

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة عبد الحميد بن باديس - مستغانم -



UNIVERSITE
Abdelhamid Ibn Badis
MOSTAGANEM

شعبة علم المكتبات والمعلومات

كلية العلوم الاجتماعية

قسم العلوم الإنسانية

تخصص نظم المعلومات التكنولوجية الحديثة والتوثيق

مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر لعلم المكتبات والمعلومات الموسومة بـ:

الرضا الوظيفي للعاملين في المكتبات العامة
المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية مستغانم - نموذجاً -

من اعداد الطالبين:

*قلواز صالح الدين.

*قلال صالح.

رئيساً	د.الأستاذعبدالله الثاني نادير
مشرف ومقرراً	الأستاذ وزار سليمان
مناقشاً	الأستاذة إبراهيم نبيلة

السنة الجامعية: 2016/2015

الخاتمة:

نظرا للقوي في مهنة المكتبات من أهمية من تقدم المهنة وتطورها، حيث اتضح من خلال هذه الدراسة المصادر البشرية هو الركيزة الأساسية لكافة العمليات والأنشطة التي تمارسها المؤسسة في تحقيق أهدافها، فهو المتغير الأساسي والمحرك الذي يتوقف على نجاح المؤسسات.

ومن هنا يمكن تلخيص أهم النتائج المتوصل إليها فيما يلي:

يعتبر العنصر البشري بالركيزة الأساسية لكافة العمليات والأنشطة التي تمارسها المؤسسة في تحقيق أهدافها، فهو المتغير الأساسي للمحرك للعناصر الإنتاجية أو الأساس الذي يتوقف عليه نجاح أو فشل نشاط المؤسسة.

- إن المحرك الأساسي لادافعية الموظف الأداء عمله هو درجته رضاه عن العمل محققا الحصول الموظف على حوافر ذات قيمة بالنسبة له، أي عندما يكون الأداء هو المسار الذي يحقق أهدافا هامة ذات قيمة ومنفعة تكون هذه الحالة عندما تعطى الحوافر والعوائد (أجر، ومكافآت، وخدمات، ومعاملة ... إلخ)، بناء على ما يحققه الموظف من أداءات خاصة عند تحقيق أداء عالمي ظلنظام حوافر مشروع طة فتنز دادإشاعاته يوز دادبالتبعية رضاه.

- إن على الموظف دائما أن يوازن بين البقاء في عمله لايرض عنهما اشتدتمعاناته وبين الانضمام إلى معسكر البطالة وعليها أن يعلم أن احتمالا المعاناة الناتجة عن عدم الرضا أخف من المشكلات التي سيترتب عليها ترك عمله والانضمام إلى معسكر البطالة وذلك ما يمارسها من آثار على توازنه البدني والنفسي واستقرار حياتها الاجتماعية.

- أن الأجر لا يمثل مصدر إشباع إلا للحاجات الدنيا وأنتوفر هلايسبب الرضا أو السعادة وإنما يمنع فقط مشاعر الاستياء من أن تستحوذ على الموظف، وبالتالي توجد علاقة طردية بين مستوى الدخل والرضا عن العمل كلما زاد مستوى الدخل زاد الرضا عن العمل. والعكس فالأجر وسيلة لإشباع الحاجات الاجتماعية.

شكر و تقدير

أتقدم بالشكر الجزيل الى الأستاذ المشرف وزار الدي أبى إلى أن يوافق على هذه الدراسة إشرافا ؛ توجيهها و إرشادا فله منا عظيم العرفان على صبرنا معها طيلة مدة إنجاز هذه الدراسة .

كما أتقدم بالشكر الموفور الى كل الأساتدة الدين لم يبخلوا علينا بالنصيحة و تقديم المعلومات فيما يخص البحث و إنجاز الدراسة .
والى كل الدين كانوا لي سندا قريبيهم و بعيدهم .
الى كل هؤلاء عظيم الشكر و العرفان .

إهداء ثمرة كدي و كفاحي

بسم الله الرحمن الرحيم

”قل إعملوا فسيرى الله عملكم ورسوله و المومنون“

صدق الله و العظيم

إلهي لا يطيب الليل إلا بشكرك و لا يطيب النهار الى بطاعتك ... و لا تطيب اللحظات إلا بدكرك .. و لا تطيب الآخرة إلا بعفوك ... و لا تطيب الجنة إلا برؤيتك الله جل جلاله إلى من بلغ الرسالة و أدى الأمانة .. و نصح الأمة .. إلى نبي الرحمة و نور العالمين .. إلى من كلله الله بالهيبة و الوقار .. إلى من علمني العطاء بدون إنتظار .. إلى من أحمل إسمه بكل إفتخار .. أرجو من الله أن يمد في عمرك لترى ثماراً قد حان قطفها بعد طول إنتظار و ستبقى كلماتك نجوم أهتدي بها اليوم و في الغد و إلى الأبد ... و الودي العزيز إلى ملاكي في الحياة .. إلى معنى الحب و إلى معنى الحنان و التفاني .. إلى بسمه الحياة و سر الوجود

إلى من كان دعائها سرنجاحي و حنانها بلسم جراحي إلى أعلى الحبايب .. أُمي الحبيبة . إلى من بها أكبر و عليها أعتد .. إلى شمعة متقدة تنير ظلمة حياتي إلى من بوجودها أكتسب قوة و محبة لا حدود لها .. إلى من عرفت معها معنى الحياة .. أختي إلى أخي و رفيق دربي و هذه الحياة بدونك لا شيء معك أكون أنا و بدونك أكون مثل أي شيء .. في نهاية مشواري أريد أن أشكر على مواقفك النبيلة إلى من تطلعت لنجاحي بنظرات أمل . إلى إخوتي اللتي لم تلدهم أُمي .. إلى من تحلوا بالإخاء و تميزوا بالوفاء و العطاء إلى ينابيع الصدق الصافي إلى من معهم سعدت ؛ و برفقتهم في دروب الحياة الحلوة و الحزينة سرت إلى من كانوا معي على طريق النجاح و الخير .. إلى من عرفت كيف أجدهم و علموني أن لا أضيعهم إلى **شهبين** و **الكثكوة بلقييس** أبناء أخي ؛ إلى أبناء أختي **عبد المجيد** و **عماد الدين** و **الكثكوة الصغير قصي** أهديكم هذا النجاح و أئتمنا أن أراكم في هذا المكان مثلي .

الفصل الثالث: الرضا الوظيفي:

تمهيد:

على الرغم من وجود العديد من الاتجاهات الخاصة بالعمل، فإن الرضا الوظيفي أهم ظاهرة نالت الاهتمام الكبير من قبل العلماء السلوكيين، بحيث يعتبر الرضا الوظيفي من أكثر مواضيع علم الإدارة غموضاً ذلك لأنه حالة انفعالية متعلقة بالموظف يصعب فهمها، ولعل هذا الغموض أدى إلى ظهور المئات من البحوث والدراسات حول هذا الموضوع، فمنهم من اعتبر الرضا الوظيفي كمتغير مستقل يؤثر في سلوك الموظفين، وعليه سنعرض في هذه الدراسة مفهومه، عوامله، ومحدداته.

1- مفهوم الرضا الوظيفي:

قد يكون من إيجابيات تعريف شامل للرضا الوظيفي نظراً للمصطلحات التي شاع استخدامها للتعبير عن مشاعر الأفراد تجاه وظائفهم، وإن اختلفت مدلولها إلا أنها تشير عن الاتجاهات التي يحملها العاملين.

"ويشار إلى الرضا في اللغة العربية بأنه ضد السخط، وفي اللغة الإنجليزية يعرف بأنه التعويض أو التحسن أو الإشباع لرغبة أو حاجة، كما يشير إلى الحاجة أو الكيفية التي تشبع الكائن فهو مصدر لتحقيق الرغبة.

أورد الباحثين تعريفات متعددة حول الرضا الوظيفي من بينها:

أ- تعريف دانيال v. Daniel: فهو يرى من المفيد التمييز بين مفهوم الرضا من العمل، ومفهوم الرضا عن العمل، فقد يكون العاملون راضون في العمل، ولكن ليس في العمل نفسه، أي أن مصدر الرضا يكون عن طريق الجو الاجتماعي للعمل نفسه¹.

ب- تعريف سميث Smith: يرى أن مدلول كلمة "الرضا تعني التجاوب الموجود بين العامل و العامل الذي يشغله، و الرضا عن العمل ينتج عندما يتجاوب العمل مع احتياجات العامل"²، فهو يرى بأن الرضا يتحقق إلا إذا كان العمل يحقق إشباعاً لاحتياجات العامل.

¹ طلعت إبراهيم، لطفی، علم اجتماع التنظيم، مصر: مكتبة غريب، 1992، ص 134.

² حمودي، إبراهيم، السلوك الإنساني والتنظيم، الإدارة الحديثة، الإسكندرية: دارالجامعات، ص 62.

حيث يعرفه هوبيك1953hoopeck: على أنه "مجموعة الاهتمامات بالظروف النفسية والمادية والبيئة التي تجعل الفرد يقول بصدق أنى راض عن وظيفتي".¹

1-1 نظرة تاريخية حول الرضا الوظيفي:

لقد تزايد الاهتمام بموضوع الرضا الوظيفي للعاملين منذ بداية القرن الحالي في الدول المتقدمة ولعل مراد ذلك الاهتمام إلى محاولة الإدارة المستمرة في الثورة الصناعية 1750-1765 لضمان ولاء العاملين، والواقع أن اهتمام الإدارة بالجانب المعنوي الأفراد يعد من التحولات الحديثة في مجال دراسة إدارة الأفراد و إدارة شؤون الموظفين، ومنذ الثلاثينات من هذا القرن وموضوع الرضا الوظيفي يلاقي الاهتمام المتزايد من الباحثين في مجال علم النفس والسلوك التنظيمي في الولايات المتحدة الأمريكية واروبا الغربية، وتطور هذا الاهتمام بالموضوع بغرض رفع مستوى العاملين، ويذكر كامل والبكري أن عدد ما كتب عن موضوع رضا الوظيفي من دراسات وأبحاث يزيد عن أربعة آلاف بحث ومقالة، غير من الملاحظ أن غالبية ركزت على العاملين في القطاع الصناعي وقليل منها تم توجيه إلى قطاع الخدمات، وبالتالي كان الحظ العاملين في مجال التعليم قليلا، وحتى في هذا المجال كان التركيز في الدراسات والأبحاث على معلمي المدارس الثانوية وما دونها .

ومع أن الرضا الوظيفي للعاملين في مختلف المجالات قد بدأت في وقت مبكر نسبيا، فإن دراسة الرضا الوظيفي للعاملين في المجال المكتبي والمعلوماتي يعد موضوعا حديث عهد بالبحث، والدراسة حيث بزر في السبعينات الميلادية، فقبل تلك الفترة كان تركيز البحوث على القيم والاتجاهات والسمات المتعلقة بالمكتبيين، ولذا فقط كان من المأخذ على المهنة المكتبية أنها لم تعط اهتماما كافيا بالعنصر البشري.

يذكر أن الاهتمام بقضية الرضا الوظيفي الى الوسط المكتبي من الدراسات التي أثيرت وعولجت من طرف الإدارة، ومكانة المعلومات بالنسبة الى الإدارة ليست خافية، فقد أدى النمو الكبير للمؤسسات الاقتصادية والاجتماعية في حجمها ونشاطها الى اهتمام الإدارة بتطوير مكاتب والمعلومات لمواكبة متطلبات ذلك النمو المتزايد لمتخذي القرار بالمعلومات المناسبة في الوقت

¹الصيرفي، محمد. السلوك الاداري والعلاقات الانسانية، الإسكندرية: دار الوفاء للطباعة والنشر، 2007، ص120.

المناسب مما يساعد على صنع قرارات ناجحة. و لكي نضمن ان توفر المكتبات و نظم المعلومات للإدارة المعلومات المناسبة فإن ذلك يتطلب جهازا بشريا مؤهلا قادرا على تنظيم وتقديم المعلومات المناسبة المطلوبة، ولا ريب أن إنتاجية موظفي المكتبة في هذا مجال تتأثر بمدى الرضا الوظيفي لديهم، ويعطي فرنسوني عرضا موجزا للبحوث النظرية و الدراسات الميدانية في مجال الرضا عن العمل التي أجريت في مجال المكتبات والمعلومات، و يذكر أن دراسات الرضا الوظيفي في هذا المجال عالجت العلاقة المفترضة بين الرضا الوظيفي، والأداء كما دفعها التقبل السائد بين المكتبيين لنظرية العلاقات الإنسانية، ويمكن القول ان نourse كان واحد من الباحثين الرواد الأوائل في مجال الرضا الوظيفي في مجال المكتبات، ففي عام 1937 درس العوامل الأساسية لعدم الرضا بين المكتبيين عن العمل وتحولهم الى أعمال أخرى، ووجد أن من تلك الأسباب رقابة العمل الكثير، وقلّة فرص التقدم وضعف الحوافز وضعف المرتبات¹، ويرى هوبوك² من خلال دراسته المركزة حول الرضا الوظيفي، حيث درس العوامل التي تؤثر في الرضا عن العمل مثل التغيب و ظروف العمل و الإشراف².

1-2 العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي:

هناك العديد من العوامل المؤثرة في درجة الرضا الوظيفي والتي لا بد للإدارة أن تركز عليها لتحقيق الرضا الوظيفي للعاملين و أهم هذه العوامل³:

-الأجر والرواتب:

يعد الأجر وسيلة مهمة لإشباع الحاجات المادية والاجتماعية للإفراد وقد أشارت الكثير من الدراسات الى وجود علاقات طردية بين مستوى الدخل و الرضا عن العمل، فكلما زاد مستوى الدخل للإفراد ارتفع رضاهم و العكس صحيح ومن الجدير ذكره أن "هرزبرج"خالف هذا الرأي في نظريته عندما أكد بن الاجر هو من الحاجات الدنيا التي تؤدي الى الرضا⁴.

¹ سالم محمد، سالم. الرضا الوظيفي للعاملين في المكتبات الجامعية بالمملكة العربية السعودية، الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، 1998، ص54.

² نفس المرجع، ص251.

³ بربر، كامل. إدارة الموارد البشرية وكفاءة الأداء التنظيمي، بيروت: المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع، 1997، ص88

⁴ محمد عباس، سهيلة. إدارة الموارد البشرية، مدخل استراتيجي، ط2، عمان: دار وائل للنشر، 2006، ص176

فالأجر هو ذلك المقابل الذي يتقاضاه من يعمل في خدمة الدولة، وإدارات حكومية عامة أو في مؤسسات خاصة وذلك بتأدية عملا معين أو وظيفة معينة، كما يعتبر الأجر إحدى الحقوق الأساسية بل أولها على الإطلاق التي يتمتع بها العامل وهذا حسب ما جاء في المادة 5،6 من القانون 11،90¹.

-محتوي العمل وتنوع المهام:

يمثل محتوى العمل وما يتضمنه من مسؤولية والصلاحيات ودرجة التنوع في المهام أهمية للفرد، حيث يشعر الفرد بأهميته عندما يمنح صلاحيات لإنجاز عمله، ولذلك يرفع مستوى رضاه عن

العمل كلما تنوعت المهام كلما ارتفعت درجة الرضا عند العمال، وذلك كما يحققها متنوع عملة تكرار المهام وهذا يقلل من الملل، لكن تنوع المهام لا يحقق الرضا إلا إذا توفر التكامل بين المهام درجة الذكاء عند العاملو الإحداثا لعكس، إذ قد يحدث الاستياء والملل عند العمال ذو مستوى ذكاء منخفض يفضلون المهام المتكررة.

تتوقف قدرة الفرد على في العمل في اماطة اعمال او مهام تتناسب مع قدرته ومعرفته، وهذا ينعكس على الرضا، الذي يتحقق ذلك لذلك فإن تهيئة البرامج التدريبية و التطويرية لرفع قدرات و إمكانيات العاملين يساهم في شعورهم بأهميتهم في المنظمة و يترتب على ذلك ارتفاع في رضاهم

فكلما أدر كالفرد أنه يوظف قدراته كلما ارتفع رضاه عن العمل و عما يقدمه من مجهود، ولقد أكدتنا نتائج دراساتنا من " بروفي - 1959 فروم 1962 كورن هورس " 1964 وحسب تصور ما سلوفينا استخدام الفرد ل قدراته ومهاراته هي مثالاً ل شبا عا الحاجة تحقيق الذات .

¹ الصغير بعلي، محمد. تشريع العمل في الجزائر، الجزائر: العلوم للنشر والتوزيع، 2000، ص 17.

-فرص التطور و الترقية المتاحة للفرد:تتيح المنظمات للأفراد فرص الترقية وفقا للكفاءة التي تساهم في تحقيق الرضا الوظيفي، إذ أن اشباع الحاجات العليا ذو أهمية لدالأفراد ذوي الحاجات العليا¹، فالترقية هي " تعيين في وظيفة أعلى علمنا الوظيفة التي يشغلها، ويكون هذا التعيين مقرونا بنمو في الاختصاصات الوظيفية، وتغيير في الواجبات، وزيادة في المسئوليات وتوزيع زيادة في الراتب².

ويشير فرسوني الى أن دراسة الرضا الوظيفي قد أصبحت قضية تتداخل في معالجتها عوامل جمة، وان الأبحاث التي عالجت الرضا الوظيفي بين العاملين في المكتبات قد عالجت المتغيرات

التالية:

43

- علاقات العمل ذاته.
- السن، الجنس.
- المجموعات المهنية.
- مدة العمل في ممارسة مهنة معينة.
- مستوى الرقابة.
- الالتزام المهني.
- الدائرة التي يعمل فيها الموظف.
- أثر التدريب والاعداد الفني.
- أثر بيئة العمل.
- الحوافز.
- العلاقات الإنسانية.

ويحدد كيث Keith ستة عوامل مهمة للرضا عن العمل، تتصل الثلاثة الأولى بالعمل مباشرة

بينما الثلاثة الأخرى تتصل بظروف او جوانب أخرى، وتلك العوامل هي:

- كفاية الاشراف المباشر.
- الرضا عن العمل نفسه.

¹ محمد، سهيلة. مرجع سابق، ص. 178.

² بن محمد، إبراهيم، العبود، منصور المعشوق، عبدالعزيز. تقويم مدموموضوعية أساليب الترقية في الخدمة المدنية، المملكة العربية السعودية: الإدارة العامة للبحوث، دت، ص 21

- الاندماج مع الزملاء في العمل.
- توفير الهادفة والأهداف والتنظيم.
- الحالة الصحية والبدنية والذهنية.

ويذكر فليبو flippo قائمة أخرى من العوامل المؤثرة على رضا الأفراد ومن بين هذه العوامل:



- الأجر.
- الاستقرار في العمل.
- تقدير العمل المنجز.
- القيادة العادلة والكفاءة.
- الفرص المتاحة.
- الانسجام مع الزملاء في العمل.
- المزايا التحصل عليها خلال الأجر المركز الاجتماعي.
- القيام بالعمل له أهمية.

ولاحظ هوبوك hopcock هو أحد البارزين في هذا المجال من مراجعته لبعض البحوث في

موضوع الرضا الوظيفي ان من بين العوامل التي تحقق الرضا عن العمل ما يلي:

- السن، الطموح.
- المواقف.
- توافر المعلومات عن الوظيفة.
- النقد.
- درجة صعوبة العمل.
- من تحققه الوظيفية من مكاسب مالية.
- الظروف الاقتصادية.
- المركز الاقتصادي.
- مستوى التعليم للموظف.

- الاتجاهات العصبية للموظف.
- الاستقرار الوظيفي.

45

ويمكن القول إن تطوير العاملين يؤدي إلى سبيل إلى الاستقرار وإلى تجديد المعرفة والمهارات، حيث إن الطاقة البشرية تعد ذات قيمة لا تقدر وخاصة في المنظمات الموجهة نحو تقديم الخدمات مثل المكتبات، لذا ينبغي استغلالها بشكل جيد وتوفير كل ما من شأنه ارضاها بالصورة المنشودة، والتطوير من هذا المنطلق يمكن النظر إليه على أنه دافع وحافز على تحسن حالة الرضا في المكتبة، فضلا على كونه يرفع من الروح المعنوية يحفزهم على المزيد من الإنتاج¹.

1-3 النظريات المفسرة للرضا الوظيفي :

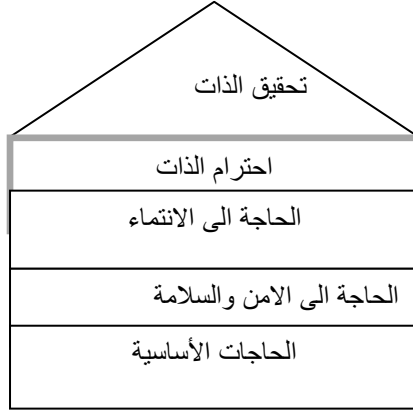
نظرا للأهمية العنصر البشري تعددت الدراسات حول الرضا الوظيفي، فهناك العديد من النظريات والرؤى التي حاولت تفسير الرضا الوظيفي، مما لا شك إن هذه النظريات قد أرسيت مبادئ هامة أساليب فنية وأفكار تركز على تأملات فكرية راسخة وفروض علمية، ونتائج قد نجحت حينما وضعت في مجال التجربة وسنقوم بعرض أهم هذه النظريات على النحو التالي:

1- النظرية الإنسانية:

تعد نظرية الإنسانية أو ما تعرف بنظرية تدرج الحاجات وأكثرها شيوعا تم تطويرها عام 1943 و من ثم نشرها 1954 عند نشر "أبراهام ماسلو" في كتابه الحافز و الشخصية، و ترى هذه النظرية التي أوضحت أن دوافع الفرد العامل في العمل لا تقاس بالدوافع الاقتصادية و الاجتماعية فقط، و إنما تمت دوافع أسمى من ذلك لا تقل أهمية في تأثيرها على سلوك الفرد، بمعنى آخر على رضاه بشكل عام، وقد قسم "ماسلو" الحاجات الإنسانية إلى خمسة مستويات وإن حاجات الأفراد يمكن أن يتم ترتيبها على شكل هرم، في الإشارة إلى الأسبقية التي تحظى بها هذه الحاجات لدى الأفراد، ويتم الانتقال من مستوى إلى آخر حسب الترتيب المقدم من طرف ماسلو إذا ما أريد إشباعها وهذه الحاجات يمكن أن تدرج في الشكل التالي:

¹ سالم محمد، سالم، مرجع سابق، ص 87

الشكل رقم 1: سلم ماسلو للحاجات الإنسانية



المصدر: إحسان دهش جلاب: إدارة السلوك التنظيمي في عصر التغير، ص221.

ويمكن وصف الحاجات التي ذكرها ماسلو كالآتي:

- الحاجات الأساسية:تتضمن الحاجات الأساسية وهي مجموعة الحاجات الضرورية لبقاء الفرد،وتتضمن الحاجة الى الطعام والماء والهواء، الكساء، الأجور، الحوافز، أوقات الاستراحة.
- حاجات الأمن والسلامة:تتضمن في حاجة الفرد الى الأمن والحماية،بما في ذلك حماية النفس من الأخطار التي تهدد حياته او تهدد مستقبله او مستقبل أسرته، ويقابل هذه الحاجات لدى الأفراد في المنظمات الحاجة الى الأمان الوظيفي في المدى القصير او المدى الطويل.
- الحاجات الاجتماعية:وتعرف أيضا بالحاجة الانتماء، وتتنظم الحاجات اللازمة لتحقيق التفاعل الاجتماعي وتتمثل في الحاجة الى الانتماء الى الأسرة أو الجماعة او الوطن،والحاجة الى الصداقة والحب.

الحاجة الى تحقيق الذات:وهي من أصعب أنواع الحاجات،وتتضمن هذه الحاجة رغبة الفرد في التكوين قدرته وتطويرها،والتعبير الى أقصى حد عن مهارات الفرد وعواطفه وعلى النحو الذي يحقق ذاته في الواقع العملي.

وتقوم نظرية الحاجات الإنسانية على مبدئين أساسيين هما:

-إن حاجات الفرد مرتبة ترتيباً تصاعدياً على شكل سلم، يعكس أولوياتها عند الفرد، يبدأ بحاجات الأساسية وتنتهي بحاجات تحقيق الذات.

-إن الحاجات الغير المشبعة هي التي تؤثر في سلوك الفرد وتحفزه، أما الحاجات المشبعة فلا تؤثر في سلوك الفرد وبالتالي فإن دورها ينتهي في عملية التحفيز.

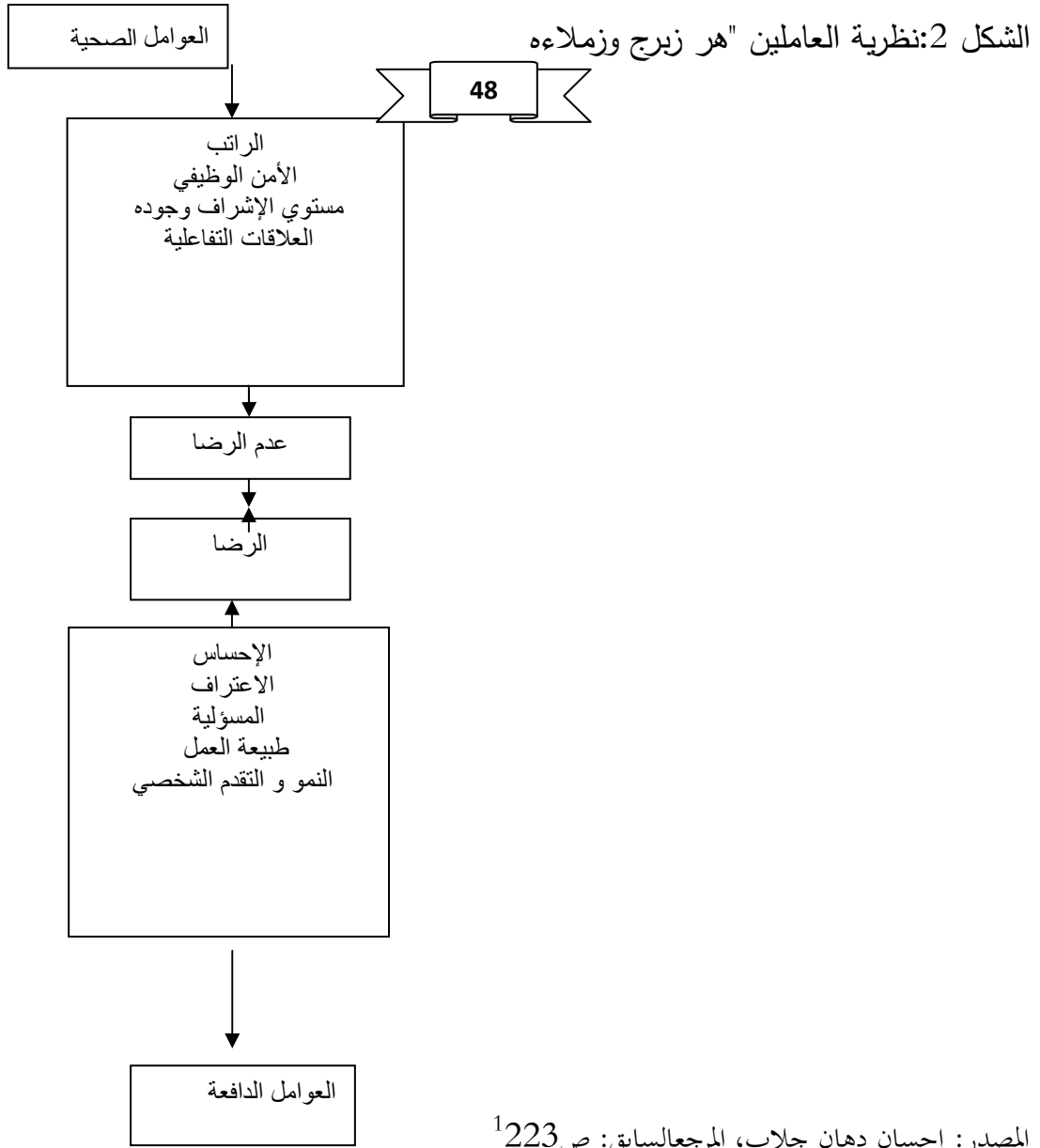
2-نظرية العوامل المزدوجة "فريدريك هير زبرج":

قدم "هير زبرج" نظريته والتي عرفت بالنظرية ذات العاملين أو العنصرين وتقوم على تقسيم العوامل الى الصنفين التاليين:عوامل الرضا والعوامل الوقائية.

واعتمدت هذه الدراسة على نظرية الحاجات "لماسلو" كأساس لدراسة الرضا الوظيفي ودلالاته، فالرضا عن العمل ليس عكس عدم الرضا عن العمل فالأسباب التي تؤدي الى الرضا تختلف الى الأسباب التي تؤدي الى عدم الرضا، وتقوم فكرة النظرية وفقاً لما يلي:

-مجموعة العوامل الدافعة:وهي عوامل موجودة داخل الفرد نفسه، والتي تدفعه نحو العمل ومن بين هذه العوامل: التقدم، المسؤولية، الإنجاز، اعتراف الآخرين واحترامهم للعمل الذي يمارسه الفرد.

-مجموعة العوامل الصحية:وهي تلك العوامل التي تتعلق بالبيئة التي تؤدي بها الفرد عمله (نمط إدارتها، نمط الأشراف،العلاقة بين بين الأفراد، الراتب، ضمان الوظيفة،المركز الوظيفي)،فتوفر هذه العوامل بشكل جيد سيؤدي الى اختفاء مشاعر الاستياء وعدم الرضا.وكخلاصة لما ورد من شاء نظرية العاملين يمكن أن نوضح نظرية هر زبرج في الشكل الاتي:



3- نظرية التوقع :

لقد وضع هذه النظرية فكتور فروم victorh.vroom في منتصف الستينات من القرن العشرين، ومنذ ذلك الوقت لقيت هذه النظرية رواجاً بين الأبحاث، وقد طورها في أواخر الستينات مفكرون بارزون أمثال بورتير lymanw. porter و ادوارد لولر Edward f. Lawler².

¹جلاب، احسان دهان ، إدارة السلوك التنظيمي في عصر التغيير. عمان: دار الصفاء للنشر و التوزيع، 2011، ص ص 221 223

² عبد الباري، إبراهيم، الصباغ، زهير. إدارة الموارد البشرية في القرن الحادي والعشرون، الأردن: دار وائل

للنشر، 2008، ص 398.

وتقوم هذه النظرية على أساس القيام بعمل معين، فدافعية الفرد لأداء عمل معين تتحكم فيه محصلة العوائد التي يتوقع ان يحصل عليها الفرد أو شعوره واعتقاده بإمكانية الوصول الى هذه العوائد، وترتكز هذه النظرية على ثلاثة ركائز وهي:

- الجاذبية للمنفعة: ومدى الأهمية التي يعطيها العاملين للنواتج المتحصلة أو الكفاءة التي يحققها في عملة.

- الارتباط بين الأداء والمكافأة: وهي درجة الاعتقاد الأفراد العاملين بأن مستوى أدائهم سوف يؤدي الى تحقيق النتائج المرغوبة.

- الارتباط بين الجهد و الأداء: و هي احتمال المدرك للعاملين، بأن الجهد المبذول سيؤدي الى تحقيق الأداء¹.

وتفترض نظرية التوقع الاتي:

- يمتلك الأفراد حاجات مختلفة لذلك فهم يختلفون فيما بينهم في تقييم النتائج.

- يختار الأفراد الاتجاهات المدركة إذا ما تعين عليهم الاختيار بين بدائل تصرف مختلفة.

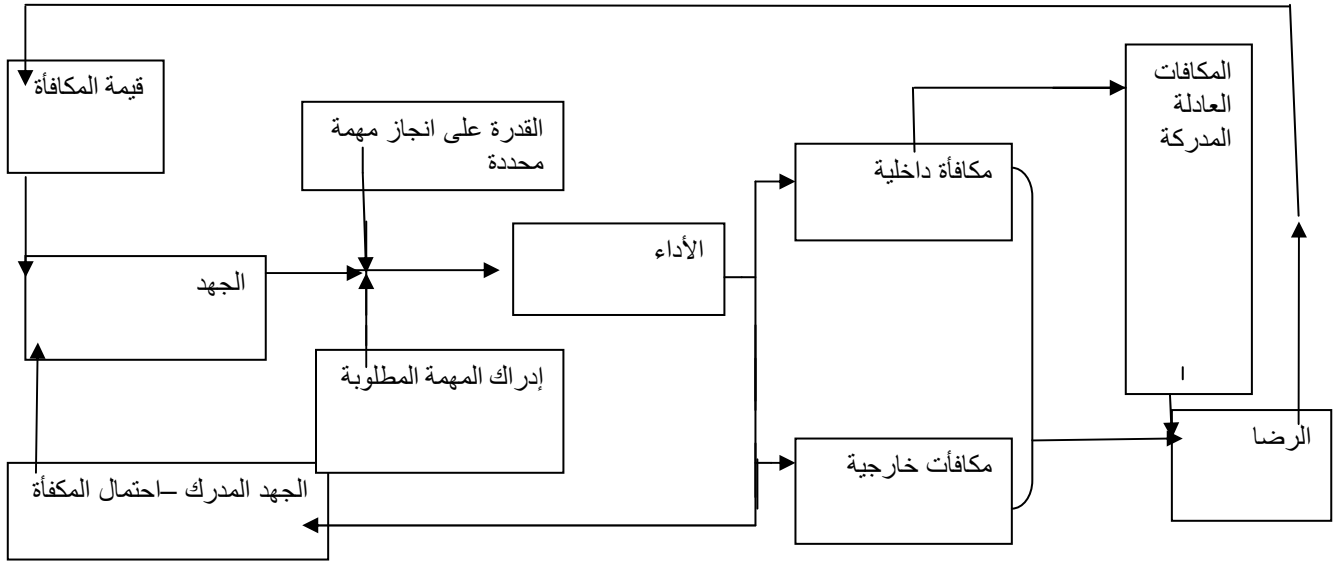
- يختار الافراد بين بدائل التصرف على أساس توقعاتهم الخاصة بالاحتمال تحقيق أي من هذه البدائل للنتيجة المرغوبة.²

ولكي يتم إتباع وجهة نظر رواد هذه النظرية من خلال العرض المقدم يمكن النظر في الشكل التالي:

الشكل رقم:03: نظرية التوقع من منظور (porter Lawler، 1968)

¹ محمد، صالح، الحنوي، محمد، حسن. السلوك التنظيمي، الأردن: جامعة دمشق، 1997، ص26

² احسان دهش، جلاب، مرجع سابق، ص228



4-نظرية إشباع القيمة:

يرى إدوين لوك edwinloke ان المسببات الرئيسية للرضا عن العمل هي قدرة ذلك العمل على توفير العوائد ذات القيمة العالية لكل فرد على حدي، وأنه كلما استطاع العمل توفير العوائد ذات القيمة للفرد كلما كان الفرد راضيا عن العمل. ويرى " لوك " أن الفرد يقوم أولاً بتحديد الفرق بين ما يحتاجه وبين ما يدرك انه يتحصل عليها، ثم يحدد القيمة أو الأهمية لحاجات التي يريدتها.

5-نظرية الادراك:

تشير هذه النظرية الى تفهم الرضا عن العمل يجب أن يكون في ضوء إدراك الفرد للعمل الذي يؤديه، وذلك لأن أنصار هذا الاتجاه يعتقدون ان السلوك الفردي إنما يحدث طبقا لإدراك الأفراد لطبيعة الموقف، وليس للموقف ذاته، غير أن الكثير من الباحثين في مجال الرضا الوظيفي لم يتعرفوا على حجم الدور الذي يلعبه إدراك الفرد في عملية تكوين اتجاهات الرضا الوظيفي، و يرى الكثير منهم أن عملية تكوين الاتجاه نحو العمل سواء بالرضا أو عدم الرضا هي أكثر تعقيدا من هذا التفسير المبسط الذي أوضحه الإدراك، و ان الإدراك ما هو إلا عاملا وسيطا بين المتغيرات الموقفة من ناحية الاتجاهات الفرد¹.

¹سلطان، محمد سعيد. السلوك الإنساني في المنظمات، الاسكندرية: دار الجامعة الجديدة، 2004، ص 201.

6-نظرية "x" و "y" لدوغلاسماكر يجور:قدم هذا العالم وجهة نظر الخاصة بطبيعة البشر،حيث قام باختيار افتراضات أساسية من السلوك البشري،كما قدم نظريتين مختلفتين للطبيعة البشرية أ-نظرية "x":وهذه النظرية على مجموعة اقتراحات أهمها:

- الإنسان بطبعه كسول لا يحب العمل.
- الإنسان خامل لا يريد تحمل المسؤولية في العمل.
- يفضل الفرد دائما أن يجد شخصا يقوده ويوجهه ويشرح له ماذا يعمل.
- العقاب او التهديد من الوسائل لدفع الإنسان إلى العمل.
- لابد من الرقابة الشديدة والدقيقة على الإنسان لكي يعمل.
- الأجر والمزايا المادية الأخرى من اهم حوافز العمل.

وعلىأساس هذه الافتراضات اتخذت الإدارة التقليدية الخطط والأساليب الملائمة لإدارة الجهد البشري،وجعلت التهديد والإشراف المحكم على العاملين وسائلها، وهذه السياسة وضعت لتتناسب افتراضات ظالمة في سلوك الأفراد.

ب-نظرية "y":

هذه النظرية إلى جانب إيمانها بدوافع العمل وحاجات العاملين فإنها تحاول تقديم افتراضات أخرى تفسر بعض مظاهر السلوك وهذه الافتراضات:

- ان الجهد الجسمي والعقلي الذي يبذله العامل في عمله هو شيء طبيعي كالعاب والراحة.
- أن الرقابة الخارجية والتهديد بالعقاب ليست الوسيلة الوحيدة التي تدفع العاملين لبذل الجهد من أجل تحقيق الأهداف التنظيمية، إذ أن العامل سوف يقوم بممارسة الرقابة الذاتية والتوجيه الشخصي من أجل الأهداف التي التزم بها.
- إن العنصر البشري يعرف كيف يبحث عن المسؤولية وليست فقط قبولها.
- يعمل الإنسان أملا في الحصول على المكافآت لا خوفا من العقاب.

و بالنظر إلى هذه النظرية و الافتراضات التي جاءت بها لأنها ترى إن الأفراد يحبون العمل و يرغبون في المسؤولية و إيجاد نوع من الإبداع، والرغبة في تحقيق أهداف المؤسسة من خلال الرقابة الذاتية والتوجيه الشخصي¹.

2 الرضا الوظيفي وميكانيزماتهتحقيقه:

إن المكتبات توجد لتحقيق الأهداف، وإن المقياس الحقيقي لفاعلية الفرد في وظيفته هو مستوى أداءه، ويمثل الرضا الوظيفي أحد هذه الخصائص وهذا من خلال ما سيتم التطرق إليه:

1-2 البرامج الداعمة للرضا الوظيفي:

هي مجموعة من النواتج التي تهدف إلى المحافظة المستوى المطلوب من الرضا الوظيفي وتدفع لأفراد باتجاه تحقيق الأهداف ومن أهم هذه البرامج ما يلي:

أ-برنامج صيانة القوى العاملة:تتمثل تلك البرامج الإجراءات التي تستهدف عدم تآكل مهارات وخبرات العاملين، بالإضافة إلى تطوير قابليتهم لأغراض الإبداع والابتكار ومن هذه البرامج مثلا تلك الخاصة بالتدريب وتنمية المهارات الإبداعية، والبرامج الخاصة بالنظر في سياسات الأجور والحوافز.

ب-برنامج تحسين بيئة وظروف العمل:يحتوي هذا البرنامج عادة على الإجراءات التالية:

- تهيئة مكان عمل نظيف، ومرتب من حيث الإضاءة التهوية والأثاث.
- معالجة حالات التعب والإرهاق وذلك بدراسة ساعات العمل ومراعاة حاجة العاملين إلى الراحة.

- تقليل مصادر الضوضاء، وذلك عن طريق عزل الآلات والمعدات ذات الانزعاج واستعمال المواد العازلة في السقوف والجدران.

- التقليل من رتابة الأعمال من خلال برامج الإثراء او التوسع الوظيفي.

د-برنامج الرفاهية الاجتماعية:وذلك من خلال الاهتمام بالحوافز المعنوية ذات الطابع الاجتماعي، كالنوادي و الأسواق ووسائل 1المواصلات وبناء سكنات للعاملين مما يدفع العاملين نحو الأداء الأفضل و يجب أن تكون هذه الحوافز شاملة لعدد اكبر من العاملين و إن تكون مستمرة¹.

¹ جلدة، سامر بطرس. السلوك التنظيمي و النظريات الإدارية الحديثة، عمان: دار أسامة للنشر، 2007، ص95.

2-2 أسباب الاهتمام بالرضا الوظيفي:

يمكن تقسيم مسببات الرضا عن العمل إلى مجموعتين: مسببات خاصة بالتنظيم ومسببات خاصة بالفرد.

أ- المسببات التنظيمية لرضا: وهي العوامل التي يمكن أن تساهم في شعورنا بالرضا الوظيفي وأهمها:

- نظام العوائد: مثل الحوافز والمكافآت والترقيات، ويشعر الفرد إذا كانت العوائد يتم توزيعها وفقا نظاما توافرها بالقدر المناسب وبالشكل العادل.

- الإشراف: إن إدراك الفرد بمدى جودة الإشراف الواقع عليه يؤثر في درجة رضاه عن الوظيفة والأمر هنا يعتمد على إدراك الفرد ووجهة نظره حول عدالة المشرف واهتمامه بشؤون المرؤوسين وحماية لهم.

- تصميم العمل: حينما يكون العمل تصميم سليم يسمح بتنوع، المرونة، التكامل، الأهمية، الاستقلال، وتوافر المعلومات كاملة يكون هناك ضمان نسبي بالرضا عن العمل.

ب- المسببات الشخصية للرضا:

أظهرت الدراسات ان الرضا عن العمل يتأثر بشخصية الفرد، فهناك أناس بطبيعتهم وشخصيتهم أقرب الى الرضا أو الاستياء ومن أهم هذه المسببات ما يلي:

- احترام الذات: كلما كان هناك ميل لدى الأفراد للاعتداد برأيهم، واحترام ذاتهم والعلو بقدره كلمت كان أقرب الى الرضا عن العمل، أما أولئك الأشخاص الذين يشعرون بنقص قدرتهم أو عدم الاعتداد بالذات فإنهم عادة ما يكونون غير راضين عن عملهم.

- تحمل الضغوط: كلما كان الفرد قادرا على تحمل الضغوط في العمل والتعامل والتكيف معها، كلما كان أكثر راضيا، أما أولئك الذين يتقاعسون بسرعة وينهارون فور وجود عقبات فإنهم عادة ما يكونون مستائين.

- المكانة الاجتماعية: كلما ارتفعت المكانة الاجتماعية، أو الوظيفة والأقدمية، كلما زاد رضا الفرد عن عمله أما إذا قلت مكانة الفرد وظيفيا واجتماعيا وقلت الأقدمية، زاد استياء الفرد.

- الرضا عن الحياة: يميل الأفراد السعداء في حياتهم يكونوا سعداء في عملهم، أما التعساء في حياتهم والغير راضين عن نمط حياتهم العائلية والزوجية والاجتماعية، فإنهم عادة ينقلون هذه التعاسة الى عملهم.
- وهناك أسباب ودوافع الاهتمام بالرضا الوظيفي وهي:
- إن ارتفاع مستوى الرضا الوظيفي يؤدي الى ارتفاع الطموح لدى الموظفين في المؤسسة.
- إن الأفراد ذوي درجات الرضا الوظيفي المرتفع يكونون أكثر رضا في وقت فراغهم وخاصة مع عائلاتهم وكذلك أكثر رضا عن الحياة بصفة عامة.
- إن الموظفين الأكثر رضا عن عملهم يكونون أقل عرضة لحوادث العمل.
- هناك علاقة وثيقة ما بين الرضا الوظيفي والإنتاج في العمل وكلما كان هناك درجة عالية من الرضا أدى ذلك الى زيادة الإنتاج.
- وعموما يعتبر الرضا الوظيفي للموظفين من أهم المؤشرات على صحة وعافية للمؤسسة ومدى فعاليتهم على افتراض أن المؤسسة التي يشعر الموظفون فيها بالرضا سيكون حظها ناجحا¹.

2-2 نتائج الرضا الوظيفي:

تشير الأبحاث العلمية والدراسات إلى أن الرضا الوظيفي له نتائج تنطوي على العمل وتظهر تأثيرها وواضحا من خلال المعادلات التالية:

أ-الرضا عن العمل ودوران العمل:

كلما زاد الرضا عن العمل زاد الدافع لديه على البقاء في العمل،وقلاتحتملا تركه للعمل بطريقة اختيارية،وقد أظهرت الدراسات أن هناك علاقة سلبية بين الرضا عن العمل ومعدل دوران العمل،بمعنى أنه كلما ارتفع الرضا عن العمل يميل الدوران العمل الى الانخفاض² ويرى الباحثون أن ارتفاع معدلات دوران العمل يرجع الى أسباب كثيرة نذكر منها:

- الاستقالة عن العمل بسبب ظروف العمل الصعبة أو إيجاد فرصة عمل أحسن

- الإحالة إلى التقاعد عند بلوغ سن القانونية.
- التسريح أو الفصل بسبب أخطاء ارتكبتها الموظف أثرت سلبا على المؤسسة¹.

و من العوامل الأساسية التي يمكن الاعتماد عليها في عملية التنبؤ بحالات الغياب، هو إذا كان العامل يحصل على درجة من الرضا أثناء وجوده في عمله أكثر من الرضا، الذي يمكنه الحصول عليه إذا تغيب عن العمل، فنستطيع ان نتنبأ بأنه سوف يحضر إلى العمل و العكس صحيح وبشكل آخر ان يمكن القول كامل زادت درجة رضا العاملين عن العمل، كلما قلت نسبة الغياب و ازداد معدل الحضور، وخاصة إذا كان لا يوجد عقاب عن الغياب أو أن الحضور ليس إجباري، و ربما كان السبب في ذلك أن الحضور عن العمل يمثل سلوكا معينا، فإذا كانت توابع هذا السلوك إيجابية مثل حب العمل او الرضا عنه سوف يكرر العامل ذلك السلوك، او يكون لديه الرغبة في تكرار الحضور الى العمل، لأن حضوره يتبعه حصوله على شيء إيجابي و هو كونه سعيدا، أما إذا كان العامل غير سعيدا أو غير راض عن العمل، و بالتالي فحضوره الى العمل تتبعه عواقب سلبية.

ج- الرضا عن العمل ومعدل أداء العمل:

يعتقد المديرين والعلماء أن الرضا الوظيفي يفضي الى الأداء، وبعبارة أخرى أن العامل السعيد بعمله عامل منتج، بينما يرى آخرون أن الأداء يسبب الرضا حيث يحصل العامل ذو الأداء المتفوق على الرضا من أداءه الجيد في الوظيفة، وهناك آخرون أيضا يعتقدون أن الرضا والأداء يسببان بعضهما البعض، فالعامل الراضي أكثر إنتاجية، والعامل الأكثر إنتاجية يصبح أكثر رضا وبذلك يكون من العسير معرفة العلاقة الحقيقية بين الرضا الوظيفي والأداء معرفة تامة، وقد تكون المسألة بينهما تختلف عند كل فرد، ومع ذلك فالحقيقة السائدة أن الأداء والرضا الوظيفي يتمازجان.

د- الرضا العام عن الحياة:

يعتبر الرضا عن العمل احد المؤثرات المحددة عن الرضا العام عن الحياة، أي هناك انعكاسات للرضا عن العمل على الرضا الحيه و الأدلة التجريبية تشير إلى وجود علاقة طردية بين

¹ صالح العودة، سعيد. إدارة الأفراد، ليبيا: منشورات الجامعة المفتوحة، ص 133

المتغيرين، و أن متغير الرضا عن العمل يمكن اعتباره أحد مكونات الرضا عن الحياة، و لبيان العلاقة بين الرضا عن العمل والرضا عن الحياة، يمكن افتراض وجود علاقة تبادلية بين المتغيرين، بمعنى أن الرضا عن العمل يؤثر في الرضا العام عن الحياة و بين ذلك الرضا الذي يكون مصدره العمل، و ذلك يكون مصدره الخبرات الأخرى في الحياة، ورغم افتراض أن هناك علاقة تأثير متبادلة عن العمل و الرضا العام عن الحياة، إلا أن تأثير الرضا عن العمل في الرضا العام عن الحياة قد لا يتعادل بالضرورة مع تأثير الرضا العام عن الحياة في الرضا عن العمل¹.

2-4 السياسات المتبعة لزيادة الرضا الوظيفي:

هناك العديد من الإجراءات والسياسات التي يمكن إتباعها في زيادة الرضا الوظيفي لدى الأفراد والتي نوجزها فيما يلي:

- زيادة أجور والمميزات الملائمة.
- إثراء الوظيفة وجعلها أكثر تشويقاً للموظف وذلك عن طريق العمل الجماعي والتوزيع في المهام.
- تدريب الموظفين للحصول على مهارات وقدرات جيدة.
- تحسين ظروف العمل.
- العدالة في السياسات والمعايير لكل الموظفين.
- إعطاء الفرص للموظفين للتطوير من خلال الترقيات.
- الاتصالات الفعالة في المؤسسة ما بين الإدارة والموظفين.
- الاستخدام الفعال للحوافز المادية².

3- المحددات التنظيمية المؤثرة على أداء العاملين:

¹ فايزة، محمد؛ رجب، بهسي. الرضا الوظيفي للعاملين من منظمة الخدمة الاجتماعية، مصر: دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر

، 2011، ص43.

² عباس، سهيلة محمد. مرجع سابق، ص180

يعتبر أداء العاملين عامل أساسي في رفع أو فاعلية المؤسسة، وعليه هناك عدة محددات وعوامل تؤثر في أداء الموظفين إيجابيا أو سلبيا، ومن هذا المنطلق سنتطرق إلى:

3-1 الرضا الوظيفي وتأثيره على أداء الموظفين:

لقد حظي موضوع الرضا الوظيفي اهتمام متزايد من الباحثين في مجال الإدارة والسلوك التنظيمي خاصة وأنه يتعلق بالعنصر البشري، هذا الأخير يتمتع بمجموعة من المشاعر، والتي تتأثر بمؤشرات العمل الذي يؤديه وكذا البيئة الخارجية والخارجية للمؤسسة والتي يعمل فيها ولها تأثير أدائه، كما ينظر إلى الأداء الأثر الصافي لجهود الفرد التي تبدأ بقدرات وإدراك الدور أو المهام والذي يشير إلى درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد.

وبعد ان تعرفنا على الرضا الوظيفي والأداء سنلقي نظرة على الاتجاهات التي تناولت العلاقة بينهما والاختلافات التي حدثت في تحديد نوع العلاقة بينهما.

-الاتجاه الأول: يدعى أن الرضا عن العمل يؤدي إلى زيادة أداء العاملين والعكس صحيح.

-الاتجاه الثاني: يدعى أداء العاملين هو الذي يؤدي إلى زيادة رضاهم عن العمل.

-الاتجاه الثالث: يدعى أنه لا توجد علاقة معينة بين أداء الموظفين ورضاهم الوظيفي.

ويمكن توضيح الاتجاهات الثلاثة في الشكل التالي:

شكل رقم 04: جدول رقم يحدد اتجاهات علاقة الرضا الوظيفي بالأداء

مرتفع	منخفض		
الاداء الرضا (1) الشعور بالتوازن و الفرق	الاداء الرضا (2) الشعور بالامل في التغيير	مرتفع	مستوى
الرضا الاداء (3) الشعور بالجمالة على حساب العمل	الاداء الرضا (4) الشعور بالاحباطو الاهمال و الكسل	منخفض	أداء العامل

المصدر: محمد سعيد أنور، سلطان مرجع سابق، ص 224

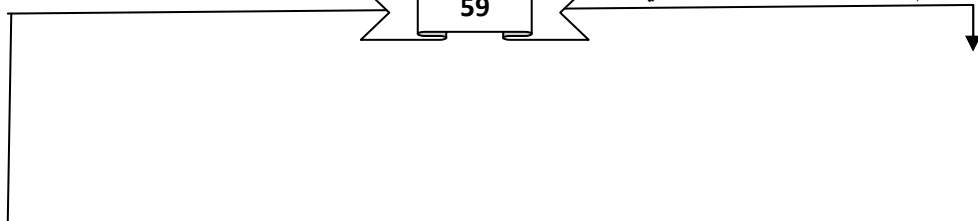
1- الرضا عن العمل يؤدي الى زيادة أداء الموظفين والعكس:

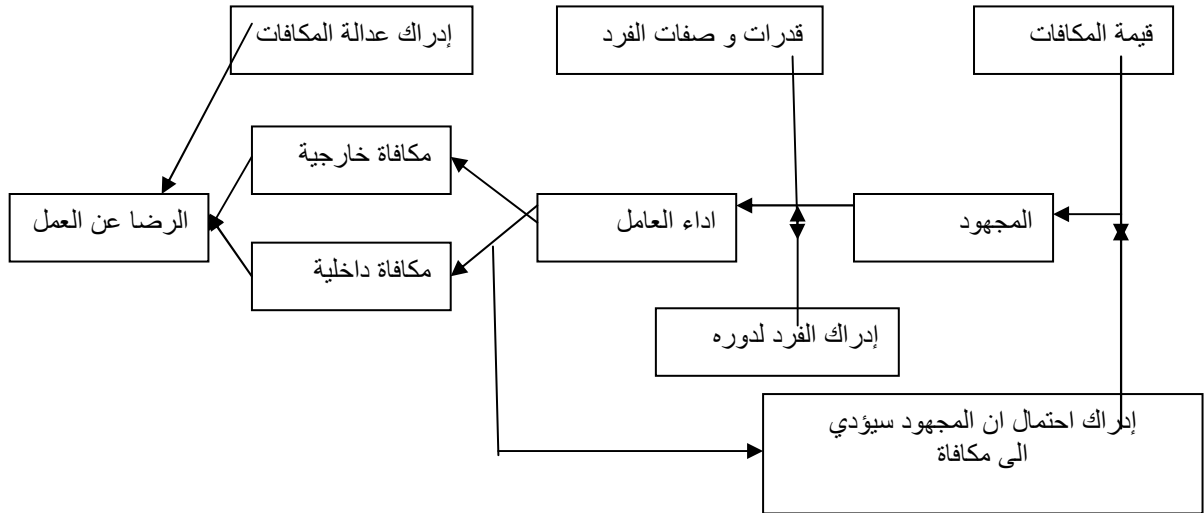
يفترض هذا الاتجاه أن الرضا الوظيفي عن العمل، هو متغير مستقل، بينما أداء العاملين هو متغير تابع له، ويقوم على فكرة أن الفرد الذي يرتفع رضاه عن عمله، يزداد بالتالي حماسة العمل، ويقل إقباله عليه وتقل مشاعر الامتتان لوظيفته، فيقل نتيجة لذلك أدائه.

2- ارتفاع أداء العاملين يؤدي الى زيادة رضاهم عن العمل والعكس:

يعتبر هذا الاتجاه أن أداء الموظفين هو متغير مستقل في حين الرضا عن العمل هو متغير تابع، وتتضمن هذه الفكرة من كون أن الفرد العامل إذا شعر أن حصوله على عناصر الرضا الوظيفي (الترقية، والأجر) مرتبطة بضرورة تحقيق مستوى معين من الأداء، فسيعمل على تحقيق أداء عال حتى يحصل على مكافأة عالية والتي بدورها تحقق رضا الموظف عن أدائه. اما عند تحقيق الفرد لمستوى أداء منخفض، فهذا يترتب عنه حوافز أو مكافآت بنسبة ضئيلة وبالتالي تكون اشباعات الموظف قليلة ورضا منخفض.

الشكل رقم 05: علاقة الرضا الوظيفي بأداء العامل في المؤسسة





المصدر: حامد احمد رمضان بدر، السلوك والتنظيمي، الطبعة السادسة، دار النهضة العربية، القاهرة، 1999، ص 228

3- لا توجد علاقة معينة بين أداء الموظفين ورضاهم الوظيفي:

يفترض هذا الاتجاه أن العلاقة بين الرضا الوظيفي، وأداء الموظفين موجودة فعلا ولكن تغير احد المتغيرين في اتجاه معين لا يؤدي دائما الى تغير مماثل أو معاكس للمتغير الأخر، فهي علاقة تربطها عوامل وسطية تتمثل في صفات ذاتية تخص الموظف، صفات متعلقة بالوظيفة، صفات متعلقة بالبيئة الداخلية للمؤسسة و صفات تتعلق بالبيئة الخارجية، فيمكن ان يكون الموظف في درجة عالية من الرضا، ولكن لا يؤدي ذلك بضرورة الى زيادة أدائه، وأحيانا يزيد الأداء الموظف باستخدام ضغط أو أسلوب ديكتاتوري في القيادة وبذلك يكون أدائه مرتفعا، لكن رضاه الوظيفي منخفض وقد أشارت بعض الدراسات أن الموظف نتيجة لشعوره بنقص في إشباع حاجاته ورغباته في العمل فإنه يحاول سد هذا المشكل ومعالجته من خلال الأداء أملا أن يرفع الأداء سيقود الى تحقيق هذه الرغبات والحاجات ومن ثمة الرضا عن العمل¹.

3-2 الثقافة التنظيمية وتأثيرها على أداء الموظفين: تتعد التعاريف التي أعطيت للثقافة التنظيمية،

لكن عموما يتفق اغلب الباحثين والمختصين على تعريف الثقافة التنظيمية.

"مجموع المسلمات الأساسية التي وضعتها الجماعة، اكتشفتها أو طورتها عند حل المشاكل

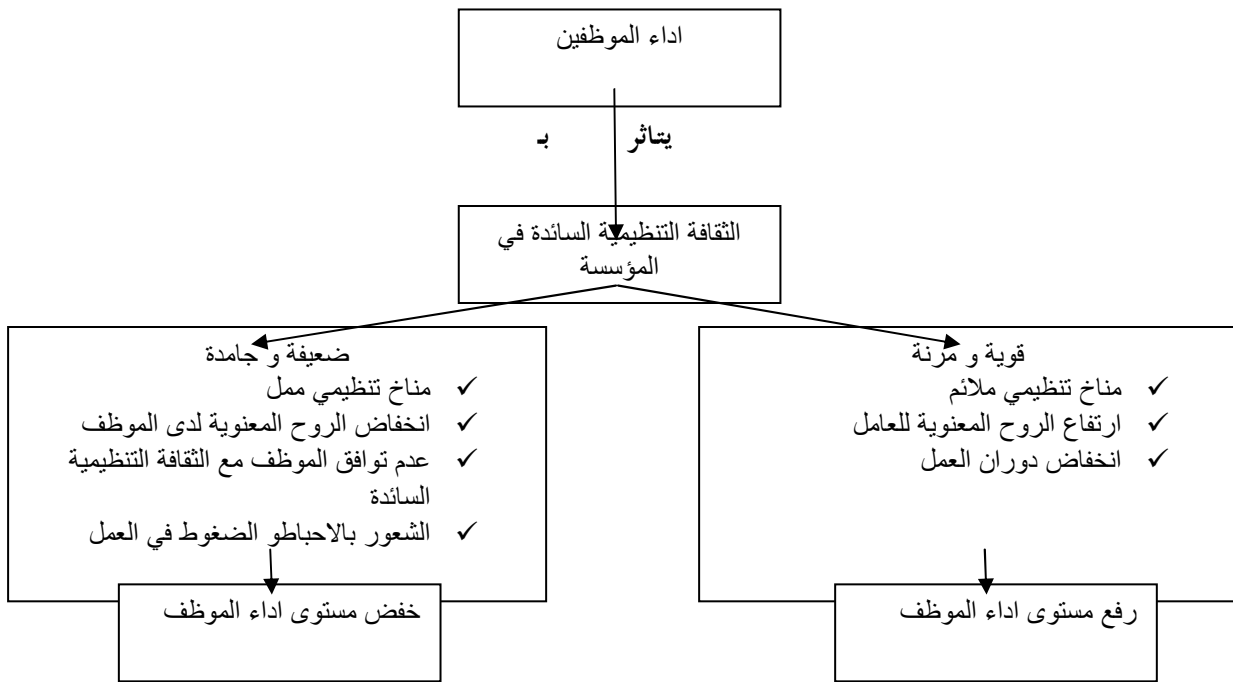
المنظمة الخاصة بالتكيف مع المحيط الخارجي والتكامل الداخلي، والتي اثبت فاعليتها، ومنه

يمكن أن تلقن للأعضاء الجدد على أساس أنها الطريقة الصحيحة للإدراك والتفكير والإحساس عند مواجهة المشاكل.

وهي نظام من المعاني المشتركة التي يتميز أو يتمسك بها الأعضاء وتميز المؤسسة عن المؤسسات الأخرى¹.

كما تعرف أنها "منظومة القيم الأساسية التي تتبناها المؤسسة، و الفلسفة التي تحكم سياستها تجاه الموظفين و العملاء، و الطريقة التي يتم بها انجاز الأعمال و المهام و الافتراضات و المعتقدات التي يشارك في الإيمان بها و الاتفاق حولها أعضاء التنظيم كما تساهم الثقافة التنظيمية السائدة في المؤسسات في رفع أو خفض مستويات الأداء الموظفين بمعدلات متباينة².

شكل رقم 06: تأثير الثقافة التنظيمية على أداء العاملين :



المصدر: حامد، احمد، رمضان، بدر. مرجع سابق ص 76

أ-تأثير الثقافة التنظيمية في رفع أداء الموظفين:

¹ العطية، ماجدة، سلوك المنظمة: (سلوك الفرد والجماعة). عمان: دار الشروق للنشر و التوزيع، 2003، ص326

² القربوتي، محمد قاسم. السلوك التنظيمي دراسة السلوك الإنساني. عمان: دار وائل

للنشر، 2009، ص151.

تؤثر الثقافة التنظيمية على مستويات أداء الموظفين من خلال العلاقات الإنسانية التي تتخذها كوسيلة لرفع كفاءه الأداء، فرفع ثقة المرؤوسين بأنفسهم وتفويضهم سلطات انجاز الأعمال و المهام يجعلهم يقبلون العمل، و هذا ما يزيد من معدلات الأداء الفردي و الجماعي، كذلك فتقافة المرنة التي تعتمد على العمل في مناخ مفتوح من الاتصالات و تبادل المعلومات و إتاحة الفرص للموظفين للمشاركة في عملية اتخاذ القرارات و وضع الأهداف و اقتراح الحلول و البدائل في ضوء الخبرة العملية للموظفين في مختلف المستويات التنظيمية ترفع من مستوى الأداء .

أيضا الثقافة التنظيمية القوية تؤثر كثيرا على سلوك الموظفين حتى تؤدي الى انخفاض معدل دوران العمل وكذا التقليل من ميل الموظفين لترك المؤسسة، وهذا من شأنه تحسين وتطوير الأداء الكلي للمؤسسة.

ب- تأثير الثقافة التنظيمية على خفض مستويات أداء الموظفين:

تؤثر الثقافة التنظيمية على رغبات الموظفين في البقاء في العمل أو الوظيفة التي أوكلت إليهم، فالموظف الذي لا تتوافق مع قدرته وميوله أو قيمة أو حتى لغته مع أساليب عمله ومهامه في المؤسسة، ينخفض مستوى أدائه، فالثقافة التنظيمية تكمن في تأثيرها المباشر على سلوكيات الموظفين و تصرفاتهم، حيث أن تكوين اتجاه معاكس للعمل نتيجة وجود ثقافة تنظيمية جامدة لا تشجع على الابتكار و الإبداع أو إبداع رأي و أفكار الموظفين يؤدي الى تدني الروح المعنوية، ومقاومة التغيير الإيجابي و انخفاض أداء الموظفين¹.

3-3 الولاء التنظيمي وتأثيره على أداء الموظفين:

يعبر الولاء التنظيمي في المؤسسة " عن حالة توحد الموظف مع المؤسسة التي يعمل فيها، ومع أهدافها ورغبيه في المحافظة على عضويته، فالولاء العالي للمؤسسة يعني التوحد مع هؤلاء الذين يمتلكون أو يديرون المؤسسة ". كما لقي الولاء التنظيمي اهتماما كبيرا من الباحثين والدارسين، لأنه يعتبر أساسا لكثير من الآثار الوظيفية مثل: التغيب، التسرب الوظيفي، تدني مستوى الأداء، الى جانب الآثار الإيجابية مثل الإخلاص في العمل والأداء العلي والجيد.

¹ القربوتي، محمد قاسم، مرجع سابق، ص 66

فمن المعروف أن للموظفين مجموعة من الحاجات والرغبات يسعون الى إشباعها من خلال العمل الذي تنجزونه، فهم يرغبون في إشباع حاجاتهم الفسيولوجية الأساسية وحاجاتهم الى الأمن والشعور بالطمأنينة في المؤسسة، ويسعون لأن يكونوا مقدرين ومحترمين لأنهم ينتمون لجماعة، فالمؤسسة التي تساعد على إشباع حاجات أفرادها لا يمكن ان تكون مكانا لاستقرارهم، بالعكس الموظفون يبحثون عن مؤسسة أخرى لتساعدهم على تحقيق هذه الاحتياجات مما يزيد من ولائهم التنظيمي ويدفعهم الى المزيد من العمل، فالموظفون الذين تتوفر لديهم درجات عالية من الولاء التنظيمي يتميزون بأداء جيد ناتج عن جهدهم وحماسهم للعمل والتزامهم بتحقيق أهداف المؤسسة.

ويعد الولاء التنظيمي مطلباً أساسياً لكثير من المؤسسات، ذلك أن أغلب المؤسسات التي يتميز موظفيها بدرجة عالية من الولاء التنظيمي هي المؤسسات ذات فعالية عالية، فالموظف الذي لديه مستوى عال من الشعور بالولاء لمؤسسته دائماً يكون لديه رغبة قوية في بذل قصار جهده لبقاء المؤسسة في مستوى عال من الرقي والازدهار، كما يسعى لتحقيق أهداف مؤسسته، بالإضافة الى انه يكون لديه الاستعداد الكامل في قبول سياسات ولوائح منظمة والسير عليها وعدم الخروج عن القواعد الموضوعية.

كذلك أكدت العديد من الدراسات أن مستوى الولاء التنظيمي للموظفين يرتبط ارتباطاً إيجابياً مع:

- **طبيعة ثقافة المؤسسة السائدة:**

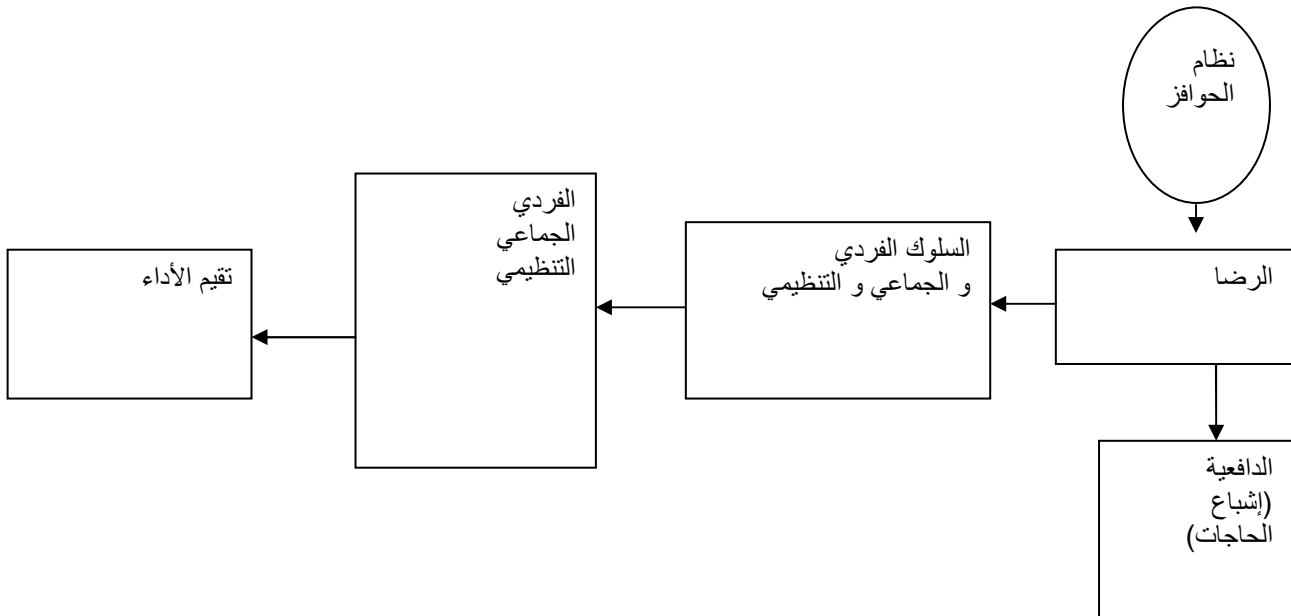
فكلما كانت ثقافة المؤسسة قوية، كلما زاد إيمان الموظفين وولاءهم لمؤسستهم، وهذا ما يخلق التحفيز وينمي الدافعية للأداء، أي أن التفاف الأفراد حول ثقافة المؤسسة يجعلهم أكثر ولاء لها

- **الرضا الوظيفي للموظف:**

فكلما كان الموظف أكثر رضا عن عمله كلما كان أكثر ولاء لمؤسسته وعمله بشكل أكبر. 3-4 الحوافز و تأثيرها على أداء الموظفين: يقوم الاعتقاد بأن الحوافز ترفع الأداء وتقلل من معدل دوران العمل والغياب وتجنب العناصر المؤهلة على الافتراض بان الحوافز في حد ذاتها تؤثر في دافعية الموظف بصورة يمكن التنبؤ بها وبصفة عامة يمكننا القول ان الناس يتجهون الى المسلك

الذي تكافئهم المؤسسة عليه، فمن الممكن إذن ان يكون توقع المكافآت حافز قوي لإثارة مستوى السلوك والأداء الوظيفي أو يدفع الى اختيار المؤسسة من المؤسسات كمكان للعمل، زيادة على ذلك فإن الحوافز أهمية كبيرة بالنسبة للموظفين لكونها تسد حاجيات تتعلق بالعمل، تعمل الحوافز كعوامل تعزيز لأنماط مختلفة من السلوك الفردي، كما أنها تشبع الحاجات، وتؤدي الى أنماط البديلة، فالرضا عن الوظيفة وتفاعل الفرد بالدرجة التي تشبع بها الحوافز، الوظيفة، الحاجات المرتبطة بالعمل ويستمر السلوك في اتجاه معين او يتغير اتجاهه أو اكتساب أنماط سلوكية جديدة جزئياً على أساس الرضا الوظيفي فإذا كان هناك موظف على سبيل المثال غي راض باستمرار عن الأجر الذي يتقاضاه فقد يكون له دافع قوي للشروع في البحث عن وظيفة براتب أفضل من تلك التي يشغلها ففي ظل نظام الحوافز يربط بين الأجر والأداء المباشر، قد يتغير نفس الموظف سلوكه عن طريق زيادة نتائج عمله، اذا معرفة الحوافز التي توفرها الوظيفة مع معرفة تقديم الموظفين لتلك الحوافز عامل أساسي وهام لفهم السلوك الوظيفي و الأداء وفيما يلي مخطط يوضح العلاقة بين الحوافز و الأداء .

شكل رقم 07: العلاقة بين الحوافز و الأداء



المصدر: بشار، يزيد الوليد. الإدارة الحديثة للموارد البشرية. عمان: دار الراية للنشر، 2008، ص149

وحتى تمكن للحوافز ان تؤثر على الأداء بشكل فعال فإنه يجب مراعاة العديد من المبادئ والأسس من بينها: القوة، نوع الحاجة عدالة التوزيع، ويمكن القول ان الحوافز تؤثر داخليا وخارجيا في أعمال وأنشطة المؤسسة ويتجلى ذلك من استقرار دورها في:

- جذب العمالة الماهرة واستقطابها للعمل في المؤسسة.
- الأداء الفعال لمهام الوظيفة، إذ تعمل العديد من المؤسسات على ربط المكافأة بصورة مباشرة بالسلوك الإنساني.
- الحد من الغياب والتأخر من مواعيد العمل.
- الاحتفاظ بالموظفين المهرة¹.

¹ اللوزي، موسى. التطوير التنظيمي أساسيته ومفاهيم حديثة. عمان: دار وائل للنشر و التوزيع، 1999، ص 130-133

خاتمة الفصل:

عالجنا في هذا الفصل الرضا الوظيفي التي تعددت تعاريفه المقدمة له حسب وجهات نظر المفكرين في الاختصاص، حيث أن الرضا الوظيفي العام يتحقق بتحقيق الرضا الوظيفي الجزئي له، عن مختلف العوامل المؤثرة فيه باعتبار الرضا الوظيفي أحد المتغيرات ذات الصلة الوثيقة بالعامل ونجده ذو خصائص متباينة من فرد الى آخر، وكذا أهمية الرضا الوظيفي بالنسبة للموظف والمؤسسة.

كما استخلصنا في هذا الفصل عدة نظريات التي قامت بتفسير الرضا الوظيفي من بينها نظريات الحاجات الإنسانية، نظرية العاملين، نظرية التوقع وصولا الى البرامج التي تدعم الرضا من بينها برنامج صيانة القوى العاملة، برنامج تحسين ظروف العمل الخ، ومن الأسباب التي تدعو الى الاهتمام بالرضا الوظيفي هي ارتفاع درجة الرضا الوظيفي تؤدي الى انخفاض نسبة غياب الموظفين ولزيادات الرضا الوظيفي هناك سياسات وإجراءات يمكن اتباعها كعدالة، إعطاء الفرص، الترقيات.

ولقد عرضنا في نهاية الفصل أداء العامل بكونه المورد البشري والثورة الحقيقية للمؤسسة فأداءه يعتبر عامل أساسي في رفع فاعلية المؤسسة لأنه على أساسه تبني قرارات هامة متعلقة بتسيير المؤسسة لذلك على المؤسسة وضع معايير محددة مسبقا للأداء من خلال تحقيق الرضا الوظيفي وتحقيق حاجياته ورغباته ومحاولة تحسينها وتطويرها.

الفصل الاول: الإجراءات المنهجية للدراسة

1- أساسيات الدراسة:**1- الإشكالية:**

تعتبر المكتبة مؤسسة خدماتية تركز على موارد بشرية ولهذا يجب الاهتمام بهذا الأخير واستثماره بشكل فعال من خلال تأهيله بواسطة نظام فعال للحوافز من أجل تحقيق درجة عالية من الرضاء، وتعد مهنة المكتبات من المهن الحافلة بالتحديات والضغوطات التي فرضت عليها التخلص من نمطها التقليدي والتحلي بأخر جديد ومتطور بحسب ما يتوافق مع احتياجات عمالها من خلال فهم سلوكهم وتصرفاتهم والتحكم فيها وذلك من أجل كسب رضاهم.

فالمكتبيين بصفة الذين يعملون في المكتبات العامة لديهم عوامل تؤثر فيهم وفي أدائهم.

ضمن هذا الإطار تندرج إشكاليتنا والتي يمكن صياغتها على النحو التالي: ما مدى تأثير الرضاء الوظيفي للعاملين في المكتبة العامة على وجه العموم، وبصفة خاصة على مستوى العاملين في

المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية مستغانم؟

لقد انبثقت عن هذه الإشكالية عدة تساؤلات تمثلت في :

- ما المقصود بالرضاء الوظيفي وما هي العوامل المؤثرة فيه ؟
- ما هي طرق إرضاء المورد البشري العامل في المكتبات العامة ؟
- هل تستطيع المكتبة العامة بالجزائر إرضاء عمالها وفق برامج داعمة على المستوى المهني والنفسي؟

- ما هي حقيقة الرضاء الوظيفي بالمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية مستغانم ؟

1-2 فرضيات الدراسة:

يكون مجال الدراسة دقيقا ومحددا ولتجنب الانحراف داخل الموضوع والخوض في أغواره ينبغي وضع فرضيات تسير في سبل اعتبار ومدى ثبوتها وتطابقها مع الواقع، فالفرضية هي "تفسير مقترح للمشكلة موضوع الدراسة"، أو كما يقول "فان دالين" هي تفسير مؤقت أو محتمل يوضح

العوامل أو الأحداث أو الظروف التي يحاول الباحث فهمها "1 وإجابة ما طرح من تساؤلات تحت الإشكالية المطروحة نستند الى الفرضيات التالية:

- البيئة العملية في المكتبات لا تساعد على حسن الأداء.
- تعتبر الحوافز المادية والمعنوية من أهم العوامل المؤثرة على مستوى الرضا الوظيفي.
- توجد علاقة بين المتغيرات الشخصية (السن، النوع، سنوات الخدمة).
- يعتبر الراتب محتوى الوظيفة التي يشغلها الموظف من أهم المؤثرة على الرضا الوظيفي.
- بيئة العمل الداخلية والرضا الوظيفي لا وجود علاقة بينهما.
- البعض من القائمين على أمر المكتبات هم غير مكتبيين.

1-3 أهمية البحث:

تستمد أهميتها من أهمية الموضوع الذي نعالجه هو الرضا الوظيفي للعاملين في المكتبات العامة ويعتبر هذا الموضوع من بين القضايا التي أصبحت تمس جوهر المؤسسات العامة، خصوصا المكتبات وهذه الأخيرة أصبحت اتجاهاتها سائرة لتطوير مواردها البشرية ضرورة ملحة ومطلبا أساسياً.

كما اشتملت أهمية هذه الدراسة التي يمكن ان تفيد الباحثين في الحقل الأكاديمي والممارسين في الواقع الفعلي والذي يمكن تناولها ما يلي:

- اكتسب موضوع الرضا الوظيفي للعاملين في المكتبات العامة أهمية في إدراك جميع المؤسسات على غرار المكتبات، لأن العنصر البشري هو الأكثر تميزا من بين جميع الموارد المتوفرة وخاصة في تطور المجال التكنولوجي وزيادة حجم المكتبات ورفع مهارات وكفاءات العاملين.
- ظهور حتمية المكتبات، بحيث أخذها مأخذ الجد وهي ضرورة الانتقاء النوعي للعمال على تطوير كفاءاتهم من أجل رفع أدائهم.

- رضا العاملين في المكتبات تحدد مجموعة من المحددات تضمن في مجالها حوافز مختلفة.
- تبيان ان الرضا الوظيفي في استمرارية حياة المؤسسة، وفي تفوقها من خلال تحسين خدماتها.

1 أبو جبارة، هاني. أساليب البحث العلمي، في العلوم الاجتماعية. ط4، عمان: دار وائل للنشر والتوزيع، 2008، ص28

- الأهمية الكبرى في هذا الموضوع العمل على خلق جو مناسب للعمل في المكتبات وفق معايير وأسس تتأقلم مع الظروف الملائمة للعمال ولهذا البحث أهمية على المستوى التطبيقي إذ من خلاله نحاول إبراز ووضع أنسب الحلول والطرق الملائمة للعامل في المكتبات العامة.

1-4 أهداف الدراسة:

- إننا ومن خلال دراستنا لهذا الموضوع نسعى إلى تحقيق جملة من الأهداف تتلخص فيما يلي:
- تعميق فهمنا لرضا العامل في المكتبة بالجزائر عامة وبولاية مستغانم في المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية بصفة خاصة.
 - تعريف وتحديد العناصر المتغيرات الأكثر أهمية والتي لها تأثير على أداء الموظفين.
 - أخذ بعين الاعتبار آراء وأفكار المستجوبين لمعرفة مشاكل واختلافات الموظفين.
 - إبراز القيمة الحقيقية للرضا الوظيفي في المكتبات العامة.
 - التعرف على العوامل الأكثر أهمية في تحقيق رضا العامل في المكتبات العامة.
 - معرفتنا ما أن كان لدى العاملين في المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية مستغانم محط الدراسة رغبة للانتقال للعمل في جهات أخرى.
 - هدفنا من تقديم الاستبيان على موظفي المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية مستغانم في الدراسة التطبيقية هو قياس مستوى رضاهم بهدف الوصول إلى أهم النتائج التي تبين مدى الرضا الوظيفي لدى العاملين.

1-5 دوافع دراسة الموضوع:

إن الدوافع التي أدت بنا الى دراسة واعتبار هذا الموضوع والبحث فيه ومعالجته دوافع متعددة؛ فمنها ما هو موضوعي يمس أو يتعلق بالواقع المعيشي كما أن هناك دوافع ذاتية تعود إلى رغبتنا في خوض المواضيع التي تمس الواقع والتي تعتبر حقيقة مواضيع تستحق الدراسة خاصة في العصر الحالي.

1- الأسباب الموضوعية:

من الملاحظ أن المكتبات العامة تفتقر إلى بعض المقومات الأساسية التي تجعلها في المستوى المطلوب، ربما أن المؤسسة مهما كانت تعتمد تحقيق أهدافها على المورد فدافعنا هو:

- التعرف على الميكانزمات التي تسعى في تحقيق الرضا الوظيفي للمورد البشري داخل المؤسسة خاصة داخل المكتبات.

- غياب دراسات حول الموضوع محل الدراسة وخصوصا في المكتبات العامة.

ب- الأسباب الذاتية:

في الحقيقة هناك مجموعة من الأسباب الذاتية التي دفعتنا الى دراسة هذا الموضوع وتمثل:

- حب المكتبات، التطلع الى تغيير صورتها نحو موظفيها من خلال الاستغلال لهذه الطاقات

البشرية من خلال التسيير الجيد والفعال والمساهمة في إرضاء هذا المورد.

- غياب كفاءة العامل في بعض المؤسسات راجع إلى غياب الاهتمام بعوامل فاعلية الرضا

الوظيفي للعاملين.

- شعورنا بأهمية الرضا الوظيفي ومدى تأثيره على العاملين في المكتبات.

1-6 منهج الدراسة:

يعتبر منهج البحث العلمي "بأنه مجموعة من القواعد والأنظمة العامة التي يتم وضعها من أجل الوصول إلى حقائق مقبولة حول الظواهر موضوع اهتمام من قبل الباحثين في مختلف مجالات المعرفة الإنسانية"¹، وبعبارة أخرى المنهج هو "الطريق المؤدي الى الكشف عن الحقيقة بواسطة مجموعة من القواعد العامة تهمين على سير العقل وتحدد عملياته، حتى يصل الى نتيجة معلومة"².

لإعداد دراسة وجمع المعلومات والبيانات اللازمة عن الظاهرة والحقائق المتعلقة بها والتعرف على مختلف أبعادها ارتأينا إتباع المنهج البحث الميداني.

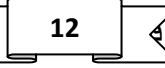
المنهج البحث الميداني الذي هو طريق يتناول موضوع بحث بإتباع إجراءات تقصي مطبقة على مجتمع البحث.³

¹ عبيدات، محمد. منهجية البحث العلمي: القواعد والمراحل والتطبيقات. عمان: دار وائل، 1997، ص35

² مسعد، محي محمد. كيفية كتابة الأبحاث والإعداد للمحاضرات، ط2، الإسكندرية: المكتب العربي الحديث، 2000، ص24

³ أنجرس، مورييس. منهجية البحث للعلوم الإنسانية: تدريبات العملية. تر: صحراوي، بوزيد، بوشرفكمال، سمهون سعيد. الجزائر: دار القبة، 2004، ص97.

1-7 أدوات جمع البيانات: سنعتمد في دراسة هذا الموضوع على أداة الاستبيان الذي هو أداة "الجمع البيانات المتعلقة بالموضوع بحث محدد، عن طريق استمارة يجرى تعبأتها من قبل المجيب".¹

تعد هذه الدراسة من الدراسات الميدانية التي تسعى إلى جمع المعطيات الخاصة بالظاهرة من أرض الواقع، وقد استخدمنا في جمع البيانات ومعالجتها بعرض قائمة استبيان على عينة قصدية من العاملين في المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية مستغانم ومن جميع الفئات قصد الحصول على المعلومات المطلوبة وكانت الأسئلة في صيغ استفهامية تضمن الإجابة عنها بنعم أو لا نعم وأسئلة مغلقة تتمثل  راضي لا أعلم غير راضي غير راضي إطلاقاً.

1-8 مجالات البحث وحدوده:

لقد حددت هذه الدراسة في المجالات التالية:

أ- الحدود البشرية: اعتمدت هذه الدراسة على عينة قصدية سهلة من العاملين بالمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية مستغانم حيث شملت هذه العينة هذه العينة المكتبيين والإداريين والأعوان.

ب- الحدود الزمانية: أجريت هذه الدراسة في السداسي الثاني من السنة الجامعية 2015-2016.

ج- الحدود الموضوعية: اشتملت هذه الدراسة على تناول موضوع الرضا الوظيفي للعاملين في المكتبة العامة، أما الجانب التطبيقي فقد ركزنا على تحليل المتغير الرضا الوظيفي للعامل من خلال تقديم استمارة استبيان موجهة للموظفين في المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية مستغانم.

1-9 مصطلحات الدراسة:

قبل التطرق لأي بحث علمي لابد من تحديد مصطلحات الدراسة، والتي تظهر من خلال

العنوان، وذلك بقصد زيادة توضيح المشكلة المدروسة.

- الرضا الوظيفي: الرضا في اللغة هو ضد السخط، وارتضاه: رآه أهلاً، ورضي عنه: أحبه وأقبل عليه.²

¹ أبو جبارة، هاني. مرجع سابق، ص 71

² ابن منظور. لسان العرب. اعتني به طيبة خالد رشيد القاضي. الجزائر: دار الأبحاث، المجلد 5/4، 2008، ص 227

اما اصطلاحا فيعرف امبل (hample) الرضا " بأنه يعكس درجة التطابق بين العوائد الحقيقية التي يحصل عليها الفرد والمتوقعة من طرفه"¹.
 و" يشير إلى الرضا الوظيفي أو الرضا عن العمل بصفة عامة إلى مجموع المشاعر الوجدانية التي يشعر بها الفرد نحو العمل الذي يشغله وظروف هذه المشاعر قد تكون إيجابية أو سلبية، فكلما كان تطابق بين مدى إدراك الفرد وبين مايعتقده فيما يجب أن يكون عليه وذلك كلما كانت مشاعر الفرد إيجابية تحقق الرضا والعكس صحيح، وبالتالي فالرضا الوظيفي مفهوم يعكس مدى تطور الفرد لإشباع حاجاته في العمل، فكلما تصور أن عمله يحقق له الإشباع المناسب لحاجاته كلما كانت مشاعره نحو العمل إيجابية وكان راضي عن عمله "².

والتعريف الاجرائي للرضا الوظيفي: هو الحالة التي يشعر بها العاملين في المكتبة من خلال سلوكه وميوله التي يمكن ان تنعكس عن مدى رضاه فيما يخص الوظائف الموكلة لهم.
 -العاملين: هو رأس المال البشري والركيزة الأساسية التي تعتمد عليها المؤسسات لتحقيق أهدافها أما بخصوص هذا البحث نعني بها كل المكتبيين العاملين في المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية بمستغانم بما فيهم المتخصصين في علم المكتبات وغير المتخصصين.³
 التعريف الاجرائي للعاملين: هم الذين يقومون بتنفيذ المهام والواجبات الوظيفية الموكلة لهم لتحقيق اهداف المكتبة.

المكتبات العامة: هي مؤسسة ثقافية اجتماعية تعليمية فكرية تنسيقية تنشئها الدولة و تمويلها من الميزانية العامة لها،تعمل على حفظ التراث الثقافي والإنساني والفكري و لتكون القراء و الموظفين من كافة فئات المجتمع على اختلاف مؤهلاتهم العلمية و على اختلاف أعمارهم و ثقافتهم و تعتبر من أهم الوسائل التي تعين على نشر المعرفة والارتقاء بمستوى الفني والثقافي⁴ وتعرف بأنها " التي تقدم خدماتها للجمهور العام بمختلف فئاته سواء أطفال،طلاب،مهنيون،

¹ أحمد صقر، عاشور، إدارة الموارد البشرية العامة، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 1983، ص: 53

² الخالدي، ابراهيم بدر شهاب. معجم الإدارة: موسوعة الإدارية الشاملة لمصطلحات الإدارة العامة وإدارة الأعمال. عمان: دار اسامة لنشر والتوزيع، 2010، ص239

³ الغراوي، نجم عبد الله. الوظائف الاستراتيجية في إدارة الموارد البشرية. عمان: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، 2010، ص51

⁴ عبد الصرايررة، خالد. الكافي مفاهيم علوم المكتبات والمعلومات. عمان: دار كنوز المعرفة للنشر و التوزيع، 2009، ص238

أكاديميون، حيث تمتلك مصادر معلومات تغطي كافة فروع المعرفة البشرية ومختلف الموضوعات¹.

التعريف الاجرائي للمكتبة العامة: فهي التي تقدم خدماتها الى جميع الفئات المجتمع وتهتم بمختلف مجالات المعرفة.

1-10 عرض الدراسات السابقة: لأن المعرفة تراكمية ولأنه لا بحث علمي على فراغ، أردنا إيجاد

إطار نظري حول الموضوع المدروس وإيجاد ضمنه الإشكالية المطروحة ومن خلال البحث

الوثائقي الذي يعالج موضوع الرضا الوظيفي للعاملين في المكتبة العامة وجدنا أن الدراسات

السابقة نادرة جدا ونورد فيما يلي أهمها:

- يوسف بلقاسم لإطار القانوني والتطبيقي للمكتبات العامة في الجزائر، (دراسة وصفية تحليلية

لمكتبات الغرب الجزائري). أطروحة ماجستير علم المكتبات كلية الحضارة والعلوم الإسلامية جامعة

وهران 2003، دراسة تضمنت لمحة وافية عن ماضي المكتبة العامة في الجزائر، وركزت على

دراسة وتحليل الجانب القانوني والتشريحي الذي يحكم المؤسسات الثقافية بصفة عامة والمكتبة

العامة بصفة خاصة.

إبراهيم بواب أثر الرضا الوظيفي على أداء الموظفين في المؤسسات الجامعية (دراسة حالة كلية

العلوم الاقتصادية وهران) رسالة ماجستير وهران؛ 2010. دراسة تضمنت الأسباب التي تؤثر

على العاملين في المؤسسات الجامعية، وكيفية معالجة كل ما هو يعرقل سير العمل ودهنيات

العاملين من اجل الخروج بنتائج تخدم كل الأطراف.

1-11 صعوبات الدراسة:

لقد واجهنا عدة مشاكل وصعوبات أثناء إنجازنا لهذه الدراسة سواء تتعلق بالجانب النظري، أو

الجانب التطبيقي ويمكن حصرها فيما يلي:

- نقص المراجع المتعلقة بموضوع الدراسة.

- تعلق موضوع الدراسة بعلم النفس وعلم الاجتماع مما يجعل الدراسة معقدة وتحتاج لمعرفة

واسعة.

¹فادي، عبد الحميد. المرجع في علم المكتبات، عمان: دار أسامة للنشر والتوزيع، 2006، ص 68

الفصل الثاني: المكتبة العامة في الجزائر:

تمهيد:

المكتبة مؤسسة ذات قيمة عليا في المجتمع، وذات آثار قوية في عملية التنمية ككل فهي تتطلب في هذه الدراسة مجالا يوضح مفهومها، خصائصها، أهدافها وتاريخها، وفروعها، وذلك ما سيتم معالجته في هذا الفصل.

1 المكتبة العامة المفهوم والخصائص:

المكتبة حسب ما يعرفها القاموس الموسوعي " هي مجموعة من الكتب والمواد الأخرى المحفوظة للقراءة والدراسة والاستشارة"¹، لكن الحقيقة المكتبة تتجاوز هذا التعريف البسيط فهي مؤسسة علمية حركية تقتني المعلومات من شتي المصادر، ثم تعمل على تنظيمها وإدارتها وتنميتها دعما للمؤسسة التي تنتمي إليها.² والمكتبة العامة واحدة من المؤسسات العاملة في خدمة المجتمع من خلال أرصدها المتنوعة والمتجددة من موظفيها الذين يعملون باستمرار على أن تكون المكتبة بخدماتها وأنشطتها في مستوى تطلعات أفراد المجتمع المحلي، وقد حاول الكثير من المنظرين وضع مفهوم واضح للمكتبة العامة؛ حيث تعرف بأنها "مؤسسة ثقافية تقدم خدماتها المكتبية والمعلوماتية لجميع أفراد المجتمع في منطقة معينة وتساندها مخصصات مالية وعلمية."³

وبالتالي المكتبة العامة تقدم خدمات جديدة للمجتمع، وهي تكمل دور بعض المؤسسات الأخرى لأنها تخدم جمهور أوسع لا تضم شروطا لاستعمالها، لأنها مؤسسة اجتماعية وثقافية وتربوية لها هدف سام في حفظ وتنظيم تراث الإنسان الثقافي والحضاري وجعله في متناول أيدي أفراد المجتمع؛ وذلك بغية الارتقاء بمستوى هؤلاء الأفراد فكريا وثقافيا وتربويا من خلال ما توفره من أوعية المعلومات وما تقدمه من خدمات وبالتالي فهي مكتبة الجميع أو مكتبة الشعب، لأنها تقدم خدمات للجميع بلا تفرقة على الإطلاق.

¹ الشامي، أحمد، سيد، حسب الله. المعجم الموسوعي لمصطلحات المكتبات والمعلومات: انجليزي-عربي. الرياض: دار المريخ

1986، ص 26

² عزيز، يونس: التقنية وإدارة المعلومات، بنغاري: جامعة قاز يوس، 1994، ص 428

³ عبد الهادي، محمدي، جمعة، نبيلة خليفة. المكتبة العامة، القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 2001 ص 16

إن المكتبة العامة في المجتمع، تعد " جامعة للشعب تهب العلم حراً لكل من يقصدها"¹، فهي بذلك مورد لاتخاذ القرار السليم وللتطوير الثقافي للفرد والجماعات الاجتماعية، وليست أداة فاعلة داخله للمجتمع فحسب وإنما هي " قوة حية في خدمة التربية والثقافة والعلم ووسيلة أساسية لتنمية العقول على الدفاع عن السلام، والمشاركة في الرقي الروحي والإنسانية"².

وانطلاقاً من هذه التعريفات السابقة، يمكننا أن نحدد للمكتبة العامة خصائصها وهي:

- * المكتبة العامة تقدم خدماتها لجميع الفئات دون تمييز بين الجنسين أو الدين اللون أو غير ذلك وهي تقدم خدماتها لجميع الأعمار ولجميع المستويات الثقافية والتعليمية.
- * المكتبة العامة تقدم خدماتها بالمجان بصفة عامة بصرف النظر عن مخصصاتها المالية ومصدرها سواء كانت عامة أو خاصة.

* المكتبة العامة تتوفر على أرصدة علمية وثقافية تربوية متخصصة إلى حد كبير، إن المكتبة العامة ترتبط بالبيئة التي توجد فيها، مما يقتضي الاهتمام بالاحتياجات تلك البيئة وخصوصياته

* خدمات المكتبة العامة ليست محدودة في الإفادة من أصدتها فقط، وإنما تتصل كذلك بتنشيط الجو المحلي للمجتمع وتفعيله، وتحقيق الانسجام الاجتماعي.

ومختلف هذه الخصائص التي تميز المكتبة العامة عن غيرها من المكتبات، هي التي تكسبها

أهمية³. وبالتالي فالمكتبة العامة تقدم خدمات عديدة للمجتمع، وهي تكمل دور بعض المؤسسات الأخرى بل أنها تخدم جمهوراً واسعاً تضم مشروط الاستعمالها لأنها مؤسسة اجتماعية ثقافية تروى بيوئها هدف سام هو جمع وحفظ وتنظيم التراث الإنساني الثقافي الحضاري، وجعلها في

وذلك بغية الارتقاء بمستوى هؤلاء الأفراد فكرياً وثقافياً وتربوياً من خلال ما توفره من أوعية

المعلومات وما تقدمهم من خدمات، وبالتالي فهي مكتبة الشعب أو مكتبة الجميع لأنها تقدم خدماتها

¹ حشمت، قاسم. مدخل لدراسة المكتبات و علم المعلومات؛ القاهرة: دار غريب، 1990، ص 103

² Abid, Abdelaziz, Giappiconi, Thierry. La révision du manifeste de l'Unesco sur les bibliothèques publiques. BBF. [en ligne]. 1995, vol.40.no4.[accédé le 26/04/2016]. Disponible sur world wide web : <<http://www.enssib.fr/bbf/bbf-95-4/giappi.doc>>

³ أحمد عبدالله، العلي. المكتبات المدرسية والعامة: الأسس والخدمات والأنشطة، القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 1993 ص 41

بلا تفرقة على الإطلاق.¹ إن المكتبة العامة في المجتمع تعد "جامعة الشعب تهب العلم حرا لكل

من يقصدها"². فهي بذلك مورد ومفتاح للمعرفة على المستوى المحلي وأداة أساسية للتعليم

المستمر لاتخاذ القرار السليم وللتطوير الثقافي للفرد.

وليست المكتبة أداة فاعلة داخل المجتمع فحسب وانما هي " قوة حية في

خدمة التربيّة والثقافة والعلم، ووسيلة أساسية لتنمية العقول لعلا الدفاع عن السلام والمشاركة في

الرقيا الروحي للإنسانية".

1-1 أدوار المكتبة العامة:

تستطيع المكتبة العامة أن تسطر العديد من النشاطات التي تتطلب الانفتاح على العالم الخارجي

والعامل المشترك من عناصر محيطها من اجل تقاسم الخبرات وتفعيل الأنشطة ويمكن تجميع تلك

النشاطات المتنوعة والمتعددة في أربعة قطاعات كبرى تمثل المهام المحورية التي تدور حولها

واجبات وأعمال المكتبة، والتي يتم تطويرها وفقا لاحتياجات المجتمع المحلي وهي:

أ- محور التعليم والتربية:

ترتكز هذه النشاطات خاصة علاقات المكتبية وحيويتها حيث مختلف فعاليات المكتبة يمكن أن

توجه نحو أطفال المدرسة الابتدائية وذلك من أجل مضاة قدرة الاستماع والتركيز

لديهم، ومساعدتهم في تنمية شخصياتهم، والتعاون مع معلميهم في إقامة برامج مجلت تحسينا التحكم في اللغة والكتابة لديهم.

م.

تعد العديد من المدن في الدول المتقدمة كفرنسا " خططا للقراءة " والتي تعتمد في شكل اتفاقيات

بين المدارس والمكتبة العامة وهدفها تحقيق النجاح الدراسي، وهذا الخطط تأخذ أوجه عديدة:

* إنشاء وتهيئة مكتبات مركز توثيق في المدارس.

* شبكة مكتبات فرعية كمكتبات الأحياء للأطفال من خلال : القصص، الورش لتطوير المطالعة،

¹ المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم، إدارة التوثيق والمعلومات. المكتبات العامة الوطنية في الوطن العربي. تونس

2003، ص 24،

² حشمت، قاسم. مرجع سابق، ص 130

* أنشطة تكون مختلفة كإعطاء معلوم، مكتبين، منشطون.

تسمح بتحسين معرفتهم ببعضها البعض وكذا بالعمل معا بأكثر فعالية.

كما يمكن أن تعمل المكتبة من أجل الترقية الفنية من خلال: القصص، الورش

التشكيلية، وحتي من خلال ترقية صيدها الموجود من خلال العمل على الاستماع الجماعي

للتسجيلات الصوتية والموسيقية المتوفرة أو من خلال ورش الحكايات لتتنشط الرصيد القصصي.

والروايات المطبوعه لأن عملية تعرف الأطفال بالبريد وتوجيه الخيال لديهم وتعليمهم الذوق

الفني وعدم إهمال أعمال المكتبة أما فيما يخص المراهقين فالنشاطات متعددة ما يعطي لهذا

الجمهور الحساسا استقبالا خاصا وتعلقا بالخدمة أيضا بمحاولة التحكم في العواطف لتتنوع عجزهم

ووقايتهم من النزاعات وتقديم صيد من الوناق المناسبة التي تكمل أرصدة المكتبة المدرسية

وجعلهم يكتشفون إمكانيات المكتبة. كما يمكن تخصيص فضاءات للمراهقين في إعداد نشاطات

وفعاليات حيوية تدور حول الكتاب وتكريس هذا الاتجاه في خدمة المراهقين يعتبر استمرارية

وتوصيلا للعمل المنجز مع الأطفال.¹

ب- المحور الاجتماعي:

حتي توثق المكتبة المهمة الاجتماعية المسندة لها فإنها تكرر سلفها مجموعة من النشاطات

وتعمل في كل حين على تطويرها كإعمال مستحدثات جديدة كلما ظهرت ضرورة لذلك

عنا المكتبة العامة من خلالها كمنصة مركزية من خلال الأفرع والتبعية ليزرعها في مختلف

المناطق فهذه تعمل على تحقيق خدمة العمومية بمختلف أبعادها وهي أماكن مناسبة

لتطوير الفرد في المجتمع المحلي.

تهتم المكتبات بالبعد الاجتماعي، والثقافي لمحاربة حالات الاستياء، والاستقرار التي يعاني منها

بعض الأفراد في المجتمع، لقد أصبحت المكتبات العامة مجالات عمومية للتشارك و التقاسم

الجماعي متعددة، و الأعمار المختلفة و أماكن عمومية الالتقاء و العمل، أماكن للمرافقة و

¹Taesch-Wahlen, Danielle. Concevoir, réaliser et organiser une bibliothèque publique:

Mémento pratique à l'usage de élèves, des responsables administratifs et des bibliothécaires. Paris: Ed. du

Cercle de la Libraries, 1997, p73

الاستقبال، كما يمكن اعتبارها ملجأ ومأوى حيث يقدم فيها الموظفون عوناً و دعماً منهجياً للشباب في دروسهم و للراشدين في بحثهم عن العمل، يمكن للمكتبة أن تعمل في تعاون وثيق بين مختلف الشركاء الاجتماعيين -الثقافيين و التربويين، ويمكن ان تصبح قطبا مميزا في المدينة تعمل منها وإليها. يمكن للمكتبة أن تضع أنماطا جديدة للنشاط بارتباط المباشرة مع جمعيات ترقية القراءة وتقاسم الموظفين للمعلومات، ينبغي أن تكون مسرحاً تلعب فيه الحيوية الفكرية أعظم وأوسم أدوارها، إن المكتبة تضع تحت الضوء صورة طبق الأصل عن الحياة الاجتماعية والثقافية ليست مرادفاً للتوافق الدائم والعام، لكن أكيد أنها تعني بأن المكتبة جمهورية.¹

ج- محور التراث:

إن المكتبات العامة تعتبر ذاكرة فهي تتوفر على مختلف الوثائق التي تشهدا المنطقة، كما أنها تحتفظ بأقدم الوثائق والمؤلفات، خاصة وأنها تكون الملجأ الأخير للكثير من المجموعات الأفراد والعائلات، وبالتالي فإن تلك الوثائق ينبغي أن تثنى وتلقى الاهتمام من طرف المكتبيين لحفظها في أماكن أو رفوف منفصلة عن غيرها. من الوثائق إضافة إلى أنها تشكل المصدر الكبير في أهمية وقيمة وسمعة المكتبة، حيث يمكن الاعتماد على ذلك المجموعات في التاريخ للمنطقة أو التعريف بأهميتها، ويمكن أن تتحول إلى مجموعات جوهرية في المكتبة نظر لأهميتها التاريخية التراثية وكذا المعطيات التي تتوفر عليها سواء كانت ذات طابع أدبي أو تاريخي أو علمي.

د- محور النشاط الثقافي:

إن المكتبة مؤسسة غنية وثرية بمقتنياتها، لكنها لا ينبغي تكتفي بتصنيف الكتب على الرفوف وإنما أن تدمج في برنامج ثقافي يتلاءم مع أهداف، وخصائصها، وذلك من خلال تنظيمات فكرية و ثقافية تحفز الجماهير على زيادتها والاطلاع على إمكانيتها و خدماتها، إن العديد من المكتبات تقوم بندوات ولقاءات بين مختلف الفاعلين في المجتمع من أجل تنمية الحوار و تبادل الأفكار، وتشجيع الكثيرين ممن ليس لهم الرغبة في زيارة المكتبة على الحضور وتعودهم رؤية المكتبة كمؤسسة تنظيمية فعالة، كما تعد معارض الكتب من أهم أساليب التعريف بالأرصدة المتوفرة و يمكن إرفاقها بفعاليات أخرى كعرض الأرصدة السمعية والبصرية، فهي تحرص على توفير

¹ارنستين. روز. المكتبة العامة وأثرها على حياة الشعب. تر. حبيبي سلامة. القاهرة: مكتبة القاهرة الحديثة، 1963، ص12

الموارد وتقديم الخدمات التي تكفل للمستفيد منها تنمية التذوق الفني و الجمالي، فضلا عن التكيف مع ظروف المجتمع و التشجيع بثقافة مجتمعة والتكيف معه،ومن ثمة المكتبة العامة أحد المراكز الرئيسية للحياة الثقافية¹.

وقد عملت اليونسكو على التعريف بالمهام الأساسية للمكتبة العامة وذلك من خلال بيان اليونسكو للمكتبات العامة، وقد حثت على الاهتمام بالمهام الأساسية الخاصة بمحو الأمية والتربية والثقافة وأن تقوم بمايلي:

- تخلق وتقوي عادة القراءة لدى الأطفال منذ سن مبكرة.
- تدعم عمليتي التكوين الذاتي والتعليم الرسمي لكل المستويات.
- تقدم لكل فرد الوسائل لينمو إبداعه.
- تنشط الخيال والإبداع عند الأطفال والشباب.
- تطور معنا التراث الثقافي، الذوق الفني، والإنجازات والاختراعات العلمية.
- تؤمن الوصول لمختلف أشكال التعبير الثقافي، والفنون الاستعراضية.

2-1-2 أهداف المكتبة العامة:

تسعى المكتبات العامة إلى إتاحة جميع مصادرها المتوفرة بها مجانا، وتوفير إمكانيات البحث الحرو الثقافة الذاتية و تشجيع و تدعيم القراءة بإرضاء مختلف الأذواق فيعتبر إذن وجود المكتبات العامة صرحا للتعليم ومركزا للثقافة والبحث وتهيئة جيل مثقف وواع قادر على تحمل مسؤوليته، وهي تسعى لتوفير الاحتياجات الأساسية لذلك المجتمع لدراسة بيئته ومستوياته، فالمكتبات أصبحت حلقة وصل في نقل التراث الثقافي للمجتمع الذي يوجد فيه فمع ازدياد، وسائل المعرفة أصبح من الصعب على الإنسان ان ينقل ثقافته من جيل الى اخر فكان لا بد من انشاء مؤسسة تؤدي الى هذه المهنة، فالمكتبة بذلك واحدة من مؤسسات النشأة الاجتماعية وهي تعمل في المجتمع من اجل تحقيق جملة من الأهداف:

¹ محمد فتحي، عبد الهادي، جمعة، نبيلة خليفة. مرجع سابق، ص 18

- إثراء المعرفة الإنسانية وتنمية المعلومات في مختلف فروع المعرفة ورفع نوعية البحث العلمي ودعم نشاطات الباحثين عن طريق تعيين برامج وخدمات المعلومات باستغلال أعلى نسبة من المعلومات.
- تحقيق تكافؤ الفرص بين الموظفين عامة دون تمييز.
- دعم النشاطات العلمية والاجتماعية والتربوية.
- تحقيق الرفاه الاجتماعي عن طريق لِقضاء وقت فراغ ممتع وبناء والاستثمار الايجابي للوقت مما يعود بالنفع على الافراد.
- تنمية الهوايات والرفع من القبلات العقلية بمزيد من الإبداع، وصقل المواهب وتنمية الذوق السليم والإبداع الفني والأدبي، والعلمي عن طريق توفير المعلومات، لإشباع الأولاع الثقافية والعلمية بين المواطنين.¹

2-2 السياق التاريخي للمكتبات العامة في الجزائر :

إن الحاضر هو إمداد زمني للماضي وكل الأحداث الحالية، والجارية وخصائص هذا الواقع تحمل جذوراً في الماضي، وكذلك المكتبات العامة في الجزائر لا يمكن اخذ صورة واضحة عنها وعن وقعها الحالي، إذا استأصلنا عن ماضيها وحاولنا تشخيصها في منأى عنه لذلك ارتأينا توضيح السياق الذي تطورت فيه المكتبات العامة في الجزائر .

2-2-1 المكتبات في العهد العثماني: 1578/1830:

ترجع المصادر بديات المكتبات العامة في الجزائر إلى فترة الحكم العثماني، حيث كانت هناك نوعان من المكتبات: النوع الأول هو مكتبات العلماء والأثرياء والتي تتواجد في منازلهم، وهي مكتبات خاصة وليست مفتوحة لعامة الشعب، أما النوع الثاني يمكن وصفها بأنها مكتبات عامة وكان يصطلح عليها تسميات المكتبات السلطانية، أو الأميرية وكانت موجودة في المساجد والجوامع

¹عزيز، يونس. المرجع السابق. ص 47 .

والزوايا والمدارس، وقد كانت مفتوحة أمام عامة الناس الذين يمارسون فيها القراءة، والبحث ويستفيدون من الكتب الدينية، ومن أشهر هذه المكتبات في ذلك العهد مكتبة الجامع الكبير بالجزائر العاصمة، ومكتبة المدرسة المحمدية التي أسسها الباي محمد الأكبر في معسكر.

كذلك مكتبات الزوايا، كانت تحتوي على كتب كثيرة وكانت مفتوحة امام الطلبة والعماء والمعلمين للمطالعة والدراسة وكانت منتشرة في أغلبية المدن الجزائرية، وقد اشتهرت آنذاك مكتبة الزاوي البكرية بتوات، ومكتبة زاوية القطينة واللطان كانتا تحتوي على كتب وفيرة ومما يذكره عن المكتبات في تلك الفترة أنها عبارة عن اجتهاد من افراد الشعب، وجماعته حيث كانت غائبة تماما ضمن التخطيط السياسي آنذاك، شأنها شأن الثقافة والتعليم بصفة عامة.

لقد كانت المكتبات في تلك الفترة تزود 23 من طريق الوقف الناس او تشتري فائض الأوقاف النقدية الى ذلك كانت الكتب تأتي عن هجرة أهل الأندلس إلى الجزائر، أو من خلال الحجاج والعلماء الجزائريين الذين كانوا يجلبون الكتب معهم من مصر والحجار.

على الرغم من عدم توفر المكتبات العامة خلال الفترة العثمانية على الشروط الجيدة لتأدية وظائفها، إلا ان كانت ذات أثر كبير على الأفراد وتطويرهم الفكر بخاصة مع الوضع المتدني للثقافة في تلك الفترة إضافة إلى ذلك فموقع تلك المكتبات كان داخل المساجد، الجوامع، الزوايا وجعلها تستقطب فئات عريضة من الناس.¹

2-2-2 المكتبات العامة خلال الفترة الاستعمارية 1830/1962:

لقد عملت فرنسا على إنشاء المكتبات العامة وتحسين وضعيتها، وذلك كغيرها من الدول الأوروبية، لما كانت فرنسا تعتبر الجزائر قطعة فرنسية فقد أنشئت بعض المكتبات بالجزائر، وبالإضافة الى الأدوار التي تلعبها المكتبة من مساندة التعليم، وتطوير شخصية الفرد وتحقيق الاكتفاء الفكري والثقافي بشكل عام، كانت فرنسا المستعمرة ترى في إنشاء المكتبة العامة ضرورة لأن الفئات الفرنسية كانت أقلية في الجزائر، وبالتالي كانت المكتبات "الأداة الوحيدة لنشر التعليم وأيضا توطيد الفكر الفرنسي في السكان.

¹ بلقاسم، يوسف. الإطار القانوني والتنظيمي للمكتبات العامة في الجزائر: دراسة وصفية تحليلية لمكتبات المغرب الجزائري. أطروحة ماجستير، علم المكتبات، جامعة

وقد عرفت المكتبات العامة أثناء الاحتلال الفرنسي ثلاث مراحل متميزة:

أ-مرحلة القرن التاسع عشر:

تميزت هذه المرحلة بإنشاء مكتبة الجزائر 1835، وذلك استجابة لضرورة تجميع وحفظ بقايا الماضي الخاصة بالمستعمرة محتلة حديثا.¹

أي إنشاء تراث المنطقة، وكانت وقد كانت المكتبات في تلك الفترة مخازن أكثر منها مكتبات بمعنى الكلمة، حيث تؤكد مفتشية فرنسا للمكتبات سنة 1908 ان مكتبات الجزائر المستعمرة تفتقر إلى الوسائل والإمكانيات والتقنيات التنظيم والتسيير لكنها رغم ذلك كانت تسعى الى تحسينها و الإنفاق عليها كغيرها من الدول، و يمكن توضيح مستواها ومدى الإنفاق عليها مقارنة بالدول الأخرى، لأنها كانت ترى فيها واحدة من المؤسسات التي ينبغي أن تعكس صورة جيدة عن حضارة فرنسا، حيث يقول مفتش 24 "لا يجب ان ننسى شرف ثقافتنا وحضارتنا هي احد الأسس لسلطاتنا الروحية، ويجب أن نتأكد بصورة أخرى عدا صورة الأرض الأم² وليس المحتوى الداخلي فقط وإنما كانت ترغب في أن تعطي صورة مشرفة للجزائر، بحيث تبدي دائما أن مستعمرتها متقدمة من الناحية الثقافية كغيرها من الدول المتقدمة .

ب مرحلة ما بين الحربين الأولى والثانية:

إن نتائج الحرب العالمية الأولى كان لها انعكاسات على مجالات عديدة،ومنها المكتبات حيث آثرت على عليها من خلال ارتفاع أسعار الكتب مما أعاق تطوير مجموعاتها، وظلت تعاني وضعية مزرية الى غاية 1925،حيث تم لأول مرة تسجيل المكاتب المالية الجزائرية في ميزانية 1924 اعتمادا مخصصا لاقتناء الكتب للمكتبات العامة في الجزائر (أنظر الشكل الموالي):

شكل رقم (1): الاعتمادات المالية الممنوحة للمكتبات

المدينة	عدد السكان	النفقات	الاعتمادات الممنوحة للمكتبات

³Abid, Abdelaziz. Op.p P41

¹Taesch-Wahlen, Danielle. . Op.p P40

الجزائر	172000	7.226.302	7.000
وهران	123000	27.214	4.100
قسنطينة	65173		2.800
عنابة	42000	519.500	800

في هذه المرحلة ير تاييلور مفهوم المطالعة العمومية، حيث أنه في 26/03/1929 وضع الوزير الفرنسي للتعليم العام وأعلن مجلس الأمة اقتراح تنظيم قاعات للمكتبات في كل فرنسا، وفي سنة 1930 رفع نواب البرلمان قضية المكتبات العامة، لم يكن ذات فائدة وأهم ما يميز هذه المرحلة هو انعقاد المؤتمر الدولي للمطالعة العمومية.

-المؤتمر الدولي للمطالعة العمومية:

انعقد هذا المؤتمر في الجزائر أيام 14.15.16. أبريل 1931 وكان منظماً من طرف جمعية المكتبيين الفرنسي تحت الرعاية السامية للحاكم العام للجزائر والإقامة العامة للمغرب والإقامة العامة لتونس، أما الحضور فتمثل في الفدرالية الدولية لجمعيات المكتبات (FIAB) ممثلين عن مختلف الدول بما فيها ألمانيا، إنجلترا، بلجيكا، الولايات المتحدة الأمريكية، فرنسا، إيطاليا، والدول المنخفضة وسويسرا أما المداخلات فقد تمحورت حول القراءة العمومية والمكتبة العامة، المكتبات في الحياة المعاصرة، تنظيم المطالعة العمومية وكذا حول مستقبل القراءة العمومية¹.

أما فيما يخص سبب اختيار الجزائر لانعقاد هذا المؤتمر، فقد ذكر الأمين العام للمؤتمر في كلمة افتتاحية: "فكرت جمعية الفرنسيين في أن الأرض التي تستجد فيها أفكارها أكثر الحظ للانتعاش السريع هو هذه الجزائر الجميلة التي هي بلد المبادرات الشجاعة والإنجازات السريعة، وقد شجعت الجمعية في هذا الرأي بالنتائج الجيدة التي حققها مدير المكتبة وطينية للجزائر بتنظيمه لعمليات شراء الكتب للحكومة العامة... أي مدينة فرنسا تفتخر بتوفرها على سبع مكتبات فرعية لمكتبتها

¹. IFLA, UNESCO. Les services de la bibliothèque publique: principes directeurs de L'IFLA/UNESCO. [En ligne]. Fédération internationale des associations de bibliothèques, Organisation des Nations Unies pour l'éducation, la science et la culture 2001. [Accédé le 2016/04/26]. disponiblesur world wide web :<http://www.ifla.org/VII/s8/news/pg01-f.pdf>

المركزية، ويمتلك إضافة لذلك خمس مكتبات للأطفال مدينة باريس ليس لها بعد مكتبة وحيدة الأطفال¹.

-نتائج المؤتمر: خلال هذا المؤتمر تمت مناقشة موضوع المطالعة العمومية بشكل جدي لأول مرة وتدقيق من خلال جلساته، وختم المؤتمر بتصويت على حل يتمثل في تطبيق قانون ينظم القراءة العمومية في الجزائر وإصدار بعض التوصيات الأخرى وتسمح بتنظيم المكتبات.

ج-مرحلة ما بعد 1945: أوضحت نتائج التفتيش المجرات 1946 من طرف المفتش العام للمكتبات بيار لوليافر (perré le lièvre)، ان هناك اهتمام ضئيلا بالمكتبات من طرف الإدارة و أحيانا منعدمة خاصة في مدن كبرى كوهان وعنابة وفي مدن تلمسان².

وبغض النظر عن هذه الملاحظة التي 26 حرة ما بعد الحرب العالمية الثانية كانت مميزة بتطور معتبرا في عدد المكتبات وذلك لما يبينه الجدول الآتي:

السنة	عدد المكتبات
1949	20
1950	80
1951	170
1952	186
1953	216
1954	238
1955	318
1956	227

جدول رقم 02: تطور عدد المكتبات العمومية من 1949 إلى 1956³.

¹Taesch-Wahlen, Danielle. Op.Cit.p P39

²Abdel Hamid, Arab. Op.p.100.

³Taesch-Wahlen, Danielle. Op.p35

2-2-3 فئات المكتبات العامة أثناء الفترة الاستعمارية:

2-2-3-1 المكتبات الخاصة بالأوروبيين:

1- المكتبة البلدية المركزية بالجزائر:

تم انشاء هذه المكتبة سنة 1872 بحي القصبة من اجل تغطية الاحتياجات الكبرى للبلدية الجزائرية، كان يوجد في هذه المكتبة مجموعة من المؤلفات حول الجزائر بلغ عددها عام 1881 حوالي 1818 مجلد، ثم ارتفع ليصل سنة (1914) إلى حوالي (13607) مجلدًا. وقد ألحقت بهذه المكتبة اثنتا عشر مكتبة فرعية وكانت معظم الكتب التي يتشكل منها الرصيد ذات قيمة أدبية بالإضافة إلى

الكتب كان القراء يطلعون على الكتب الإدارية والنصوص القانونية.

تكون جمهور هذه المكتبة ومكتبات الأحياء من الجنسين أغلبه من الشباب إضافة إلى الباحثين،

وقد بلغ عدد القراء الدائمين حوالي 2700 قارئ سنة 1931، من بين السكان الأصليين

مارست هذه المكتبة الإعارة الداخلية، والخارجية لكن الأولوية كانت لى الإعارة الداخلية، أما عن

ميزانية هذه المكتبة فإن جزء منها كان يقتطع من ميزانية البلدية التابعة لها، وهي بلدية الجزائر

والجزء الآخر من ميزانية المكتبة الوطنية.

2- المكتبة الفرعية: وهي في حدود اثنتا عشر مكتبة تابعة للمكتبة البلدية المركزية، سبعة من هذه

المكتبات كانت مخصصة للكبار وخمسة للأطفال وكانت تدعى كذلك مكتبات الأحياء وجدت بهذه

المكتبات أرصدة من الكتب لا بأس بها كما ان الكتب الحديثة الاقتناء كانت تبقى معروضة لمدة

شهرين، قبل أن تجمع وتحفظ في المخازن، وكانت هذه المكتبات مفتوحة كل يوم من الساعة

الخامسة زولا إلى الساعة السابعة، كما كانت تمارس فيها الإعارة للمنخرطين فيها بها بصورة

مجانية.

3- مكتبة البيار الشعبية: أسسها الفريد كولن afredcoulen. بمساعدة رئيس بلدية الجزائر ورئيس

الجامعة وكذلك مدير المكتبة الوطنية. كان بهذه المكتبة أكثر من ألفي كتاب من بينها مجموعة من

الكتب المهمة حول الجزائر، كما وجد بها عدد كبير من سلاسل الدوريات المتنوعة وكانت تشمل

ثلاثة أقسام:

- مكتبة مخصصة لتلاميذ الدروس الإضافية وهي موجودة في فصولهم الدراسية.

-جناح الأطفال به حوالي ثلاثة مئة كتاب.

-جناح للكبار من الجنسين.

وهي مفتوحة خلال أيام الأسبوع وخدماتها مجانية، مارست هذه المكتبة الإعارة وكانت تسجل حوالي مائة إعارة لكنها كانت تفتقر إلى ميزانية، مع أنها كانت كثيرة النشاط والحيوية وذلك بفضل مجهودات مؤسسيها أما من ناحية التنظيم الإداري، فإن هذه المكتبة وعلى غرار المكتبات الأخرى لم تكن تخضع إلى أي تنظيم نتيجة لعدم توفرها على اللوائح المكتبية، والتنظيمات الداخلية التي تسير المكتبات.

4-مكتبة بلدية قسنطينة:

تأسست مكتبة قسنطينة في الستينات من القرن التاسع عشر، في ظل الإمبراطورية الثالثة، لكنها لم تفتح أبوابها حتى سنة 1880، لم تلقى هذه المكتبة شهرة كبيرة لأن منذ مطلع القرن العشرين حيث تطورت واحتلت الصدارة بين المكتبات الجهوية الأخرى المتواجدة في كل من الجزائر ووهران. بعد الحرب العالمية الثانية عرفت هذه المكتبة عدة تعديلات وترميمات بإشراف "أندريه بريتي" وهو محافظ جهوي لأرشفيف الشرق الأوسط، حيث أشرف إلى إعادة تنظيمها من الناحية الإدارية والفنية وذلك بوضع الفهرس البطاقي، وإعداد الأدلة، وأعاد ترتيب مجموعاتها في الفترة الممتدة بين 1947-1957، كما قام بشراء كتب جديدة ووضع تصانيف علمية من أجل تسهيل عملية البحث عن المعلومات.

كان رصيد المكتبة كثير التنوع، حيث اشتمل على حوالي أربعين ألف كتاب في التخصصات مختلفة، كما وجدت بها كتب باللغة العربية خاصة بشمال إفريقيا، كانت تسمح بالإعارة الخارجية والتي كانت تتم بطريقة مجانية.

2-2-3-2- المكتبات الخاصة بالأهالي:- المكتبة العربية بعناية: كانت توجد بمدينة عنابة مكتبة

عمومية إسلامية واحدة، وكانت تفتح أبوابها ساعتين في اليوم خلال كل أيام الأسبوع عدا الأحد، اشتملت على حوالي 462 مجلد مرقمة وموضوع في أربعة خزائن زجاجية اشتملت على كتب القران و التفسير والحديث و القانون و قواميس وكتب الأدب العربي، و النحو، و المنطق و التاريخ.

تحصلت هذه المكتبة في الثلاثينات على ميزانية ضعيفة جدا، استغلتها في شراء بعض الكتب، ولكنها لم تحصل على أي هبة، كانت تمارس الإعارة للتلاميذ وغير التلاميذ، وكانت نسبة الإعارة الخارجية منخفضة وهذا عكس الإعارة الداخلية التي قدرت بحوالي اثنتا عشر إعارة في اليوم الواحد كما، وجد بهذه المكتبة سجل للقراء بالمستعمرين وكذلك فهرس منظم.

2- المكتبة العربية بقسنطينة:

كانت توجد بمنهج كومب خارج مدرسة التعلّم 29 لمي، احتوت المكتبة على عدد كبير من الكتب المطبوعة باللغة العربية فقط، وأيضا على من المخطوطات التي جمعت من مساجد المدينة خلال فترة زمنية سابقة وقد وجد بها فهرس للمخطوطات في ثلاث كراسات، وكانت هذه المكتبة تابعة لمراقبة مدير مدرسة قسنطينة الذي يقوم كل سنة بتفتيش كل من المكتبة العربية بعنابة و بجاية، كما أن الإعارة لا تتم إلا بموجب موافقته الخطية.

3- المكتبة العربية بجاية:

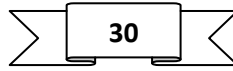
وجدت هذه المكتبة منذ 1903 بمقر محاذ لمسجد سيدي الصوف، كانت المكتبة تفتح أبوابها مع بداية السنة الدراسية طبقا لتعليمات مفتش المدرسين بالمحافظة، ومدير مدرسة التعليم العالي الإسلامي بقسنطينة. لم تحتوي هذه المكتبة على مخطوطات، بل كانت بهت كتب في الشريعة والنحو واللغة والأدب العربي والتاريخ. لم تحصل هذه المكتبة على ميزانية لسنوات عديدة اما عن مصدر الكتب بالبعض منها اشترته الحكومة والبعض الاخر كان عبارة عن وقف. وبمناسبة مرور مائة سنة على فرنسا بالجزائر، تحصلت هذه المكتبة على ميزانية صغيرة استغلتها في شراء الموسوعة العربية "دائرة المعارف القرن العشرين" وموسوعة "صبح الأعشى في صناعة الإنشاء".

4- المكتبة العامة بتلمسان: وكانت توجد في قاعة بمدرسة تلمسان، احتوت على رصيد قدر بثلاث

مئة وتسعة وستون كتاب في مواضيع مختلفة منها التشريع الإسلامي، اللغة العربية، تاريخ الإسلام و كانت الميزانية المخصصة لشراء الكتب و الصيانة لتتعدى المائة والعشرون فرنك فرنسي .

أما عملية الإدارة والإشراف، فلقد جرى وضع هذه المكتبة تحت إشراف مدير مدرسة تلمسان للتعليم العالي الإسلامي، يساعده أستاذ من المدرسة، لكنهم كانوا قليلو التردد عليها، وكانت مفتوحة في أيام العطل فقط.¹

2-3 فروع المكتبة العامة وإطارها التنظيمي والإداري: تقدم المكتبة العامة خدماتها لكل الأفراد دون استثناء، لكن هناك بعض الضروريات التي اقتضت على بعض أقسام المكتبة العامة لتصبح مكتبة مستقلة، ولتقدم الخدمة المكتبية لشريحة من شرائح المجتمع أو الحي أو منطقة. ومن هنا تعد المكتبة الفرعية ومكتبة الطفل والمكتبة المتنقلة فروعاً للمكتبة العامة.



2-3-1 المكتبة الفرعية:

المكتبة الفرعية هي فرع من المكتبة العامة، التي تنشأ لتقديم الخدمة المكتبية الى سكان الضواحي في المدن الكبرى، لأن الغرض من إنشاء الفروع هو تسير إمداد الأفراد الذين لا تيسير لهم الوصول الى المكتبة المركزية، ففي التشكيل المكتبي الذين أحسن توزيع المكتبات الفرعية به لن ينطوي استعمال القارئ للمكتبة على ضرورة قيامه برحلات طويلة نسبياً حتى يصل الى مقر المكتبة، فيضع بذلك وقتاً كان بإمكان توفيره.²

والمكتبة الفرعية مكتبة متكاملة، تعتمد إدارياً وفنياً على التوجيه المركزي من المكتبة الرئيسية يتبعها عادة عدة فروع، ومن الأسس الخدمة المكتبية السليمة إقامة فروع كافية للمكتبة المركزية أو شبه المركزية، ومع ذلك فليس من المرغوب فيه أن تنشأ فروع أكثر من اللازم وذلك لأنها تبعثر فيما بينها موارد التشكيلي المكتبي وتزيد من تكاليفه.

إن كل مكتبة فرعية تملك مجموعة أساسية من الكتب والأرصدة المتنوعة وتحصل على نسبة من الكتب الجديدة بشكل دوري تنظمه المكتبة المركزية، ويشكل عام يمكن القول ان المكتبة الفرعية الملحقة هي صورة طبق الأصل عن المكتبة المركزية، سواء من حيث أرصدها أو خدماتها، وينبغي أن تتوفر المكتبات على هيكل واضحة وتنظيم دقيق ووصاية ثابتة تضمن التنسيق بين الأصل والفرع وكذا بين المكتبات والفروع.³

¹ يوسف، بلقاسم. المرجع سابق. ص 18.

² عمر، أحمد أنور. المكتبات العامة بين التخطيط والتنفيذ. القاهرة: دار النهضة العربية، 1970، ص 96.

³ عمر، أحمد أنور. المعنى الاجتماعي للمكتبة العامة: دراسة لأسس الخدمة المكتبية والمدرسية. الرياض: دار المريخ، 1983، ص 40.

2-3-2 مكتبة الطفل: مكتبة الطفل جزء من المكتبة العامة، ولما كانت هذه الأخيرة تخدم مل أفراد المجتمع والأطفال جزء من هذا المجتمع فكان ان ينبغي ان يكون لهم خاص بهم نظرا للعوامل التالية:

* الطبيعة الخاصة للأطفال التي تقتضي سلوكا خاصا قد يؤدي الى إزعاج الكبار، كما أن فرض الانضباط والالتزام عليهم يؤدي الى مصادرة حرية حركتهم، وتقيد حريتهم مما قد يؤدي إلى نفورهم عن المكتبة.

* توفر رصيد خاص بالأطفال يتلاءم مع خصوصياتهم وميولهم وتنوعه بحيث يشمل على

مجموعات ليست ذات طبيعة وثائقية كالأ

31

ت.

* أهمية جمهور الأطفال وكونه في مرحلة التربية والتكوين التنشئة تقتضي اهتمام وتركيز من طرف المكتبي، وبالتالي ففصل هذا الجمهور واختصاصه بفضاء وخدمات خاصة يساعد على حسن خدماته وإرضائه.

أ- خصائص مكتب الطفل:

نظرا لكون المكتبة الطفل موجهة الى الجمهور خاص ذو ميزات وخصائص تتطلب اخذها بعين الاعتبار وتوفيرها نذكر منها:

1. خصوصية موقع المبنى وتصميمه وأثاثه:

ينبغي ان يراعي في مكتبة الطفل ان تكون:

* سهولة الوصول، أين يكون موقعها في الطابق الأرضي أو الأول، حتى لا يضطر الأطفال إلى صعود الدرج او استخدام المصعد تجنباً للأذى.

* ذات تصميم وهندسة تتلاءم مع اهتمامات الأطفال، واستخدام الألوان الجذابة، وتزويد الجدران بالصور والرسومات التي تحبب الأطفال في المكتبة.

* ذات أثاث كراسي،طاولات، خزائن ورفوف مصمم بأحجام تتناسب لأعمار الأطفال.

2 - خصوصية الخدمات: ومما ينبغي أن يراعي في مكتبة الأطفال تقديم الخدمات الخاصة التي تناسب أعمارهم وتلبي حاجاتهم، وتتلاءم مع ظروفهم، وهذا يقتضي وجود بعض الخدمات الخاصة منها:

أ. خدمة القصص أو الحكاية: حيث يقوم أمين المكتبة في قاعة خاصة بقراءة القصص والحكايات للأطفال، أو دعوة كاتب أو شاعر، كما يمكن ان يقرأ قصة واحدة للأطفال وذلك لإثراء خبراتهم وتنمية قدراتهم على الاستماع والفهم والتعبير والحوار.

ب. الاحتفالات: تساهم بما يقدم فيه الأطفال من إلقاء الأناشيد والأشعار أو الرقص أو غير ذلك من أساليب التعبير في تنمية شخصية الأطفال والتعاون لديها، وتعويدهم على التعبير على أنفسهم دون قيود.

ج. المعارض: حيث يقدم الأطفال أعمالهم واجتهاداتهم التي يعبرون من خلالها عن مواهبهم كالخط والرسم في مختلف الفنون التشكيلية.

3- خصوصية المصادر:

ان مكتبة الطفل تخدم جمهورا خاصا، مما يقتضي توفير مصادر المعلومات ثلاث سنهم ومن أبرز مصادر المعلومات:

أ. الألعاب والمجسمات: يميل الأطفال غالبا إلى الاستكشاف وتفكيك الأجسام المركبة مما يجعل اللعب بالدمى، ومختلف المجسمات على تعدد أشكالها تمثل أهم المصادر التي يرغب الأطفال في الاستمتاع بها والاكنتساب منها.

ب. قصص ومجلات الأطفال: إن المؤلفات المخصصة للأطفال غالبا ما تكون ذات كتابة كبيرة تتلاءم مع قدرات الأطفال الأولية في القراءة، كما أنها تتوفر على الرسومات والصور الملونة مما يجعلها شيقة وممتعة.

ج. المصادر السمعية والبصرية: تخاطب التسجيلات السمعية والبصرية حاستي السمع والرؤية لدى الأطفال مما يجعلهم يكتسبون منها دون عناء كبير، كما أنها تكون أكثر توضيحا.

ب - أهداف مكتبة الطفل: تتوازي أهداف مكتبة الطفل مع أهداف المكتبة العامة لأنها جزء من كل وفرع استقل عن الأصل، لكن يمكننا طبع أهداف مكتبة الطفل بشيء من الخصوصية مما يتلاءم مع طبيعة الجمهور الذي تخدمه، ويمكننا ذكرها فما يلي:

- تعويد الأطفال على استثمار أوقات الفراغ استثمارا ايجابيا.
- تنمية المواهب الكامنة عند الطفل، وإشباع ما لديه من هوايات ثقافية.

■ تنمية المهارات الفكرية واللغوية لدى الأطفال كمهارة القراءة، والاستماع ومهارة التفكير والتحليل.

■ غرس حب الكتاب ومصادر المعلومات المختلفة في نفوس الأطفال.

لقد ازداد وعي المؤولين في مختلف دول العالم بأهمية مكتبات الأطفال، حيث أخذت تنتشر وتزداد نظرا لما تقدمه من خدمات جليلة في بناء شخصية الطفل وتنمية إمكانياته.¹

3.3.2 المكتبة المتنقلة:

إن المكتبة العامة مهما توفرت لديها الإمكانيات المادية والبشرية والفنية، فإنها لا يمكن ان تمد خدماتها إلى كل مواطن، بل عادة لا يستفيد من خدماتها سوى المواطنين الذين يقطنون حولها، أما المواطنين الذين يقيمون في الأطراف البعيدة من المدن أو القرى النائية، فقد لا تسمح كثافتهم السكانية بإنشاء مكتبة عامة لهم، ولكن هؤلاء ليس من سبيل لمد الخدمات المكتبة العامة إليهم سوى عن طريق المكتبة المتنقلة.

والمكتبة المتنقلة من أفضل الوسائل لإيصال الخدمة المكتبية إلى المناطق النائية والأماكن المحرومة، والتي لم يسبق لها أن احتكت بأي مؤثرات ثقافية، وهي تؤدي أهم وظائف المكتبة العامة كالإعارة وإرشاد القراء، وأحيانا المحاضرات.

وكانت في بداية المكتبة المتنقلة في بريطانيا وأمريكا في مطلع القرن العشرين، حيث كانت عبارة عن وسائل بسيطة لحمل الكتب إلى المناطق النائية وبحلول عام 1912، ظهرت أول مكتبة متنقلة تسير بقوة المحرك، وحتى عام 1920 تطورت بحيث ظهر أول عمل متكامل التصميم للمكتبة المتنقلة بالمفهوم الحديث.

ولقد بدأت فرنسا تجربة المكتبات المتنقلة سنة 1916، وتطورت تدريجيا حيث تعتبر من بين الدول المتقدمة في هذا المضمار، فلديها في هذا الوقت الحاضر مئات من المكتبات المتنقلة، منها ما توجد في ساحات الأسواق، وأمام المصانع ودور البلديات.

¹ إبراهيم، صبيح. المكتبة العربية والثقافية، الجبيلة: دارمكتبة الحامد للنشر والتوزيع، 1997، ص 138.

إن استعمال المكتبات المتنقلة يمثل خطوة كبيرة لتحسين المكتبة العامة، فهي تتميز بروح من البساطة يجعل منها الوسيلة المثالية لتقديم الخدمة المكتبية والإثارة الرغبة في القراءة. و قد ساعد من عمل المكتبات المتنقلة اهتمام المكتبيين بأساليب توصيل الخدمات إلى المستفيدين في عين المكان الذي يتواجدون فيه كأسلوب لتسويق خدمات المكتبة العامة، تطوير مواصفات السيارات والحافلات الخاصة بالعمل المكتبي، إضافة إلى التحسينات المستمرة في شبكات النقل البري بداخله سواء المكتبين او القراء كما انها توفر حملات التثقيف التفاعلي الذي تتيح الخدمة المباشرة أثنى وقات المكتب المتنقلة في التجمعات السكانية، حيث يغيب الجو الرسمي الذي يهابه الأفراد.

3-4 الإطار التنظيمي والإداري للمكتبات العامة:

"لا تتوفر المكتبات العامة في بلادنا على تأسيسية وتشريعه خاصة بها"، وهذا ما أكدته دراسة سابقة للمكتبات العامة في الجزائر. مما جعل المكتبات العامة المتواجدة على الأرض الواقع تعاني من تعدد الجهات الوصية، وجعل الكثيرين منها خاضع للمؤسسة الأم التي أنشئت ضمنها، رغم أنها قوانين لا تتماشى مع حقيقة الدور والمهام الحقيقية للمكتبة العامة. إن الباحث ضمن دليل التشريعات المكتبية في الوطن العربي ذات العلاقة بالكتاب والمكتبات والمعلومات، وفي الجريدة الرسمية الجزائرية، يلاحظ الغياب الكلي لقانون خاص بالمكتبة العامة، بمفهومها المتكامل الذي يشمل مختلف مقوماتها المادية والبشرية ويحدد مختلف الأهداف والوظائف المنوطة لها، الأمر الذي جعلها في كثير من الأحيان تتشأبناءً على إشاراتضمنية في قوانين بعض المؤسسات الإدارية ذات التوجيه الثقافي.

إن المكتبات العامة الموجود على المستوي الوطني، ونظرا للفراغ القانوني الذي يحيط بها جعلها من الناحية الإدارية، تفنقر الى كل الأسس العملية الإدارية وحتى من ناحية التسيير الفني فهي لا تطبق أدنى الإجراءات العملية الفنية.¹

3-5 المكتبة العامة ووزارة الثقافة:

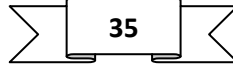
إن المكتبات العامة في الجزائر وأتخذت أشكالاً عدة، فهي تحت وصاية المؤسسات التي أنشأتها، ولكن الحديث عن وزارة الثقافة فرض نفسه باعتبارها الوزارة الوصية والهيئة المركزية

¹قموح، نجية. مرجع سابق، ص.ص 99-140

الوحيدة التي لها صلاحية مقننة للعمل في مجال المكتبات، والمطالعة العمومية، وسنتعرف على مختلف المهام المكلفة بها:

3-5-1 الإشراف المركزي على المكتبات العامة: المهام والصلاحيات:

تقع المكتبات العامة تحت إشراف وزارة الثقافة، من خلال مديرية الكتاب والمطالعة العمومية وتكلف هذه المديرية ب¹:



- ترقية الإبداع والبحث، والطبع والنشر والتوزيع في إطار تنفيذ السياسة الوطنية للكتاب.
- إعداد المعطيات والتقديرات الضرورية لتحديد المعالم الكبرى لتطوير الكتاب وترقية المطالعة العمومية.

- تنظيم الشبكة الوطنية للمكتبات وقاعات المطالعة العمومية.

- تطوير الترجمة وإصدار المنشورات الثقافية.

وتظم مديريتين فرعيتين:

1 - المديرية الفرعية لدعم الإبداع الأدبي: وتكلف بما يأتي:

- إعداد كل عمل يهدف إلى ترقية ودعم الإبداع الأدبي والمبادرة بذلك.

- اقتراح التدابير التشجيعية لإنتاج الأعمال الأدبية ونشرها.

- اقتراح كل أشكال الدعم والتحفيز لتطوير الكتاب.

2 - المديرية الفرعية للمكتبات وترقية المطالعة العمومية: وتكلف بـ:

- إعداد كل برنامج لتطوير وترقية المطالعة العمومية.

- تنشيط عمل المكتبيين ومتابعة نشاطاتهم.

- ترقية شبكات المكتبات عبر التراب الوطني.

¹ مرسوم تنفيذي رقم 80/05 مؤرخ 17 محرم عام 1426 الموافق 26 فبراير سنة 2005، يتضمن تنظيم الإدارة المركزية في وزارة الثقافة. الجريدة الرسمية الجزائرية. 16.

2-3-5-2 - الإشراف اللامركزي على المكتبات العامة في الجزائر: أما في ما يخص الأجهزة

الإشرافية اللامركزية، فهي مديريات الثقافة على مستوى الولايات التي أحدثت و نظمت بموجب مرسوم تنفيذي¹ يحدد مهامها أيضا، و هي كما يلي :

- تشجيع العمل المحلي في ميدان الإبداع والترقية والتنشيط الثقافي والفني.
 - تنشيط أعمال الجمعيات ذات طابع ثقافي وتنسيقها وتمسك بطاقة خاصة بها.
 - تبدي رأيها في طلبات الإعانة التي تقدمها الجمعيات المذكورة.
 - تقترح وتساعد بالاتصال مع السلطات الهيئات المحلية المعنية لأي مشروع لإنشاء هياكل جديدة ذات طابع ثقافي وتاريخي.
 - تتابع وتدعم الأنشطة والمؤسس
- 36
- جهوية في التكوين والبحث المتصلين بالثقافة.
 - تعد وتقترح بالتشاور مع المؤسسات والجمعيات الثقافية، والشخصيات التي تمثل علم الثقافة.
 - تعمل لترقية المطالعة العمومية وتسهر على حماية التراث والمعالم التاريخية والطبيعية وعلى صيانتها والحفاظ عليها.
 - تسهر على تطبيق التشريع في مجال المعلم والآثار التاريخية والطبيعية.
 - تتابع عمليا استرجاع التراث الثقافي والتاريخي وترميمه.
 - تشارك في عملية ترقية الصناعة التقليدية المحلية وتسهر على المحافظة عليها.
 - تسهر على حسن سير المؤسسات والهيئات الثقافية الموجودة في الولاية وتقترح اي إجراء يرمي بتحسين تسييرها وعملها.
 - تقيم دورياً الأنشطة الثقافية المنتشرة في الولاية وتعد البرامج والحصائل المرتبطة بها، وتتخذ أي إجراء يتصل بالأنشطة الثقافية.

¹ مرسوم تنفيذي رقم 94-414 مؤرخ في 19 جمادى الثانية 1415 الموافق ل 23 نوفمبر 1994، يتضمن مديريات الثقافة. الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية. ع.79. ص. ص. 22 - 23

خاتمة الفصل:

قدمنا في هذا الفصل نظرة حول المكتبة العامة التي تعددت التعاريف المقدمة لها حسب وجهات النظر العلماء والمفكرين، حيث أن المكتبة العامة لها مكانة سامية جدا، باعتبارها مكتبة الجميع والتي حظيت باهتمام ورعاية الدولة كما أنها تمثل خدمة عامة تقدمها الدولة للمواطنين. كما رأينا في هذا الفصل الأدوار التي تلعبه المكتبة العامة والتي تمحورت في أربعة قطاعات وهي: محور التعليم والتربية، محور الاجتماعي، محور التراث، محور النشاط الثقافي، وكما وقفنا على أهداف المكتبة العامة والتي تسعى الى إثراء المعرفة الإنسانية وتنمية المعلومات من مختلف فروع المعرفة.

ولقد عرضنا في هذا الفصل السياق التاريخي للمكتبات العامة في الجزائر من خلال استئصال ماضيها وحاولنا تشخيصها منذ فترة العهد العثماني الى خلال الفترة الاستعمارية مع ذكر أهم فروعها وتنظيمها الإداري.

الفصل الرابع : الجانب التطبيقية

تمهيد:

سنحاول بعد دراستنا للجانب النظري في الفصلين السابقين؛ الى التطرق في هذا الفصل الى الحالة التطبيقية. وذلك بإسقاط المفاهيم النظرية وتجسيدها في المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية مستغانم " مولاي بالحميسي " ومن أجل ذلك قمنا بدراسة ميدانية كان الغرض منها جمع المعلومات التي تخص الدراسة وتخدمها ذلك عن طريق:

- إعداد استبيان خاص بالموظفين في المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية مستغانم، ومن خلال هذا الفصل تم تقسيم البحث الى مبحثين رئيسيين هما:
- تقديم عام لمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية مستغانم.
- الدراسة الميدانية.

1 : تقديم عام لمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية مستغانم :

1-1 تعريف بالمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية مستغانم " مولاي بالحميسي "

(أ) التعريف بالدكتور مولاي بالحميسي:

مولاي بالحميسي باحث ومؤرخ، من مواليد 17 يناير 1930 بمدينة مازونة بالغرب الجزائري تتلمذ بالمدرسة القرآنية، وزاول دراسته الثانوية بتلمسان.

واصل دراسته العليا بالجزائر العاصمة وتحصل على شهادة ليسانس في الأدب عام 1958، ثم شهادة دكتوراه دولة في التاريخ عام 1986 من جامعة بوردو الفرنسية، باحث بالمركز الوطني للدراسات التاريخية.

درس التاريخ لعدة عقود بجامعة الجزائر نشر أثناءها مجموعة كبيرة من المقالات في المجالات والدوريات المتخصصة، داخل الجزائر وخارجها، وأشرف على تأطير مئات طلبة الدكتوراه. له مقالات منشورة في الصحافة الوطنية والأجنبية.

ألف العديد من المؤلفات وتخصص في أبحاثه في الفترة العثمانية، وكاعتراف بأعماله عين رئيس لجمعية دراسات تاريخ تركيا سنة 1994.

كان عضو شرفياً بمعهد أتاتورك بأنقرة كما شغل منصب رئيس الجمعية الدولية للمؤرخين بمنطقة البحر الأبيض المتوسط.

كان الأستاذ زائر للعديد من الجامعات العربية والأوروبية.

من مؤلفاته:

- الجزائر من خلال رحالة المغاربة في العهد العثماني 1979.
- تاريخ مازونة من الجذور الى يومنا سنة 1981.
- تاريخ مستغانم من الجذور الى يومنا سنة 1982.
- تاريخ البحرية الجزائرية سنة 1986.
- الأسرى الجزائريين في أوروبا المسيحية سنة 1988.
- الجزائر: المدينة بألف مدفع سنة 1990.
- الجزائر من خلال مياهها سنة 1994.
- الجزائر؛ أوروبا والحرب السرية سنة 1999.
- البحر والعرب في الأدب سنة 2005.

وافته المنية سنة 2009، تاركا سيرة خالدة في تاريخ الجزائر بإسهاماته العلمية.

ب (التعريف بالمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية مستغانم " مولاي بالحميسي " :

المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية الدكتور مولاي بالحميسي هي مؤسسة تثقيفية تتميز بفضاءاتها المفتوحة لجميع فئات المجتمع وتاحتها الى لكل الرصيد الوثائقي ونشاطاتها الفكرية والعلمية وهي تتوفر على رصيد وثائقي هام في مختلف المجالات والعلوم يقدر بـ 12770 عنوان و 42495 وثيقة وتقدم خدماتها بالمجان لجميع شرائح المجتمع.

ثم تدشين المكتبة رسميا سنة 2009 من طرف والي ولاية مستغانم أناداك، تحتوي المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية مستغانم على طابق ما تحت الأرضي و طابق أرضي وطابقين علويين .

في الطابق تحت الأرضي توجد قاعة المحاضرات بقدرة إستعاب 120 مقعد ويتم فيها محاضرات ونشاطات فكرية و فنية خاصة بكل الفئات المجتمع، " مثل خير جليس " ، " النادي النسائي " ، " عرض أفلام وثائقية "

في نفس الطابق تحت الأرضي توجد قاعة المعارض يتم فيها تقديم النشاطات الفنية، معارض الكتب، والأعمال التشكيلية واللوحات الزيتية الخاصة بكل الفئات.

وفي الطابق الأرضي يوجد فضاء الأطفال بقدرة إستعاب 56 مقعد تهتم بالأطفال التي تقل أعمارهم عن 11 سنة لتنمية قدراتهم الفكرية والإبداعية.

في الطابق الأرضي أيضا توجد قاعة المطالعة والإعارة الخارجية بقدرة إستعاب 30 مقعد تقدم خدماتها وتهتم بالإعارة الخارجية لكل الرصيد الوثائقي وأيضا قاعة دوي الاحتياجات الخاصة بقدرة إستعاب 18 مقعد وهي تهتم بتقديم خدمة مكتبية ومعلوماتية وتعزيز دمج دوي الاحتياجات الخاصة في المجتمع.

وأيضا توجد فضاء الأنترنت بقدرة إستعاب 36 مقعد خاص بالبحث العلمي وموجهة لكل الفئات ماعدا الأطفال الا بترخيص أبوي.

في الطابق العلوي الأول توجد قاعة المطالعة الداخلية بقدرة إستعاب 54 مقعد، موجهة لفئة 17 سنة فما فوق، وهي فضاء يسمح بالاطلاع على الرصيد الوثائقي غير المتاح للإعارة الخارجية ويقدم نسخة النسخ.

في نفس الطابق يوحد فضاء الشباب بقدرة إستعاب 70 مقعد وهو مخصص لإتاحة رصيد أدب الشباب والتحضير للامتحانات وهو موجه لفئة من 12 الى 17 سنة.

و أخيرا في الطابق العلوي الثاني توجد قاعة الخدمة المرجعية بقدرة إستعاب 48 مقعد موجهة لكل الفئات العمرية تهتم بإتاحة الرصيد المتعلق بالكتب المرجعية (القواميس و الموسوعات؛ و المعاجم) .

وأيضا توجد قاعة الأساتذة والباحثين و التي أطلق عليها مؤخراً قاعة مولاي بالحميسي، يقدر إستعابها ب 18 مقعد فيها جناح للكتب و الدوريات و خدمة الناس.

1-2 : مهام المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية مستغانم :

- وضع مختلف الأرصدة الوثائقية والخدمات المرتبطة بالمطالعة العمومية وجميع الخدمات الملحقة الأخرى تحت تصرف المسؤولين.
- تخصيص فضاء المطالعة يتكيف مع جميع احتياجات الأطفال.
- توفير الاحتياجات الخاصة للمطالعة.
- تسهيل تطوير الكفاءات القاعدية لاستعمال الإعلام الآلي.
- توفير فضاء للدراسات وتحضير الامتحانات.
- تنظيم أنشطة ثقافية حول الكتاب.
- وضع مختلف الأرصدة الوثائقية تحت تصرف المستفيدين.
- وضع خدمات مكتبة المطالعة العمومية تحت تصرف كل شرائح المجتمع.
- وسائل الاتصال بالمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية:

1-البريد الإلكتروني

Bibbprincipal-mosta@hotmail.fr

2-الفايسبوك:

Bibliothèque de Mostaganem

3-الهاتف / الفاكس:

045-41-72-67

2-العنوان: حي 400 مسكن - مستغانم -.

1-3 العاملين في المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية مستغانم:

تحتوي المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية مستغانم مولاي بالحميسي على 55 عامل مهني؛ 38 ما بين عامل وعاملة مرسمين في مناصبهم؛ و 17 ما بين عامل وعاملة في إطار عقود ماقبل التشغيل والقائمة التالية توضح ذلك:

(أ) العاملين المرسمين في مناصبهم:

*-مديرة: وثائقي رئيسي 1.

*- رؤساء فروع: ملحق رئيسي لإدارة3.

*- وثائقي أمين محفوظات1؛ رئيس مصلحة الرصيد والمعالجة.

*- مكتبي: رئيس مصلحة 2.

*- مكتبي : 1 .

*- مكتبية 1 .

*- منشط ثقافي2.

*- مساعدة وثائقية 1.

*- مساعد مكتبي 3 .

*- مساعد تقني في المكتبات 4.

*- متصرف إداري 3.

*- محاسب إداري رئيسي 1.

*- محاسب إداري 1.

*- تقني سامي في الإعلام الآلي 3.

*- كاتبة مديرية رئيسية 1.

*- عامل مستوى أول 02.

*- حراس 03.

*- سائق نوع خفيف 01.

*- سائق نوع ثقيل شاحنات 02.

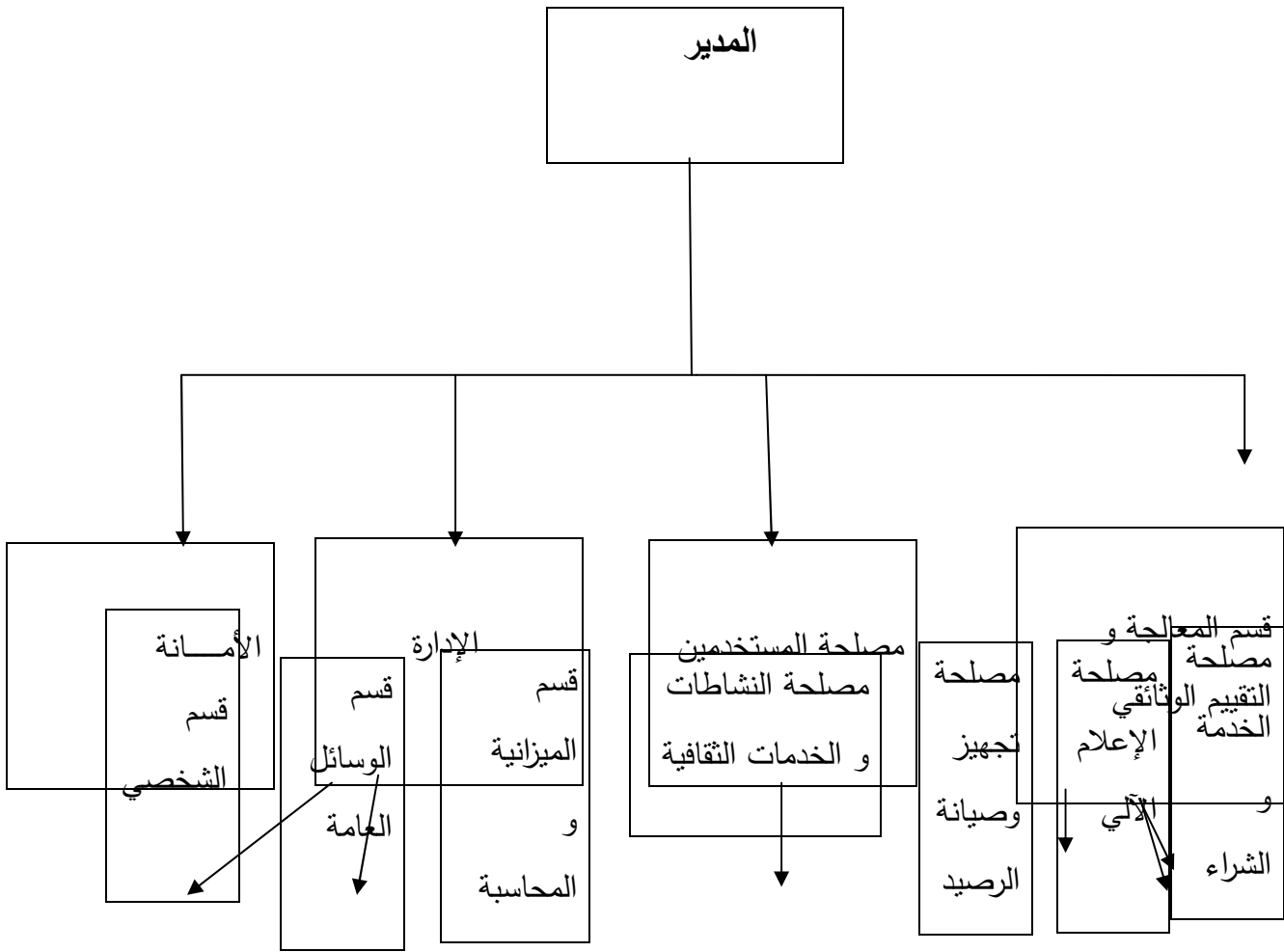
*- منظفات 03.

ب) العاملين في إطار عقود ما قبل التشغيل:

كباقي المؤسسات يوجد في المكتبة الرئيسية لولاية مستغانم موظفين في إطار عقود ما قبل التشغيل عددهم هو 17 عامل وعاملة، لهم شهادات جامعية مختلفة مثل: علم المكتبات، علم النفس، علم الاجتماع، قانون دولي، لغات أجنبية، علوم الإعلام والاتصال... إلخ.

1-4: الهيكل التنظيمي لمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية مستغانم:

لكل مؤسسة لابد من هيكل تنظيمي، وقد عرف الهيكل التنظيمي بأنه نظام مؤلف من شبكات المهام أو الوظائف تقوم بتنظيم العلاقات والاتصالات التي تربط أعمال الأفراد والمجموعات معاً، والهيكل التنظيمي الجيد يجب أن يتضمننا لاختصاص، والتنسيق من أجل إنجاز المهام بفاعلية لتحقيق أهداف المؤسسة بشكل أفضل. والمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية مستغانم تتميز بالكثير من المميزات عن المؤسسات الثقافية الأخرى، لدى فهيكلها التنظيمي يكون على النحو التالي:



الشكل رقم 08: الهيكل التنظيمي للمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية

2: الدراسة الميدانية:

اشتمل الجانب النظري على فصلين، حيث أدرج فيهم نظرة عامة عن الرضا الوظيفي ومختلف سياساته التي يمكن إتباعه لتحقيق مستوى عالي من الأداء، وتم إسقاطها على الجانب التطبيقي

وهو عبارة عن دراسة ميدانية تتضمن تقديم استمارة استبيان للموظفين بالمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية مولاي بالحميسي والتي تحتوي على 20 سؤال. وقد واجهتنا بعض الصعوبات في هذا الاستقصاء.

2-1: الدراسة الاستطلاعية:

تعتبر الدراسة الاستطلاعية تمهيدا للدراسة النظرية في حالة غياب دراسات سابقة تتضمن متغيرات البحث.

1-أهداف الدراسة: من خلال الدراسة الاستطلاعية نسعى الى:

- تعريف وتحديد العناصر المتغيرات الأكثر أهمية والتي لها تأثير على أداء الموظفين.
- أخذ بعين الاعتبار آراء وأفكار المستجوبين لمعرفة مشاكل واختلافات الموظفين.
- فتح المجال لدراسات في هذا الموضوع لدراسات لاحقة لإتمام ما توصلنا اليه والوصول الى نتائج أحسن.
- اختيار العينة: عينة الدراسة الاستطلاعية عبارة عن عينة قصدية سهلة تعتبر ممثلة للمجتمع المدروس إلى حد ما.

اشتملت العينة على 40 موظف موزعين بالشكل الآتي:

1-مكتبيين.

2-إداريين.

3-أعوان.

3-طرق جمع المعلومات: تم إجراء الدراسة الاستطلاعية بالاعتماد على تقنية تحليل الاستبيان وذلك باعتبار أن حجم العينة المدروسة في المكتبة لم يكن كثيرا، نظراً لأن بعض العاملين كانوا في عطلة، و البعض الأخر لم يرد أن يشاركنا الاستبيان لدواعي تخصصهم، عملية جمع البيانات تمت بالاعتماد على الطرق الآتية:

- أ- توزيع جزء من الاستبيانات على مستوى المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية مستغانم من مكاتبين و إداريين و أعوان المكتبة، حيث يتم تقديم الاستبيان للموظفين و يطلب منه ملئ الاستبيان و إعادته الى نفس المكان و هذا بعد تقديم بعض الشروحات .
- ب - جمع الاستبيانات من أفراد الدراسة بعد ترك المجال لهم للإجابة بحرية.
- 4-مضمونالدراسة: تمحورت الاستبيانات التي تم توزيعها حول مجموعة من الأسئلة المغلقة وهي:

- السؤال المغلق: سؤال مغلق ذو إجابة متعددة.

راضي جدا؛راضي؛لا أعلم؛ غير راضي؛ غير راضي إطلاقا.

- سؤال مغلق ذو إجابة متعددة:

نعم؛لا؛لا أعلم.

2-2: الإطار العام للدراسة:

1- تحديد مشكلة البحث: تتمثل الإشكالية الرئيسية التي نحن بصدد إنجازها في إثبات وجود علاقة تأثير رضا الوظيفي للعاملين .

2- أهداف البحث :

أ-قياس درجة أهمية المتغيرات المدروسة في البحث لدى الموظفين، ومدى تأثيرها على الأداء.

ب-قياس مستوى الرضا لدى الموظفين.

ج-قياس مستوى الأداء لدى الموظفين.

د-إيجادنوع العلاقة وقوة تأثيرها على الأداء في المكتبة الرئيسية للمطالعة.

3- تحديد مجتمع الدراسة والعينة: بما أن الهدف من الدراسة هو أثر الرضا الوظيفي على العاملين فقد استهدفتالدراسة، المكاتبين والإداريين والأعوان .

4- إعدادالاستبيان: تم إعداد الاستبيان باللغة العربية وهو يتضمن ثلاث أجزاء رئيسية هي :

في الجزء الأول عرض البيانات الشخصية، وفي الجزء الثاني طرح أسئلة تتعلق بالرضا الوظيفي لدى العاملين، في حين يأتي الجزء الثالث بأسئلة حول أداء الموظفين في المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية مستغانم.

5- توزيع استمارة الاستبيان:

بما أن المكتبة تحتوي على 55 موظف ومنهم من كان في عطلة ومنهم من لم يرد استلام منا الاستبيان، فإننا قمنا بتوزيع الاستبيانات على 40 موظف بالمكتبة؛ استغرقت المدة 15 يوم.

4-2-3 : عرض و تحليل نتائج الاستبيان :

بعد عملية جمع الاستبيانات التي أجاب عليها أفراد العينة؛ تأتي عملية عرض البيانات المتحصل عليها؛ وللاشارة فقد تم تقديم 46 استمارة استبيان؛ تم استرجاع 40 استمارة استبيان؛ والباقي لم يتم الإجابة عليها وتلقت الرفض العام، وقد اعتمدنا في عملية التحليل على الأدوات على الأدوات الإحصائية التالية:

* عرض الجداول الإحصائية للإجابة.

* تمثيل النسبة المئوية لنتائج الاستبيان بدوائر بيانية.

* اعتمدنا في دراستنا على منهج التحليل الوصفي وذلك باستعمال البرنامج الإحصائي Excel.

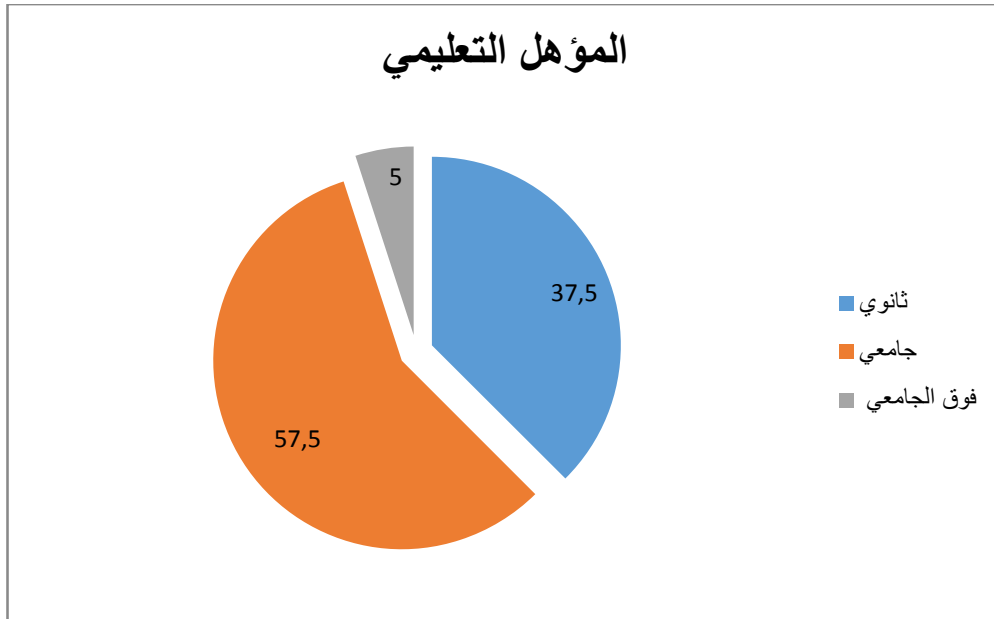
1-العمر:

تراوحت أعمار الموظفين الذين يعملون بالمكتبة ما بين 23- 44 عاما . حيث جمعت بين الحيوية والنشاط والخبرة من جانب آخر .

2- المؤهل التعليمي :

المؤهل	ثانوي	جامعي	فوق الجامعي
التكرار	15	23	2
النسبة	37.5%	57.5%	5%

الجدول من إعداد الطالبين



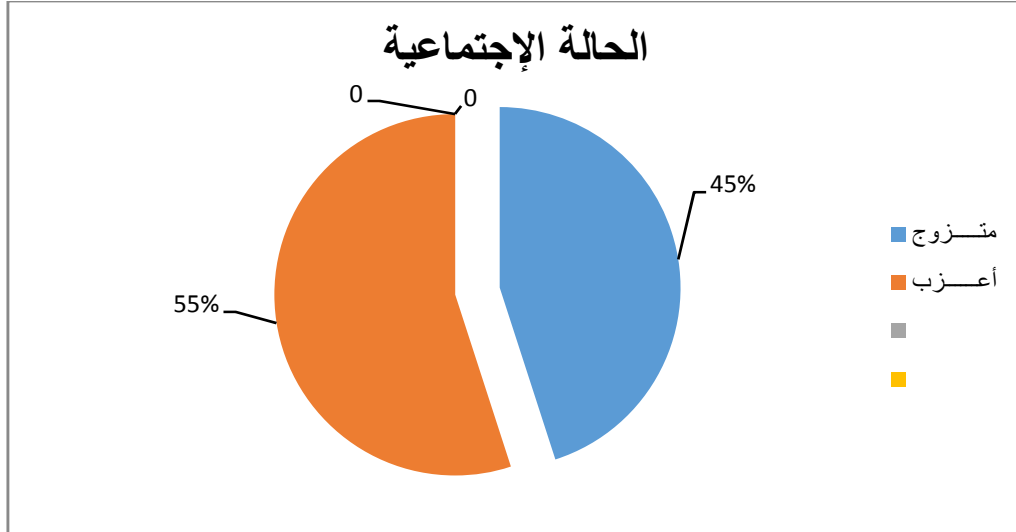
الشكل رقم 09:

أوضح التحليل أن 57% من العاملين بالمكتبة هم خريجي الجامعات وأن نسبة 5% تفوق الجامعي مما يعطي مؤشر جيد لجودة العمل وكفاءة الأداء.

3- الحالة الاجتماعية :

الحالة الاجتماعية	متزوج	أعزب
التكرار	18	22
النسبة	%45	%55

الجدول من إعداد الطالبين

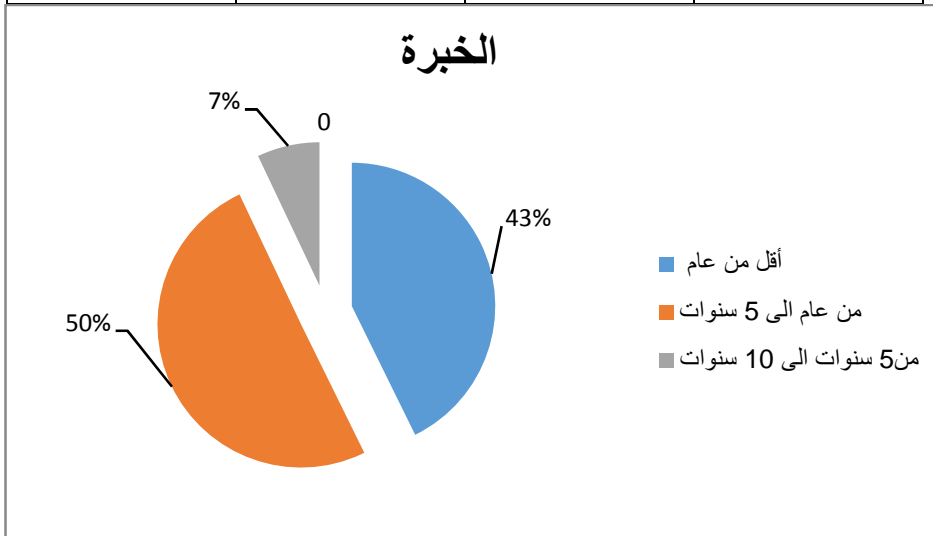


الشكل رقم 10:

أبانة عملية التحليل أن نسبة 45% من الموظفين قد أكملوا دينهم الأمر الذي يوحي بمراجعة الرواتب لمقابلة احتياجاتهم، ونسبة العزاب تفوق النسب الأخرى وهذا يعني أنهم أكثر فئة تسعى للعمل وتحقيق احتياجاتهم ورغباتهم.

4- سنوات الخدمة في الوظيفة الحالية:

الخبرة	أقل من عام	من عام الى 5 سنوات	من 5 سنوات الى 10 سنوات
التكرار	17	20	3
النسبة	43%	50%	7%



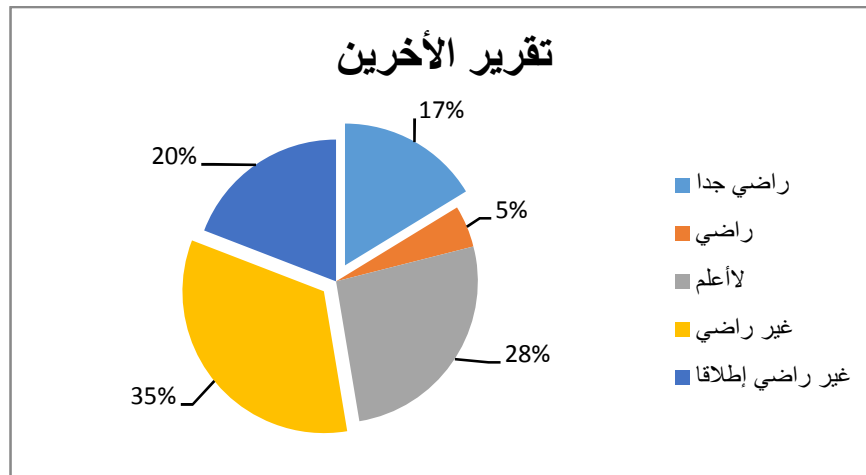
الشكل رقم 11 :

يتضح من الجدول أن نسبة 42% من أفراد الدراسة مدة خبرتهم أقل من عام، ونسبة 50% مدة خبرتهم تتراوح بين العام و5 سنوات، وأن نسبة 7.5 خبرتهم ما بين 5-10 سنوات. نستنتج أن نسبة الموظفين الذي مدة خبرتهم أقل من 5 سنوات هي 92 من أفراد الدراسة. ويعود هذا الى كثرة عدد الموظفين ذوي صفة المتعاقدين وغالبيتهم من فئة الشباب وأقلهم خبرة.

5-تقرير الآخرين لعملك في المكتبة:

غير راضي إطلاقاً	غير راضي	لأعلم	راضي	راضي جدا	
8	14	11	2	5	التكرار
%20	%35	%28	%5	%17	النسبة

الجدول من إعداد الطالبين



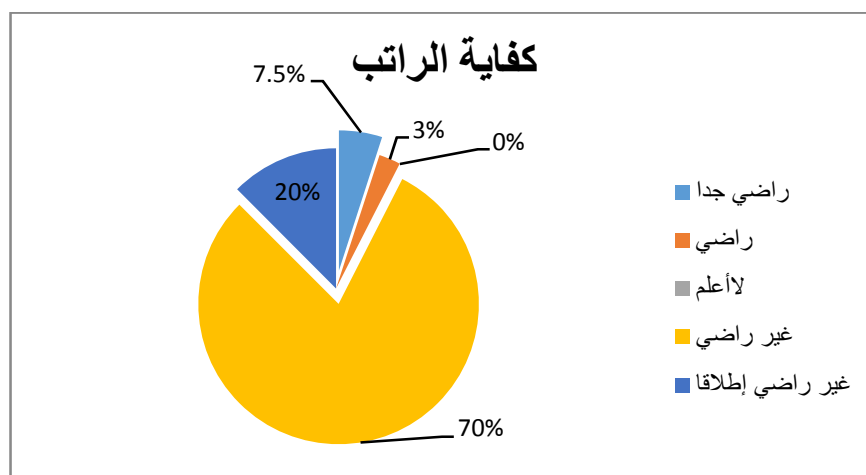
الشكل رقم 12 :

تباينها لأراء حول عملية إعداد التقارير عن الموظفين بين غير راضين بنسبة 35% ولا يعلمون بـ 27% لآكن هنالك نسبة لا يمكن تجاهلها، وهي نسبة 12.5% تمثل الرضا الجيد في إعداد التقارير عنهم.

6-كفاية الراتب الذي تتقاضاه:

غير راضي إطلاقا	غير راضي	لأعلم	راضي	راضي جدا	
8	28	0	1	3	التكرار
%20	%70	%0	%3	%7.5	النسبة

الجدول من إعداد الطالبين



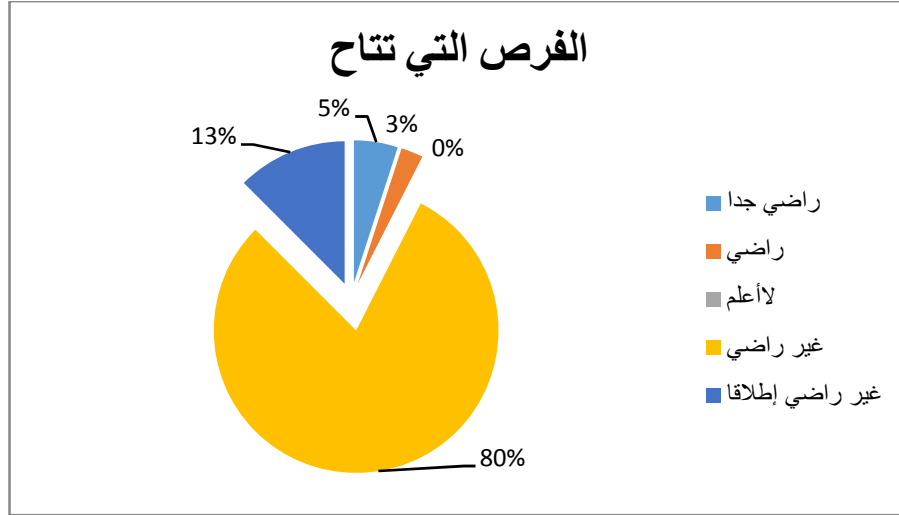
الشكل رقم 13:

أما بخصوص المرتب فالموظفين في المكتبة معظم إجابتهم غير راضين إطلاقا وقد يرجع السبب الى عدم معرفة أهمية المكتبات في الوقت الحالي، لذلك تكون مهملة من قبل الإدارات، وهذا ما يجعلني أعتقد أن هذه المرتبات غير كافية وغير مجدية خصوصا مقارنتها بالمرتبات الأخرى التي يتقاضها الموظفين.

7- الفرص التي تتاح لك لحضور المؤتمرات والندوات العلمية:

غير راضي إطلاقا	غير راضي	لأعلم	راضي	راضي جدا	
5	32	0	1	2	التكرار
%13	%80	%0	%3	%5	النسبة

الجدول من إعداد الطالبين



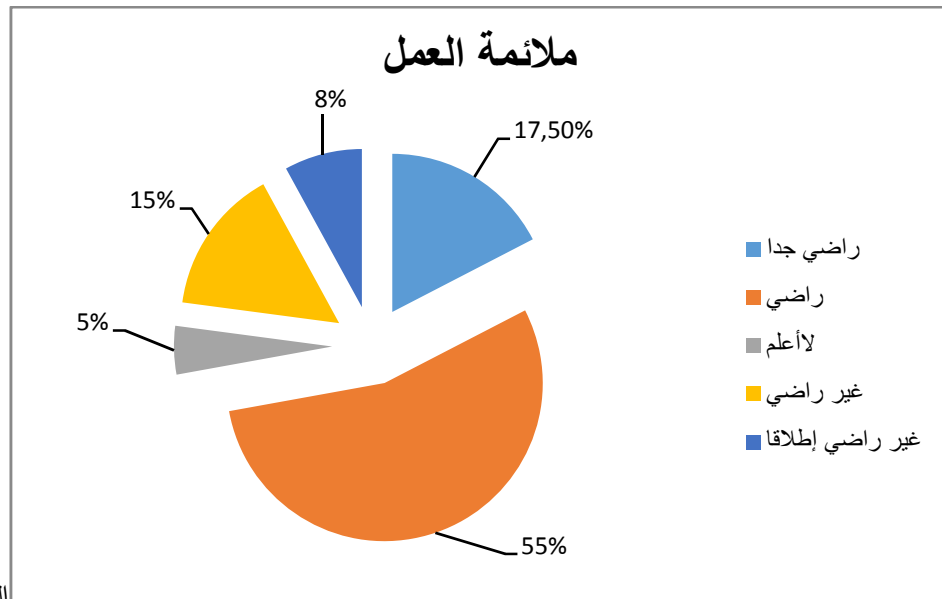
الشكل رقم 14 :

ليس هنالك عدل في توزيع الفرص التي تتاح للموظفين لحضور الندوات، والمؤتمرات في مجال المكتبات، من أجل رفع مقدرات وكفاءات الموظفين وهو ما أشار إليه التحليل حيث تبين بنسبة 80% غير راضين عن توزيع الفرص.

8-ملائمة العمل الذي تقوم به مع تخصصك:

غير راضي إطلاقاً	غير راضي	لأعلم	راضي	راضي جدا	
3	6	2	22	7	التكرار
%8	%15	%5	%55	%17	النسبة

الجدول من إعداد الطالبين



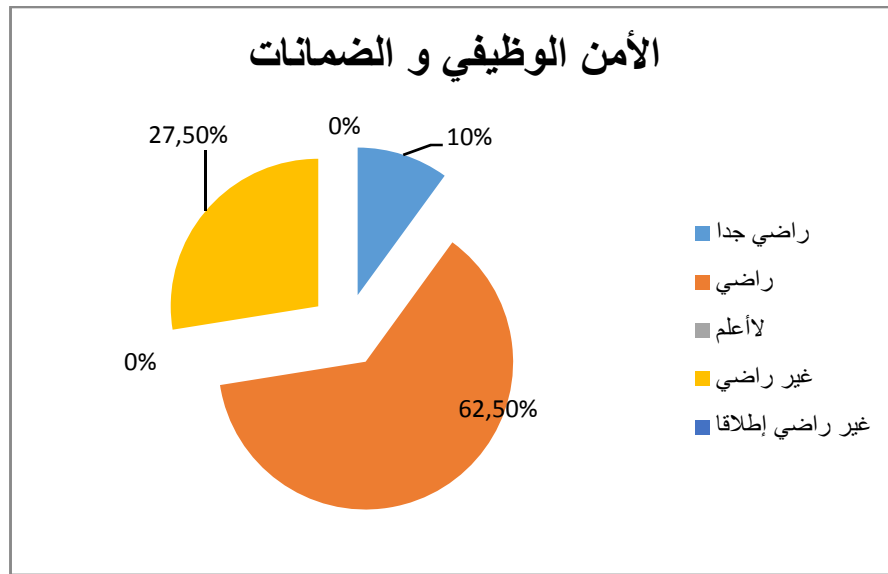
الشكل رقم 15 :

على العموم يمكن القول إن معظم الموظفين في المكتبة راضيين عن مركزهم الوظيفي ويسعون دائما لتحقيق أهدافهم وإبداعاتهم والسير على المسار الوظيفي الذي يناسبهم.

9-الأمن الوظيفي و الضمانات التي يوفرها نظام التوظيف و الإستمرار في الوظيفة :

غير راضي إطلاقا	غير راضي	لأعلم	راضي	راضي جدا	
0	11	0	25	4	التكرار
%0	%27.5	%0	%62.5	%10	النسبة

الجدول من إعداد الطالبين



الشكل رقم 16 :

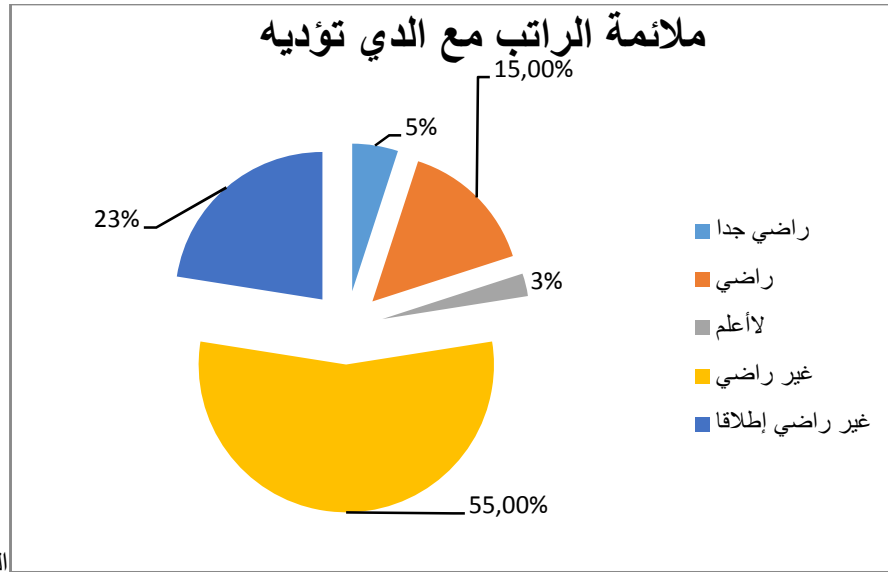
عملية التحليل أكده أن نسبة 62.50% من الموظفين راضين لحد ما عن الأمن الوظيفي

والضمانات من قبل نظام التوظيف ولاكن ليس بالدرجة المطلوبة.

10-ملائمة الراتب مع الذي تؤديه:

غير راضي إطلاقا	غير راضي	لأعلم	راضي	راضي جدا	
9	22	1	6	2	التكرار
%23	%55	%3	%15	%5	النسبة

الجدول من إعداد الطالبين



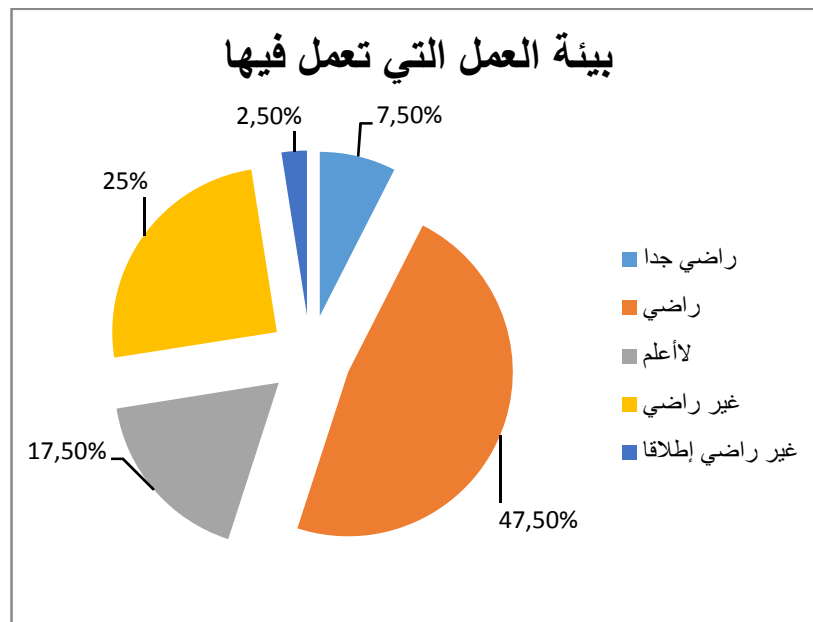
الشكل رقم 17:

إن الراتب الذي يحصل عليه الموظف لا يفي احتياجاته هو أمر غير مناسب لجودة العمل.

11- بيئة العمل التي تعمل فيها :

غير راضي إطلاقا	غير راضي	لا أعلم	راضيا	راضيا جدا	
1	10	7	19	3	التكرار
%2.5	%25	%17.5	%47.5	%7.5	النسبة

الجدول من إعداد الطالبين



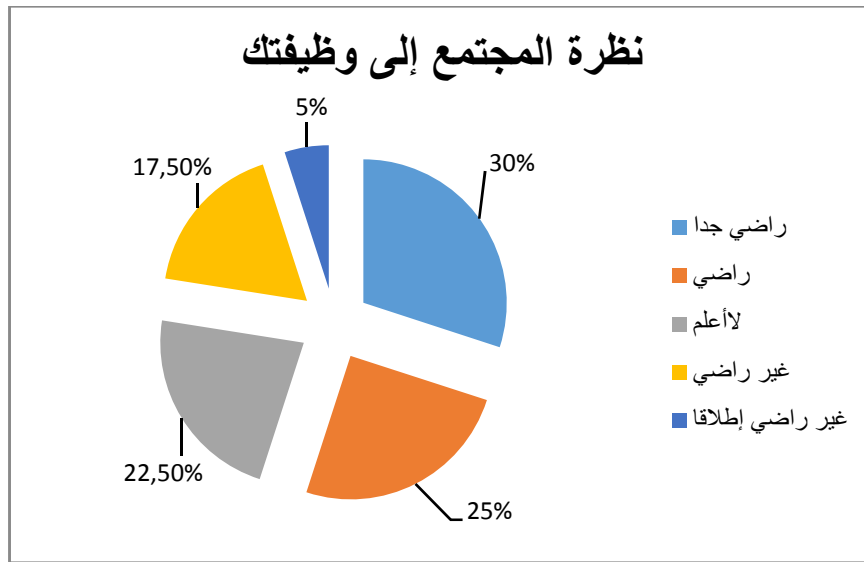
الشكل رقم 18:

وجد أنه بخصوص البيئة التي يعمل فيها الموظف فقد كانت أعلى نسبة هي 47.50% أي أن معظم أفراد العينة راضين عن بيئتهم المكتبية وهذه الأشياء جيدة.

12- نظرة المجتمع إلى وظيفتك :

غير راضي إطلاقا	غير راضي	لأعلم	راضي	راضي جدا	
2	7	9	10	12	التكرار
5%	17.5%	22.5%	25%	30%	النسبة

الجدول من إعداد الطالبين



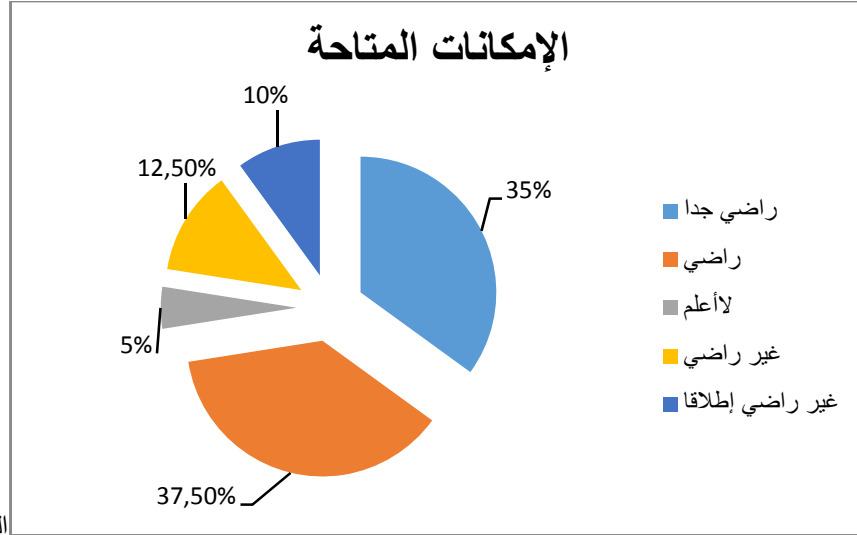
الشكل رقم 19:

المجتمع الذي تتوفر فيه المكتبات يقدر تماما أهمية هذا العمل ومما يؤكد ذلك نسبة التي وضحتها الاستبيان.

13- الإمكانيات المتاحة في مكان العمل لإنجاز عملك :

غير راضي إطلاقا	غير راضي	لأعلم	راضي	راضي جدا	
4	5	2	15	14	التكرار
10%	12.5%	5%	37.5%	35%	النسبة

الجدول من إعداد الطالبين



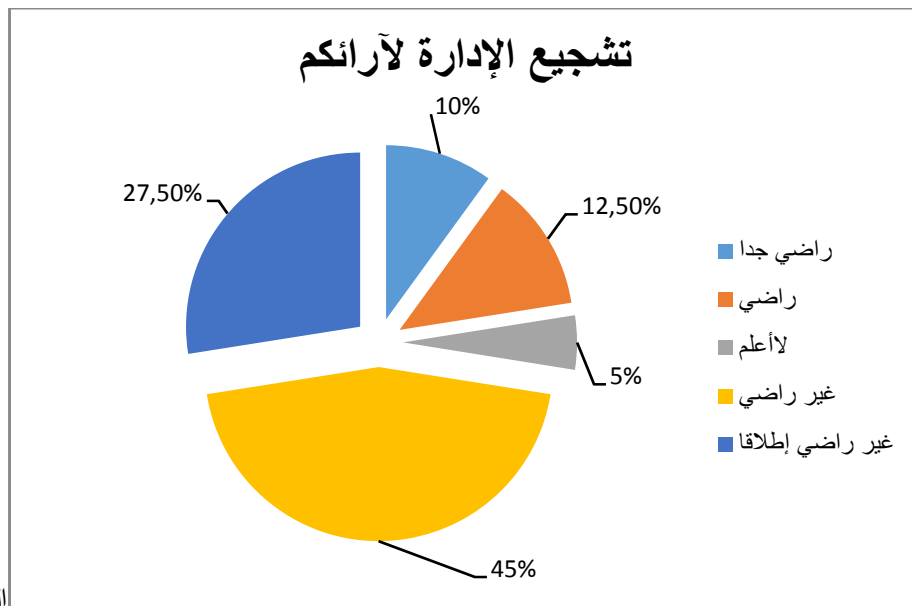
الشكل رقم 20 :

أوضح التحليل أن الإمكانيات المتاحة بالمكتبة تمكن الموظفين من إنجاز أعمالهم المكتبية بكل كفاءة هو هنالك إشارة واضحة بنسبة 37.5% و 35% تمثل عن المناخ التام الذي يعملون فيه.

14- تشجيع الإدارة لآرائكم و إقتراحاتكم :

غير راضي إطلاقا	غير راضي	لا أعلم	راضي	راضي جدا	
11	18	2	5	4	التكرار
%27.5	%45	%5	%12.5	%10	النسبة

الجدول من إعداد الطالبين



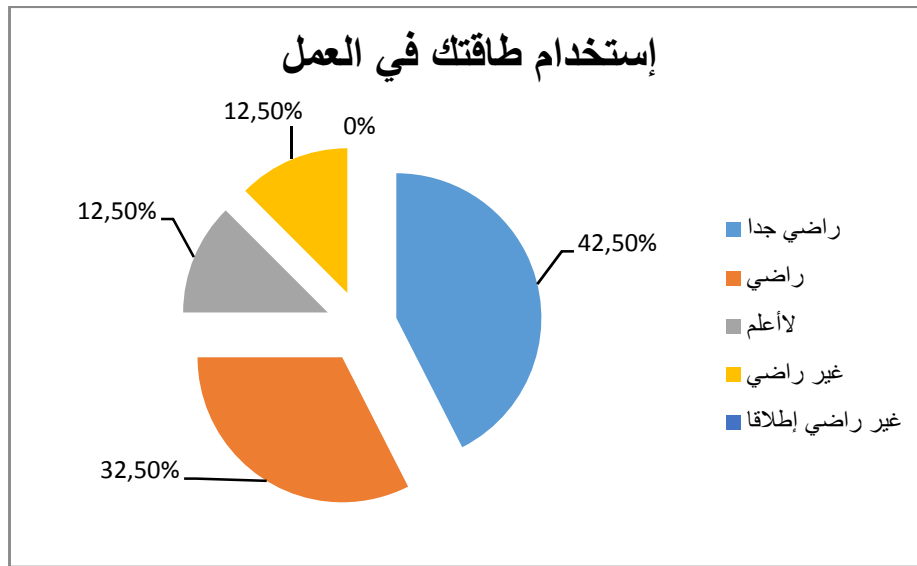
الشكل رقم 21:

التواصل بين الإدارة والموظف من الآثار الإيجابية التي يخلقها أسلوب التعاون إذ يحقق التواصل نتائج مرضية للموظف، وهنا نرى أن نسبة كبيرة من الموظفين قد عبروا عن عدم وجود تواصل بين الإدارة والموظف، أما باقي الموظفين فكانت آرائهم تقول بأن هنالك تواصل بينهم وهذا راجع مثلا لعدم غموض وضعياتهم الوظيفية.

15- استخدام طاقتك في العمل :

غير راضي إطلاقا	غير راضي	لأعلم	راضي	راضي جدا	
0	5	5	13	17	التكرار
%0	%12.5	%12.5	%32.5	%42.5	النسبة

الجدول من إعداد الطالبين



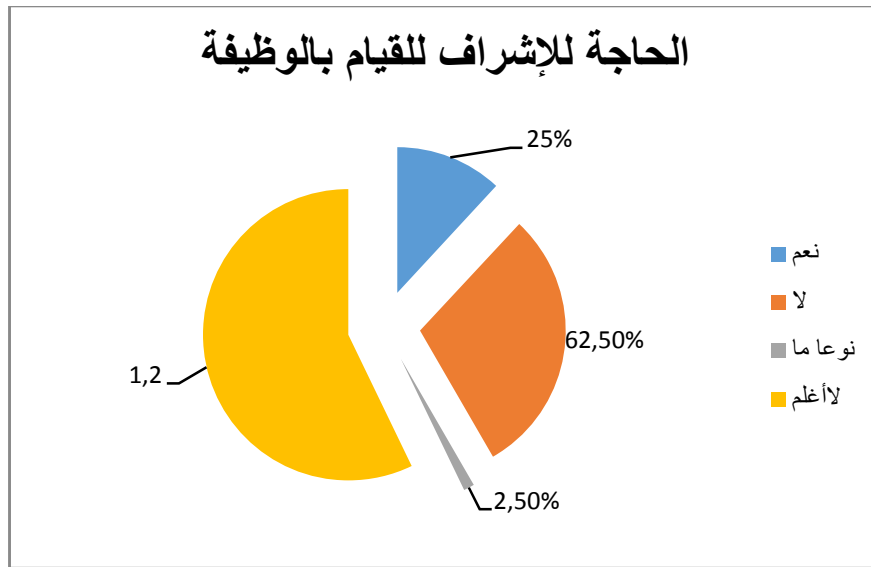
الشكل رقم 22:

من بين النتائج السابقة نستنتج أن أغلبية الموظفين في المكتبة يستخدمون كل طاقتهم في العمل، وهذا من خلال توفير المكتبة لإمكانيات المناسبة للعمل، أما باقي الموظفين فلا تساعدهم تلك الإمكانيات فهم لا يستخدمون كل طاقتهم في العمل.

16- الحاجة للإشراف للقيام بالوظيفة:

التكرار	نعم	لا	نوعا ما	لأعلم
10	25	1	3	
النسبة	25%	62.5%	2.5%	7.5%

الجدول من إعداد الطالبين



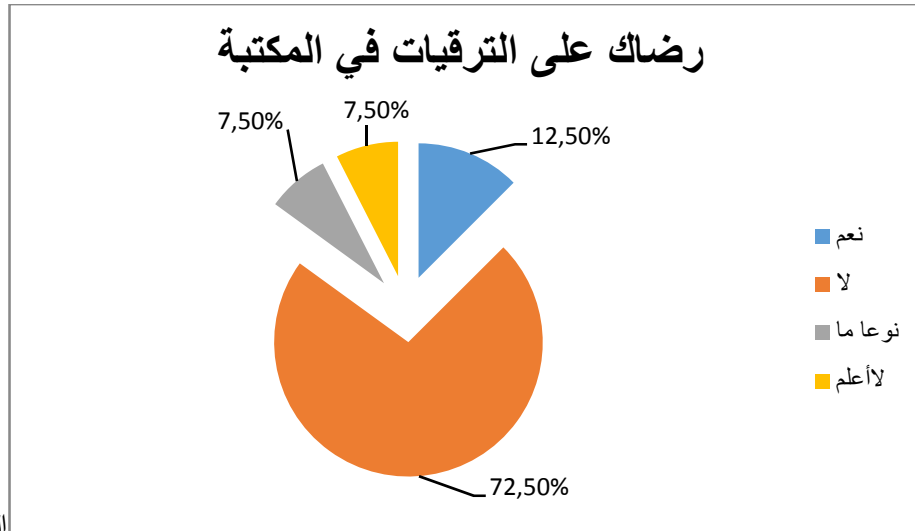
الشكل رقم 23:

نلاحظ أن الموظفين الذين لا يحتاجون إلى إشراف يعود سبب عدم رضاهم إلى اهتمامالمؤطرين بمصالحهم الخاصة، وإلى الخلافات بين الإطارات ورؤساء المصالح وهي نسبة 62.5%، كما يرى أن الإشراف المتواصل يحظى برضا 25% من الموظفين في المكتبة.

17-رضاك على الترقيات في المكتبة:

التكرار	نعم	لا	نوعا ما	لأعلم
5	29	3	3	
النسبة	12.5%	72.5%	7.5%	7.5%

الجدول من إعداد الطالبين



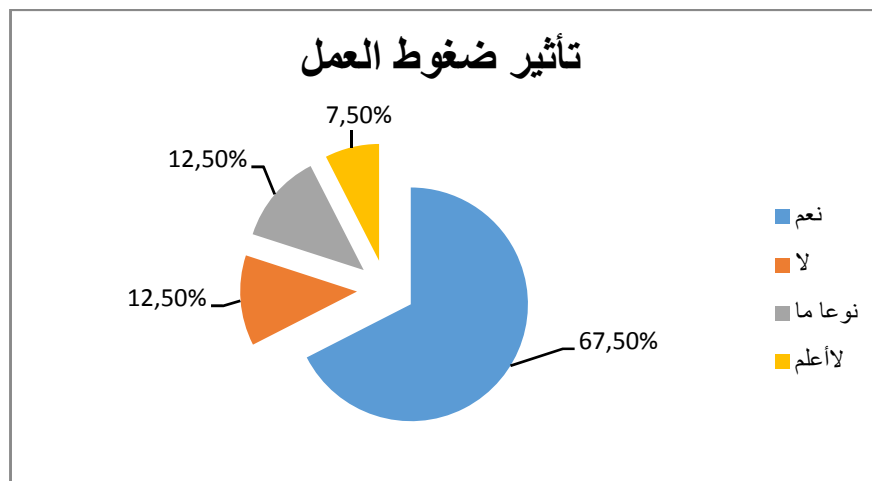
الشكل رقم 24 :

أما عن هذا السؤال الذي يقوم على تراضيهم الفرص في الترقيات التي تقدم لهم أو المتاحة لهم في عملهم، هل هم راضين عنها؟ فإن أكثر الإجابات نسبة وهي 72.5% وبذلك لأن ما إن تزيد من ترقيتهم لكي يزيدون من إنتاجهم.

18- تأثير ضغوط العمل على حياتهم الشخصية :

نوعا ما	لا	نعم	لأعلم	
5	5	27	3	التكرار
12.5%	12.5%	67.5%	7.5%	النسبة

الجدول من إعداد الطالبين

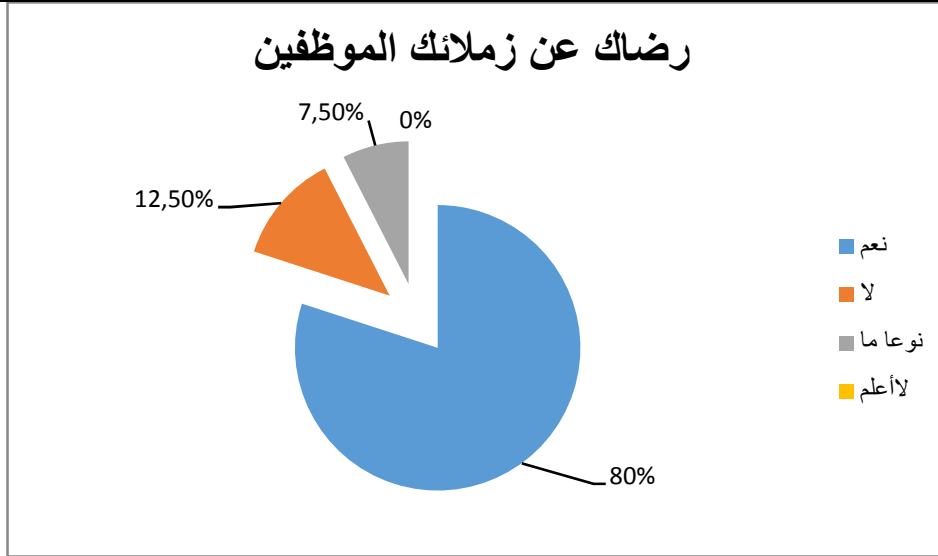


الشكل رقم 25:

تشير النسب الموجودة في الجدول أعلاه أن 67.5% تؤثر ضغوط العمل على حياتهم والتي تؤثر على حياتهم الشخصية، ناتج عن زيادة الأعباء الوظيفية والمسؤوليات.

19- رضاك عن زملائك الموظفين :

التكرار	نعم	لا	نوعا ما	لأعلم
32	5	3	0	
النسبة	80%	12.5%	7.5%	0%



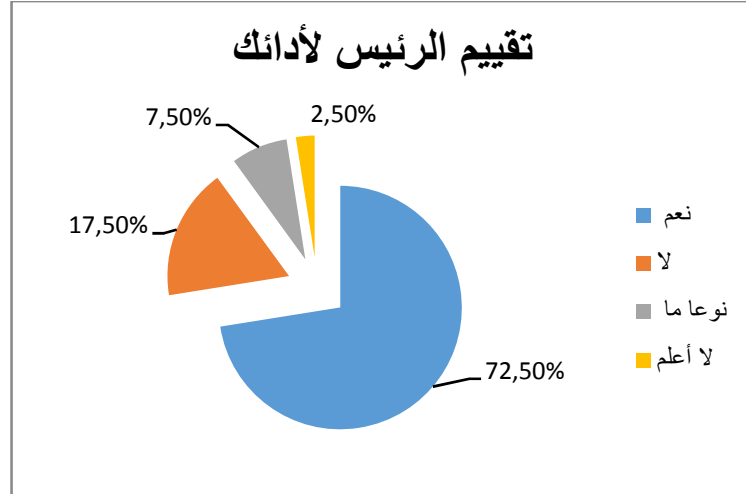
الشكل رقم : 26

يتضح من النتائج أن اغلبية الموظفين في المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية مستغانم راضون عن العلاقة مع زملائهم، فإن للزملاء في العمل تأثير كبير من رضا الموظف أو عدم رضاه عن العمل.

20- تقييم الرئيس لأدائك هل يجلب لك الرضا :

التكرار	نعم	لا	نوعا ما	لأعلم
29	7	3	1	
النسبة	72.5%	17.5%	7.5%	2.5%

الجدول من إعداد الطالبين



الشكل رقم: 27

على العموم يمكن القول بأن تقييم الرئيس للأداء يجلب الرضا وهذا من خلال الاعتراف والتقدير من الرؤساء، فهذا يشير الى أن الرؤساء يتفهمون ظروف ورغبات المرؤوسين، فرضا الموظفين عن تقييم الرئيس في العمل من أهم علامات الرضا.

2-4 : النتائج و الخلاصة للدراسة الميدانية :

أولا : النتائج: أعطى التحليل جوانب أساسية لتحقق من فرضيات البحث التي تتمثل في الآتي :

1- البيئة العملية للعاملين في مجال المكتبات غير مناسبة هو فرض غير صحيح، من خلال النتائج التحليل التي تؤكد أن العاملين في مجال المكتبات راضيين تماما عن البيئة التي يعملون فيها بنسبة 47.5% وهي نسبة جيدة .

2- أيضا أن الرضا الوظيفي مربوط أو يتصل بالحوافز المادية. بالإضافة لذلك هنالك عوامل أخرى تلعب دورها في تكوين شخصية الرضا عن العمل.

3- أوضح الاستبيان أن جميع الموظفين تتراوح أعمارهم بين 24- 40 سنة وهي سن ذات ارتباط اجتماعي وقادر على العطاء مع تراكم الخبرات مما يعطي توتر جيد في ثبات سنوات الخدمة.

4- الراتب الذي يحصل عليه الموظف لا يفي بالاحتياجات ومتطلبات الحياة مما يوحى بمراجعة قيمة الراتب مقارنة بالعمل الذي يقوم به الموظف.

5- أثبتت الدراسة وجود علاقة ارتباطية قوية بين بيئة العمل الداخلية و الرضا الوظيفي .

- 6- أيضا أن معظم القائمين على أمر المكتبات هم غير مكتبيين و هذا في حد ذاته مشكلة، لاتجعل هنالك أرضية مشتركة في النقاش و الفهم و تبادل الآراء .
- 7- معظم الدراسة غير راضون عن الفرص و الترقيات في المكتبة .
- 8- الغالبية من أفراد الدراسة راضون عن الإمكانيات التي توفرها المكتبة .
- 9- أثبتت الدراسة أن الموظفين في المكتبات راضون على بعضهم البعض و هذا شيء جيد .
ينعكس بالإيجاب للمكتبة .
- 10- الأوضاع الوظيفية في المكتبة تعتبر مرضية للموظفين من خلال الضمانات التي يوفرها نظام التوظيف والاستقرار الوظيفي .
- 11- الراتب الذي يحصل عليه الموظف لا يفي بالاحتياجات ومتطلبات الحياة مما يوحي بمراجعة قيمة الراتب مقارنة بالعمل الذي يقوم به الموظف.

ثانيا: الخلاصة:

ناقشت الدراسة جزء هام وحساس من منظومة إدارة المكتبات واولت الدراسة أهمية قصوى الى الناحية النفسية والاجتماعية التي تؤثر تأثير مباشر على أداء الموظفين من حيث الرضا الوظيفي والبيئة التي يعملون فيها، حيث بينت أن هنالك قصور وعدم إعطاء أهمية لبعض الجوانب التي من شأنها أن تساعد في جودة الأداء ورفع الكفاءات العلمية، وأردنا في بحثنا أن نعطي أهمية من أجل تقديم وظيفية مكتبية بقدر عالي من الجودة في الأداء.

1/ مراجعة قيمة الراتب الذي يحصل عليه الموظف ومقارنته بأدائه وقياسا بالأوضاع الاقتصادية.

2/ إتاحة الفرص لجميع الموظفين لحضور الندوات والمؤتمرات العلمية ومراعاة التوزيع العادل حتى يتمكن الموظف من رفع مقدراته العلمية والفنية ورفع الكفاءة.

3/ الاعتماد على الموظف الوظيفي وتحليل الوظائف حتى تتمكن الإدارة من وضع الشخص المناسب في المكان المناسب الذي يتناسب مع تخصص الفرد.

4/ توفير المزيد من الأمن والسلامة الوظيفية.

5/ إشراك العمال في اتخاذ القرارات والحد من التعسف الإداري في حق العمال.

6/ معاملة والعلاقات الجيدة بين الرئيس و العمال تؤدي إلى استقرارهم ورضاهم الوظيفي.

قائمة المحتويات

شكر و تقدير	أ
إهداء	ب
مقدمة:.....	06
الفصل الأول : الإجراءات المنهجية للدراسة	09
1 أساسيات الدراسة	09
1- 2 إشكالية الدراسة	09
1-3 فرضيات الدراسة	09
1-4 أهمية البحث	10
1-5 أهداف الدراسة	11
1-6 دوافع دراسة الموضوع	11
1-7 منهج الدراسة	12
1-8 أدوات جمع البيانات	12
1-9 مجالات البحث و حدودها.....	13
1-10 مصطلحات الدراسة	13
1-11 عرض الدراسات السابقة	15
1-12 صعوبات الدراسة	15
الفضل الثاني : المكتبة العامة في الجزائر	17
1- المكتبة العامة: المفهوم و الخصائص	17
1-1 أدوار المكتبة العامة	19
1-2 أهداف المكتبة العامة	22
2- السياق التاريخي للمكتبات العامة في الجزائر	23
1-2 المكتبات في العهد العثماني 1830/1518	23

- 2-2 المكتبات العامة خلال الفترة الاستعمارية 1830/1962.....24
- 3-2 فئات المكتبات العامة أثناء الفترة الاستعمارية27
- 2-3-1 المكتبات الخاصة بالأوروبيين27
- 2-3-2 المكتبات الخاصة بالأهالي29
- 3 فروع المكتبة العامة وإطارها التنظيمي والإداري30
- 3-3-1 المكتبة الفرعية31
- 2-3-2 مكتبة الطفل31
- 3-3-3 المكتبة المتنقلة34
- 4-3 الإطار التنظيمي والإداري للمكتبات العامة35
- 4-4 المكتبة العامة ووزارة الثقافة35
- 4-4-1 الإشراف المركزي عن المكتبات العامة في الجزائر36
- 4-4-2 الإشراف اللامركزي على المكتبات العامة في الجزائر36
- الفصل الثالث : الرضا الوظيفي40**
- 1 مفهوم الرضا الوظيفي40
- 1-1 نظرة تاريخية حول الرضا الوظيفي41
- 2-1 العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي42
- 3-1 نظريات المفسرة للرضا الوظيفي46
- 2 الرضا الوظيفي وميكانيزمات تحقيقه53
- 1-2 البرامج الداعمة للرضا الوظيفي53
- 2-2 أسباب الاهتمام بالرضا الوظيفي54
- 3-2 نتائج الرضا الوظيفي55
- 4-2 السياسات المتبعة لزيادة الرضا الوظيفي57
- 3 المحددات التنظيمية المؤثرة على أداء العاملين58
- 3-1 الرضا الوظيفي وتأثيره على أداء الموظفين58

2-3	الثقافة التنظيمية وتأثيرها على أداء الموظفين	60
3-3	الولاء التنظيمي وتأثيره على أداء الموظفين	62
4-3	الحوافز وتأثيرها على أداء الموظفين	63
الفصل الرابع :	أثر الرضا الوظيفي للعاملين في المكتبة الرئيسية لولاية مستغانم	68
1	تقديم عام للمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية	68
1-1	التعريف بالمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية مستغانم	69
2-1	مهام المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية مستغانم	71
3-1	العاملين في المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية مستغانم	71
4-1	الهيكل التنظيمي لمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية	73
2	الدراسة الميدانية	74
1-2	الدراسة الاستطلاعية	74
2-2	الإطار العام للدراسة	75
3-2	عرض وتحليل الاستبيان	76
4-2	النتائج والخلاصة للدراسة الميدانية	90
93	الخاتمة	

قائمة المراجع

الملاحق

ملخص باللغة العربية

ملخص باللغة الفرنسية

كشاف الجداول

كشاف الأشكال

مقدمة:

يمثل الرأس المالي البشري الثروة الحقيقية التي تركز عليها المؤسسات في تسيير وتفعيل خدماتها بشكل ناجح، فالعنصر البشري هو حجر الزاوية في عمليات البناء في شتى المجالات، ومن البديهي ان يكون مؤثرا في التحولات الحاصلة بين الظروف المحيطة به وبهذا يجب علينا استثمار هذه الطاقة وتأهيلها بواسطة نظام فعال من اجل تحقيق درجة عالية من الرضا والولاء، وتتضمن بذلك اداءً راقياً، فقد أثبتت بعض التجارب والدراسات أن المؤسسات الناجحة سبب قوتها راجع الى وجود الاهتمام بالعامل و مختلف الجوانب المحيطة به، وقد حَضت بعضُ التخصصات كالتطب، الدين؛ التربية والإدارة بالدراسات التي تهتم الى فهم العوامل المؤدية الى الرضا الوظيفي؛ بينما أجريت دراسات قياسية حول الرضا الوظيفي للعاملين في مجال المهنة المكتبية و لأن المكتبيين يمثلون العنصر الرئيسي في دفع عجلة التطور فإن هذا استدعى تحقيق الاستغلال الأمثل لهذا العنصر عن طريق خلق الجو المناسب الذي يؤدي بدوره الى تحقيق الرضا الوظيفي لهذه الشريحة من العاملين، وعلى الرغم من ان الحركة المكتبية في الجزائر تواجه مشاكل على مستوى الخدمات والعاملين فان هذا العنصر الأخير يحتاج الى وقفة متأنية عنده لأهمية دوره البارز في تطوير المهنة المكتبية، فإن الرضا الوظيفي للعاملين في المكتبات العامة لا يزال موضوعاً منسياً أو مهملاً حيث لم نجد أي دراسة تعالج هذا الموضوع، وبما أن المورد البشري يغير المحرك الذي تركز عليه المكتبة يجب توفير بيئة تساعد العامل وتحفزه على أداء يساهم على التقدم في العمل وزيادة نسبة نجاحهم وهو درجة رضاهم عن المهام والوظائف الموجهة إليهم الأمر الذي أوجب في هذا المجال على المكتبات العامة مواكبة كل ما يحدث من تغيير والبحث عن أنجح السياسات لتحقيق اهدافها. فالمكتبة باعتبارها تركز على الموارد البشرية لتقديم أفضل الخدمات لروادها وفي أحسن صورة، لا بد لها من اعتماد الأسلوب الحديث لإرضائهم ألا وهو الرضا الوظيفي، المتمثلة في استراتيجيات تحقق كفاءة عالية الناتجة عن مجموعة من المحفزات.

وبما أن مدير المكتبة هو المسير الأول على مستواها فعليه أن يتحلى بعدة مهارات تمكنه من فهم سلوك الأفراد العاملين، وتحليل تصرفاتهم والتحكم فيها والأكثر أهمية هو تحفيز هؤلاء العاملين لأن الهدف هو الاستخدام الأمثل لهذه الموارد باعتبارها قوة المؤسسة.

مقدمة

وبما أن المكتبات مؤسسات خدمتية فإن نجاحها يتوقف على رضا عمالها التي تضمن بذلك تحفيز عمالها من خلال المكافآت والأجور وهذا لضمان الوصول إلى المستوى المطلوب من الفعالية وقوة العمل.

- 13- الإمكانيات المتاحة في مكان العمل لإنجاز عملك :
{ راضي } ؛ { راضي جدا } ؛ { لأعلم } ؛ { غير راضي } ؛ { غير راضي إطلاقا }
- 14- تشجيع الإدارة لأرائكم و إقتراحاتكم :
{ راضي } ؛ { راضي جدا } ؛ { لأعلم } ؛ { غير راضي } ؛ { غير راضي إطلاقا }
- 15- إستخدام طاقتك في العمل :
{ راضي } ؛ { راضي جدا } ؛ { لأعلم } ؛ { غير راضي } ؛ { غير راضي إطلاقا }
- 16- الحاجة للإشراف للقيام بالوظيفية :
{ نعم } ؛ { لا } ؛ { نوعا ما } ؛ { لأعلم }
- 17- رضاك على الترقيات في المكتبة :
{ نعم } ؛ { لا } ؛ { نوعا ما } ؛ { لأعلم }
- 18- تأثير ضغوط العمل على حياتك الشخصية :
{ نعم } ؛ { لا } ؛ { نوعا ما } ؛ { لأعلم }
- 19- رضاك عن زملائك في العمل :
{ نعم } ؛ { لا } ؛ { نوعا ما } ؛ { لأعلم }
- 20- تقييم الرئيس لأدائك هل يجلب لك الرضا :
{ نعم } ؛ { لا } ؛ { نوعا ما } ؛ { لأعلم }

2- نموذج عن بطاقة الفهرسة :

اللقب؛ الإسم العنوان:العنوان الفرعي /بيان المسؤولية .- بيان الطبعة .- مكان النشر : إسم الناشر ؛ الناشر ؛ تاريخ النشر .- عدد الصفحات : إيضاحات ؛ الحجم + المادة المرافقة .- عنون السلسلة . السلسلة الفرعية؛ ردمك ...؛ رقم السلسلة .بيليوغرافيا كشاف.ملاحق .-ردمط Isbian
--

3- ختم المكتبة :

--

4- ختم الجرد :

--

5- بطاقة :

المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية مستغانم
الإسم
عنوان الكتاب
الرمز
الجرد
التاريخ

القواميس:س:

1/ الشامي، أحمد، سيد، حسبالله. المعجم الموسوعي لمصطلحات المكتبات والمعلومات: إنجليزي - عربي. الرياض: دار المريخ، 1986.

2/ الخالدي، إبراهيم بدر شهاب. معجم الإدارة: موسوعة الإدارية الشاملة لمصطلحات الإدارة العامة وإدارة الأعمال. عمان: دار اسامة للنشر والتوزيع، 2010.

الكتب:

3/ أحمد أنور، عمر. المكتبات العامة بين التخطيط والتنفيذ. القاهرة دار النهضة العربية، 1970.

4/ أحمد أنور، عمر. المعنى الاجتماعي للمكتبة العامة: دراسة لأسس الخدمة المكتبية والمدرسية. الرياض: دار المريخ، 1983.

5/ أبو جبار، هاني. أساليب البحث العلمي، في العلوم الاجتماعية. ط4، عمان: دار وائل للنشر والتوزيع: 2008.

6/ ارنستين، زور. المكتبة العامة وأثرها على حياة الشعب. تر. حبيب، سلامة. القاهرة: مكتبة القاهرة الحديثة، 1963.

7/ إبراهيم مدرّة، عبد الباربي. إدارة الموارد البشرية في القرن الواحد والعشرين، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، 2007.

8/ ابن منظور. لسان العرب. اعتني به طيبة خالد رشيد القاضي. الجزائر: دار الابحاث، المجلد 5/4، 2008.

9/ العطية، ماجدة. سلوك المنظمة: (سلوك الفرد والجماعة). عمان: دار الشروق للنشر والتوزيع، 2003.

10/ العلي، أحمد عبدالله. المكتبات المدرسية والعامة: الأسس والخدمات والأنشطة. القاهرة: الدار اللبنانية المصرية، 2001.

- 11/الغراوي، نجم عبد الله. الوظائف الاستراتيجية في إدارة الموارد البشرية. عمان: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، 2010.
- 12/المنظمة العربية للتربية والثقافة. دليل التشريعات المكتبية في الوطن العربي ذات العلاقة بالكتاب والمكتبات والمعلومات. تونس: المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم، 1996.
- 13/الصيرفي، محمد. السلوك الإداري والعلاقات الإنسانية. الإسكندرية: دار الوفاء للطباعة والنشر، 2007.
- 14/الصيرفي، محمد. إدارة الافراد والعلاقات الإنسانية. عمان: دار قنديل للنشر والتوزيع، (د ت).
- 15/ القريوني، محمد قاسم. السلوك التنظيمي دراسة السلوك الإنساني الفردي والجماعي في منظمات الاعمال. ط5. عمان: دار وائل للنشر، 2009.
- 16/اللوزي، موسى. التطوير التنظيمي اساسيته ومفاهيم حديثة. عمان: دار وائل للنشر، 1999.
- 17/برير كامل. إدارة الموارد البشرية وكفاءة الأداء التنظيمي. بيروت: المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع، 1997.
- 18/بن محمود، إبراهيم، المعشوق، منصور عبد العزيز. تقويم مدى موضوعية أسس وأساليب في الخدمة المدنية. المملكة العربية السعودية: الإدارة العامة للبحوث، (د ت).
- 19/ جلدة، سامر بطرس. السلوك التنظيمي والنظريات الإدارية الحديثة. عمان: دار أسامة للنشر، 2007.
- 20/حمودي، إبراهيم. السلوك الإنساني والتنظيمي في الإدارة الحديثة، الإسكندرية: دار الجامعات، 2001.
- 21/حمدي، حسان، حمدي، عبد العليم البدوي. دور مكتبة الطفل في تنمية إبداع الطفل. القاهرة: مؤسسة طيبة، 2009.
- 22/ربحي، مصطفى عليان، محمد، غنيم. أساليب البحث العلمي: الأسس النظرية والتطبيق العملي، ط مزيدة ومنقحة. عمان: دار الصفاء للنشر والتوزيع، 2014.
- 23/سالم محمد، سالم. الرضا الوظيفي للعاملين في المكتبات الجامعية بالمملكة العربية السعودية. الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، 1998.

- 24/ سلطان، محمد سعيد. السلوك الإنساني في المنظمات. الإسكندرية: دارالجامعة الجديدة، 2004.
- 25/ شروخ، صلاح الدين. منهجية البحث العلمي. الجزائر: دار العلوم للنشر والتوزيع، 2003
- 26/ صبيح، إبراهيم. المكتبة العربية والثقافية. الجبيلة: دار ومكتبة الحامد للنشر والتوزيع، 1997.
- 27/ صغير بعلي، محمد. تشريع العمل في الجزائر. الجزائر: العلوم للنشر والتوزيع، 2000.
- 28/ صالح، الحنوي؛ محمد، حسن. السلوك التنظيمي. الاردن: جامعة دمشق، 1997.
- 29/ طلعت، إبراهيم لطفي. علم الاجتماع التنظيمي. مصر: دار غريب، 1992.
- 30/ عبيدات، محمد. منهجية البحث العلمي: القواعد والمراحل والتطبيقات. عمان: دار وائل للنشر والتوزيع، 1997.
- 31/ عبد الصرايررة، خالد. الكافي مفاهيم علوم المكتبات والمعلومات. عمان: دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع، 2009.
- 32/ عبد الهادي، محمد فتحي، جمعة، نبيلة خليفة. المكتبات العامة. القاهرة: الدار المصرية، 2001.
- 33/ عبد الهادي، فتحي. مكتبات الأطفال. القاهرة: مكتبة غريب، 1988.
- 34/ عزيز، يونس. التقنية وإدارة المعلومات. بنغازي: جامعة قاز يوس، 1994.
- 35/ عودة سعيد، صالح. إدارة الأفراد. ليبيا: منشورات الجامعة المفتوحة، د.ت.
- 36/ فادي، عبد الحميد. المرجع في علم المكتبات، عمان: دار أسامة للنشر والتوزيع، 2006.
- 37/ فهمي، منصور. إدارة الافراد والعلاقات الإنسانية. ط3. عمان: دار غريب، 1976.
- 38/ مسعد، محي محمد. كيفية كتابة الأبحاث والإعداد للمحاضرات. ط2. الإسكندرية: المكتب العربي الحديث، 2000.
- 39/ محمد، فايزة، بهنسي، رجب. الرضا الوظيفي من منظور الخدمة الاجتماعية. مصر: دار الوفاء لدنيا الطباعة، 2011.
- 40/ محمد، سهيلة. إدارة الموارد البشرية: مدخل استراتيجي. ط2. عمان: دار وائل للنشر، 2006.

الكتب باللغة الفرنسية:

41/Abdelhamid,Arab. la Lecture publique en Algérie durant la période coloniale 1830–1962. Alger: Office des Publications Universitaires, 2004.

Taesch–Wahlen, Danielle. Concevoir, réaliser et organiser une bibliothèque publique: Mémento pratique à l'usage de bibliothécaires, des responsables administratifs et des bibliothécaires. Paris: Ed. du Cercle de la Librairie, 1997.

الأدلة:

43/ المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم .

دليل لتشريعات المكتبات المكتبية في الوطن العربي ذات العلاقة بالكتاب والمكتبات والمعلومات. تونس :

المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم، 1996 .

الاطروحات:

44/ يوسف، بلقاسم. الإطار التنظيمي للمكتبات العامة في الجزائر: (دراسة وصفية تحليلية لمكتبات الغرب الجزائري). أطروحة ماجستير. علماء المكتبات. جامعة وهران، 2003.

45/ إبراهيم، بواب. أثر الرضا الوظيفي على أداء الموظفين في المؤسسات الجامعية: (دراسة حالة كلية العلوم الاقتصادية وهران). رسالة ماجستير وهران، 2010

القوانين والمراسيم:

46/ مرسوم تنفيذي رقم 80/05 مؤرخ في 17 محرم 1426 الموافق فبراير سنة 2005. يتضمن تنظيم الإدارة المركزية في وزارة الثقافة. الجريدة الرسمية الجزائرية. عدد 16.

47/ مرسوم تنفيذي رقم 97-414 مؤرخ في 19 جمادى الثانية 1415 الموافق لـ 23 نوفمبر 1999. يتضمن مديريات الثقافة. الجريدة الرسمية للجمهورية. عدد 79، ص 22-23 .

الوابوغرافية:

باللغة العربية:

48/ قموح، نجية. المكتبات العامة بالجزائر خلال الاحتلال الفرنسي 1830-1962. العربية 3000 (على

الخط). النادي العربي للمكتبات والمعلومات، 2005. (تاريخ الاطلاع 2016/04/05). متاح على شبكة

الانترنت : <<http://www.arabcin.net/arabiaall/2005/4.html>>.

49/Abid, Abdelaziz, Giappiconi, Thierry. La révision du manifeste de l'Unesco sur les bibliothèques publiques. BBF. [En ligne]. 1995, vol.40.no4. [accédé le 26/04/2016]. disponible sur world wide web : <http://www.enssib.fr/bbf/bbf-95-4/giappi.doc>.

50/ IFLA, UNESCO. Manifeste de l'ILFA/UNESCO sur la bibliothèque publique 1994. [en ligne]. [Accédé le 30/04/2016]. disponible sur world wide web: <http://www.ifla.org/VII/s11/pubs/mani-f.htm>.

51/IFLA, UNESCO. Les services de la bibliothèque publique: principes directeurs Del 'FLA/UNESCO. [en ligne]. Fédération internationale des associations de bibliothèques, Organisation des Nations Unies pour l'éducation, la science et la culture 2001. [accédé le 26/04/2016]. disponible sur world wide web : <http://www.ifla.org/VII/s8/news/pg01-f.pdf>.

مَشَاةَا الأَشْءَ : _____

الرقم	العنوان	الصفحة
01	سلم ماسلوا للحاجات الإنسانية	47
02	نظرية العاملين هزريرجو زملائه	49
03	نظرية التوقع من منظور porter lawler	51
04	إتجاهات علاقة الرضا الوظيفي بالأداء	59
05	علاقة الرضا الوظيفي بأداء العاملين في المؤسسة	60
06	تأثير الثقافة التنظيمية على أداء العاملين	61
07	العلاقة بين الحوافز و الأداء	64
08	الهيكل التنظيمي للمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية ولاية مستغانم	73
09	النسبة المؤوية لإجابة الموظفين على السؤال الثاني	77
10	النسبة المؤوية لإجابة الموظفين على السؤال الثالث	78
11	النسبة المؤوية لإجابة الموظفين على السؤال الرابع	78
12	النسبة المؤوية لإجابة الموظفين على السؤال الخامس	79
13	النسبة المؤوية لإجابة الموظفين على السؤال السادس	80
14	النسبة المؤوية لإجابة الموظفين على السؤال السابع	81
15	النسبة المؤوية لإجابة الموظفين على السؤال الثامن	81

الرقم	العنوان	الصفحة
16	النسبة المئوية لإجابة الموظفين على السؤال التاسع	82
17	النسبة المئوية لإجابة الموظفين على السؤال العاشر	83
18	النسبة المئوية لإجابة الموظفين على السؤال الحادي عشر	83
19	النسبة المئوية لإجابة الموظفين على السؤال الثاني عشر	84
20	النسبة المئوية لإجابة الموظفين على السؤال الثالث عشر	85
21	النسبة المئوية لإجابة الموظفين على السؤال الرابع عشر	85
22	النسبة المئوية لإجابة الموظفين على السؤال الخامس عشر	86
23	النسبة المئوية لإجابة الموظفين على السؤال السادس عشر	87
24	النسبة المئوية لإجابة الموظفين على السؤال السابع عشر	88
25	النسبة المئوية لإجابة الموظفين على السؤال الثامن عشر	88
26	النسبة المئوية لإجابة الموظفين على السؤال التاسع عشر	89
27	النسبة المئوية لإجابة الموظفين على السؤال العشرون	90

الفصل الثاني :
المكتبة العامة في الجزائر

الفصل الاول :
الإجراءات المنهجية للدراسة

الفصل الرابع :

أثر الرضا الوظيفي للعاملين في
المكتبة الرئيسية للمطالعة
العمومية لولاية مستغانم

الفصل الثالث :
الرضا الوظيفي

ملخص :

تعتبر المكتبة العامة مؤسسة ثقافية لها رسالة سامية في حياة الشعوب، وهي مركز علمي وثقافي للمجتمع توفر مختلف الموارد البشرية من أجل تقديم أحسن الخدمات، حيث تسعى الى تطوير هذه المصادر البشرية وتعزيزها بوصفها الثروة الحقيقية للمكتبات والركيزة الاساسية للتقدم .

وتتوجه هذه المذكرة نحو استكشاف أثر الرضا الوظيفي في المكتبات العامة من خلال دراسة ميدانية لمكتبة الرئيسة المطالعة العمومية لولاية مستغانم، حيث يظم الفصل الاول مختلف الجوانب المنهجية للموضوع، أما الفصل الثاني عالجنا المكتبة العامة في الجزائر من خلال تعريفها ثم أدوارها وأهدافها و اعطاء نظرة الى السياق التاريخي لهذه المكتبات ابتداء من العهد العثماني الى الفترة الاستعمارية، كما تناولنا فروعها والاطار التنظيمي لهذه المكتبات اضافة الى وصياتها المركزية.

أما في الفصل الثاني تطرقنا الى الرضا الوظيفي مفهومه، تاريخه، والعوامل المؤثرة فيه، اذا حاولنا تفسير الرضا الوظيفي من خلال مجموعة من النظريات مع ذكر المکانیزمات تحقيقه من خلال مجموعة من البرامج الداعمة له واسباب الاهتمام به و النتائج التي تنطوي عليه، كما تناولنا السياسات المتبعة لزيادة الرضا الوظيفي من خلال مجموعة من الاجراءات، أما الفصل الرابع قمنا بمعالجة وتحليل المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية مستغانم حول الوضعية الحقيقية للعامل من خلال معرفة الرضا الوظيفي داخل المكتبة والكشف عن كل التغيرات و ابراز كل التأثيرات و الجوانب السلوكية التي تحدث له في العمل.

الكلمات المفتاحية

الرضا الوظيفي، العاملين، المكتبة العامة

Résumé

La bibliothèque publique est une institution culturelle et scientifique en service de la société car elle fournit de diverses ressources humaines accompagnées par les meilleurs services afin de développer ces ressources et les renforcer pour la richesse de la bibliothèque cette dernière considérée comme pilier de progrès.

Notre travail consistera à explorer l'impact de la satisfaction au travail dans la bibliothèque publique à travers une étude sur terrain la bibliothèque de Mostaganem.

Dans le premier chapitre on tient à voir de divers aspects méthodologiques du sujet. Alors que dans le deuxième chapitre nous nous sommes adressés à la bibliothèque en Algérie pour voir un peu sa définition, ses rôles, et ses objectifs et se rappeler de son contexte historique à partir de la période ottomane jusqu'à la période coloniale, sans oublier de nous approcher à ses branches et ses centres principaux et bien sûr son cadre réglementaire.

Dans le troisième chapitre, nous avons parlé du concept de la satisfaction au travail, son histoire et les facteurs qui l'influencent, aussi on a essayé d'expliquer la satisfaction du travail par le biais d'un ensemble de théories et à partir de plusieurs groupes de programme qui le renforcent on ajoutant les raisons pour lesquels on s'intéresse à la satisfaction au travail.

Enfin dans le dernier chapitre on a traité et analysé notre sujet dans la bibliothèque principale publique de Mostaganem par le moyen de voir la situation réelle du travailleur et montrer les changements et les effets sur son comportement au cours de son travail.

Mots-clés

La satisfaction au travail, les travailleurs, la bibliothèque publique