودابة، مباركة. قيراط، ماء. استخدام المكتبة العامة من طرف طلبة البكلوريا. مذكرة ماستر في علم المكتبات. الجزائر: 2011. ص.32.

² عبد المنعم، موسى، غادة. المكتبات ومرافق المعلومات النوعية: ماهيتها، دارتها، خدماتها، تسويقها. مصر: دار الجامعيين للطباعة والتجليد. ص.150-152.

كل جديد وحديث في دنيا العلم والمعرفة، كما أنها تعرف زوارها بالإعلام في شتى العلوم والمعارف وخاصة أعلام البيئة الجغرافية والتاريخية وفيها يتم عرض أحدث البحوث والمقالات والتلخيصات والنشرات والمستخلصات وبعض اللوحات الإرشادية والإعلامية المتنوعة.

2-1-11- الرد على استفسارات الجمهور:

وذلك من خلال المواد المتوفرة بالمكتبة أو من خلال الاتصال بالمكتبات الأخرى في النظام المكتبي لتوفير الردود على هذه الاستفسارات. ويمكن الرد على هذه الاستفسارات كتابيا من خلال البريد أو شخصيا ويشترط توشي الدقة في الرد حتى لا يفقد القارئ الثقة بالمكتبة، وأن تكون المعلومات المقدمة حديثة بقدر الامكان وفي حالات كثيرة يمكن الاستعانة بالمختصين من رواد المكتبة أو في المؤسسات الأخرى للرد على الاستفسارات وخاصة الاستفسارات الدينية.¹

2-1-12- حلقات المناقشة:

وهي تطبيق لمبدأ المعاونة المتبادلة على المتعطشين للتعلم والمعرفة إذ أنها تعتبر من الوسائل الفعالة التي تنتجها المكتبة لتزويد روادها بالمعارف والمعلومات التي يحتاجونها حتى يتمكنوا من القيام بدورهم الفعال في المجتمع الذي يعتبرون جزءا منه وللمكتبي دور فعال في هذا النشاط فهو القائد ويستطيع أن يساهم ويشارك بدور فعال في تثقيف رواد المكتبة و تنمية ملكاتهم الفكرية وقدراتهم العلمية.²

2-2- الأنشطة التعليمية:

وتشمل هذه الأنشطة البرامج التي تعدها المكتبة لخدمة أفراد المجتمع الذين لم تتح لهم فرصة متابعة واستكمال تعليمهم الرسمي، وذلك انطلاقا من الغرض التعليمي للمكتبة العمومية ويشترط أن تضم المجموعات مواد تفي بهذا الغرض وتراعي المستويات التعليمية والعلمية وتساند برامج تعليم الكبار ومحو الأمية وأن تشمل هذا البرامج عروض الأفلام الثقافية واستخدام التقنيات الحديثة... الخ.

2-3- الأنشطة الإعلامية:

وتتمثل في كافة أشكال الدعوة الإعلامية و الاتصال بالجماعات والمؤسسات بالمجتمع والتريف بخدمات و أنشطتها ويشترط في هذا الأنشطة الوصول إلى كافة فئات المجتمع من

¹ العلي، عبد الله. المرجع السابق. ص.103.

² ثيئوس، خير الدين. السياسة الوطنية لإنشاء المكتبات العامة. مذكرة ماستر في علم مكتبات. جيجل: جامعة

جيجل، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، 2013. ص.24.

أجل نشر الوعي المكتبي بين الجمهور ووضع خطة إعلامية تشمل كافة الأنشطة الثقافية، وبرامج الخدمات التي تزعم المكتبة القيام بها خلال عام بالذات، ويفضل طبع هذه الخطة وتوزيعها على المؤسسات والجماعات أو توصيلها بالبريد للشخصيات المعروفة والمترددین علی المكتبة وتهدف هذه الأنشطة الإعلامية إلى خروج المكتبة بخدماتها وأنشطتها إلى المجتمع الذي تخدمه بالطبع يؤدي التعريف والإعلام والإعلان عن المكتبة إلى الاستخدام أو الانتفاع بموادها.

هنا لابد من أن تراعي الخطة الإعلامية طبيعة الأفراد الذين تستهدفهم هذه الخطة والتي تعتمد في الأساس على: المرسل - الرسالة - المستقبل.

فالرسالة ينبغي أن تختلف من مجتمع إلى مجتمع حتى يمكن أن يتفهمها المستقبل، وأن تكون وسائلها وأدواتها وأشكالها مناسبة وملائمة لفئات المجتمع المختلفة حتى تتحقق الأهداف المرجوة منها. ولابد أن يصاحب هذه الرسالة "عند التغذية الرجعية" تصحيح أو تعديل مسارها باستمرار لكي تحقق أقصى قدر ممكن من النجاح ويراعي¹ أيضا أن تكون هذه الرسالة متكررة ومحلة ولكن بأشكال مختلفة ولا تستمر على وتيرة واحدة حتى لا يتسلى الملل نفوس المتلقي وقد تشمل هذه الأنشطة الإعلامية:

اللقاءات الشخصية داخل المكتبة أو خارجها أيضا، المطبوعات والنشرات والكتيبات، المجالات الجدارية، والإعلان عن الموسم الثقافي للمكتبة في مناطق التجمع الجماهيري (المساجد - الجمعيات - المدارس - جمعيات النفع العام... الخ).²

كما لا تقتصر أنشطة المكتبات العمومية على أوعية المعلومات فقط بل هناك أنشطة أخرى تقوم بها مثل:

- أ- المرسم أو قاعة الرسم: حيث يوجد بالمكتبة العمومية قاعة للفنون: رسم ونحت وتصوير يمارس فيها الأفراد هوية الرسم والنحت تحت إشراف أحد الموظفين المتخصصين فنيا وذلك لإشباع ميول أبناء المجتمع في مجال الرسم والنحت والتصوير.
- ب- قاعة العلوم: وفيها يمارس أبناء المجتمع الهويات العلمية والتكنولوجية وصناعة بعض الأجهزة والأدوات العلمية وإقامة معارض للأنشطة العلمية والتكنولوجية مثل معرض

¹ العلي، أحمد عبد الله. المرجع السابق. ص. 105.

² العلي، أحمد عبد الله. المرجع السابق. ص. 106.

العالم الصغير لعرض بعض أفكار الشباب العلمية وهناك أيضا معرض المخترع الصغير لعرض بعض الصناعات التكنولوجية للأبناء.

ت- قاعة الكمبيوتر والانترنت: وذلك لممارسة وتعليم استخدام الحاسبات الإلكترونية والانترنت وتنظم المكتبات العمومية دورات تدريبية مجانية لتعلم استخدام الكمبيوتر وهو لغة العصر.

ث- تنظيم المكتبات العمومية دورات تدريبية في كثير من المجالات:

- دورات تدريبية للإناث لتعلم فن التفصيل.
- دورات تدريبية للإناث لتعلم فن التريكو والكروشييه.
- دورات تدريبية لتعلم فن الطهي الحديث.
- دورات تدريبية لتعلم فن الصناعات المنزلية.

وغير ذلك من الدورات التي تهدف إلى رفع مستوى الأفراد ماديا وهكذا تقدم المكتبات العمومية خدماتها وأنشطة عديدة غير تقديم الكتب والأوعية الأخرى لذلك يمكن القول بأن المكتبات العمومية جامعات شعبية تعطي العلم حرا لكل أبناء المجتمع دون تمييز.¹

¹ محمد، هاني. المرجع السابق. ص.87-88.

الفصل الثالث

العاملين بالمكتبات المطالعة العمومية

بين المهام والوظائف وجودة الأداء

تمهيد:

يعتبر أداء العاملين بمثابة القلب النابض للمكتبة، كما يعتبر العامل الأكثر اسهاما في تحقيق هدفها الرئيسي ألا وهو: البقاء والاستمرارية ويتحقق ذلك من خلال قياس الأداء لمعرفة مدى تطابق الأسس المرسومة سابق مع النتائج المحققة وفي النهاية الحكم على مدى جودة وكفاءة الأداء. وفي هذا الفصل سوف نحاول عرض بعض أساسيات أداء العاملين. حيث قمنا بتقسيمه إلى مبحثين: الأول أداء العاملين والثاني قياس أداء العاملين وعلاقته بالجودة.

1- أداء العاملين:

قبل التطرق لمفهوم أداء العاملين لابد من تقديم مفاهيم للأداء:

1-1- مفهوم الأداء:

لغة: يقصد بالأداء تنفيذ الشيء أي تأديته ودفعة للتنفيذ ويقال لقد أداه بمعنى تمت تأديته وتطبيقه.¹

ان للأداء مصطلحات أخرى لغوية تذكر منها: اتمام، انجاز، تحقيق، وتمضية وتنفيذ وعمل وفاعلية وفعل وقيام ووفاء.²

الأداء مصطلح منشق من الكلمة الانجليزية toperform والذي استمد من الكلمة الفرنسية القديمة performer وهو يعني تنفيذ مهمة أو تأدية عمل معين.

أما اصطلاحا: فقد تعددت مفاهيم الأداء نذكر منها:

تعريف هاينز hoynes: فيعرف الأداء بأنه النتيجة الاخيرة التي يسعى الموظف لتحقيقها من خلال قيامة بأي عمل من الاعمال.

¹ محمد، بن يعقوب بن محمد الفيروز آبادي. القاموس المحيط. القاهرة: مؤسسة المختار للنشر والتوزيع، ط1، 2008. ص.17..

² الشيخ، الداوي. تحليل الأسس النظرية لمفهوم الأداء، مجلة الباحث، جامعة الجزائر، العدد 7، 2010. ص.218.

أما دراكر drucker: فيقول إن الأداء هو مدى قدرة المؤسسة على ضمان الاستمرارية والبقاء، وذلك لتحقيق التوازن والرضا العام.¹

تعريف الأداء:

الأداء هو تلك العمليات التي تخضع لمعايير أساليب يتم بموجبها القيام بالنشاطات بغية تحقيق الأهداف المؤطرة بكل فاعلية وكفاءة²

تعريف الأداء حسب akhemakhem:

هو تأدية عمل أو إنجاز نشاط أو تنفيذ مهمة،³

ويمكن تعريف الأداء على أنه: الكيفية التي يؤدي بها العاملون مهامهم أثناء العمليات الإنتاجية والعمليات المرافقة لها باستخدام وسائل الإنتاج المتاحة لتوفير مستلزمات الإنتاج، والأجزاء التحويلات الكمية والكيفية المناسبة لطبيعة العملية الإنتاجية عليها ولتخزينها وتسويقها طبقا للبرنامج المسطر والأهداف المحددة للوحدة الإنتاجية خلال الفترة الزمنية المدروسة.⁴

- الأداء هو مستوى الإنجاز الذي يصله الفرد في عمله، وأن الأداء كفاءة العامل لعمله ومسلكه ومدى صلاحيته في الخوض بأعباء عمله وتحمله لمسؤولياته في فترة زمنية محددة.⁵

¹ محمد. وائل القيسي. الأداء الاستراتيجي الأمريكي بعد العام 2008. الرياض: المحمدية، طريق الأمير تركي عبد العزيز الأول، الطبعة الأولى، 1437هـ/2016م. ص.47.

² بالعربية، رفيقة. تقييم الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية باستخدام بطاقة الأداء المتوازن، دراسة حالة مؤسسة سونلغاز وحدة الإنتاج بأدرار. مذكرة ماستر ميدان علوم اقتصادية والتسيير وعلوم تجارية. الجزائر: جامعة أحمد دراية. كلية العلوم الاقتصادية والتجارية، وعلوم التسيير، 2016/2017. ص.07.

³ طاية، هاجر. بطاقة الأداء المتوازن بين النظرية والتطبيق. دراسة حالة: مؤسسة مطاحن سيدي أرغس. مذكرة ماستر في علوم التسيير - تخصص مالية. أم البواقي: جامعة العربي بن المهيدي، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التسيير، 2012/2013. ص.07.

⁴ عبد المليك، مزهودة. الأداء بين الكفاءة والفاعلية مفهوم وتقييم. مجلة العلوم الانسانية، العدد الأول. بسكرة: جامعة محمد خيضر، سنة 2012. ص.86.

⁵ فارس، صبرينة. تقييم أداء العاملين وأثره على أداء المؤسسة - دراسة حالة مديرية اتصالات الجزائر بخميس مليانة. مذكرة ماستر في العلوم السياسية. خميس مليانة: جامعة الجيلالي بونعامة، كلية الحقوق والعلوم السياسية، 2015. ص.07.

عرف الخزامي الأداء: بأنه سلوك يسعى لتحقيق نتيجة معينة وهو الدور الذي يلعبه العامل استجابة لمهمة ما سواء قام بها بذاته أو فرضها عليه الآخرون.¹

من خلال التعاريف السابقة نتوصل إلى تعريف إجرائي للأداء بأنه: قيام العامل بكل وظائفه ومسؤولياته بالطريقة السليمة والخالية من الأخطاء من أجل تحقيق الأهداف المسطرة للمكتبة من خلال العمل المستمر على تحسين الأداء وتوفير معايير الجودة والنوعية.

2-1- مفهوم أداء العاملين:

لقد تعددت مفاهيم أداء العاملين من شخص لأخر نذكر من بينها:

أداء العاملين هو درجة تحقيق واطمام المهام المكونة للوظيفة وهو يعكس الكيفية التي يحقق بها الفرد متطلبات الوظيفة وغالبا ما يحدث تداخل بين الأداء والجهد فالجهد يشير إلى الطاقة المبذولة أما الأداء فيقاس على أساس النتائج.

يرى توماس جلبرت: أن السلوك هو ما يقوم به الأفراد من أعمال في المنظمة التي يعملون بها أما الأداء فهو التفاعل بين السلوك والانجاز أي أنه مجموعة السلوك والانجاز التي تحققت معا.²

هو مختلف الأنشطة التي يقوم بها الفرد من اجل اكمال المهام الموكلة له بكل كفاءة وفاعلية وذلك لضمان تحقيق الاهداف المخطط لها من قبل المنطقة.

3-1- أهمية جودة أداء العاملين في المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية:

تتمثل أهمية جودة العاملين في المكتبة العمومية في:

- تساهم في اختيار الطريقة الصحيحة لتحليل النتائج النهائية لعملية التقييم واستخدامها للتطوير.³

¹ سهام، بالخيري؛ حنان، عشيطة. أثر الرضا الوظيفي على أداء الموظفين في المؤسسات الجامعية، مذكرة ماستر منشورة في علم التسيير. البويرة: جامعة ألكلي محمد والحاج، 2011. ص.48..

² فاضل، سمية. الولاء التنظيمي وتأثيره على أداء العاملين: دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية "دكتورة صالح زرداني". مذكرة ماستر، جامعة أم البواقي: العربي بن مهيدي. قسم العلوم الاجتماعية، 2016/2015. ص.10.

³ بركات، منال. التخطيط الاستراتيجي ودوره في تطوير أداء المكتبات الجامعية: دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية قطب شتمة بجامعة محمد خيضر -بسكرة-، 2018/02/19. ص.48.

- السهر على تحسين اليات التنفيذ لرفع مستوى الكفاءة بأقل التكاليف.
- الكشف على نقاط القوة والضعف في المكتبة بغية تحسين أداؤها.
- التأكد من مدى تطبيق كل البرامج المقررة سابقا.
- كما تساعد جودة الأداء على التعرف على:
 - ✓ الجدوى: يتم فيها معرفة مدى تطابق الجهود المبذولة مع نتائج العمل.
 - ✓ الفعالية: حيث يتم فيها مراقبة الجهود التي تم انجازها والتأكد من مدى تحقيقها للجودة في الأداء.

✓ التأثير: يوضح التأثير من خلال عملية التقييم إذا كانت أعمال المكتبة استطاعت تحقيق النتائج المرجوة منها أو أخذت التغيير المتوقع منها.¹

4-1. الهدف من جودة أداء العاملين في مكتبات المطالعة العمومية:

ان الهدف من جودة أداء العاملين في مكتبة المطالعة العمومية يصنف على ثلاث مستويات:

✚ أولا: على مستوى المؤسسة (المكتبة):

- تساعد جودة الأداء على وضع نظام فعال للرقابة. وهذا لتيسير التقييم بين الرئيس والمرؤوس، ويكون ذلك من خلال معايير موضوعية. وهذا يستلزم الاحتفاظ ببيانات منضمة على أداء العاملين في المكتبة العمومية من حيث نقاط القوة والضعف، الأمر الذي بدوره يحسن العملية الرقابية في المكتبة.

- المساهمة في رفع مستوى أداء المستعملين واستغلال قدراتهم من اجل تحقيق مبدأ التقدم والرقي.

- ضمان عدالة المعاملة، من خلال اتباع أسلوبا موضوعيا في الحكم على مدى جودة الأداء في المكتبات، حتى يأخذ العامل حقه في الترقية أو المكافأة، من خلال النظر لكفاءة العامل وجهده في عمله.²

¹ محمد، جبين عبد الوهاب. تقييم الأداء في الإدارات الصحية بمديرية الشؤون الصحية بملحقة الطائف، أطروحة دكتوراه. الطائف: جامعة سانت كليمنتس العلمية، 2009. ص.26.

² بوبرطخ، عبد الكريم. دراسة فعالية نظام تقييم أداء العاملين في المؤسسات الاقتصادية، دراسة حالة: مؤسسة الجارات الفلاحية. رسالة ماجستير في علوم التسيير، قسنطينة: جامعة منتوري، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، 2011/2012. ص.20.

- توفير مناخ ملائم للعمل يمكن من زيادة الثقة وحسن التعامل بينهم كل هذا يؤدي إلى التخلص من الشكاوى الموجهة للمكتبة.
- تحديد تكاليف العمل وامكانية تشجيع سياسات الإنتاج وسياسات التوظيف من خلال الربط بين العائد والتكلفة.
- تساعد جودة أداء عاملين المكتبات في التعرف على المستخدمين ذوي المواهب والكفاءات العالية. ثم توجيه هذه الكفاءات الى الوظائف التي تتوافق مع قدراتهم.
- تعد من أبرز المؤشرات التي تعتمدها المكتبة لمعرفة مستوى الدفاعية ودرجة رضا المستخدمين بغية زيادة اندماج الأفراد في المكتبات وتطويرها.

✚ ثانيا: على مستوى المديرين:

- جودة الأداء تجعل الإدارة العليا قادرة على مراقبة جهود الرؤساء وقدرتهم الاشرافية وحتى التوجيهية، من خلال النظر في نتائج تقييم الأداء وتحليلها. فمن خلالها تقوم الإدارة بإعطاء توجيهات وفرض دورات تكوينية للرؤساء حتى يكونوا في المستوى المطلوب.
- العمل على خلق علاقات جيدة مع المستخدمين والسهر على حل مشاكلهم والقضاء على كل الصعوبات التي يعانون منها.
- تنمية قدرات المدير أو المشرف في مجالات الإشراف والتوجيه وكذا اتخاذ القرارات السليمة التي تكون لفائدة المستخدمين¹.
- كلما كان أداء العاملين بشكل علمي وموضوعي كلما تحققت فيه كل معايير الجودة.

✚ ثالثا: على مستوى المستخدمين:

- من أهم الاهداف التي تسعى المكتبات لتحقيقها على مستوى المستخدمين هي:
- تستخدم في جذب الموارد البشرية الجيدة إلى المكتبة وترقية المستخدمين ذوي المهارات والقدرات العالية.
- تساهم في تحسين العلاقات بين المستفيدين والإدارة.
- اقتراح سبل وطرق مناسبة لتقييم سلوك المستخدمين.
- الاستفادة من نتائج تقييم الأداء بحيث يستطيع العامل بواسطتها الكشف على أدائه من حيث إيجابيات وسلبياته، والعمل على تغطية تلك النقائص من أجل تحسين وتطوير أدائه¹.

¹ بوبرطخ، عبد الكريم. المرجع السابق. ص.20.

2- قياس أداء العاملين وعلاقته بالجودة:

2-1- مفهوم قياس الأداء:

✓ قياس الأداء هو المتابعة الدائمة لإنجاز برنامج المنظمة وتوثيقها، وكذا مراقبة مدى تحقيق التقدم بالمكتبة من خلال اتباع أسس مؤطرة مسبقا، وعادة ما يتم إجراء عملية قياس الأداء على مستوى الإدارة المسؤولة.²

✓ قياس الأداء هو عملية تعاونية ومستمرة يتم من خلالها ربط أداء وأهداف كل فرد من أفرادها ثم العمل بالمهمة الشاملة وبالأهداف الاستراتيجية.

✓ ويعرف قياس الأداء أيضا أنه: المراقبة المستمرة لإنجازات المؤسسة وتوثيقها نحو تحقيق أهداف موضوعية مسبقا.³

✓ وهناك من يعرف قياس الأداء على أنه المقياس الصحيح الذي يعتمد على جمع العوامل المؤثرة التي من خلالها يتم تحقيق الأهداف المسطرة سابقا، ثم قياس قدرة كل واحدة منها على حدة ثم القياس التجميعي لها، وفي الأخير قياس النتيجة الصحيحة والتخلي عن كل العوامل الوهمية. بحيث تكون عملية القياس بطريقة شاملة لكل العمليات الحسابية والاجتماعية والشخصية وحتى الإعلامية وغيرها.⁴

✚ من خلال التعاريف السابقة نتوصل إلى تعريف إجرائي لقياس الأداء:

هو الخطوة الأولى والهامة التي تقوم بها المكتبة من أجل تحقيق الجودة بكل معاييرها بأسلوب موضوعي لضمان تطوير وتحسين مستوى أدائها.

2-2- مؤشرات قياس الأداء:

تعريف مؤشرات الأداء: وهي أداة تستخدم لقياس مدى نجاح أو عدم نجاح مكتبة أو مؤسسة ما في تحقيق أهدافها، أو لمعرفة أدائها كيف يجب أن يكون حيث أن هذا المؤشرات

¹ بوبرطخ، عبد الكريم. المرجع السابق. ص.21.

² نادية، سعودي. مدى استخدام الأساليب الحديثة لمراقبة التسيير في قياس وتقييم أداء البنوك التجارية الجزائرية. أطروحة دكتوراه. الطور الثالث في العلوم التجارية. المسيلة: جامعة محمد بوضياف، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، 2017-2018. ص.15..

³ عادل، بومجان. تأهيل الموارد البشرية لتحسين أداء المؤسسة الاقتصادية دراسة حالة: مؤسسة صناعة الكوابل - فرع جنرال كابل-سكرة. أطروحة دكتوراه في علوم التسيير. بسكرة: جامعة محمد خيضر. كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، 2014/2015. ص.57.

⁴ عبد الوهاب محمد، جبين، تقييم الأداء في الإدارات الصحية بمديرية الشؤون الصحية بمحافظة الطائف، أطروحة الدكتوراه تخصص إدارة صحية، الطائف: جامعة sichelements العالمية. أيار-ماي 2009م. ص.12.

تمدنا بمعطيات كمية ونوعية، وهي عبارة عن أدوات كشفية وعلاجية وتشخيصية، كما تعتبر مؤشرات الأداء من أحسن الأدوات التي تستخدمها المكتبات لقياس أدائها¹.

يوجد عدد من مؤشرات الأداء بالنسبة للمكتبة العامة من أبرزها:

1. النفوذ الى السوق: يتم فيها دراسة النقاط التالية:

✓ نسبة الكتب المستخدمة مقارنة بفئة المستخدمين الأساسية.

✓ نسبة الفئة المستخدمة مقارنة ببعض الفئات (مثلا: طلاب القسم النهائي) بالنسبة

لباقى الفئات.

✓ الاستخدام عن بعد.

✓ مقارنة ساعات العمل بالطلب.

✓ معرفة عدد الاستعمالات عن بعد بالنسبة إلى فئة المستخدمين الأساسية².

2. نوعية الرصيد:

✓ ضرورة استخدام الرصيد.

✓ مراقبة رصيد الاعارة.

✓ الرصيد الداخلي.

✓ معرفة نسبة الرصيد غير المستخدم أثناء فترة زمنية معينة.

✓ الارصدة المتعلقة بالمواضيع.

✓ أرصدة المواضيع المقتنية في الآونة الأخيرة.

3. جودة الفهارس:

✓ البحث عن الأوعية المعروفة.

✓ البحث عن المواضيع.

4. توفير العناوين في الرصيد:

✓ توفير عنصر السرعة أثناء عملية الاقتناء.

✓ سرعة معالجة الكتب.

✓ توفير الكتب اللازمة لخدمة المستفيد.

✓ تسليم الوثائق في الوقت المطلوب.

¹ بركات، منال. المرجع السابق. ص.48.

² محمد، رحابلي. الجودة في المكتبات والمؤسسات التوثيقية دراسة ميدانية ومقارنة. رسالة ماجستير في علم

المكتبات. قسنطينة: جامعة منتوري. كلية العلوم الانسانية والعلوم الاجتماعية، جوان 2005. ص.47.

✓ امكانية الاستعارة بين المكتبات لتحقيق الاستفادة أكثر للطرفين.

5. خدمة المراجع:

✓ ضرورة تغطية المراجع للحاجة المطلوبة.

✓ صرف المراجع.

✓ نسبة ملء المراجع.¹

6. رضا المستعملين:

وهو عنصر مهم لاي مكتبة كونه هدفها الرئيسي من خلال:

✓ معرفة مدى رضا المستعملين عن بعض الخدمات.

✓ رضا المستعملين عن كافة الخدمات بالمكتبة.

✓ رضا المستعملين كلا عن حدا.

لقد ظهر مؤشر جديد يتعلق بالاستخدام عن بعد بمؤتمر IFLA في برشلونة، حيث كان يشجع عن استخدام قواعد البيانات سواء في المكتبة أو في البيت من نوع CD-ROMOPAC لقد استطاع هذا المؤشر تجاوز خدمات العمل المكتبي الكلاسيكية، بل راح يواكب التطورات الحديثة في مجال المكتبات، الأمر الذي ساهم في تطوير العمل المكتبي.²

2-3- خطوات قياس الأداء:

يتم قياس الأداء في المكتبات بمراحل محددة، وذلك لضمان الوصول إلى نتائج جيدة وهي كالتالي:

✓ تحديد معايير الأداء: وهي تلك المستويات التي يعتبر فيها الأداء جيدا، وبصفة عامة فإن هذه المعايير تحمل مجالين رئيسيين هما:

1. موضوعي: يعبر عن الأسس اللازمة توفرها في طبيعة العمل مثل: كمية الإنتاج، النوعية، السرعة ومدى تحقيق الأهداف.

2. ذاتي سلوكي: يقصد بها صفات الفرد الشخصية كالاستفادة من التدريب والسرعة من التعلم، وكذا علاقة الرؤساء والمديرين.

لابد أن يكون المعيار أكثر دقة أثناء الأداء المراد قياسه ولهذا المعيار خصائص هي:

✓ صدق المقياس: وهو تقديم المطلوب دون زيادة أو نقصان.

¹ محمد، رحابلي. المرجع السابق. ص.48.

² محمد، رحابلي. المرجع السابق. ص.48.

✓ ثبات المقياس: وهو أن تكون نتائج أعمال الفرد انطلاقاً من المقياس الثابت، عندما يكون أداء ثابتاً.

✓ التمييز: وذلك من خلال الاختلافات في مستوى الأداء، الأمر الذي يميز بين الأداء بالنسبة للفرد ومجموعة من الأفراد.

✓ سهولة استخدام المقياس: يقصد به درجة وضوح ذلك المقياس من قبل العاملين¹.

✓ القبول: وهو عنصر مهم يتمثل في درجة قبول الموظفين للمعيار والذي ينعكس على أداء الأفراد.

• نقل توقعات الأداء للأفراد العاملين:

يجب توفير المعايير للأفراد العاملين لمعرفة ما يجب أن يعملوا وما يوقع منهم وأفضل طريقة لتحقيق ذلك هي نقل المعلومات من المدير لمؤوسيه، ومناقشتها معهم، والتأكد من فهمها ثم معرفة ردود فعل المرؤوسين حول أية جوانب غير واضحة لهم.

• قياس الأداء:

يتم قياس الأداء من خلال النقاط التالية:

✓ ملاحظة الأفراد العاملين.

✓ التقارير الاحصائية.

✓ التقارير الشفوية.

✓ التقارير المكتوبة.

• مقارنة الأداء الفعلي مع الأداء المعياري:

تتم المقارنة بين الأداء الفعلي والأداء المعياري لمعرفة الانحرافات بينهما من أجل معرفة الفرد مدى تحقيقه لنتائج مرضية تعكس أدائه ومجهوداته.

• مناقشة نتائج التقييم مع الأفراد العاملين:

من خلال مناقشة سلبيات وإيجابيات المقياس وذلك لإزالة الغموض على الجوانب السلبية حتى تصحيحها والاستفادة منها.

¹ الضب، الزهرة؛ تينعمري، نجمة. تطبيق الطرق الحديثة لتقييم أداء العاملين في المؤسسة الاستشفائية سليمان عميرات-تقرت. مذكرة الليسانس في علوم التسيير. ورقلة: جامعة قاصدي 2012/2013. ص.11.

• الإجراءات التصحيحية:

هي محاولة تعديل الأداء ويسمى هذا النوع من التصحيح "بالنوع الفني"، قد تكون بطريقة مباشرة وقد تكون بطريقة أكثر دقة، للوصول لأسباب وكيفية حصول الانحرافات.¹

2-4- طريق قياس الأداء والعوامل المؤثرة:

1- طرق قياس الأداء: من أجل قياس الأداء في المكتبات لابد من توفير نوعين: طرق تقليدية وأخرى حديثة.

أ- الطرق التقليدية: تحتوي على خمسة عناصر أساسية وهي كالتالي:

✓ طريقة الميزان أو الدرجات: يقوم المشرف بجمع مجموعة من الصفات والميزان من أجل معرفة مستوى أداء كل عامل من خلال وضع ميزان أمام كل صفة يبدأ من الصفر وينتهي بعشرة أو عشرين كأقصى حد، وفي الأخير يقوم المشرف بوضع علامة عند الدرجة التي يراها مناسبة.

✓ طريقة الترتيب العام: تمكن في ترتيب أداء العاملين من الأحسن الى الأسوأ، من أجل معرفة قدرتهم في تحقيق الأهداف.

✓ طريقة القوائم: يقوم المشرف بإعداد قائمة تحميل مستويات أداء العاملين، كما يقوم باختيار الجمل التي يعتقد أنها تصف أداء الموظف الذي يقوم بتقييمه، تفيد هذه الطريقة في إعداد جمل خاصة بكل نوع من الوظائف والاعمال، كما تستخدم قائمة تحتوي على مجموعة من الأسئلة تخص سلوك الموظف وإنجازاته في العمل تكون الإجابة بنعم أو لا.²

✓ طريقة التوزيع الإجباري: تركز هذه الطريقة أثناء عملية القياس على المنحى حيث يتم تقسيم العمل فيها إلى فصائل وترتيب كل فصيلة حسب موقعها على منحى التوزيع.

ب- الطريقة الحديثة:

تضم الطرق الحديثة خمسة طرق أساسية هي:

✓ طريقة الاختيار الإجباري: تحتوي هذه الطريقة على مجموعة من الجمل، كل مجموعة تظم أربع جمل، وفي الأخير اختيار اثنتان تمثلان الصفات الإيجابية، واثنتان تمثلان الصفات

¹ الضب، الزهرة: تينعمري، نجمة. المرجع السابق. ص.12.

² عمار، بن عيشي. دور تقييم أداء العاملين في تحديد احتياجات التدريب. المسيلة: جامعة محمد بوضياف. كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية، 2006/2005. ص.26.

السلبية، في الأخير يقوم المشرف بكل موضوعية وحيادية باختيار جملة واحدة من كل مجموعة .

✓ طريقة الأحداث الحرجة أو العلامات المحددة: يقصد بالحدث الحرج هو الجزء من سلوك الفرد وهو بدوره يعتبر مؤشرا لامتياز أدائه أو عجزه وهنا يهتم المشرف بدرجة كبيرة على سلوك الفرد وطريقة تصرفه للتصدي لكافة المخاطر وهنا يتم تسجيل قائمة أحداث مهمة، وتقسم هذه القائمة إلى قسمين: الأول يشير إلى كفاءة العامل والثاني يشير إلى عدم كفاءته.

✓ طريقة التقرير المكتوب: تشبه هذه الطريقة السابقة إلا أن الفرق بينهما أن الأولى تركز على الأحداث أما طريقة التقرير المكتوب فيقوم المشرف في نهاية عملية تقييمه بإعداد تقريرا يوضح حكمه على أداء الموظفين مع توضيح تعليقاته وانطباعاته على الأداء. تقوم الإدارة بأخذ هذه الاحكام حسب دلالتها على خصائص معينة للتقييم، كالتعاون مع الزملاء والزامية التدريب في الفترات الزمنية القادمة.¹

✓ الإدارة بالأهداف: من خلال طرحنا للطرق السابقة نجد أنها تركز على تقييم وقياس أداء العامل في الماضي وإلا أن الإدارة بالأهداف لا تنفي هذا الجانب إلا أنها تميل إلى قياس الأداء في المستقبل، تعتمد أيضا على دمج العامل في رسم الأهداف المراد تحقيقها في العمل وهنا قام "دوجلاس ماجريجور" من خلال منهجية بالزامية تقديم الموظف ملخصا حول وظيفته بعد التعرف عليها في الواقع، ويخضع هذا التلخيص للمناقشة وقد يتطلب الأمر وضع تعديلات على ذلك الملخص، وهكذا تتضح مسؤوليات الموظف والتي من خلالها يحدد أهداف معينة خلال فترة زمنية محددة، تناقش هذه الأهداف مع المسؤول وذلك لتحديد سبل الوصول إليها، وبعد نهاية الفترة الزمنية يقوم العامل بتقييم نفسه من خلال أدائه لعمله ودرجة تحقيقه الأهداف المؤطرة سابقا، وفي الأخير يتم مناقشة هذا التقييم مع الرئيس حيث يتم عرض الأخطاء والنقائص وكيفية تجاوزها والتخلص منها، ويتم وضع أهداف جديدة من خلال إعداد برنامج آخر، يمكن للمسؤول رفض هذه الأهداف أو تعديلها إذا تطلب الأمر ذلك.²

2- العوامل المؤثرة على الأداء:

هناك العديد من العوامل التي بدورها تؤثر على أداء العاملين وهي كالآتي:

¹ عمار، بن عيشي. المرجع السابق. ص.28.

² بوبرطخ، عبد الكريم. المرجع السابق. ص.38.

أ- التمكين: يقصد بالتمكين تحقيق الاستفادة من قدرات ومواهب الفرد والتي تندمج مع وظيفته، وتوفير موارد وصلاحيات لمساعدته على أداء العمل بكل احترافية، وتظم النقاط التالية:

- ✓ ضرورة توفير عنصر الثقة وتغطية كل الحاجات النفسية للفرد.
 - ✓ توفير بيئة عمل مناسبة للعمال بغية رسم تحفيزات وابتكارات لدى كل موظف.
 - ✓ التركيز على التدريب والتنمية الوظيفية.
 - ✓ تحقيق التوازن الوظيفي للموظف من خلال المساواة بين الصلاحيات والمسؤوليات.
 - ✓ يعمل التمكين على إشباع المتطلبات الأساسية للأفراد داخل المكتبة، وزيادة الشعور بالثقة في النفس، وهو الأمر الذي يدفع العاملين الى التخلص من التوتر والازعاج هذا الجانب قد يؤثر سلبيا على أداء العمل، وكذا عدم القدرة على تحقيق الأهداف التي تسعى المكتبة لتحقيقها. لهذا فإن عملية التمكين قد تؤدي إلى تطوير وتحسين الأداء الى الأفضل والأمثل¹.
- ب- الاتصالات الادارية:

وهي وسيلة يتم بواسطتها تبادل الأفكار والآراء عبر قنوات رسمية، لإنجاز الأعمال الموجهة للمكتبة، وتتضمن عملية الاتصال عناصر أساسية هي: المرسل والمستقبل والرسالة ووسيلة الاتصال والتغذية العكسية، من أجل معرفة مدى استيعاب الفرد لمضمون الرسالة، وتمثل عملية الاتصال الشريان الذي يتم بواسطته نقل البيانات والمعلومات إلى باقي أجزاء المكتبة، وفي الأخير يتم الحكم على جودة العملية الاتصالية من خلال مدى تأثيرها على أداء الموظفين بطريقة إيجابية.

ت- التدريب: يقصد بالتدريب هو تكوين الموظف من خلال مجهودات منظمة لإحاطته بالمعارف والمهارات اللازمة من أجل تحقيق أهداف المكتبة، إن التدريب هو عملية منظمة تسعى لرفع مستوى أداء العاملين كونه من أهم العوامل المؤثرة على الأداء، خاصة ومع ظهور العولمة بمختلف تغيراتها وتطوراتها يمكن للمكتبات التعامل معها عن طريق التدريب².

ث- القيادة الادارية: القيادة هي عملية اجتماعية تعمل على تحقيق المشاركة بين الموظفين من أجل تحقيق أهداف معينة، وهكذا فإن القيادة من أهم العوامل التي تيسر

¹ عبد السلام، محمد عبد الحفيظ؛ عبد القادر، انويجي البديري؛ خالد، محمد الرفادي. العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي للعاملين بدوان بلدية بنغازي. ليبيا: جامعة بنغازي. مجلة جامعة بنغازي العلمية، العدد الثاني للمجلد 32، 2019. ص.103.

² عبد السلام، محمد عبد الحفيظ؛ وآخرون. المرجع السابق. ص.104.

انجاز الأعمال المطلوبة منهم، وللقيادة أنماط تتمثل في: النمط القيادي الاستبدادي (الفردى المتسلط) والنمط القيادي الديمقراطي (المشاركة) والنمط القيادي الحر. فالقائد نظراً لمنصبه يمتلك فن التأثير والتوجيه حيث يشارك العمال في اتخاذ القرارات ويخلق مناخاً إيجابياً يدفعهم لتقديم أفضل ما لديهم في العمل

ج- الثقافة التنظيمية: يمكن تعريفها بأنها نظام يتكون من مجموعة القيم والمعتقدات التي يتقاسمها أعضاء التنظيم لتصبح موجهة لسلوكهم الفردي والجماعي، ويتأثر بناء الثقافة التنظيمية بثلاث عناصر أساسية هي:

1- بيئة الأعمال الخاصة بالمنظمة أي كلما كانت بيئة الأعمال متحركة كلما كانت ثقافتها منفتحة وسريعة التغير، وكلما كانت المنظمات تعمل في بيئة تقليدية تكون أكثر استقراراً وأقل عرضة للتغيير.

2- القادة الاستراتيجيون في المنظمة تنتشر أفكارهم لباقي العاملين بها.

3- خبرة قادة المنظمة بالإضافة إلى التجارب التي قامت بها المنظمة.¹

ح- الحوافز: الحوافز هي الوسائل التي تستخدمها إدارة المكتبة بهدف التأثير في الموظفين ودفعهم نحو اتجاه معين، ويمكن التمييز بين الدافع والحافز، من خلال أن الدافع هو عامل نابع من داخل الفرد في حين أن الحافز هو عامل خارجي يؤدي إلى إثارة القوى الداخلية في الفرد وكذا التأثير في سلوكه.

توجد ثلاث تصنيفات للحوافز، ويتم اختيار كل مكتبة للتصنيف الذي يغطي حاجاتها وهي كالتالي:

• التصنيف الأول: حوافز معنوية مثل: شهادات التقدير والمدح والشكر، وحوافز مالية مثل: المكافآت والهدايا المادية.

• التصنيف الثاني: حوافز إيجابية، وهي تدل على تميز وكفاءة العاملين، وقد تكون معنوية أو مادية أو مالية، هناك أيضاً حوافز سلبية مثل: التوبيخ والخصم من الراتب.

• التصنيف الثالث: حوافز فردية، تكون خاصة بكل فرد قد تكون إيجابية أو سلبية أو مادية أو مالية... الخ، بالإضافة إلى ذلك الحوافز الجماعية وهي تصرف للعاملين كجماعات قد تكون إيجابية أو سلبية أو مالية.²

¹ عبد السلام، محمد عبد الحفيظ؛ وآخرون. المرجع السابق. ص.105.

² عبد السلام، محمد عبد الحفيظ؛ وآخرون. المرجع السابق. ص.106.

خ- وضوح المسؤولية: تتعلق المسؤولية بالسلطة لذا لا بد من تقديم مفهوم للسلطة، فالسلطة هي حق اصدار الأوامر للأخرين واختيارهم على تنفيذ هذه الأوامر، أما المسؤولية فهي قيام الفرد بواجباته باعتباره عضوا في التنظيم. بغض النظر عن انطباعاته ورغباتهم الخاصة. ومن البديهي أن تكون المسؤولية معادلة للسلطة لأن عدم ارتباطهم يؤدي بالضرورة إلى نتائج غير مرغوب فيها، وهكذا يجب أن تكون المسؤوليات الموجهة للموظفين واضحة بالإضافة إلى عدم الاخلال بمبدأ وحدة الأمر وأخيرا لا بد من توفير نظام معلومات متكامل يساعد الموظفين على القيام بأعمالهم بشكل جيد.

2-5- أهم معايير قياس الأداء بالمكتبات العامة:

يتم قياس الأداء في المكتبات العامة من خلال معايير معينة يقارن بها أدائهم الفعلي، والمعايير نوعان هما: العناصر ومعدلات الأداء.

1. العناصر: تشمل الصفات والخصائص التي لا بد من توفرها في الفرد أثناء عمله وحتى في سلوكه من أجل تحقيق نتائج ناجحة مثل: الصدق في العمل، التعاون، الانضباط... الخ. والعناصر نوعان:

1- العناصر الملموسة: وهي الصفات التي يمكن قياسها بسهولة لدى الفرد مثل الدقة في العمل والمواظبة، من خلال النظر في عدد مرات الغياب ومدى احترام انضباط الفرد بأوقات العمل، وهكذا يتم معرفة درجة مواظبة الفرد لعمله، أما الدقة فيمكن قياسها من خلال إعادة النظر في المعاملات المقدمة للمدير وكذا مراجعتها مثل: معرفة الأخطاء التي ارتكبتها الموظف أثناء عمله وهكذا يتم الحكم على مدى دقة عمله بالشكل الصحيح.

2- العناصر الغير ملموسة: وهي الصفات التي يجد الفرد صعوبة في قياسها، لأنها صفات شخصية تختلف من شخص لآخر، هذا النوع يتطلب الملاحظة المستمرة لكي يمكن اكتشافها، مثل الذكاء الشخصية... إلخ.¹

II. معدلات الأداء: وهي عبارة عن ميزان يتم من خلاله معرفة إنتاجية الموظف لمعرفة مدى كفاءته في العمل من حيث الجودة والكمية خلال فترة زمنية معينة، ويتم ذلك بقرنة العمل المنجز من قبل الموظف مع المعدل المحدد، وهكذا يتم تحديد درجة إنتاجية من حيث الكمية أو الجودة..، ومعدلات الأداء ثلاث أنواع نذكرها باختصار:

1- المعدلات الكمية: يتم فيها تحديد كمية معينة من وحدات الإنتاج التي يجب أن تنتج خلال فترة زمنية محددة، أي أنها تدل على العلاقة بين كمية العمل والزمن المتعلق بهذا الأداء

¹ فارسي، صبرينة. المرجع السابق، ص.36.

مثال: توفير خمسين كتاب من مختلف التخصصات يتم تصنيفها وفهرستها خلال يومين ويسمى هذا النوع بالمعدل الزمني للإنتاج.

2- المعدلات النوعية: ضرورة وصول أداء الفرد إلى مستوى معين من الجودة والإتقان والدقة، ويسمى هذا النوع بالمعدل النوعي للأداء.

2-6- المعدلات الكمية والنوعية: هذا المعدل هو مزيج بين النوعين السابقين، انطلاقاً منهما فإن الفرد مطالب بأداء عمله خلال الفترة الزمنية المحددة له، وبمستوى عالٍ من الجودة والكفاءة والإتقان.¹

2-7- ماذا ولماذا نقيس الأداء؟:

- لتحقيق الفوائد نقوم بقياس الأداء داخل المكتبة.
- رفع الروح المعنوية للعاملين داخل المكتبة.
- إشعار العاملين بمسؤولياتهم.
- وسيلة لضمان عدالة التعامل بين العاملين داخل المكتبة.
- الرقابة والإشراف على الرؤساء والمرؤوسين.
- تقييم سياسات الاختيار والتدريب والتطوير للعمل المكتبي.
- يعد قياس الأداء جزءاً أساسياً في منهجية إدارة الجودة الشاملة للمكتبة.²
- توفر نتائج تقييم الأداء تغذية عكسية عن أداء كل موظف، حيث يعرف الفرد من خلالها حقيقة أدائه بإيجابياته وسلبياته، وبسبب معرفته المستقبلية بأن مستقبله الوظيفي مرتبط بهذه النتائج، يتوقع أن يتولد لديه في هذه الحالة دافع ورغبة لتطوير أدائه وتحسينه، سواء عن طريق الذات أو عن طريق برامج التعليم والتدريب المستمرين، التي تعدها إدارة الموارد البشرية في المكتبة.³

¹ فارسي، صبرينة. المرجع السابق، ص.37.

² أحمد حرب، سالم أبو حرب. العوامل المؤثرة على جودة معلومات الرقابة والتقييم في بلديات قطاع غزة، دراسة حالة: محافظة خان يونس. رسالة ماجستير في إدارة الأعمال. غزة: الجامعة الإسلامية. كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، 2018م. ص.40.

³ عمار، بن عيشي. المرجع السابق، ص.8.

خلاصة الفصل:

من خلال هذا الفصل نستنتج أن أداء العاملين في المكتبات العمومية وكل معايير قياسه أمر مهم بالنسبة لتطوير وتحسين أدائها، حيث يساهم في معرفة نقاط القوة والضعف، مع محاولة تخطي العجز الموجود في خدمات المكتبة التي تقدمها للمستخدمين.

الفصل الرابع

نتائج ومخرجات الدراسة

الميدانية

تمهيد:

بعد التطرق لأهم الجوانب النظرية لموضوع الدراسة ننتقل الآن إلى دراسة الواقع من أجل التأكد من صحة الفرضيات الموضوعية والإجابة على التساؤلات المطروحة، وهذا باستخدام أدوات البحث لإجراء الدراسة الميدانية والتي ستكون عينة من المكتب الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية باتنة – محمد حمودة بن ساعي- من أجل التعرف على مدى جودة أداء العاملين بها، ومن ناحية أخرى فهم الواقع الذي يعيشه العمال بالمكتبة.

تعتبر المكتبات العمومية من أبرز الآليات التي تساهم في عملية تطوير الفرد والمجتمع وتحديثهما معاً باعتبارها من أهم مظاهر التغيير الاجتماعي والاقتصادي، وأحد أقطاب تأسيس مجتمع المعرفة، وأداة فعالة في العملية التنموية الحديثة. مما جعلها بأهمية تتميز خاصة تقديراً للدور الإيجابي الذي تقوم به.

مكتبة المطالعة العمومية جزء هام من النظام المكتبي للدولة الجزائرية فهي تختص بدور يميزها عن بقية الأنواع الأخرى من المكتبات ألا وهو نشر الثقافة بين المواطنين على مختلف الأعمار والمستويات التعليمية أو الثقافية دون تفرقة، كما أنها تعد دعامة أساسية في تدعيم القيم الأصيلة للمجتمع، ووسيلة هامة للانفتاح على الثقافات المختلفة من أجل إحداث التطوير والتغيير المستمر، كما تعد هي الحصيلة النهائية للفكر الإنساني وهي بذلك تشجع وتساعد الجمهور على قراءة الإنتاج الفكري.

1- التعريف بمكان الدراسة:

يتمثل مجال دراستنا هذه في المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية "محمد حمودة بن ساعي – حملة- " لولاية باتنة.

1-1- التعريف بالمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية باتنة "محمد حمودة بن ساعي":

المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية باتنة مؤسسة عمومية ذات طابع إداري تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي، أنشئت بموجب المرسوم التنفيذي رقم: 13-180 مؤرخ في 24 جمادى الثانية عام 1434 الموافق 5 مايو سنة 2013 يتضمن إنشاء مكتبات رئيسية للمطالعة العمومية وطبقاً لأحكام المادة 4 من المرسوم التنفيذي رقم 12-234 المؤرخ في 3 رجب عام 1433 الموافق 24* - مايو سنة 2012، تنشأ مكتبات رئيسية للمطالعة العمومية بمراكز الولايات الاتية: النعامة وتامنغست وسوق أهراس و تندوف وباتنة. وطبقاً للقرار

الوزاري المشترك المؤرخ في 15 جمادى الثاني عام 1435 الموافق 15 أبريل سنة 2014، الذي يتضمن إنشاء مكتبات للمطالعة العمومية، ووفقاً لأحكام المادة 5 من المرسوم التنفيذي رقم 12-234 المذكور أعلاه، تنشأ اثنتان وأربعون (42) مكتبة للمطالعة العمومية مرفقة قائمتها بالملحق بهذا القرار، ومن بينها 15 مكتبة مطالعة عمومية بولاية باتنة كالأتي: باتنة- سريانة- المعذر- نقاوس- عين جاسر- أولاد سلام- عين ياقوت- وادي الماء- بوزينة- شمره- تاكسلانت- الجزائر- تكوت- ثنية العابد- مدوكال.

تقع المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية باتنة بالمجمع السكني الشهيد "محمد عموري" حملة 01 سابقا، وهي عبارة عن مبنى تم إنجازها من طرف مديرية البناء والتعمير ثم سلم إلى مديرية الثقافة بالولاية وهو مكون من ثلاثة طوابق، فالطابق الأرضي يوجد به: مخزن للكاتب ومكتب استقبال ونادي صغير وهو وقاعة محاضرات وفضاء الطفل، وقاعة للإعلام الآلي، قاعة للانترنت، مكتب الانخراط، قاعة شرفية، أما الطابق الأول فيشتمل على قاعة للمطالعة تتسع 300 مقعدا ومكاتب للموظفين، وورشات ونوادي فكرية وأدبية، ونادي للمكتبة الصوتية خاصة بالمكفوفين، في حين يتوفر الطابق الثاني على قاعة للباحثين تحتوي على حواسيب مزودة بخدمة الـ (wifi)، قاعة متعددة الأنشطة تتسع إلى 100 مقعد، قاعة اجتماعات، ومكاتب لموظفي الإدارة والمدير. وتحتوي المكتبة على رصيد وثائقي مقبول نوعا ما يقدر بـ 32296 نسخة تشمل جل الاختصاصات، ويقدر عدد العناوين 7192 عنوانا، فمئها باللغة العربية 5236 عنوانا واللغات الأجنبية 1956 عنوانا. وقد تم الافتتاح الرسمي للمكتبة في أواخر سنة 2015، إلا أنها دشنت من طرف معالي وزير الثقافة السيد: عز الدين مهبوبي بتاريخ 02 أكتوبر 2017 بمعية والي الولاية. كما دشنت بإسم الفيلسوف والمفكر الراحل حمودة بن ساعي من طرف معالي وزيرة الثقافة والفنون الدكتورة مليكة بن دودة.

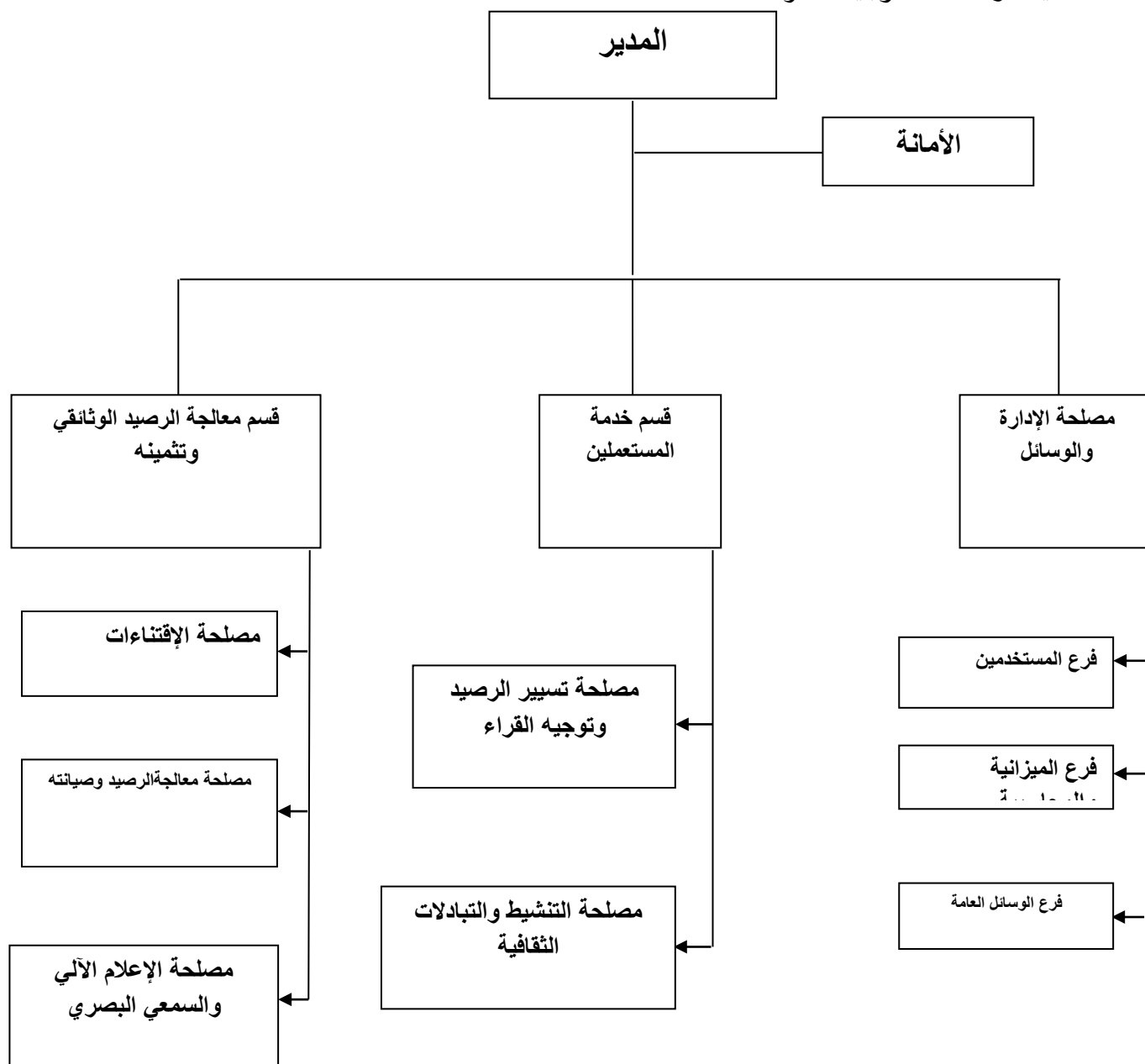
الموارد البشرية بالمكتبة: يعتبر العنصر البشري دعامة أساسية من أجل سير وتحسين مردود المكتبة، فهو يخدم بالدرجة الأولى المستفيدين وبالدرجة الثانية المكتبة، وفي هذا الإطار يتكون الطاقم البشري من 35 موظفا موزعين على كافة المصالح والأقسام.

1-2- الهيكل التنظيمي للمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية باتنة "محمد حمودة بن ساعي":

تضم المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية باتنة حملة 1 المصالح التالية:

- مصلحة الإدارة والوسائل: تتكون من ثلاث فروع تتمثل في: المحاسبة والميزانية، المستخدمين، الوسائل العامة.

- قسم الرصيد الوثائقي وتثمينه: ويتكون بدوره من 03 مصالح وهي مصلحة اقتناء الكتاب، مصلحة الرصيد الوثائقي ومعالجته وصيانته، مصلحة الإعلام الآلي والسمعي.
- قسم المستعملين: ويتكون من مصلحتين وهي مصلحة النشاطات الثقافية والتبادلات الثقافية، ومصلحة توجيه القراء.



الشكل رقم (01): يمثل الهيكل التنظيمي للمكتبة

اما فيما يخص الملحقات التابعة للمكتبة الرئيسية فهي على النحو التالي :

مكتبة المطالعة العمومية باتنة (كشيدة):



- التسمية: مكتبة المطالعة العمومية باتنة
 - تاريخ الإنجاز: 2010
 - المساحة: 2م700
 - الموقع: تقع بالمركب الرياضي والثقافي بحي كشيدة باتنة
 - الافتتاح والتدشين: 2010/07/05
 - الهاتف، الفاكس: 033291884//033291884
 - البريد الإلكتروني: bibliotheque.annexe.batna@gmail.com
 - الفايس بوك: مكتبة المطالعة العمومية باتنة.
- مكتبة المطالعة العمومية نقاوس:



- التسمية: مكتبة المطالعة العمومية نقاوس
- تاريخ الإنجاز: 2007
- المساحة: 2م900
- الموقع: طريق رأس لعيون نقاوس
- الافتتاح والتدشين: 2011/11/ 30
- الهاتف/ الفاكس: 033371706 // 033371706
- البريد الإلكتروني: biblio.ngaous@gmail.com
- الفايس بوك: مكتبة المطالعة العمومية نقاوس

مكتبة المطالعة العمومية تاكسلانت:



- التسمية : مكتبة المطالعة العمومية تاكسلانت
- تاريخ الإنجاز: 1 ديسمبر 2007
- المساحة: 1251.48م2
- الموقع: بجانب ابتدائية الشهيد عماري عيسى
- الافتتاح والتدشين: 10 مارس 2011
- الهاتف/ الفاكس: 033962231//033362231
- البريد الإلكتروني : bibliotheque.texlent@gmail.com
- الفايس بوك: مكتبة المطالعة العمومية تاكسلانت.

مكتبة المطالعة العمومية الجزائر:



- التسمية: مكتبة المطالعة العمومية الجزائر
- تاريخ الإنجاز: 2008
- المساحة: 900م2
- الموقع: تقع في منتصف البلدية يجاورها المركز الثقافي للبلدية ومدرسة ابتدائية، ويقابلها مسجد البشير الإبراهيمي
- الافتتاح والتدشين: 2010
- الهاتف/ الفاكس: 033895388
- البريد الإلكتروني: mehamed31@gmail.com
- الفايس بوك: مكتبة المطالعة العمومية الجزائر

مكتبة المطالعة العمومية أمدوكال:



- التسمية: مكتبة المطالعة العمومية أمدوكال
- تاريخ الإنجاز: 2007
- المساحة: 2م900
- الموقع: تقع في وسط المدينة مقابل ساحة الشهداء
- الافتتاح والتدشين: 2011/02/02
- الهاتف/ الفاكس: 033897371
- البريد الإلكتروني: bplmdoukel@gmail.com
- الفايس بوك: مكتبة المطالعة العمومية أمدوكال / bibliothèque mdoukel
- اليوتوب: bibliothèque mdoukel
- الموقع الإلكتروني : [Http://stotu7.wixsite.com/bibliotheque- mdoukel](http://stotu7.wixsite.com/bibliotheque-mdoukel)

مكتبة المطالعة العمومية سريانة:



- التسمية: مكتبة المطالعة العمومية سريانة
- تاريخ الإنجاز: 2008
- المساحة: 2م900
- الموقع: تقع في وسط المدينة مقابل ساحة الشهداء
- الافتتاح والتدشين: 2012/01/ 09
- الهاتف/ الفاكس: 033265826 / 033265826
- البريد الإلكتروني : blpseriana@gmail.com
- الفايس بوك: Bibliothèque Seriana / مكتبة سريانة

مكتبة المطالعة العمومية عين جاسر:



- التسمية: مكتبة المطالعة العمومية الشهيد بوقنة علي بن حمو عين جاسر
- تاريخ الإنجاز: 2008
- المساحة: 2م900
- الموقع: مقابل المتوسطة القديمة نزار صالح
- الافتتاح: 2010
- والتدشين: 19 ماي 2018
- الهاتف/ الفاكس: 033245041
- البريد الإلكتروني: bibliop.aindjasser@gmail.com
- الفايس بوك: مكتبة المطالعة العمومية عين جاسر

مكتبة المطالعة العمومية وادي الماء:



- التسمية: مكتبة المطالعة العمومية وادي الماء
- تاريخ الإنجاز: 2008
- المساحة: 2م900
- الموقع: بمحاذاة ثانوية وادي الماء
- الافتتاح والتدشين: سنة 2011
- الهاتف/ الفاكس: 033338979
- البريد الإلكتروني: biblio.ued.el.ma@gmail.com
- الفايس بوك: مكتبة المطالعة العمومية ملحقة وادي الماء

مكتبة المطالعة العمومية أولاد سلام:



- التسمية: مكتبة المطالعة العمومية أولاد سلام
- تاريخ الإنجاز: 2007
- المساحة: 650 م2
- الموقع: الحي الشمالي الشرقي لمقر البلدية
- الافتتاح: 5 جويلية 2010
- الهاتف/ الفاكس: 033289106 // 033289106
- البريد الإلكتروني: kamelbeloucif05321@gmail.com
- الفايس بوك: مكتبة المطالعة العمومية أولاد سلام.

مكتبة المطالعة العمومية المعذر:



- التسمية: مكتبة المطالعة العمومية المعذر
- تاريخ الإنجاز: 2008
- المساحة: 815.337 م2
- الموقع: حي الشهيد بوراس ميلود الزيتون 2 المعذر
- الافتتاح والتدشين: 01 نوفمبر 2010
- الهاتف/ الفاكس: 033269046
- البريد الإلكتروني: bibio.elmadher05@yahoo.com
- الفايس بوك: مكتبة المطالعة العمومية المعذر

مكتبة المطالعة العمومية عين ياقوت:



■ التسمية: مكتبة المطالعة العمومية المجاهد

عموري صحراوي عين ياقوت

■ تاريخ الإنجاز: 2010

■ المساحة: 900 م²

■ الموقع: شارع علي لكحل علي

■ الافتتاح: 06 جوان 2015

■ والتدشين: 12 ماي 2018

■ الهاتف/ الفاكس: /

■ البريد الإلكتروني: library.ainyagout@gmail.com

■ الفايس بوك: مكتبة المطالعة العمومية عين ياقوت

مكتبة المطالعة العمومية الشمره:



■ التسمية: مكتبة المطالعة العمومية الشمره

■ تاريخ الإنجاز: 2008

■ المساحة: 934.40 م²

■ الموقع: الحي الاداري - الشمره-

■ الافتتاح: 20 أكتوبر 2010.

■ الهاتف/ الفاكس: 03332682 // 03332682

■ البريد الإلكتروني: bbtqchemora05@gmail.com

■ الفايس بوك: plp chemora مكتبة المطالعة العمومية الشمره

مكتبة المطالعة العمومية ثنية العابد:



■ التسمية: مكتبة المطالعة العمومية

المجاهد ساعد ابن محمد الطيب ثنية

العابد

■ تاريخ الإنجاز: 2010

■ المساحة: 930م²

■ الموقع: بمحاذاة مركز أمن الدائرة

■ الافتتاح: مارس 2015

■ والتشدين: 01نوفمبر 2014

■ الهاتف/ الفاكس: 033341556/033341556

■ البريد الالكتروني: blpthniet.elaabed@yahoo.com

■ الفايس بوك: مكتبة المطالعة العمومية ثنية العابد

مكتبة المطالعة العمومية تكوت:

■ التسمية: مكتبة المطالعة العمومية المجاهد شريف لخضر تكوت

■ تاريخ الإنجاز: 2007

■ المساحة: 1078.68 م²

■ الموقع: بجوار متوسطة تكوتي محمد حي تغزة

■ الافتتاح: 2010

■ الهاتف/ الفاكس: 033341556/033341556

■ البريد الالكتروني: blptkout@gmail.com

■ الفايس بوك: مكتبة المطالعة العمومية تكوت



مكتبة المطالعة العمومية بوزينة:



- التسمية: مكتبة المطالعة العمومية
الإخوة الشهداء أمغشوش بوزينة
- تاريخ الإنجاز: 2007
- المساحة: 770 م²
- الموقع: الحي الإداري الجديد شارع
الشهيد بوفروخ مسعود بن أحمد
/بلدية بوزينة
- الافتتاح: 2010
- الهاتف/ الفاكس: 033208181//033208181
- البريد الإلكتروني: biblbouzina@gmail.com
- الفايس بوك: مكتبة المطالعة العمومية بوزينة.

3-1- الرصيد الوثائقي للمكتبة:

تتحصل المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية باتنة على رصيدها الوثائقي عن طريق الاقتناء السنوي وفق الميزانيات المرصودة لها أو عن طريق الهبات من طرف وزارة الثقافة أو مؤسسات أخرى كمديرية المجاهدين، أشخاص طبيعيين...الخ. ويتنوع الرصيد الوثائقي للمكتبة ويتوزع على تخصصات المعرفة البشرية حيث بلغ الى غاية ماي 2021 عدد العناوين 11250 وعدد النسخ 66568.

تحتوي المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية باتنة على رصيد وثائقي معتبر ومهم يشمل جميع التخصصات والميادين :

✓ المعارف العامة: -المعرفة /علم الحاسوب /علوم المكتبات والعلومات /وسائل إعلام والصحافة /المجموعات العامة.

✓ الفلسفة وعلم النفس.

✓ الديانات: -الإسلام /القرآن الكريم /الحديث الشريف /علم الكلام والعقيدة الإسلامية /الفرق الإسلامية.

✓ العلوم الاجتماعية: -علم الاجتماع /العلوم السياسية /الإقتصاد /القانون /الإدارة العامة /المناهج /التجارة /العادات والتقاليد /التربية والتعليم.

✓ اللغات: -اللغة العربية.

✓ العلوم : -العلوم الطبيعية /الرياضيات /الفيزياء /الكيمياء /البيولوجيا /علم الحيوان /علم البيئة.

✓ العلوم التطبيقية والتكنولوجية: -الطب والصحة /الهندسة /الزراعة /إدارة المنازل /المحاسبة /المباني /إدارة الأعمال.

✓ الفنون: -الفنون الجميلة /الرسم والزخرفة /الموسيقى /التصوير الفوتوغرافي /الفنون الترفيحية /الرياضة /العروض المسرحية.

✓ الآداب: -الأدب العربي /النقد /الشعر /القصة والرواية /القصة باللغة الفرنسية.

✓ التاريخ: -تاريخ الجزائر /التاريخ العام والتراجم /الجغرافيا والرحلات.

✓ القواميس والمعاجم والموسوعات والدوريات.

✓ الأدلة المدرسية: جميع الأطوار.

✓ كتب الأطفال.

✓ تسجيلات صوتية لفئة المكفوفين وفي مختلف التخصصات والمجالات

4-1 احصائيات الرصيد الوثائقي:

الجدول رقم (02): احصائيات الرصيد الوثائقي على مستوى المكتبة الرئيسية للمطالعة

الرقم	عدد الكتب مكتبات المطالعة	عدد العناوين		عدد النسخ		المجموع	
		بالعربية	بالأجنبية	بالعربية	بالأجنبية	ع.العناوين	ع.النسخ
01	المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية	6267	2131	30027	12116	8398	42143
02	مكتبة باتنة "كشيدة"	3702	1910	8284	3847	5599	12069
03	مكتبة نقاوس	4539	1664	10185	3096	6203	13481
04	مكتبة تاكسلانت	4252	1399	9873	3344	5651	13217
05	مكتبة الجزائر	3668	1029	8760	2567	4697	11627
06	مكتبة امدوكال	3640	1044	7458	2302	4684	2760
07	مكتبة سريانة	5293	1260	11617	2930	6553	14547
08	مكتبة عين جاسر	2805	693	7108	2249	5796	15129
09	مكتبة وادي الماء	3939	672	13065	4562	4647	17627
10	مكتبة أولاد سلام	2559	1000	10613	2409	3559	13022
11	مكتبة المعذر	4755	2107	10446	5438	6862	15884
12	مكتبة عين ياقوت	4390	2035	13668	3393	6425	17081
13	مكتبة الشمرة	3304	975	6695	2118	4279	8813
14	مكتبة ثنية العابد	6126	1927	14455	4382	8053	18837
15	مكتبة تكوت	3361	988	8886	2619	4349	11505
16	مكتبة بوزينة	4623	895	8386	1156	5518	9542

العمومية لولاية-باتنة- وملحقاتها (احصائيات 2018)

5-1- احصائيات المنخرطين بالمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية باتنة وملحقاتها من سنة 2015 إلى غاية 30 جوان 2018

الجدول رقم (03): يمثل احصائيات المنخرطين بالمكتبة الرئيسية للمطالعة وملحقاتها

عدد المنخرطين								اسم المكتبة	الرقم
سنة 2018		سنة 2017		سنة 2016		سنة 2015			
كبار	صغار	كبار	صغار	كبار	صغار	كبار	صغار		
301	287	664	1110	494	234	127	92	المكتبة الرئيسية	01
490	63	421	03	380	/	635	/	مكتبة المطالعة العمومية باتنة	02
373	32	357	207	117	03	200	163	مكتبة المطالعة العمومية نقاوس	03
56	25	56	113	59	25	80	182	مكتبة المطالعة العمومية تاكسلانت	04
59	145	39	186	112	56	73	12	مكتبة المطالعة العمومية الجزائر	05
128	238	234	442	160	119	110	35	مكتبة المطالعة العمومية امدوكال	06
92	90	1155	2097	31	20	141	70	مكتبة المطالعة العمومية سريانة	07
131	59	230	570	150	300	220	165	مكتبة المطالعة العمومية عين جاسر	08
22	383	118	148	68	128	243	578	مكتبة المطالعة العمومية واد الماء	09
47	38	110	195	142	401	51	84	مكتبة المطالعة العمومية أولاد سلام	10
15	103	49	278	43	95	471	465	مكتبة المطالعة العمومية المعذر	11
57	58	102	315	159	18	349	32	مكتبة المطالعة العمومية عين ياقوت	12
50	86	35	279	224	428	173	397	مكتبة المطالعة العمومية الشمرة	13
112	15	197	515	160	200	/	/	مكتبة المطالعة العمومية ثنية العابيد	14
35	113	104	437	84	27	26	26	مكتبة المطالعة العمومية تكوت	15
11	69	16	935	49	27	58	53	مكتبة المطالعة العمومية بوزينة	16

6-1- النظام الداخلي للمكتبة:

المادة 01: تقدم المكتبة لروادها بمختلف شرائحهم خدمات عديدة ومتنوعة وتعطي الأولوية لمنخريطها.

المادة 02: تقسم فضاءات المطالعة على مستوى المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية كما يلي:

- فضاء المطالعة للأطفال من الطور التحضيري إلى السنة الأولى متوسط
- قاعة المطالعة للكبار مخصصة لكل الفئات.
- قاعة الانترنت.
- قاعة الباحثين مخصصة للطلبة الباحثين والأساتذة المنخرطين بالمكتبة.
- المكتبة الصوتية للفئات ذوي الاحتياجات الخاصة (المكفوفين).
- النادي العلمي .
- قاعة المحاضرات مخصصة للنشاطات الثقافية.

المادة 03: شروط الانخراط بالمكتبة يتطلب الوثائق الآتية :

- نسخة من بطاقة التعريف الوطنية أو تصريح أبوي بالنسبة لغير الحاصلين على بطاقة التعريف الوطنية.
- ملئ استمارة التسجيل التي تسلم من طرف مكتب الانخراط.
- صورتان شمسيتان.

• حقوق الانخراط (الأطوار الثلاثة المتدمرة) يكون مجانا، فئة الطلبة الجامعيين و طلبة المعاهد والتكوين المهني بـ 200 دج سنويا، الفئات الأخرى بـ 300 دج سنويا)

المادة 04: المكتبة مفتوحة طيلة أيام الأسبوع ماعدا الجمعة و أيام العطل الرسمية من الساعة 08:30 صباحا إلى 12:00 ومن الساعة 13:00 إلى 16:30 مساء، كما تفتح المكتبة أبوابها لساعات إضافية كلما اقتضت الضرورة ذلك خصوصا أثناء فترة الامتحانات النهائية، وفي شهر رمضان الكريم .

المادة 05: بطاقة انخراط القارئ شخصية ولا يمكن استخدامها من طرف أي شخص آخر.

المادة 06: إظهار بطاقة الانخراط عند الدخول إلى المكتبة وإلى قاعات المطالعة إجباريا وفي حالة عدم احضار البطاقة لا يسمح بدخول المستفيد مهما كانت الظروف.

المادة 07: في حالة ضياع بطاقة الانخراط يجب الإبلاغ عنها على الفور مكتب الانخراط.

المادة 08: خدمة الإعارة : تتاح لفائدة المنخرطين فقط وهي على نوعين :

- الإعارة الداخلية لا يتعدى عدد الكتب المطلوبة للإطلاع عليها ثلاثة عناوين قابلة للتجديد.
- الإعارة الخارجية للأوعية الفكرية للمكتبة تكون لفئة الباحثين والطلبة الجامعيين فقط وتتم الإعارة الخارجية ببطاقة التعريف الوطنية بالإضافة إلى بطاقة الانخراط، ومدتها لا تتجاوز الأسبوع وهي قابلة للتجديد وتقدر بعنوانين.
- القواميس والمعاجم والموسوعات والكتب الثمينة لا تعار خارجيا.

المادة 09: تعتبر فضاءات المكتبة أماكن للقراءة والمطالعة والبحث و الترفيه لذا يجب:

- الحفاظ على الكتب المعارة وأجهزة الحاسوب أثناء استعمالها.
- التزام الهدوء.
- المحافظة على نظافة القاعات.
- إرجاع الكراسي إلى أماكنها عند المغادرة.
- عدم التجول في قاعات المكتبة.
- المحافظة على عتاد القاعات
- يمنع استعمال الهاتف النقال والتدخين وإدخال المأكولات والمشروبات داخل المكتبة ماعدا في الأماكن المخصصة لذلك.
- احترام الموظفين والاقترءاء بتعليماتهم.
- الاغراض الضائعة لا يتحمل الموظف مسؤوليتها.
- يمنع منعاً باتاً الإبحار في مواقع الانترنت المنافية للأهداف التعليمية والعلمية والبحثية.

- لا يجب استعمال الحاسوب الواحد لأكثر من فردين وكذلك عدم استعمال الأقراص المضغوطة وغيرها إلا بإذن المشرف على القاعة.
- يمنع منعاً باتاً الاستماع إلى الموسيقى والأغاني بصوت مرتفع داخل القاعة.
- مستخدم الانترنت داخل القاعة يجب أن لا يقل عمره عن 10 سنوات.
- في حالة وجود أي عطب في جهاز الحاسوب يجب الإبلاغ عنه على الفور لدى المشرف على القاعة وذلك قبل استخدامه.
- القائم على قاعة الانترنت له الحق في مراقبة بطاقات الانخراط، وكذا تنظيم مستخدمي القاعة ومنعهم من الدخول في حالة الاكتظاظ.
- تستخدم مواقع التواصل الاجتماعي لأغراض تربوية وعلمية للفئات التي تزيد أعمارهم عن 15 سنة.
- يستقبل فضاء الطفل الأطفال الذين تتراوح أعمارهم من 5 سنوات إلى 12 عشرة سنة.
- يمنع مرافقة الأولياء لابنائهم إلى قاعة الأطفال ماعدا الأطفال البالغين من العمر 5 سنوات.
- الموظف غير مسؤول على ضياع الأطفال خارج اوقات العمل المذكورة سابقا.

المخالفات والعقوبات:

- في حالة الإخلال بالنظام الداخلي للمكتبة يعرض صاحبه إلى سحب بطاقة الإنخراط لمدة شهر أو سحبها نهائياً.
- تحدد العقوبات من طرف المسؤول على قاعات المطالعة وتتمثل في مجموعة من الانذرات (سحب البطاقة لمدة معينة او سحبها نهائياً) حسب درجة المخالفة.
- في حالة ضياع الوعاء الفكري من قبل المستفيد يكلف هذا الأخير بتعويضه بنفس العنوان أو خمسة عناوين مختلفة ومشابهة لموضوع الكتاب من حيث التخصص.

أحكام ختامية:

- يجب على جميع المستفيدين احترام بنود هذا النظام والتقييد بأحكامه من أجل السير الحسن للمكتبة.

- إمكانية تعديل مواد هذا النظام كلما استدعت الضرورة لذلك وعند حدوث المستجدات أو تغيير المعطيات وينشر النظام الداخلي على مستوى فضاءات المكتبة ويجب على كل منخرط الاطلاع عليه
 - يكلف كل فيما يخصه من موظفي المكتبة بالسهر على تنفيذه والعمل به واحترامه. تسري فعاليات هذا النظام بعد المصادقة عليه
- 7-1- خدمات المكتبة المقدمة للقراء:

تقوم المكتبة العامة بتجميع الكتب وأوعية المعلومات الأخرى والتي تحتاج إليها لربط الفرد والجماعة في محيط دائرتها بالحياة المعاصرة وهي تقوم بتنظيم وتيسير الوصول إلى مصادرها لما يسهل استخدامها من خلال الوظائف التي تقوم بها، وتتمثل هذه الوظائف في وظيفتي الإمداد بالمواد والخدمة.

1-الإمداد بالمواد:

تشكل أوعية المعلومات الطريق الذي يمكن لكل فرد من أفراد المجتمع من أن يبتعد عن حدوده الضيقة الشخصية، ولذلك كان اختيار المواد التي تحتاج إليها هو الوظيفة الأساسية للمكتبة العامة، وعندما تبدأ المكتبة الاختيار من الإنتاج الفكري العام، فإن عليها أن لا تسترشد فقط بمطالب الذين يتعاملون معها أو يستخدمونها عن قرب، ولكن ينبغي عليها أيضا أن تنتبه إلى الحاجات غير المعلنة أو المعلومات داخل المجتمع، وذلك إذا رغبت في تقديم خدمات أكثر فاعلية وكفاءة وباعتبارها بابا مفتوحا للجميع .

وينبغي أن يؤدي الإمداد بالمواد ما يلي:

- تيسير التعليم الذاتي غير الرسمي لكل الناس بالمجتمع.
- إثراء وإغناء وتنمية الموضوعات التي يحتاجها الأفراد في دراساتهم النظامية.

- سد الحاجات المتباينة من المعلومات لكل الناس.
- مساندة وتدعيم الأنشطة التعليمية والاجتماعية والثقافية للجماعات والمؤسسات.
- تشجيع الترفيه والتسلية والاستغلال البناء لأوقات الفراغ.

2- الخدمات:

- إن الوظيفة الأساسية الثانية والتي تميز المكتبة بحيث لا تصبح المكتبة العامة مجرد مجموعة من الكتب والمواد الأخرى فقط هي الخدمة والتي تشمل:
- ✓ وضع مختلف الأرصدة الوثائقية والخدمات المرتبطة بالمطالعة العمومية وجميع الخدمات الملحقه الأخرى تحت تصرف المستعملين.
 - ✓ تخصيص فضاء للمطالعة العمومية يتكيف مع احتياجات المستفيد.
 - ✓ توفير فضاء للدراسات وتحضير الامتحانات.
 - ✓ تسهيل تطور الكفاءات القاعدية لاستعمال الإعلام الآلي.
 - ✓ توفير الوسائل التي تسمح للأشخاص المعاقين بالوصول للمطالعة العمومية.
 - ✓ تنظيم المواد من أجل تيسير الوصول إليها من قبل القارئ أو المستفيد.
 - ✓ إرساء الإجراءات التي تضمن بأن المواد يمكن أن تستعمل في الوقت والمكان والزمان المرغوب من قبل الجمهور.
 - ✓ توجيه المستفيد إلى مصادر المعلومات التي يحتاج إليها.
 - ✓ إعداد برنامج إعلامي عام يهدف إلى التعريف بالمجموعات الفكرية الموجودة في المكتبة.
 - ✓ اعلام المستفيدين بكل ماهو جديد من اوعية المعلومات من خلال الإحاطة الجارية.

✓ القيام بعملية البث الانتقائي

✓ الاتصال المباشر بالمستفيدين

✓ اشراك المستفيدين من خلال بدء آرائهم فيما يتعلق بالخدمات المقدمة لهم وذلك

عن طريق سجل الملاحظات والاقتراحات.

8-1- فضاءات المكتبة:

تتكون المكتبة من ثلاثة طوابق،

الطابق الأرضي يوجد به مخزن للكتب ومكتب استقبال ونادي صغير وهو وقاعة محاضرات تبلغ طاقة استيعابها 200 مقعد مزودة بجهاز عرض البيانات ومكبرات الصوت تنظم بها مختلف النشاطات، وفضاء الطفل يتسع لـ 125 مقعد بالإضافة الى قاعة للانترنت مزودة بـ 16 حاسوب، كذلك المكتبة الصوتية للمكفوفين وقاعة شرفية لاستقبال الضيوف وايضا هو كبير يتوسط المكتبة مخصص للمعارض،

أما الطابق الاول فيشتمل على قاعة للمطالعة للكبار تتسع 300 مقعدا، ومختلف الورشات الفنية التي تعمل على انشاء حلقة وصل بين القارئ والكتاب والتي تتمثل في ورشة الرسم ورشة المسرح ورشة الاشغال اليدوية وفن الاسترجاع ورشة الحكواتي اين تم افتتاحها بداية شهر نوفمبر من السنة الجارية.

في حين يتوفر الطابق الثاني على قاعة للباحثين تحتوي على أربعة حواسيب مزودة بخدمة الأنترنت وتتسع لـ 30 مقعد.

الفصل الرابع.....نتائج ومخرجات الدراسة الميدانية

قاعة المحاضرات: تقع بالطابق الأرضي وتتسع لـ 300 مقعد تنظم بها مختلف النشاطات



في المكتبة: خاص بتنظيم مختلف المعارض



الفصل الرابع.....نتائج ومخرجات الدراسة الميدانية

قاعة الأنترنت: تقع بالطابق الأرضي وتحتوي على 16 جهاز حاسوب مزودة بالإنترنت.



فضاء الطفل: تقع بالطابق الأرضي وتتسع لـ 125 مقعد.





قاعة المطالعة للكبار: تقع بالطابق الأول وتضم بنك الإعارة وتتسع لـ 300 مقعد





المكتبة الصوتية للمكفوفين: تقع بالطابق الأول وتضم 4 أجهزة حاسوب.



قاعة الباحثين: تقع بالطابق الثاني وتضم 4 أجهزة حاسوب مزودة بالإنترنت وتتسع لـ30 مقعد.



قاعة متعددة النشاطات: تنظم بها مختلف النشاطات الثقافية والورشات وتضم 100 مقعد.



9-1- نشاطات المكتبة:

الثقافة هي الوجه الحقيقي لما وصلت إليه البشرية من تقدم فكري فمن خلالها يتم رسم المفاهيم والتصورات كما يتم رسم القيم والسلوك وقد إرتبطت الثقافة بالوجود الانساني ارتباطا متلازما وتعد مكتبة عامة المطالعة العمومية التي تهتم بالانتاج الفكري في جميع التخصصات تسمو الى القيام بمجموعة من النشاطات تتمحور فيمايلي:

- تنظيم مسابقات ثقافية حول الكتاب والقراءة والمطالعة.
- تنظيم أنشطة وعروض ترفيهية لفائدة الاطفال.
- تنظيم الملتقيات الدولية والوطنية والجهوية.
- تنظيم الندوات والامسيات الادبية والتاريخية والعلمية.
- التنسيق مع مختلف الجمعيات والهيئات والمؤسسات الفاعلة في ميدان القراءة والمطالعة والكتاب.
- تنظيم معارض للكتاب داخل وخارج المكتبة.
- إحياء مختلف الأيام الوطنية والدينية.
- تنظيم مختلف الورشات لفائدة الأطفال المنخرطين (الرسم، الاشغال اليدوية، الخط العربي، قراءة قصة.....الخ)
- المكتبة تفتح أبوابها للزيارات الميدانية
- تحتضن المكتبة مسابقات دورية بين المؤسسات التعليمية.

الفصل الرابع.....نتائج ومخرجات الدراسة الميدانية

مقتطفات من مختلف الندوات والأمسيات الأدبية والتاريخية والملتقيات الوطنية والجهوية:



مسابقات فكرية بين المؤسسات التربوية:



نشاطات الأطفال:



2- عرض و تحليل نتائج الدراسة:

أدوات جمع البيانات:

إن البحوث العلمية في كافة مستوياتها ومختلف تخصصاتها بحاجة إلى استخدام مجموعة أو بعض من أدوات تحصيل المعلومات في سبيل توظيفها داخل البحوث ولقد كانت الأدوات المستخدمة في دراستنا متمثلة في استمارة الاستبانة والمقابلة.

استمارة الإستبيان:

تم اختيار استمارة الاستبيان على اعتبار أنها من أكثر الأدوات الإحصائية شيوعاً لجمع المعلومات اللازمة لتحقيق أهداف الدراسة.

تم تصميم -استمارة الإستبانة- وتقسيمها إلى 03 محاور: يحتوي الأول على البيانات الشخصية (الجنس، الفئة العمرية، المستوى التعليمي)، بينما يشتمل القسم الثاني على رضا المستفيدين على خدمات المكتبة و تضم (6) أسئلة وهيا (هل تهتم بزيارتك و تردّدك الدائم على المكتبة؟ اهم اسباب تردّدك على المكتبة؟ هل تلي مكتبتك رغباتك واحتياجاتك؟ الخدمات المقدمة؟ نوع الخدمات؟ وهل تنظيم المكتبة و مواعيدها تناسبك؟)، أما المحور الثالث الذي عنونا ب رضا المستفيدين على أداء العاملين وقد ضم (5) أسئلة وهي (هل يتناسب عدد العاملين مع مستلزمات تقديم الخدمات المطلوبة ؟ كيف ترى تعامل العاملين معك؟ كيف تقيم استجابة العاملين في تلبية احتياجاتك؟ هل انت راض عن مستوى اداء العاملين في المكتبة؟ ماهي اقتراحاتك لتحسن مستوى اداء العاملين بالمكتبات؟) .

1-2- تحليل بيانات الاستبيان وتفسيرها:

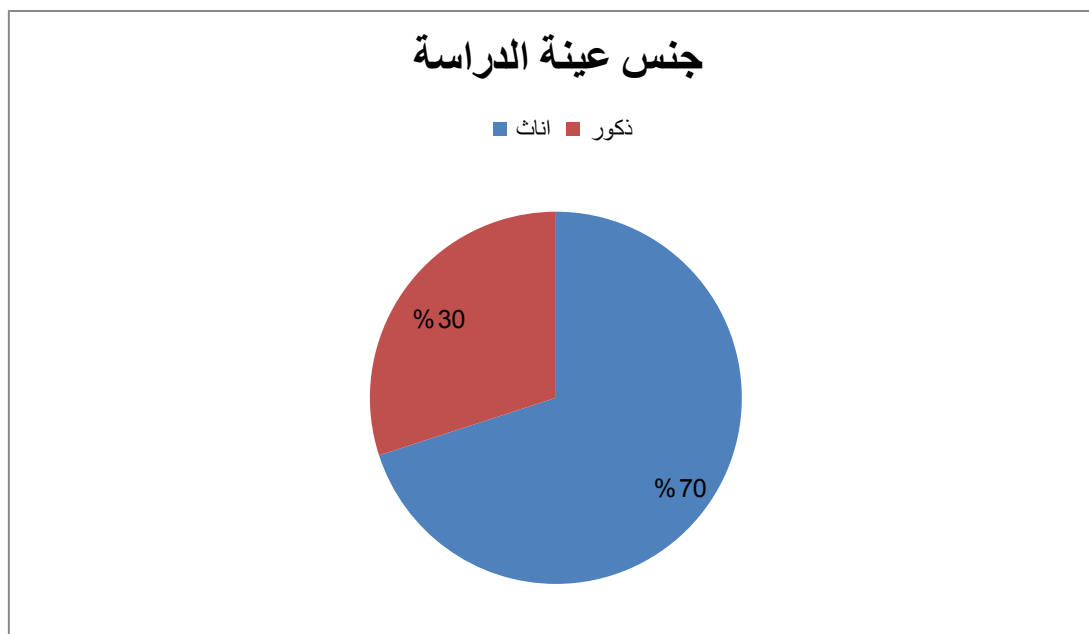
يتناول هذا العنصر تحليل البيانات باستخدام الأساليب الإحصائية التالية: النسب المئوية، والتكرارات
تفريغ الاستبيان:

المحور الاول : المعلومات الشخصية الشخصية:

الجدول رقم (04): وصف خصائص الجنس لعينة الدراسة.

النسبة المئوية %	التكرار	الفئة
30%	9	ذكر
70%	21	أنثى
100%	30	المجموع

يتضح من الجدول رقم (04) أن نسبة الاناث أكثر من نسبة الذكور من اجمالي عينة الدراسة، وهي تمثل 70% ، أما نسبة الذكور فكانت تمثل 30% فقط.

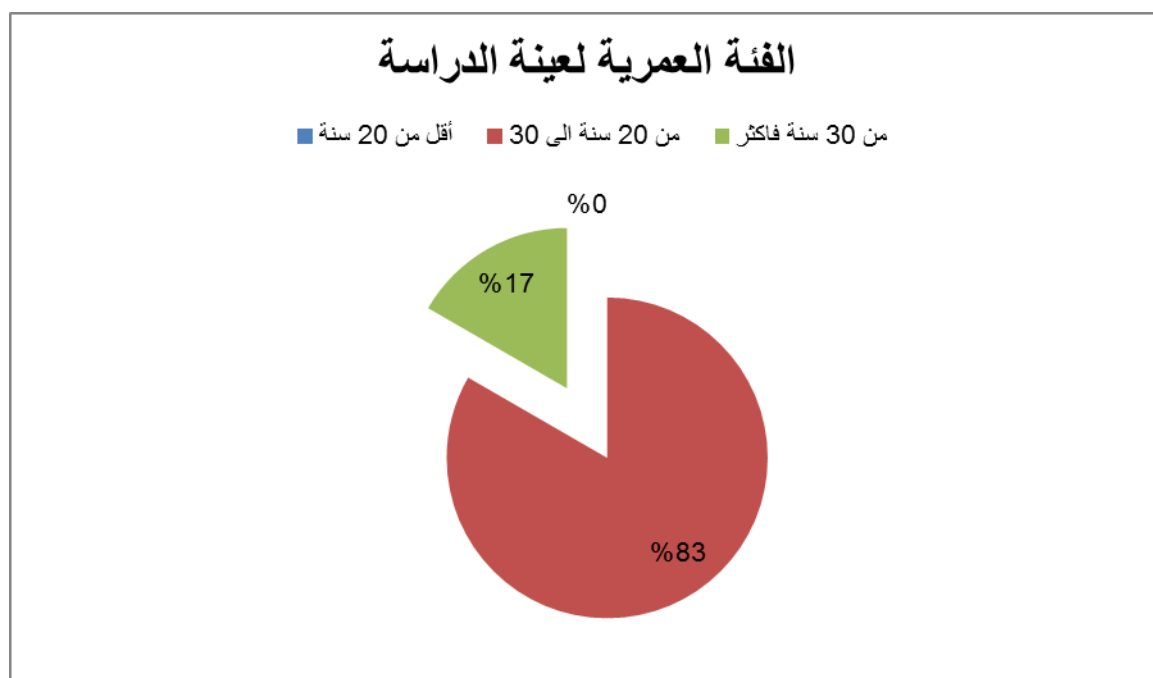


الشكل رقم (02): دائرة تمثل جنس عينة الدراسة.

الجدول رقم (05): الفئة العمرية (السن).

النسبة المئوية %	التكرار	الفئة
%000	000	أقل من 20 سنة
% 83.33	25	من 20 سنة الى 30 سنة
% 16.66	5	من 30 سنة فأكثر
%100	30	المجموع

من خلال الجدول رقم (05) يتضح أن أغلبية مجتمع الدراسة من فئة الشباب الأقل من (30 سنة) حيث تمثل نسبة 83.33 % ، أما فئة من (30 سنة) فما فوق فتمثل (16.66 %) أما نسبة المراهقين الأقل من (20 سنة) ففي دراستنا هذي لم نتصادف معهم رغم أنهم من رواد المكتبة حيث مثلت 00% من عينة الدراسة، وهذه النسب ترجع الى وقت ذهبنا للدراسة وتوزيع الاستبيان لان وحسب العاملين هناك فان جميع فئات العمرية من رواد المكتبة.

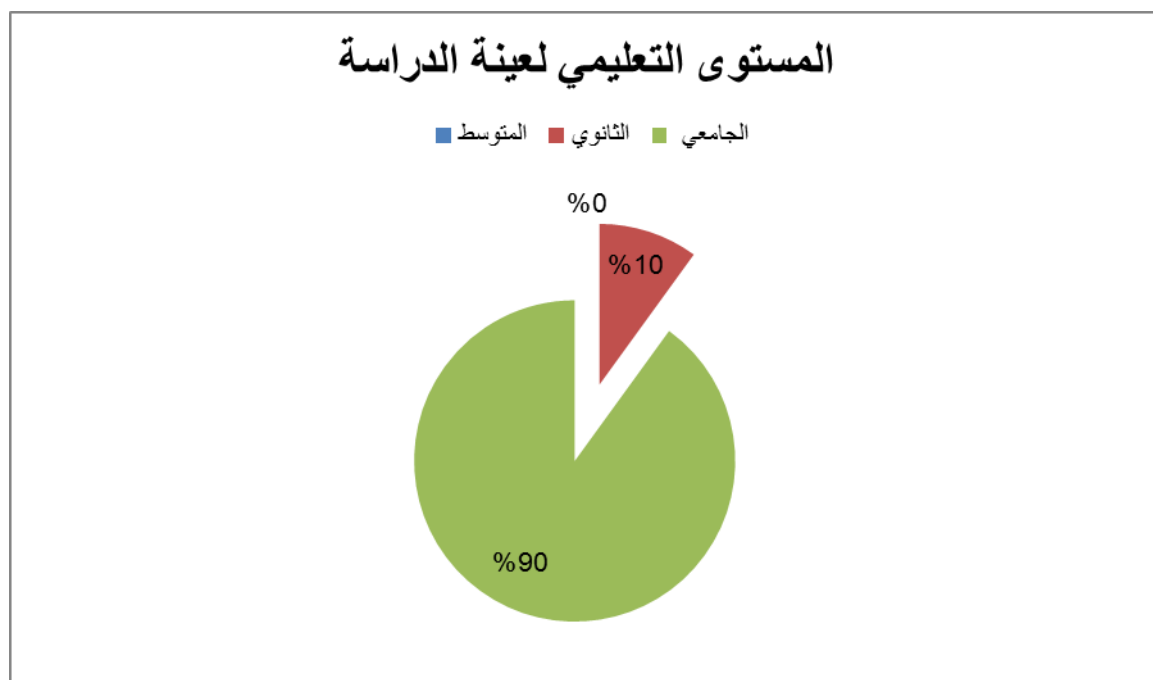


الشكل رقم (03): دائرة تمثل الفئة العمرية لعينة الدراسة

الجدول رقم (06): المستوى التعليمي لعينة الدراسة

النسبة المئوية %	التكرار	المستوى التعليمي
%00	00	متوسط
%10	3	ثانوي
%90	27	جامعي
%100	30	المجموع

من خلال الجدول رقم (06)، ومن خلال النتائج المتوصل اليها يتضح لنا أن أغلب المبحوثين من ذوي المستوى الجامعي بنسبة بلغت 90%، وهذا راجع الى الفكر الواعي لهذه الطبقة، في حين نجد فئة قليلة ممثلة في الافراد الذين لديهم المستوى الثانوي بنسبة 10%، و المستوى المتوسط يمثل 00%، وهذا راجع للفترة الزمنية التي اجرينا فيها دراستنا حيث كانت جميع الأطوار في فترة العطلة الصيفية لانهم و حسب العاملين هم من رواد المكتبة.



الشكل رقم (04) : دائرة نسبية تمثل المستوى التعليمي لعينة الدراسة.

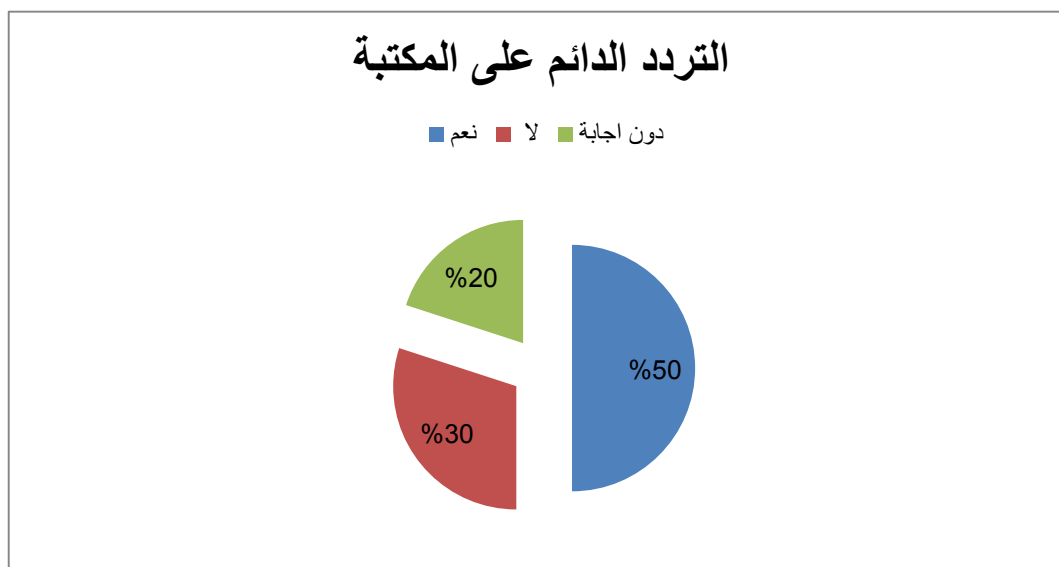
المحور الثاني: رضا المستفيد عن الخدمات المكتبية.

تقوم المكتبة دوماً من أجل تطوير وتنمية خدماتها، من أجل استقبال عدد ممكن من المستفيدين في أحسن الظروف، ولكي نعرف مدى تردد ورصي المستفيدين من المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية باتنة -محمد حمودة بن ساعي- حيث قمنا بطرح مجموعة من الأسئلة وقمنا بتحليلها.

الجدول رقم (07): هل تهتم بزيارتك وترددك الدائم على المكتبة؟

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية %
نعم	15	50%
لا	9	30%
دون اجابة		20%
المجموع	30	100%

يتضح لنا من خلال الجول أعلاه أن زيارت المستفيد وتردده على المكتبة أن نسبة 50 % من أفراد العينة كانت اجابتهم ب (نعم)، أما الذين كانت اجابتهم ب (لا) فكانت نسبتهم 30 % أما ما نسبتهم 20 % فقد امتنعوا عن الاجابة، وهنا نجد أن نسبة التردد الى المكتبة عالية وهي نسبة معتبرة في مجتمع لا يولي اهتمام بالكتاب.

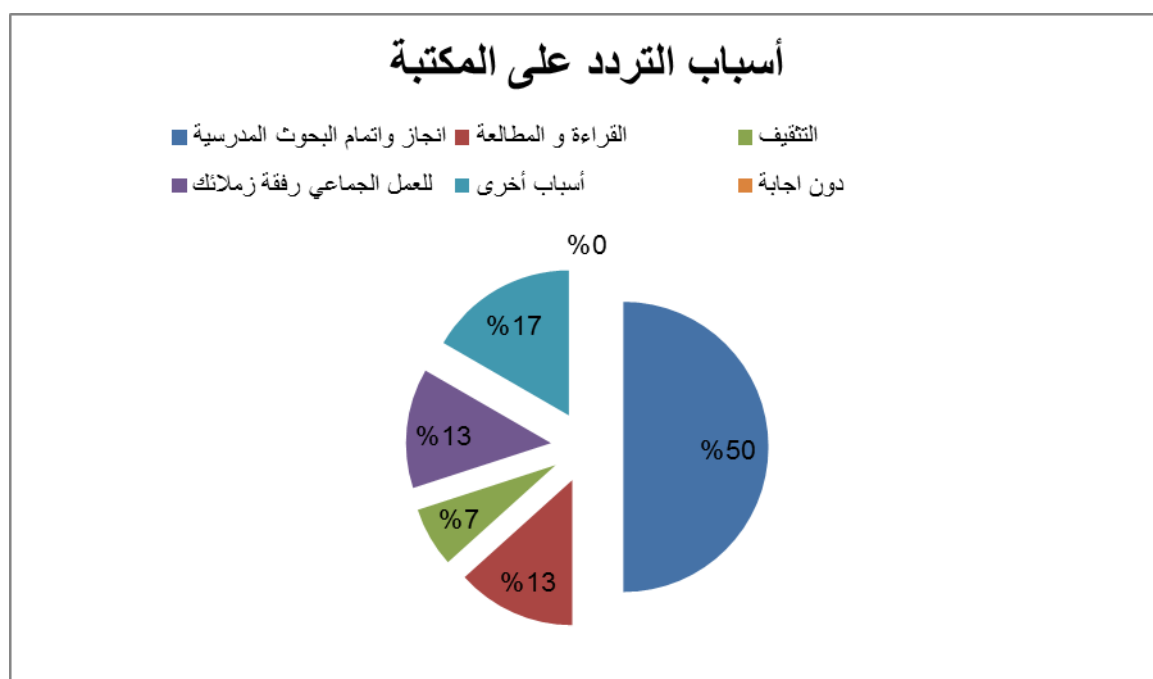


الشكل رقم (05): دائرة نسبية تمثل الزيارات والتردد الدائم على المكتبة.

الجدول رقم (08): أهم أسباب ترددك على المكتبة؟

النسبة المئوية %	التكرارات	الاحتمالات
50%	15	انجاز و اتمام البحوث المدرسية
13.33%	4	القراءة و المطالعة
6.67%	2	التثقيف
13.33%	4	للعمل الجماعي رفقة زملائك
16.67%	5	أسباب أخرى
00%	00	دون اجابة
100%	30	المجموع

حسب نتائج الجدول يتضح لنا أن المستفيد يترددون بنسبة 50% لتحضير و انجاز البحوث وهيا عملية مهمة و ترافق الطالب خلال السنوات الدراسية في مختلف الاطوار، أما بالنسبة لأسباب تردد على المكتبة من أجل القراءة و المطالعة فكانت بنسبة 20% ، في حين نسبة الرواد من أجل التثقيف فكانت 6.67% وهي ضعيفة جدا ، أما فيما يخص العمل الجماعي رفقة الزملاء فكانت 13.33% ، أما فيما يخص وجود أسباب أخر للتردد على المكتبة فمثلت 16.67% ، ومن أسباب ترددهم العروض و الملتقيات التي تقدمها المكتبة .

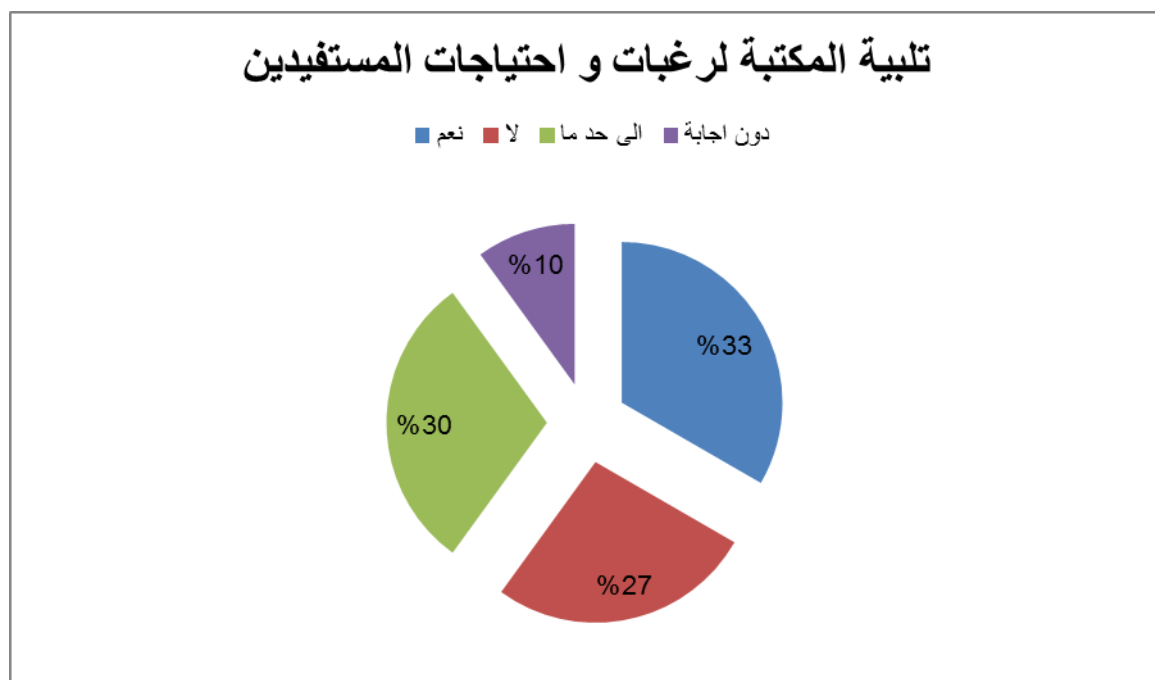


الشكل رقم (06) : دائرة نسبية تمثل أسباب التردد على المكتبة.

الجدول رقم (09) : هل تلبية مكتبك رغباتك و احتياجاتك ؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية %
نعم	10	%33.33
لا	8	%26.67
الى حد ما	9	%30
دون اجابة	3	%10
المجموع	30	%100

من خلال قراءتنا لمعطيات الجدول رأينا أنه لم تصل المكتبة الى المستوى المطلوب والمرغوب والمتوقع للمستخدم، نجد أن نسبة %33.33 وجدو رغباتهم و احتياجاتهم في المكتبة، أما نسبة % 26.67 لم تلبية المكتبة رغباتهم و احتياجاتهم، و 30 % لبت لهم احتياجاتهم الى حد ما، أما % 10 فكانت دون اجابة، وهنا نلاحظ بعض التناقض من طرف المستخدمين.



الشكل رقم (07) : دائرة نسبية تمثل تلبية المكتبة لرغبات و احتياجات المستخدمين.

الجدول رقم (10) : ماهي الخدمات المقدمة من طرف مكتبك ؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية %
الإعارة الداخلية	18	60%
الإعارة الخارجية	10	33.33%
البث الانتقائي للمعلومات	2	6.67%
الإحاطة الجارية	00	00%
تكوين المستفيدين	00	00%
الترجمة	00	00%
التصوير	00	00%
الخدمة المرجعية	00	00%
المجموع	30	100%

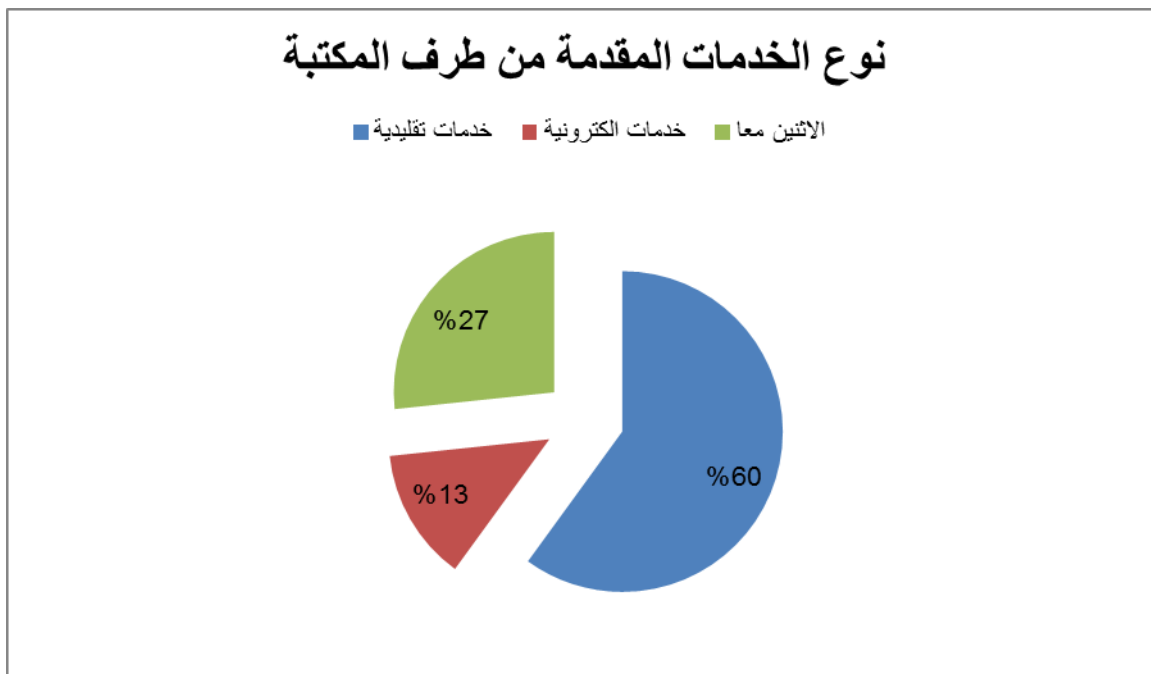
يضح لنا من خلال معطيات أعلاه الذي يبين نوعية الخدمات المقدمة أنا الإعارة الداخلية تشكل النسبة الكبيرة حيث كانت 60 %، وتليه الإعارة الخارجية بنسبة 33.33%، أما باقي الخدمات كانت نسب لا تعد، وربما يعود نسبة الإعارة الداخلية عالية نظرا للجو الهادئ والملائم في المكتبة للمطالعة فيها.

الجدول رقم (11) : ما نوع الخدمة المقدمة من طرف مكتبك ؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية %
خدمات تقليدية	18	60%
خدمات الكترونية	4	13.33%
الاثنين معا	8	26.67%
المجموع	30	100%

يتضح لنا من خلال معطيات الجدول أعلاه الذي يبين نوع الخدمات المقدمة من طرف المكتبة، بحيث نجد ان نسبة 60% من أفراد العينة أجمعوا على الخدمات التقليدية، فيما أن الخدمات الالكترونية فكانت نسبتها 13.33% ، فيما يخص الخدمتين معا فكانت 26.67%

يرجع هذا لعدم اطلاع المستخدمين لجميع الخدمات المقدمة وكل منهم يفضل الخدمة التي تريحه.

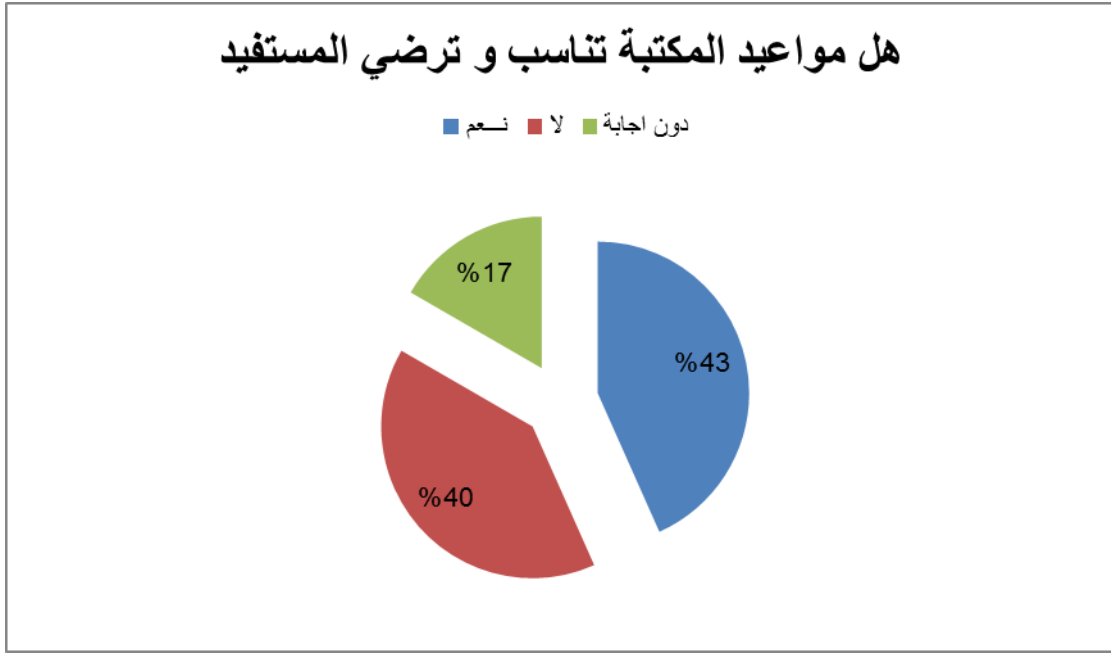


الشكل رقم (08) : دائرة نسبية تمثل نوع الخدمات المقدمة من طرف المكتبة.

الجدول رقم (12): هل تنظيم المكتبة ومواعيدها تناسبك وترضيك؟

النسبة المئوية %	التكرار	الاحتمالات
43.33 %	13	نعم
40 %	12	لا
16.67 %	5	دون اجابة
100 %	30	المجموع

نلاحظ من خلال قراءتنا للنتائج الجدول أن نسبة 43.33 % من أفراد العينة ان مواعيد المكتبة تناسب و متطلعاتهم، أما 40 % منهم كانوا غير راضين بالمواعيد المقدمة ولا تناسب وظروفهم، فيما امتنعا 16.67 % عن ابداء آراهم .



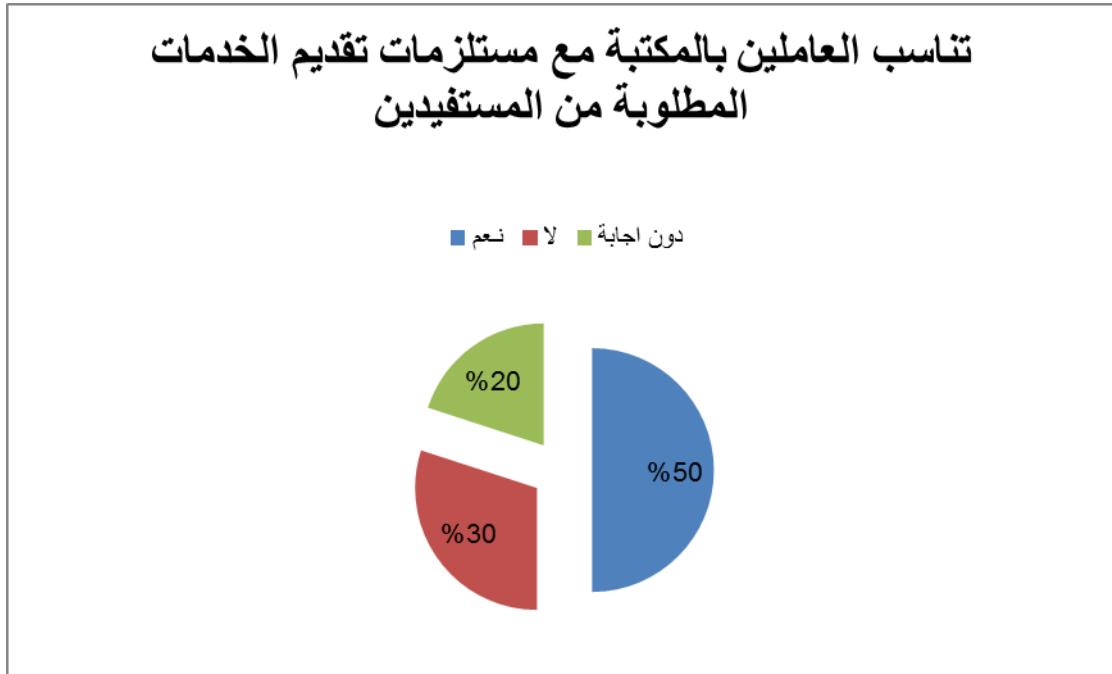
الشكل (09) : دائرة نسبية تمثل تنضم المكتبة و مواعيدها تناسب المستفيد و ترضيه.

المحور الثالث: رضا المستفيدين على أداء العاملين.

الجدول رقم (13) : هل يتناسب عدد العاملين بمكتبك مع مستلزمات تقديم الخدمات المطلوبة من المستفيدين؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية %
نعم	15	50%
لا	9	30%
دون اجابة	6	20%
المجموع	30	100%

لابد أن يتوفر عدد كاف للعاملين بالمكتبة من أجل أداء جميع الوظائف و المهام الضرورية ، فغياب عدد العاملين يتأثر بخدمة المستفيدين و باقي الخدمات ، وبيّن لنا الجدول أعلاه أن أغلب العينة يرون أن عدد العاملين بالمكتبة كاف لتلبية احتياجاتهم و رغباتهم من خدمات المعلومات بحيث نجد نسبة 50 %، أما بخصوص أفراد العينة الذين يرون أن عدد العاملين بالمكتبة غير كاف لتلبية احتياجاتهم و رغباتهم فنجدهم بنسبة 30 % ، فيما امتنعا 20% عن الاجابة.

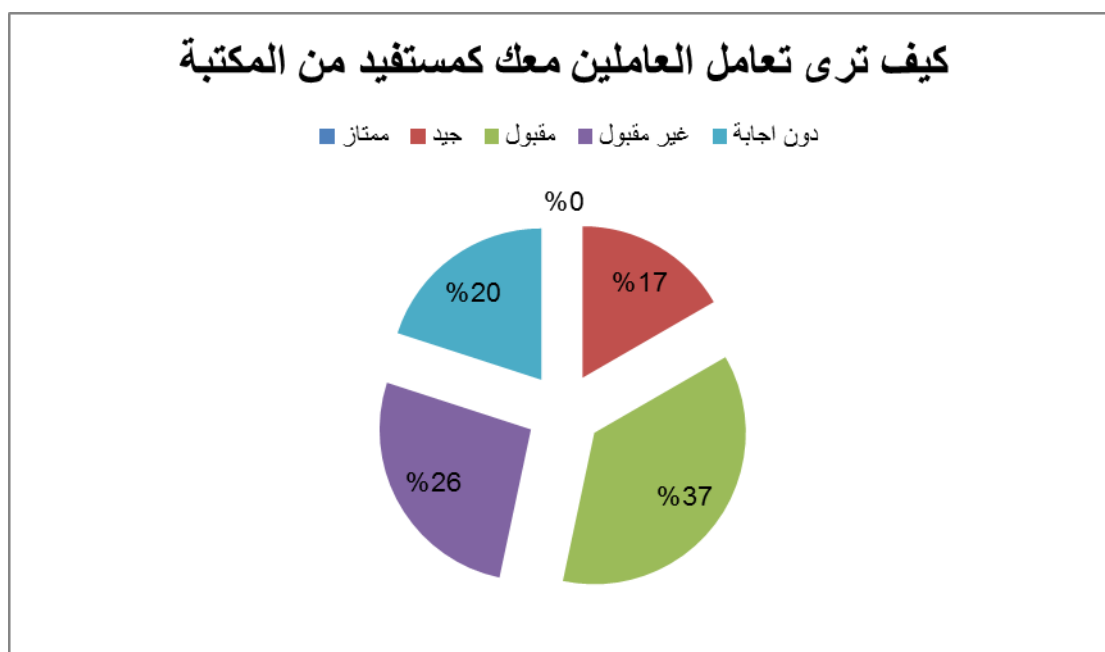


الشكل رقم (10) : دائرة نسبية تمثل تناسب عدد العاملين بالمكتبة مع مستلزمات تقديم الخدمات المطلوبة من المستفيدين.

الجدول (14) : كيف ترى تعامل العاملين معك كمستفيد من المكتبة؟

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية %
ممتاز	00	%00
جيد	5	%16.67
مقبول	11	%36.67
غير مقبول	8	%26.66
دون اجابة	6	%20
المجموع	30	%100

نلاحظ من خلال بيانات الجدول أنه لا يوجد أحد أعطى علامة ممتاز لتعامل العاملين في هذه المكتبة، في حين نجد أن 16.67% من المستفيدين يروا أن تعامل العاملين معهم جيد، أما معظم المستفيدين كانوا يرون تعامل العاملين معهم مقبول وذلك بنسبة 36.67% في حين ير البعض الآخر أن تصرفات و معاملة العاملين معهم غير مقبول ونسبتهم 26.66% من عنة الدراسة، وقد امتنع 20% من ابداء آرائهم حول تعامل العاملين واحتفظوا بالإجابة.

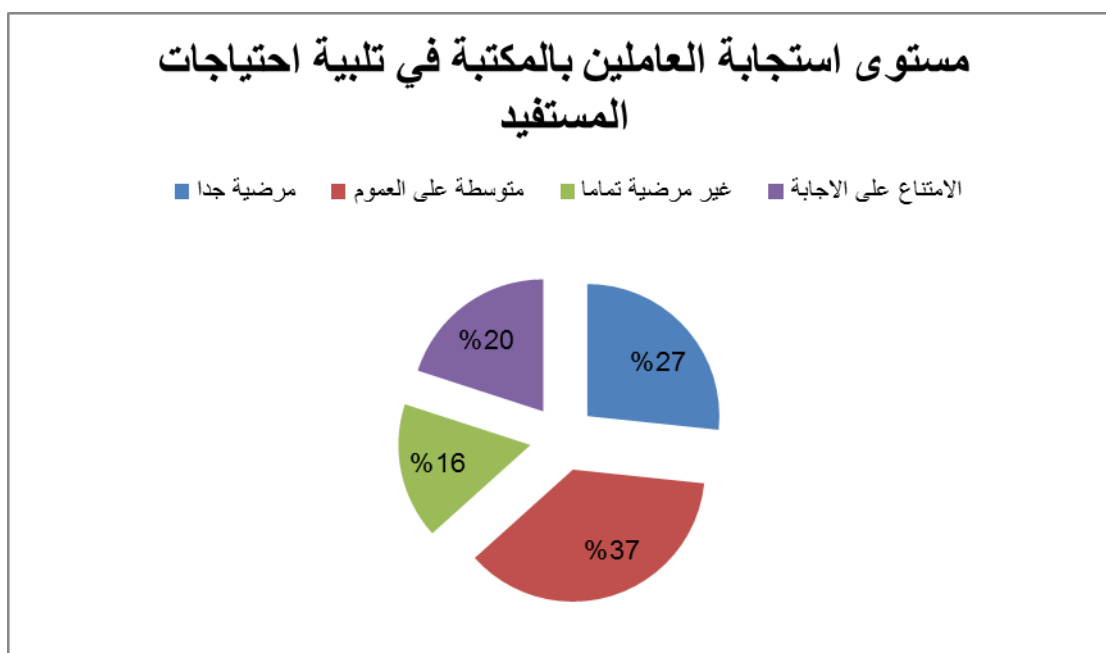


الشكل رقم (11): دائرة نسبية تمثل رأي تعامل العاملين مع المستفيد من المكتبة.

الجدول رقم (15): كيف تقيم مدى ومستوى استجابة العاملين بمكتبك في تلبية احتياجاتك؟

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية %
مرضية جدا	8	26.67%
متوسطة على العموم	11	36.67%
غير مرضية تماما	5	16.66%
دون إجابة	6	20%
المجموع	30	100%

من خلال بيانات الجدول يتضح لنا أن أغلب أفراد العينة يرون استجابة العاملين معهم في تلبية احتياجاتهم متوسطة على العموم حيث مثلت 36.67% ، في حين كانت نسبة 26.67% ل مرضية جدا هيا جيدا جدا مقارنة بنسبة غير مرضية تماما حيث كانت 17.66% ، في حين امتنع 20% من أفراد العينة عن الاجابة.



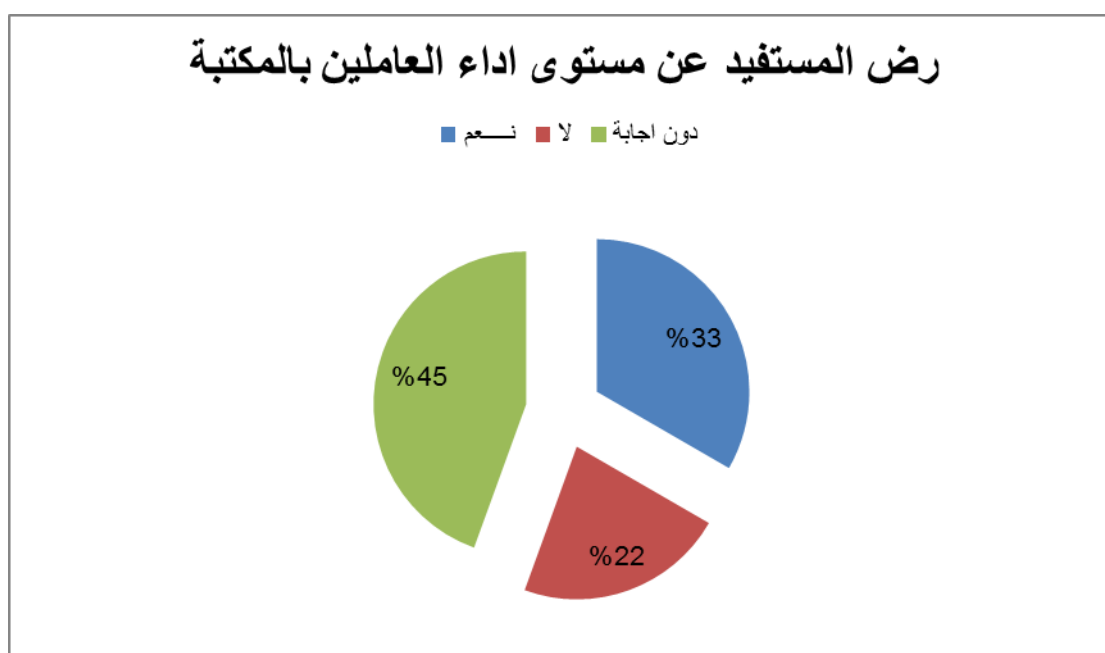
الشكل رقم (12) دائرة نسبية تمثل تقييم مدى ومستوى استجابة العاملين بالمكتبة في تلبية احتياجات المستفيد.

الجدول رقم (16): هل انت راض عن مستوى أداء العاملين بمكتبك؟

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية %
نعم	18	60%
لا	4	13.33%
دون اجابة	8	26.67%
المجموع	30	100%

من خلال بيانات الجدول نلاحظ أن أفراد العينة راضين عن أداء العاملين بالمكتبة بحث بلغت بنسبة 60 %، ونجد افراد العينة الذين هم غير راضين عن أداء العاملين ب 13.33 % ، و 26.67 % امتنعوا عن الاجابة.

اذا نلاحظ أن عدد المستفيدين الراضين عن أداء العاملين يفوق عدد المستفيدين الغير راضين، وهذا ناتج عن الاراء السابقة بخصوص مستوى الاداء و تصرفات العاملين، و رضا المستفيد على أداء العاملين يعود بالفائدة على خدمات المقدمة من طرف المكتبة.

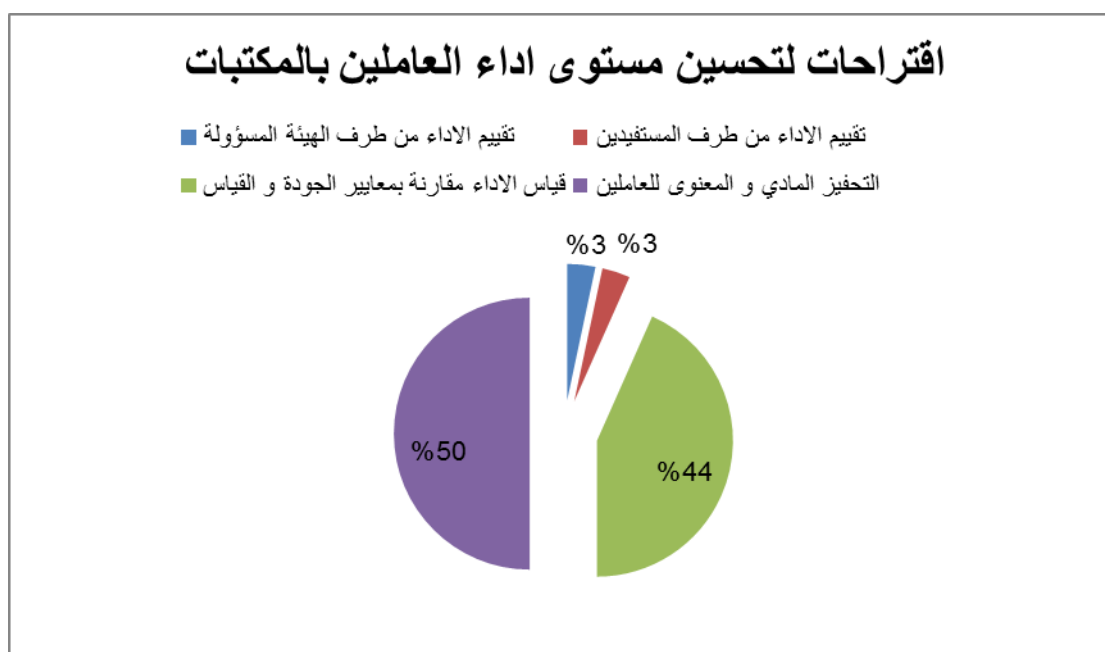


الشكل رقم (13) دائرة نسبية تمثل نسبة رض المستفيد عن أداء العاملين بالمكتبة.

الجدول رقم (17): ماهي اقتراحاتك لتحسين مستوى أداء العاملين بالمكتبات ؟

النسبة المئوية	التكرار	الاحتمالات
3.33%	1	تقييم الاداء من طرف الهيئة المسؤولة.
3.33%	1	تقييم الاداء من طرف المستفيدين.
43.34%	13	قياس الاداء مقارنة بمعايير الجودة و القياس.
50%	15	التحفيزات المادية و المعنوية للعاملين.
%.	0	دون اجابة.
100%	30	المجموع

من خلال معطيات الجدول الذي حلل بالنسبة المئوية اقترحات لتحسن مستوى أداء العاملين نلاحظ أن التحفيز المادية و لمعنوية هي العامل الاول لتحسين الاداء حيث كانت نسبتها 50% من اجمالي الاجابات، و تليها قياس الاداء مقارنة بمعايير الجودة و القياس بنسبة 43.34% ، و ليه يجب التركيز على هاته النقطتين لتحسين مستوى اداء العاملين بالمكتبات.



الشكل رقم (14): دائرة نسبية تمثل اقتراحات لتحسين مستوى أداء العاملين بالمكتبات.

وفي سؤال آخر سألنا المستفيدين ما هي اقتراحاته كمستفيد للرفع من مستوى أداء العاملين بمكتبتك بالشكل الذي يساهم في تحقيق جودة الخدمات المقدمة لك ومن ثم تحقيق رضاك عنها؟ فكانت معظم الإجابات هي يجب على المسؤولين تشديد الرقابة على العاملين في تحسين أسلوبهم ويجب عليهم مطابقة الأداء بمعايير الجودة و القياس و التحلي بروح المسؤولية المهنية.

بعد قيمنا بتحليل استمارات الاستبيان ،قمنا كذلك بإجراء مقابلة مع بعض العاملين ، وكان هدفنا هو إضافة بعض الأفكار و الحقائق و المعلومات حول موضوع البحث وبعد قيمنا بعرض و تحليل الإجابات التي أدلى بها أفراد المقابلة وهيا عينة مكونة من 5 عاملين في المكتبية كل حسب منصبه:

سنوات العامل للعاملين تتراوح من 3 سنوات إلى 10 سنوات في المكتبات

في سؤلنا على المهام المنوطة بهم داخل المكتبة مقارنة بتكوينهم و تخصصهم التعليمي فنجد أنا 2 فقط من العاملين يجدونها مطابقة مع تعليمهم أما 3 الباقين فكانت إجابتهم مطابقة نوعا ما .

سألناهم على مفهومهم الشخصي للأداء الجيد للعاملين داخل المكتبة فكانت الإجابة هو قيام الموظف بأداء عمله المطلوب منه بمسؤولية جدية.

بصفتهم موظفين أهم الدوافع التي يرونها مهمة وأساسية للمساهمة في الرفع من مستوى أداء العاملين هي التربص والدورات التكوينية بالإضافة إلى توفير الجو الملائم لتقديم الخدمات بصفة جيدة.

فالتكوين الأكاديمي والوظيفي لهو علاقة بمستوى أداء العاملين بالمكتبة.

ومن اقتراحاتهم الشخصية لرفع مستوى أداء العاملين بمكتباتهم بالشكل الذي يساهم في تحقيق أعلى مستوى من الجودة ورضا المستفيدين هو:

توفير الوسائل اللازمة لتحسين الخدمات بالإضافة إلى توفير جو ملائم لتقديم الخدمات بصفة جيدة.

3/ نتائج ومقترحات الدراسة:

من خلال تحليل المعلومات عن طريق إجراء التعليق عليه، توصلنا إلى عدة نتائج من بينها ما يلي:

1-3/ نتائج الدراسة على ضوء الفرضيات:

من خلال الفرضية الأولى و الثانية والتي مفادهم أن تحقيق المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية محمد حمودة بن ساعي لولاية باتنة مستوى لا بأس به من رضا المستفيد على خدماتها وأن جودة أداء العاملين أهم لأسس لتحقيق جودة خدماتها وبالتالي رضا المستفيد، لم تتحقق بشكل كبير وذلك حسب التحليل الذي تطرقنا إليه من خلال الجدول رقم (8) من قراءتنا لمعطياته رأينا أنه لم تصل المكتبة إلى المستوى المطلوب والمرغوب و المتوقع من المستفيد حيث نجد 33.33 % فقط تلي لهم المكتبة احتياجاتهم، وفيما يخص تنظيم مواعيدها مع المستفيد فهي تناسب وترضي المستفيد وذلك بنسبة 43.33% من خلال معطيات الجدول رقم (11) وفيما يخص تعامل العاملين مع المستفيد ف 36.67% يرون التعامل مقبول وذلك حسب معطيات الجدول رقم (13)، فيما يتضح لنا من معطيات الجدول رقم (14) يتضح لنا أن أغلب أفراد العينة يرون استجابة العاملين معهم في تلبية احتياجاتهم متوسطة على العموم حيث مثلت نسبة 36.67 % .

الفرضية الثالثة والتي مفادها تتوفر المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية محمد حمودة بن ساعي لولاية باتنة خدمات تقليدية و أخرى تعتمد على التكنولوجيات الحديثة، لم تتحقق بشكل كبير لا أدري ربما عدم دراية المستفيد لجودة الخدمات الالكترونية لان و حسب معطيات الجدول رقم (10) أن الخدمات التقليدية تمثل نسبة 60 % من الخدمات التي يستفيد منها المستفيد، أما الالكترونية 13.33% فقط رغم أننا في عصر التكنولوجيا.

الفرضية الرابعة يسهر القائمين على المكتبة على تحسين أداء عاملها من خلال ضمان تكوينهم بصورة مستمرة نلاحظ أن هذه الفرضية محققة لان تكوينهم بصورة مستمرة

أدى إلى رضي المستفيد على أداءهم هذا ما لاحظناه في معطيات جدول رقم (15) حيث أن أغلب أفراد العينة راضين عن أداء العاملين بالمكتبة بحيث بلغت بنسبة 60%.

الفرضية الخامسة والتي مفادها أن تحقيق قياس أداء العاملين لأبد من ضرورة وجود أساليب معايير قياس الأداء المتعارف عليها عالميا أو محليا وهو ما تحقق مع معطيات المقابلة والاستبيان بالإضافة إلى التحفيز المادية والمعنوية.

3-3/ النتائج العامة للدراسة:

- ❖ تسعى المكتبة العمومية لمواكبة التكنولوجيا الحديثة رغم الإمكانيات المحدودة.
- ❖ تعاني المكتبة العمومية من عراقيل وهذا ما نلاحظه من نقص الكفاءات المؤهلة التي تسهر على تقديم أداء يرقى بالمستوى العالمي.
- ❖ نسبة الإناث هي الأعلى في عينة الدراسة حيث مثلت 70% من مجموع العينة.
- ❖ الفئة العمرية الطاغية في المكتبة هم ما بين 20 سنة و 30 سنة حيث مثلوا 83.33%.
- ❖ معظم المستفيدين مستواهم التعليمي جامعي مثلوا 90%.
- ❖ 50% من عينة الدراسة هم مهتمون بالتردد الدائم للمكتبة.
- ❖ ليرتد المستفيدون للمكتبة إلا لانجاز وإتمام البحوث حيث مثلوا 50% من عينة الدراسة.
- ❖ لتلبي المكتبة رغبات واحتياجات المستفيدين بنسبة الكافية .
- ❖ تقدم المكتبة خدمة الإعارة.
- ❖ مازلت الخدمات المقدمة من طرف المكتبة تقليدية.
- ❖ ملائمة الوقت المخصص للإعارة بالمكتبة كونها تعمل على نضام المداولة.
- ❖ ليتناسب عدد العاملين مع مستلزمات تقديم الخدمات المطلوبة من المستفيدين.
- ❖ معظم المستفيدين غير راضين عن الخدمات المعلومات المقدمة إليهم من طرف مكتبة الكلية.
- ❖ عدم رضا المستفيدين عن أداء العاملين بالمكتبة .
- ❖ لتحسن أداء العاملين في نظر المستفيدين يجب توفير التحفيز المادية والمعنوية للعاملين .
- ❖ مستوى أداء العاملين أحيانا ما يجعل من المستفيد متردد على الخدمات.

4-3/ مقترحات وتوصيات الدراسة:

4-3/1 مقترحات الدراسة:

وما نروه مناسب للرفع من مستوى أداء العاملين بالمكتبات العمومية الجزائرية لتحقيق الجودة هي مجموعة من النقاط نذكرها كالتالي:

1. تبني نظام ناجح وتطبيقه في المكتبات مع مراعاة طبيعة المجتمع
2. الاعتماد على الدورات التدريبية والتكوين بشكل مستمر ومنظم.
3. تبادل الخبرات بين مكتبات الوطن.
4. الاعتماد على التكنولوجيا الحديثة.
5. تبني كل ما هو جديد في حقل المعلومات.
6. تقييم شكلي ومستمر لأداء الموظفين.

4-3/2 توصيات الدراسة:

- ومن الأمور التي نروها جد مهمة لجودة أداء العاملين وتحقيق رضا المستفيد نوصي ب:
- توفير جو مناسب للعمل وتحقيق الرضا الوظيفي للعاملين.
 - القيام بالدورات التكوينية.
 - إدخال التكنولوجيا والرقمنة.
 - التحفيز المادي ولعنوي للعاملين.

خلاصة:

من خلال ما تم التطرق إليه في إجراءات الدراسة الميدانية ابتداء من توزيع استمارة الاستبيان على المستفيدين وعرض المقابلة وتحليلهم وصلا إلى النتائج التي تثبت لنا أن الأداء كمفهوم غائب بين أوساط مكاتبنا، وهذا يظهر لنا أن الأداء الأكاديمي غير مفهوم لدى المسئولين بالمكاتب وهذا ما يوجي إلى عدم رضا المستفيد من الخدمات التي يقدمونها.

الخاتمة

الخاتمة:

تهدف المكتبات إلى إتاحة المعارف والمعلومات بأشكالها وأنواعها المختلفة للمستفيدين، وتنظيمها وتوظيف عاملين مؤهلين للقيام بدورهم تجاه إتاحة المعلومات، وهذه الإتاحة تكون عبر خدمات المعلومات التي يقدمها العاملون.

لذا لا بد بأن تعهد بالوظائف إلى العاملين القادرين على النهوض بالمهام والمسؤوليات الموكلة إليهم والعمل للارتقاء بها، لأن العاملين هم شريحة مهمة يجب الاهتمام بهم، لذلك لا بد على الجهة المسؤولة أن توجههم وتقوم بتدريبهم على العمل وتحفيزهم على الأداء الجيد، ومراقبة أدائهم لتجنب الأخطاء قبل وقوعها، وتحقيق التميز والارتقاء بعاملين من أهل الاختصاص، وتوجيه كافة الأنشطة الإدارية والمالية نحو تحقيق إرضاء الأطراف جميعاً لمصلحة العمل، والسعي إلى التطوير والتحسين المستمر للعاملين بالمكتبات لتحقيق التميز التنافسي بينهم، وإيجاد ثقافة تنظيمية لدى العاملين بالمكتبة تقوم على الالتزام بالتوجه نحو الاستفادة لتحقيق الجودة والتميز في الأداء، ووضع برامج وخطط متوازنة وذات رؤية مستقبلية، تمنح جميع العاملين على كافة المستويات الحق في المشاركة والمسؤولية وتتيح مقاييس واضحة للأداء مع ضرورة المتابعة المستمرة لتنفيذ الخطط، وتوفير معايير التقييم الدوري للعاملين.

وينبغي أيضاً إتباع إستراتيجية تكاملية للشفافية والمسؤولية وتحقيق التميز في الأداء للعاملين بالمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية، ونشر ثقافة الجودة والمعرفة والأداء في العمل والإتقان وتطبيق فلسفتها وأدواتها وآليات تنفيذها لدى إدارة المكتبة وتنمية القيم التي تتعلق بالعمل الجماعي والثقافة والولاء والانتماء وزيادة الرضا الوظيفي لدى العاملين وتبسيط إجراءات العمل، والتدريب المستمر لتنمية مهارات وقدرات العاملين، وتوفير كيان إداري مسئول ويشرف على اتخاذ القرار والإجراءات التصحيحية المناسبة والدقيقة عند وجود انحرافات وتوفير الدعم اللازم لتحقيق الاستمرارية في جهود التحسين والتطور للمكتبة العامة.

وتشكيل لجان للمتابعة و المراقبة الدورية تكون من أولوياتها رصد مؤشرات الأداء لجميع العاملين بالمكتبة، بحيث يكن الاستفادة منها في التحسين و تطوير الأداء، بالإضافة إلى الحرص على حسن التعامل مع الآخرين و تقدير مشاعرهم و احترام الآراء و التعامل بالثقة و الموضوعية و الصدق و التعاون في العمل مع الآخرين لإنجاز و تحمل المسؤولية و مساعدة الزملاء و المسئولين في شتى جوانب القصور و النقص بكل الوسائل و الأساليب، و وضع الإمكانيات الفردية لخدمة العمل و المستفيدين و الإلمام بمهارات العمل و منطقاته و أهداف و لوائحه و نظمه بحيث يؤدي ذلك إلى جودة العمل و تلاقي المشاكل و الصعوبات، و نوعية و كم الأداء أي مدى الدقة في انجاز العمل للوصول إلى جودة عالية في الخدمات المقدمة للمستفيدين ، و العمل الجماعي و القدرة على مشاركة الآخرين في العمل و اتخاذ القرارات و حل المشكلات و التأثير الايجابي المتبادل بين العاملين داخل المكتبة، و الشعور بالانتماء للجماعة و تقدير الآخرين.

بالإضافة إلى ضرورة توفير الخدمتين معا الالكترونية و التقليدية فنحن في عصر التكنولوجيا لذا و جب توفير إطارات تهتم بالجانب التكنولوجي. و في الأخير الالتزام و الانضباط في العمل و الدوام الرسمي، و إتباع اللوائح و القوانين، و تقبل التوجيهات و الأوامر و بذل الجهد الأزم للقيام بمهام العمل و الحرص على تنفيذ العمل داخل المكتبة لتحقيق أهدافها المنوطة.

قائمة

البيبلوغرافية

• القرآن الكريم برواية ورش.

أولاً- المعاجم والقواميس:

- 1- أحمد، محمد الشامي؛ السيد، حسب الله. الموسوعة العربية لمصطلحات علم المكتبات والمعلومات والحاسبات. القاهرة: المكتبة الأكاديمية، 2001.
- 2- التهامي، أحمد محمد؛ سيد، حسب الله. الموسوعة العربية لمصطلحات علوم المكتبات والمعلومات والحاسبات: انجليزي، عربي. القاهرة: المكتبة الأكاديمية، مج.03، 2001.
- 3- الصرايرة، خالد عبد الكافي. في مفاهيم علوم المكتبات والمعلومات: عربي-انجليزي. عمان: داركنوز المعرفة، 2009.

ثانياً- الكتب:

- 4- الحلفاوي، وليد سالم محمد. المكتبات ومتاحف الأطفال من التقليدية إلى الرقمية. عمان: دار الفكر ونashرون وموزعون، 2010.
- 5- العكرش، عبد الرحمان. التخطيط لمباني المكتبات. الرياض: مكتبات الملك فهد الوطنية، 1998.
- 6- العلي، أحمد عبد الله. المكتبات المدرسية والعامّة. مصر: الدار المصرية اللبنانية للنشر والتوزيع، 1993.
- 7- المالكي، مجبل لازم. المكتبات العامّة. الأردن: مؤسسة الورق للنشر والتوزيع، 2000.
- 8- المالكي، مجبل لاوم. المكتبات العامّة: الأهداف، الإدارة العالمية، الخدمات المكتبية والمعلوماتية. (د.م): (د.ن).
- 9- المدادحة، أحمد نافع. أنواع المكتبات. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، 2011م.
- 10- النوايسية، غالب عوض. تنمية المجموعات المكتبية في المكتبات ومراكز المعلومات. عمان: دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع، 2000.
- 11- النوايسية، غالب عوض. خدمات المستفيدين في المكتبات ومراكز المعلومات. عمان: دار الصفاء للنشر، 2000.
- 12- انجريس، موريس؛ وآخرون. منهجية البحث في العلوم الإنسانية: تدريبات علمية. الجزائر: دار القصبّة، 2004.
- 13- صوفي، عبد اللطيف. المكتبات الحديثة وبنائاتها وتجهيزاتها. الرياض: دار المريخ، 1992.

- 14- عامر، قنديلجي. البحث واستخدام مصادر المعلومات التقليدية والالكترونية. عمان: دار الياوزري للتوزيع والنشر، (د.ط). 2008.
- 15- عباس، طارق محمود. مستقبل المكتبات المدرسية والعامه في ظل العولمة الالكترونية. القاهرة: المركز الأصلي، 2005.
- 16- عبده الصرايره، خالد. الكافي في مفاهيم علوم المكتبات والمعلومات. عمان: دار كنوز المعرفة، 2010.
- 17- عبد المنعم، موسى، غادة. المكتبات ومرافق المعلومات النوعية: ماهيتها، دارتها، خدماتها، تسويقها. مصر: دار الجامعيين للطباعة والتجليد.
- 18- علوي، محمد عودة؛ المالكي، مجبل لازم. المكتبات النوعية، الوطنية، الاجتماعية، المتخصصة، العامة، المدرسية. عمان: مؤسسة الوراق للنشر، 2006.
- 19- عليان، ربيحي مصطفى. المكتبات المتخصصة ومراكز المعلومات. عمان: دار الصفاء للنشر والتوزيع، 2014.
- 20- عمر، أحمد نور. المعنى الاجتماعي للمكتبة، دراسة: الأسس والخدمات المكتبية العامة والمدرسية. الرياض: دار المريخ للنشر، 1983م.
- 21- محمد. وائل القيسي. الأداء الاستراتيجي الأمريكي بعد العام 2008. الرياض: المحمدية، طريق الامير تركي عبد العزيز الأول، الطبعة الاولى، 1437هـ/2016م.
- 22- محمد، بن يعقوب بن محمد الفيروز آبادي. القاموس المحيط. القاهرة: مؤسسة المختار للنشر والتوزيع، ط1، 2008.
- 23- محمد، هاني. المكتبات: أنواعها، أوعيتها، خدماتها. د. سوق: دار العلم والايمان، 2016.
- 24- مهدي، فضل الله. أصول كتابة البحث وقواعد التحقيق. بيروت: دار الطليعة للطباعة والنشر، ط1، 1993.

ثالثا- المقالات والمجلات:

- 25- الشيخ، الداوي. تحليل الأسس النظرية لمفهوم الأداء، مجلة الباحث، جامعة الجزائر، العدد 7، 2010.
- 26- عبد السلام، محمد عبد الحفيظ؛ عبد القادر، انويجي البدري؛ خالد، محمد الرفادي. العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي للعاملين بدوان بلدية بنغازي. ليبيا: جامعة بنغازي. مجلة جامعة بنغازي العلمية، العدد الثاني للمجلد 32، 2019.

- 27- عبد المليك، مزهودة. الأداء بين الكفاءة والفاعلية مفهوم وتقييم، مجلة العلوم الانسانية، العدد الأول. بسكرة: جامعة محمد خيضر، سنة 2012.
- 28- عمار، بن عيشي. دور تقييم أداء العاملين في تحديد احتياجات التدريب. المسيلة: جامعة محمد بوضياف. كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية، 2006/2005.

رابعاً- أعمال الملتقيات:

- 29- أحمد، العطاب؛ محمد، عبد الله. المكتبات العامة في اليمن: دراسة تقييمية لمشورات المركز العربي للبحوث والدراسات في علوم المكتبات والمعلومات. اليمن، 2006.
- 30- أحمد، العطاب؛ محمد، عبد الله. المكتبات العامة في اليمن: دراسة تقييمية لمشورات المركز العربي للبحوث والدراسات في علوم المكتبات والمعلومات. اليمن، 2006.
- 31- بركات، منال. التخطيط الاستراتيجي ودوره في تطوير أداء المكتبات الجامعية: دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية قطب شتمة بجامعة محمد خيضر -بسكرة-، 2018/02/19.

خامساً- الرسائل الجامعية:

- 32- أحمد حرب، سالم أبو حرب. العوامل المؤثرة على جودة معلومات الرقابة والتقييم في بلديات قطاع غزة، دراسة حالة: محافظة خان يونس. رسالة ماجستير في إدارة الأعمال. غزة: الجامعة الإسلامية. كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، 2018م.
- 33- الضب، الزهرة؛ تينعمري، نجمة. تطبيق الطرق الحديثة لتقييم أداء العاملين في المؤسسة الاستشفائية سليمان عميرات-تقرت-. مذكرة الليسانس في علوم التسيير. ورقلة: جامعة قاصدي 2013/2012.
- 34- بالعربية، رفيقة. تقييم الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية باستخدام بطاقة الأداء المتوازن، دراسة حالة مؤسسة سونلغاز وحدة الإنتاج بأدرار. مذكرة ماستر ميدان علوم اقتصادية والتسيير وعلوم تجارية. الجزائر: جامعة أحمد دراية. كلية العلوم الاقتصادية والتجارية، وعلوم التسيير، 2017/2016.

- 35-بوبرطخ، عبد الكريم. دراسة فعالية نظام تقييم أداء العاملين في المؤسسات الاقتصادية، دراسة حالة: مؤسسة الجرارَات الفلاحية. رسالة ماجستير في علوم التسيير، قسنطينة: جامعة منتوري، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، 2012/2011.
- 36-بودابة، مباركة. قيراط، ماء. استخدام المكتبة العامة من طرف طلبة البكلوريا. مذكرة ماستر في علم المكتبات. الجزائر: 2011.
- 37-بوكروع، سمية. مكتبات المطالعة العمومية الجزائرية من خلال الشبكات الاجتماعية. مذكرة الماستر في علم المكتبات: الجزائر، 2013.
- 38-ثيوس، خير الدين. السياسة الوطنية لإنشاء المكتبات العامة. مذكرة ماستر في علم مكتبات. جيجل: جامعة جيجل، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، 2013.
- 39-زاحي، سمية. المكتبات العامة في الجزائر بين النظريات العلمية ومعطيات الواقع بولاية سكيكدة نموذج. رسالة ماجستير في علم المكتبات. قسنطينة: جامعة منتوري، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، 2006.
- 40-سهام، بالخيري؛ حنان، عشيظ. أثر الرضا الوظيفي على أداء الموظفين في المؤسسات الجامعية. مذكرة ماستر منشورة في علم التسيير. البويرة: جامعة أكلبي محمد والحاج، 2011.
- 41-شلغوم، سارة؛ شتوح، فاطمة. المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية الجزائرية في خدمة مستدفيها: دراسة حالة. جامعة الجزائر: كلية العلوم الاجتماعية والانسانية، قسم علم المكتبات والتوثيق، 2015.
- 42-طاشور، محمد. مباني المكتبات الجامعية، دراسة حالة: مكتبة جامعة منتوري قسنطينة. رسالة ماجستير في علم المكتبات. قسنطينة: جامعة منتوري، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، 1999.
- 43-طاية، هاجر. بطاقة الأداء المتوازن بين النظرية والتطبيق. دراسة حالة: مؤسسة مطاحن سيدي أرغس. مذكرة ماستر في علوم التسيير – تخصص مالية. أم البواقي: جامعة العربي بن المهدي، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التسيير، 2013/2012.
- 44-عادل، بومجان. تأهيل الموارد البشرية لتحسين أداء المؤسسة الاقتصادية دراسة حالة: مؤسسة صناعة الكوابل – فرع جنرال كابل-سكرة. أطروحة دكتوراه في

- علوم التسيير. بسكرة: جامعة محمد خيضر. كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، 2015/2014.
- 45- عبد الوهاب محمد، جبين، تقييم الأداء في الإدارات الصحية بمديرية الشؤون الصحية بمحافظة الطائف، أطروحة الدكتوراه تخصص إدارة صحية، الطائف: جامعة sichements العالمية. أيار-ماي 2009م.
- 46- فارس، صبرينة. تقييم أداء العاملين وأثره على أداء المؤسسة – دراسة حالة مديرية اتصالات الجزائر بخميس مليانة، مذكرة ماستر في العلوم السياسية. خميس مليانة: جامعة الجيلالي بونعامة، كلية الحقوق والعلوم السياسية، 2015.
- 47- فاضل، سمية. الولاء التنظيمي وتأثيره على أداء العاملين: دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية "دكتورة صالح زرداني". مذكرة ماستر، جامعة أم البواقي: العربي بن مهيدي. قسم العلوم الاجتماعية، 2016/2015.
- 48- مالك، سناء؛ ملاح، سهام. أثر خدمات المكتبات العامة على تنمية الميول القرائية. مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم المكتبات. قسنطينة. 2011.
- 49- محمد، جبين عبد الوهاب. تقييم الأداء في الإدارات الصحية بمديرية الشؤون الصحية بملحقة الطائف، أطروحة دكتوراه. الطائف: جامعة سانت كليمنتس العلمية، 2009.
- 50- محمد، رحايلي. الجودة في المكتبات والمؤسسات التوثيقية دراسة ميدانية ومقارنة. رسالة ماجستير في علم المكتبات. قسنطينة: جامعة منتوري. كلية العلوم الانسانية والعلوم الاجتماعية، جوان 2005.
- 51- نادية، سعودي. مدى استخدام الاساليب الحديثة لمراقبة التسيير في قياس وتقييم أداء البنوك التجارية الجزائرية. أطروحة دكتوراه. الطور الثالث في العلوم التجارية. المسيلة: جامعة محمد بوضياف، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، 2018-2017.

سادسا- بيلوغرافيا باللغة الأجنبية:

- 1- pallier denis، les bibliothèques.(collection: que sais je?)،7ème éd، alger : edition DAHLA; PARIS : puf، 1995.
- 2- Bellnger. Lionel، les méthadade lecture. 4ed،paris: P.V.F ،1989 – ioll. Quedams . je .

- 3- BEUDON, NICOLAS. **apprendre et se former dans les bibliothèques: la mission éducative des bibliothèques municipales.** mémoire d'étude. lyon: enssib, 2009.
- 4- cook, david. goh, chon. hunt; and chung chen, h. "**service typologies M a state of the art survey**". production and operations management, 1999 vol. B. N° 3.
- 5- GRONROOS . CHRISTION, "**adopting a service logic for marketing** ", marketing theory: editeur SAGE, 2006, vol, 6 N° 3.
- 6- IFLA, AIFBD, **actes du congrès de l'association internationale francophone des bibliothécaires et documentalistes, Montréal, 3-6 aout 2008, sous la dir. De gazo dominique , SAVARD Réjean,** canada: AIFBD, 2008.
- 7- kotler, philip , dubois bernard, **marketing management , 8 me ed** ; paris: publi-union, 1994.
- 8- THORHAUGE JEANS, ET; **LES BIBLIOTHEQUES PUBLIQUES ET LA SOCIÉTÉ DE L'INFORMATION.** LUXEMBOURG: OFFICE DES PUBLICATIONS DES COMMUNAUTÉS EUROPÉENNE , 1998.
- 9- vargo. stephen, l, and morgan, fred. w. (2005), **services in society and academemmic thought an historical analysis.** Journal of macro marketing .vol .25, n° 1.

المملخصات

الملخص:

المكتبة هي القلب النابض للمجتمعات المتقدمة، وهي تلعب دور كبير في خدمته عن طريق الخدمات التي توفرها للمستفيدين، ومن أهدافها تحقيق رضا المستفيد الذي هو الغاية من وجودها، لذلك لابد من تجسيد الموارد البشرية المؤهلة لتلبية احتياجات المستفيدين وهذا عن طريق تطبيق عملية جودة الأداء للعاملين بها والتي من خلالها يتعرف الفرد العامل على نقاط القوة والضعف والقصور في أداءه والتي من خلالها يتمكن العامل من تطوير موطن القوة و الارتقاء بها ومعالجة موطن الضعف وشعور العامل بالمسؤولية وأدائه لمهامه المكللة إليه بإتقان وتميز ومصادقية حتى يرتقي بمستواه المهني ورسم صورة جيدة في ذهن المستفيد عن المكتبة التي يعمل فيها بتقديم خدمات ذات جودة تلبى كافة رغبات المستفيدين.

وقد تناولت دراستنا جودة أداء العاملين في مكتبة المطالعة العمومية وكان نموذج الدراسة مكتبة المطالعة العمومية لولاية باتنة "محمد حمودة بن ساعي - حملة-"، بحيث قسمنا الدراسة إلى قسمين القسم النظري وفيه ثلاث فصول، الفصل الأول وهو عبارة عن الإطار المنهجي للدراسة وخطة سيرها، أما الفصل الثاني فهو عبارة عن مفاهيم والأطر النظرية وقد تضمننا ماهية وتعريف المكتبة، لمحة تاريخية حول المكتبة العامة، تعريف مكتبة المطالعة العمومية أهدافها وتجهيزاتها وأنواعها بالإضافة إلى التحديات التي تواجهها وتطرقنا إلى مكتبة المطالعة العمومية من خلال التشريع الجزائري وأخيرا خدماتها ونشاطاتها.

أما الفصل الثالث فكان مخصص للعاملين بمكتبات المطالعة العمومية بين المهام والوظائف وجودة الأداء.

وفيما يخص الفصل الرابع والأخير فقد تضمننا إجراءات الدراسة الميدانية أو ما يعرف بالجانب التطبيقي وقد كان عبارة عن نتائج ومخرجات للدراسة الميدانية التي قمنا بها واهم التوصيات، وفيها قدمنا أو عرفنا بمكان الدراسة وهي المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية باتنة محمد حمودة بن ساعي - حملة- والهيكل التنظيمي لها وغيرها من النظام الداخلي و خدماتها....، وقمنا بتوزيع الاستبيان وإجراء المقابلة وتحصلنا على المعلومات من عينات الدراسة وهي مجتمع المستفيدين من هذه المكتبة وقد قمنا بتحليلها وقراءتها في جداول ودوائر نسبة.

الكلمات المفتاحية: أداء العاملين. جودة الأداء. جودة أداء العاملين. مكتبة المطالعة العمومية.

Summary:

The library is the beating heart of developed societies, and it plays a major role in serving it through the services it provides to the beneficiaries, and one of its goals is to achieve the satisfaction of the beneficiary, which is the purpose of its existence. Through which the individual worker is acquainted with the strengths, weaknesses and shortcomings in his performance, through which the worker is able to develop the strengths and raise them, address the weaknesses, the worker's sense of responsibility and his performance of his tasks entrusted to him with perfection, distinction and credibility until he rises to his professional level and paints a good picture in the beneficiary's mind about The library in which he works provides quality services that meet all the wishes of the beneficiaries.

Our study dealt with the quality of the performance of workers in the public reading library, and the study model was the public reading library of the state of Batna "Mohamed Hamouda bin Saei - campaign -", so that we divided the study into two parts, the theoretical section and it has three chapters, the first chapter which is the methodological framework of the study and its course plan As for the second chapter, it is about concepts and theoretical frameworks. It included the nature and definition of the library, a historical overview of the public library, the definition of the public reading library, its objectives, equipment and types, in addition to the challenges it faces. We touched upon the public reading library through Algerian legislation, and finally its services and activities.

The third chapter was devoted to workers in public reading libraries between tasks, jobs and quality of performance.

With regard to the fourth and final chapter, it included the procedures of the field study, or what is known as the applied aspect, and it was the results and outputs of the field study that we carried out and the most important recommendations, in which we presented or knew the place of the study, which is the main library for public reading in the Wilayat of Batna Muhammad Hamouda bin Saei - Campaign - And its organizational structure and other internal system and its services.... We distributed the questionnaire and conducted the interview and obtained information from the study samples, which is the community of beneficiaries of this library, and we analyzed and read it in tables and percentage circles.

Keywords: employee performance. performance quality. Quality of employee performance. Public Reading Library.

Sommaire:

La bibliothèque est le cœur battant des sociétés développées, et elle joue un rôle majeur pour la servir à travers les services qu'elle rend aux bénéficiaires, et l'un de ses objectifs est d'atteindre la satisfaction du bénéficiaire, ce qui est le but de son existence. À travers lequel le travailleur individuel se familiarise avec les forces, les faiblesses et les lacunes de ses performances, grâce auxquelles le travailleur est capable de développer les forces et de les élever, de remédier aux faiblesses, au sens des responsabilités du travailleur et à l'exécution des tâches qui lui sont confiées avec perfection, distinction et crédibilité jusqu'à ce qu'il atteigne son niveau professionnel et brosse un bon tableau dans l'esprit du bénéficiaire sur La bibliothèque dans laquelle il travaille fournit des services de qualité qui répondent à tous les souhaits des bénéficiaires.

Notre étude a porté sur la qualité de la performance des travailleurs de la bibliothèque de lecture publique, et le modèle d'étude était la bibliothèque de lecture publique de l'état de Batna "Mohamed Hamouda bin Saei - campagne -", de sorte que nous avons divisé l'étude en deux parties, la partie théorique et elle comporte trois chapitres, le premier chapitre qui est le cadre méthodologique de l'étude et son plan de cours Quant au deuxième chapitre, il s'agit de concepts et de cadres théoriques. Il comprenait la nature et la définition de la bibliothèque, un aperçu historique de la bibliothèque publique, la définition de la bibliothèque publique de lecture, ses objectifs, ses équipements et ses types, en plus des défis auxquels elle est confrontée. Nous avons abordé la bibliothèque de lecture publique à travers la législation algérienne, et enfin ses services et activités.

Le troisième chapitre était consacré aux travailleurs des bibliothèques de lecture publiques entre tâches, emplois et qualité de la performance.

En ce qui concerne le quatrième et dernier chapitre, il comprenait les procédures de l'étude de terrain, ou ce qu'on appelle l'aspect appliqué, et ce sont les résultats et les produits de l'étude de terrain que nous avons réalisée et les recommandations les plus importantes, dans lesquelles nous avons présenté ou connu le lieu de l'étude, qui est la principale bibliothèque de lecture publique dans la Wilayat de Batna Muhammad Hamouda bin Saei - Campagne - Et sa structure organisationnelle et autre système interne et ses services.... Nous avons distribué le questionnaire et mené l'entretien et obtenu des informations à partir des échantillons de l'étude, qui est la communauté des bénéficiaires de cette bibliothèque, et nous l'avons analysée et lue dans des tableaux et des cercles de pourcentage.

Mots-clés : performance des employés. qualité des performances. Qualité de la performance des employés. Bibliothèque publique de lecture.

الملاحق

الملحق رقم 01: الاستبيان



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
المركز الجامعي - سي الحواس - بركة

معهد العلوم الإنسانية و العلوم الإجتماعية
قسم العلوم الانسانية
شعبة علم المكتبات

في إطار التحضير لنيل شهادة الماستر في علم المكتبات تخصص "إدارة المؤسسات الوثائقية و المكتبات" وللوقوف على واقع اداء العاملين بمكتبات المطالعة العمومية الجزائرية، ارتأينا وضع هذا الاستبيان لتغطية الجانب الميداني من دراستنا والموسومة بـ :

جودة أداء العاملين في مكتبات المطالعة العمومية الجزائرية:
وراسة ميرانية بالمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية
باتنة "محمد محمود بن ساعي"

تحت إشراف الدكتورة :
قداري سماح

من اعداد الطلبة
بري فاطمة
صالحى صفية

الموسم الجامعي: 2021/2020

نرجوا من سيادتكم التفضل بالإجابة على هذا الاستبيان، وكلنا أمل في الاستفادة من المعلومات المقدمة من طرفكم، ونؤكد لكم أن المعلومات التي سوف تدلون بها تبقى سرية ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي، مع تشكراتنا المسبقة لكم، وتقديرنا لحسن تعاونكم الرجاء وضع علامة (X) أمام الخيار الذي ترونه مناسباً تبعاً لوظيفتكم وخبرتكم بالمؤسسة.

المحور الأول: بيانات شخصية

- الجنس : ذكر أنثى
- السن:
- المستوى التعليمي:
- ابتدائي
- متوسط
- ثانوي
- جامعي

المحور الثاني: رضا (المستفيدين) على خدمات المكتبة

السؤال 01: هل تهتم بزيارتك وترددك الدائم على المكتبة؟

- نعم لا

السؤال 02: ما هي أهم أسباب ترددك على المكتبة؟

- إنجاز وإتمام البحوث المدرسية
- القراءة والمطالعة
- التثقيف
- للعمل الجماعي رفقة زملائك

أخرى

السؤال 03: هل تلبى مكتبك رغباتك واحتياجاتك؟

- نعم إلى حد ما لا

السؤال 04: ما هي الخدمات المقدمة من طرف مكتبك؟

- الاعارة الداخلية

- الاعارة الخارجية
- البث الانتقائي للمعلومات
- الاحاطة الجارية
- تكوين المستفيدين
- الترجمة
- التصوير
- الخدمة المرجعية

اخرى

السؤال 05: ما نوع الخدمات المقدمة من طرف مكتبك ؟

- خدمات تقليدية
- خدمات الكترونية
- الاثنين معا

السؤال 06: هل تنظيم المكتبة ومواعيدها تناسبك وترضيك ؟

- نعم
- لا

اذا كانت اجابتك لا، اذكر الاسباب مع تقديم اقتراحاتك

المحور الثالث: رضا (المستفيدين) على (العمالين)

السؤال 01: هل يتناسب عدد العمالين بمكتبك مع مستلزمات تقديم الخدمات المطلوبة من المستفيدين ؟

- نعم
- لا

السؤال 02: كيف ترى تعامل العمالين معك كمستفيد من المكتبة ؟

- ممتاز
- جيد
- مقبول
- غير مقبول

السؤال 03: كيف تقيم مدى ومستوى استجابة العمالين بمكتبك في تلبية احتياجاتك ؟

- مرضية جدا
- متوسطة على العموم
- غير مرضية تماما

السؤال 04: هل انت راض عن مستوى اداء العمالين بمكتبك ؟

- نعم
- لا

الملحق رقم (02): الدليل المقنن للمقابلة



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
المركز الجامعي - سي الحواس - بركة

معهد العلوم الإنسانية و العلوم الإجتماعية
قسم العلوم الانسانية
شعبة علم المكتبات

في إطار التحضير لنيل شهادة الماستر في علم المكتبات تخصص " إدارة المؤسسات الوثائقية و المكتبات" وللوقوف على واقع اداء العاملين بمكتبات المطالعة العمومية الجزائرية، ارتائنا وضع هذا الدليل المقنن للمقابلة لتغطية الجانب الميداني من دراستنا الموسومة بـ :

جووة أولء العاملين في مكتبات المطالعة العمومية الجزائرية:
وراسة ميدانية بالمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية
باتنة "محمرو بن ساعي"

تحت إشراف الدكتورة :
قداري سماح

من اعداد الطلبة
بري فاطمة
صالحى صفية

الموسم الجامعي: 2021/2020

المحور الأول: معلومات عامة حول العاملين بالمكتبة

السؤال 01: ما هي وظيفتك ورتبتك داخل المكتبة؟

.....

السؤال 02: ما هي سنوات خبرتكم المهنية؟

.....

السؤال 03: كيف تجدون المهام المنوطة بكم داخل المكتبة مقارنة بتكوينكم وتخصصكم

التعليقي؟

.....

.....

السؤال 04: كيف تم تعيينكم في المكتبة؟ وما رأيكم في طريقة الاختيار والتوظيف المتبعة؟

.....

السؤال 05: ما هي اهم المشاكل التي تواجهكم اثناء اداء مهامكم؟

.....

.....

المحور الثاني: آراء العاملين بالمكتبات وعلاقته بتحقيق الجودة بها.

السؤال 01: ما هو مفهومك الشخصي للاداء الجيد للعاملين داخل المكتبة؟

.....

السؤال 02: هل تقوم مكتبتكم بعملية قياس وتقييم الاداء؟

.....

السؤال 03: اذا كانت الاجابة بنعم، فعلى اي اساس يتم هذا التقييم؟

.....

السؤال 04: كيف تقيمون مستوى اداء العاملين بمكتبتكم

.....

.....

السؤال 05: بصفتك موظف بالمكتبة ما هي اهم الدوافع التي تراها مهمة واساسية للمساهمة في الرفع من مستوى اداء العاملين؟

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

السؤال 06: هل للتكوين الاكاديمي والوظيفي علاقة بمستوى اداء العاملين بالمكتبة؟

السؤال 07: قدم مقترحاتك الشخصية للمساهمة في الرفع من مستوى اداء العاملين بمكتبكم بالشكل الذي يساهم في تحقيق اعلى مستوى من الجودة ورضا المستخدمين.

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

شكرا على تعاونكم