



كلية الآداب
قسم المكتبات
والوثائق والمعلومات

B16955

العلاقات العامة والدعوة المكتبية في بعض مكتبات القاهرة الكبرى

دراسة ميدانية

رسالة

للحصول على درجة الماجستير في الآداب

مقدمة من

مها محمود محمد ناهي

إشراف

الأستاذ الدكتور / شعبان عبد العزيز خليفة

أستاذ المكتبات والمعلومات بكلية الآداب، جامعة القاهرة

والمشرف على قسم المكتبات والوثائق والمعلومات بكلية الآداب، جامعة أسيوط

أسيوط

٢٠٠١م - ١٤٢١هـ

الإجازة

أجازت لجنة المناقشة هذه الرسالة للحصول علي درجة الماجستير في
المكتبات والمعلومات بتقدير عام (ممتاز) بتاريخ ١١/١/٢٠٠١ م .
وذلك بعد استيفاء جميع المتطلبات، وهذه النسخة صالحة للإيداع بالمكتبة .

لجنة المناقشة

الاسم	التوقيع
١- أ.د/ شعبان عبد العزيز خليفة (مشرفا)	
٢- أ.د/ احمد أنور بدر (عضوا)	
٣- أ.د/ عائدة إبراهيم نصير (عضوا)	عائدة نصير

شكر وتقدير

عرفاناً بالجميل، واعتزافاً بالفضل يطيب لى أن أقدم بأسمى آيات الشكر والتقدير إلى
أستاذى الفاضل وعالم المكتبات الجليل الأستاذ الدكتور/ شعبان عبد العزيز خليفه السدى
تفضل بالإشراف على هذه الرسالة وكان له أبلغ الأثر فى إتمامها.
فشكراً له على نصائحه المخلصة، وإنسانيته الرفيعة وتوجيهاته العلمية العظيمة كما
أتوجه بالشكر إلى الأستاذ الدكتور/ أحمد أنور بدر والأستاذة الدكتورة/ عايدة إبراهيم نصير
لتفضلهما قبول مناقشة الرسالة والحكم عليها.

ويتواصل الشكر إلى الأستاذ الدكتور/ زين العابدين محمود أبو خضرة عميد كلية
الأداب جامعة أسيوط، والسادة وكلاء الكلية وإلى أساتذتى الأجلاء فى كل من قسمى المكتبات
والوثائق والمعلومات بجامعة القاهرة وأسيوط فهم الذين منحونى نعمة العلم والمعرفة
وأخص منهم الدكتور/ محمد المهدي حنفى والدكتور/ حامد الشافعى دياب والدكتور/ أسامة
القناش وإلى أساتذة قسم العلاقات العامة بكلية الإعلام جامعة القاهرة وقسم الإعلام بكلية الآداب
جامعة أسيوط لمساندتهم لى دائماً.

ولأسرتى شكر خاص أتوجه به إلى أبى أطل الله بقاءه الذى علمنى الإيمان بالعلم
والعمل، وإلى روح وذكري أُمى التى وهبتى نعمة الحياة وقادت خطواتى الأولى فيها.
وإلى من وهبتى نعمة الحب (خالتي) وكان تشجيعها وصادق دعواتها هما سبب
تقدمى، وإلى شقيقتى اللاتى طالما ضحين بالكثير من أجلى.

كما أتقدم بخالص شكرى إلى من شاركنى الحياة ومشقة البحث العلمى زوجى وزميلتى
الأستاذ/ عمرو سعيد.

وأخيراً إلى جميع الأهل والأصدقاء وإلى كل من عاوننى أو أرشدنى إلى مصير أو
زودنى بمعلومة فلهم جميعاً فائق شكرى وإحترامى.

والله الحمد من قبل ومن بعد

الباحثة

قائمة المحتويات

الصفحة	الموضوع
١٧-٥	مقدمة الدراسة
٦	- مقدمة
٧	أولاً: موضوع الدراسة وأهميته
٨	ثانياً: أهداف الدراسة
٩-٨	ثالثاً: تساؤلات الدراسة
١٠-٩	رابعاً: تحديد مجتمع الدراسة
١٢-١٠	خامساً: منهج الدراسة وأدواتها
١٢	سادساً: فترة البحث وتوزيع الاستبيان
١٦-١٣	سابعاً: الدراسات السابقة والمثيلة
١٧-١٦	ثامناً: فصول الدراسة
١٨-١٣	الفصل الأول: مكثبات العينة المدروسة: عرض عام
١٩-٢٤	أولاً: المكثبات المتخصصة
٢٥-٣٢	ثانياً: المكثبات الأكاديمية
٣٣-٣٩	ثالثاً: المكثبات المدرسية
٣٩-٤٣	رابعاً: المكثبات العامة
٤٤-٧٤	الفصل الثاني: العلاقات العامة في المكثبات: المفهوم - الأهداف - التطور
٤٥	تمهيد
٤٦-٥١	أولاً: العلاقات العامة: التعريفات والمفاهيم
٥١-٥٢	ثانياً: دوافع الاهتمام بالعلاقات العامة
٥٣-٥٦	ثالثاً: أهداف العلاقات العامة والدعوة المكتبية
٥٦-٦٥	رابعاً: التطور التاريخي للعلاقات العامة في المكثبات
٦٦-٧٣	خامساً: المفاهيم المرتبطة بالعلاقات العامة
٧٤	- الخلاصة
٧٥-١٢٥	الفصل الثالث: النشاط الداخلي للمكتبة
٧٦-٧٧	تمهيد
٧٧-٨٦	أولاً: مظهر المكتبة
٨٧-٨٨	ثانياً: العلاقات الصاعدة والهابطة داخل المكتبة
٨٨-٨٩	ثالثاً: الاجتماعات الدورية كوسيلة نشاط داخلية
٨٩-٩٣	رابعاً: الإعلانات
٩٤-٩٥	خامساً: اللافتات والعلامات الإرشادية الداخلية
٩٥-١٠٢	سادساً: المعارض
١٠٣-١٠٨	سابعاً: المحاضرات والندوات
١٠٩-١١١	ثامناً: المناظرات وبعض الأنشطة الأخرى
١١١	تاسعاً: صندوق الشكاوى والاقتراحات
١١٢-١١٤	عاشراً: مجلات الحائط
١١٤-١١٧	حادي عشر: المسابقات الثقافية
١١٧-١٢١	ثاني عشر: المواد السمعية والبصرية
١٢٢-١٢٣	- أهم الأجهزة التي تحتاجها المكتبات للقيام بالعلاقات العامة الداخلية

الصفحة	الموضوع
١٢٤	اقتراحات المستفيدين بشأن تطوير العلاقات العامة الداخلية .
١٢٥	- الخلاصة .
١٧٠-١٢٦	الفصل الرابع: نشاط المكتبة داخل المجتمع والمجتمع داخل المكتبة
١٢٧	تمهيد
١٢٩-١٢٨	أولاً: اللافتات وعلامات الطريق .
١٤٦-١٣١	ثانياً: مطبوعات المكتبة
١٥٣-١٤٦	ثالثاً: الدعوة من خلال وسائل الإعلام .
١٥٣	رابعاً: الجولات داخل المجتمع .
١٥٦-١٥٣	خامساً: دور التكنولوجيا الحديثة في نشاط المكتبة داخل المجتمع .
	- نشاط المجتمع داخل المكتبة .
١٦٣-١٥٧	١- أصدقاء المكتبة
١٦٧-١٦٣	٢- الأنشطة التي تقوم بها الجماعة والمنظمات والهيئات داخل المكتبة
١٦٧	- بعض مقترحات الأخضائيين لزيادة الترابط والتعاون بين المكتبة والمؤسسات الاجتماعية والثقافية والمهنية في المجتمع.
١٦٩-١٦٨	- نموذج لديناميكية المكتبة ومبادراتها بتعريف نفسها داخل المجتمع .
١٦٩	- اقتراحات المستفيدين بشأن تطوير العلاقات العامة الخارجية.
١٧٠	- الخلاصة .
١٩٠-١٧١	الفصل الخامس : تخطيط برامج العلاقات العامة والدعوة المكتبية
١٧٢	تمهيد
١٧٣	أولاً: مفهوم التخطيط .
١٧٥-١٧٣	ثانياً: أهمية التخطيط .
١٧٧-١٧٦	ثالثاً: القائمون بالتخطيط.
١٨٠-١٧٧	رابعاً: مراحل التخطيط .
١٨٢-١٨١	خامساً: أنواع البرامج التي قد تتبناها المكتبات .
١٨٤-١٨٢	سادساً: خطوات تصميم برنامج العلاقات العامة والدعوة المكتبية.
١٩٠-١٨٥	سابعاً: متطلبات تخطيط العلاقات العامة والدعوة المكتبية .
١٩٠	- الخلاصة
١٩٥-١٩١	- النتائج والتوصيات
٢٠٢-١٩٦	- قائمة المصادر
٢٠٣	- الملاحق

قائمة الجداول

رقم الجدول	عنوانه
١	إجمالي الاستبيانات الموزعة والمستبعدة من كل فئة من فئات المكتبات
٢	مكتبات العينة
٣	مصطلح الدعوة المكتبية
٤	مصطلح العلاقات الخارجية
٥	مصطلح العلاقات العامة
٦	مصطلح الاستثمار الثقافي
٧	العلاقة بين مظهر المكتبة ونوعها من وجهة نظر المستفيدين
٨	قياس المعاملة الحسنة التي يلقاها المستفيد من دخوله المكتبة
٩	طرق أمين المكتبة في الوصول للمستفيد
١٠	وجود لوحة الإعلانات داخل المكتبات
١١	الربط بين لوحة الإعلانات ونوع المكتبة
١٢	نماذج لإعلانات تلفت نظر القراء
١٣	تنظيم المكتبات للمعارض
١٤	الربط بين فئات المكتبات وتنظيم المعارض
١٥	أماكن إقامة المعارض بمكتبات العينة
١٦	أنواع المعارض التي يمكن أن تقيمها أو تستضيفها المكتبات
١٧	رغبة المستفيدين في أماكن إقامة المعارض
١٨	الندوات والمحاضرات والمكتبات
١٩	الربط بين نشاط المحاضرات والندوات وفئات المكتبات
٢٠	رغبة المستفيدين في أماكن تنظيم الندوات والمحاضرات
٢١	جاذبية مجلات الحائط للمستفيدين
٢٢	مجلة الحائط والمجلة المطبوعة من وجهة نظر المستفيدين
٢٣	تنظيم المسابقات الثقافية بالمكتبات
٢٤	الربط بين المسابقات الثقافية والمكتبات
٢٥	أنواع المسابقات التي شارك فيها المستفيدون

رقم الجدول	عنوانه
٢٦	أهم الأجهزة التي تحتاجها المكتبات للقيام بالعلاقات العامة
٢٧	قيمة العلامات الإرشادية واللافتات للمستخدمين .
٢٨	استخدام الكتيبات والأدلة في المكتبات
٢٩	التقرير السنوي في مكتبات العينة
٣٠	النشرات في المكتبات العامة
٣١	آراء المستخدمين في مطبوعات المكتبة كوسيلة للتعريف بها .
٣٢	الخطابات المرسلة للمستخدمين .
٣٣	الربط بين الصحف كوسيلة إعلامية وبين المكتبات
٣٤	الربط بين الإذاعة والتلفزيون كوسيلة ونوع المكتبة
٣٥	رغبات المستخدمين في المعلومات المنشورة بوسائل الإعلام .
٣٦	توافر جماعة أصدقاء المكتبة
٣٧	الربط بين فئات المكتبات وجماعة أصدقاء المكتبة
٣٨	مشاركة المستخدمين في جماعة أصدقاء المكتبة .
٣٩	رأي المختصين في جماعة أصدقاء المكتبة
٤٠	مدى تعاون المؤسسات والهيئات في المجتمع مع المكتبة
٤١	مدى وجود خطة للعلاقات العامة والدعوة المكتبية
٤٢	وجود خطة للعلاقات العامة في كل فئة من فئات المكتبات
٤٣	مسئوليات إنجاز وتخطيط برنامج العلاقات العامة
٤٤	مدى وجود ميزانية للعلاقات العامة
٤٥	فئات المكتبات المختلفة وميزانية العلاقات العامة
٤٦	المدة التي يستغرقها تنفيذ البرنامج

مقدمة الدراسة

هذه الدعوات المكتبية لما وجدته فيها من مميزات تساعدنا في التغلب على بعض المشكلات المادية والمعنوية أيضا.

وحقيقة الأمر أن نجاح تجارب مكاتب الدول المتقدمة في الأخذ بأساليب العلاقات العامة والقيام بحملات للدعوة المكتبية لا يقابل بالضرورة نجاحا مماثلا في مكاتب الدول النامية ومن بينها مصر، فقد يختلف تأثير وسائل العلاقات العامة على الخدمات والمستفيدين من دولة إلى أخرى، بل من مكتبة إلى أخرى تبعاً لإدراك مفهوم العلاقات العامة في كل مكتبة، والوسائل المطبقة في كل نوع من أنواع المكاتب ومميزات وعيوب كل وسيلة على حدة، وآراء المستفيدين في كل منها ومدى تلبية احتياجاتهم من المعلومات المطلوبة عن المكتبة على اعتبار أن رضا المستفيدين والحفاظ عليهم وجذب المزيد منهم للمكتبة هو أول أهداف العلاقات العامة في المكاتب.

أولاً: موضوع الدراسة وأهميته :

يدور موضوع الدراسة حول العلاقات العامة والدعوة المكتبية في المكاتب حيث تعتبر العلاقات العامة والدعوة المكتبية من العمليات التي ظلت تتأرجح ما بين العمليات الفنية والخدمات المكتبية.

والحقيقة أن الهدف المطلق من وجود المكتبة هو تيسير استخدام ما بها من مقتنيات وخدمات فالمبنى مهما كان فخماً والمقتنيات مهما تضخمتم ومهما أنفق عليها والعاملون مهما كان مستواهم، كل ذلك ليس هدفاً في حد ذاته وإنما مجرد وسيلة نحو تحقيق أقصى إفادة وأقصى استخدام للمكتبة وما بها من مواد ولن يتأتى ذلك إلا عن طريق إجتذاب المستفيدين، وقد لاحظت الباحثة أن المكاتب المصرية لاتسعى إلى إجتذاب القراء والمستفيدين بل فقط تبدأ في خدمتهم إذا أتوا إليها ومن هنا سعت الباحثة إلى دراسة موضوع العلاقات العامة والدعوة المكتبية في المكتبة المصرية للوقوف على مدى وجود مثل هذه البرامج ومدى فاعليتها حين توجه في جلب وجذب المستفيدين إلى المكاتب المصرية واستخدام ما يوجد بها من مقتنيات وتسهيلات، فالكتاب بكل صوره وأشكاله أداة والأداة التي لا تستعمل تصدأ.

ومن هذا المنطلق كان اختيار الباحثة لهذا الموضوع إضافة إلى أنه لم يفرّد للعلاقات العامة في المكاتب دراسات مستقلة وإنما تناولتها بعض الدراسات الأكاديمية القليلة كجزئية داخل الموضوع الأصلي.

ثانياً: أهداف الدراسة:

تنقسم الدراسة إلى شقين رئيسيين كل منهما هدف في حد ذاته

الشق الأول :

- ١- دراسة ووصف نواضع العلاقات العامة في بعض مكتبات القاهرة الكبرى.
- وينبثق عن هذا الهدف العام الأهداف الفرعية الآتية :
 - أ- التعرف على أنماط العلاقات العامة التي تتبعها المكتبات لتنشيط الاستخدام
 - ب- الوصول إلى الأهداف التي تحاول المكتبات تحقيقها من خلال العلاقات العامة.
 - ج- استقصاء وسائل الدعوة المكتبية ومعرفة أثرها في اجتذاب الجمهور.
 - د- التعرف على مميزات وعيوب كل وسيلة وآراء المستفيدين فيها.
 - هـ- التعرف على دور المكتبيين في العلاقات العامة والدعوة المكتبية.

الشق الثاني :

- ٢- تخطيط برامج العلاقات العامة والدعوة المكتبية
- وينبثق أيضاً عن هذا الهدف العام الأهداف الفرعية الآتية:-
 - أ- مفهوم التخطيط للعلاقات العامة والدعوة المكتبية.
 - ب- متطلبات تخطيط العلاقات العامة في المكتبات.
 - ج- مراحل تخطيط برامج العلاقات العامة في المكتبات.
 - د- التعرف على مميزات وعيوب كل وسيلة وآراء المستفيدين فيها.
 - هـ- تخطيط برنامج علاقات عامة في المكتبات.

ثالثاً: تساؤلات الدراسة :

- تسعى الدراسة الحالية للإجابة على عدد من التساؤلات:
- ١- ما هو مفهوم العلاقات العامة في الفئات المختلفة للمكتبات؟
 - ٢- ما هي العلاقة بين كل من العلاقات العامة والتسويق؟
 - ٣- ما هي وسائل الدعوة المكتبية والعلاقات العامة الداخلية والخارجية في المكتبات؟
 - ٤- هل هناك برامج حالية أو مستقبلية تقوم بها المكتبات لتحقيق أهداف العلاقات العامة والدعوة المكتبية ؟

الجغرافية التي توضح حدود الإقليم جغرافيا والتي تشمل كل من (القاهرة- الجيزة - شبرا الخيمة) (انظر الملحق رقم ١)

ولقد تم التطبيق على المكتبات المدرسة الثانوية الحكومية فقط وتم استبعاد مكتبات المراحل الابتدائية والتعليم الأساسي نظرا لصغر حجم مجموعاتها وربما لعدم استطاعة الأمناء الإجابة على الاستقصاء أو عدم إدراكهم مفهوم العلاقات العامة أصلا.

أما عن اختيار الباحثة للمكتبات الحكومية فقط واستبعاد المدارس الثانوية الخاصة واللغات وذلك للتعرف على واقع العلاقات العامة في المكتبات المدرسية دون التأثير بالإمكانيات المادية للمدارس الخاصة واللغات وكذلك التجهيزات والقوى البشرية.

وقد تم اختيار عشرين مكتبة مدرسة ثانوية حكومية والتي تمثل نسبة ١٠% من المجموع الكلي لعدد تلك المدارس والذي بلغ مائتين وخمسة مدرسة ثانوية في القاهرة الكبرى وذلك بالاستعانة ببيان عن عدد المكتبات المدرسية مأخوذا من الإدارة العامة للمكتبات المدرسية التابعة لوزارة التربية والتعليم.

أما المكتبات الأكاديمية والمتخصصة والعامة فقد تم اختيارها بناء على المعلومات الواردة في الدليل الصادر عن مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار التابع لمجلس الوزراء. وقد بلغ عدد المكتبات العامة في القاهرة الكبرى خمسا وأربعين مكتبة والمكتبات الأكاديمية اثنين وخمسين مكتبة، والمكتبات المتخصصة (٦٦) ستة وستين مكتبة^(١) وقد تم أخذ نسبة ١٠% من المجموع الكلي لكل فئة من المكتبات ليبلغ إجمالي عدد مكتبات العينة اتمدروسة (٣٨) ثمان وثلاثين مكتبة*

خامسا : منهج الدراسة وأدواتها :

استخدمت الباحثة منهج البحث المسحي الميداني المعتمد على الوصف والتحليل والتقييم وذلك للتعرف على العلاقات العامة والدعوة المكتبية في بعض مكتبات القاهرة الكبرى المدروسة.

ولقد مرت الدراسة بعدة مراحل رئيسية:

- ١- مرحلة التجميع للكتابات النظرية والإطلاع على ما تمت كتابته بالفعل من كتب ومقالات حتى يتم تغطية الموضوع نظريا.

(١) مجلس الوزراء، مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار، دليل المكتبات المصرية العامة والمتخصصة والأكاديمية - القاهرة : المركز، ١٩٩٨.
تم استبعاد المكتبة الوطنية، جامعة الأزهر رغم مفتيها العامة وذلك نظرا لأعمال التطوير التي كانت قائمة لها والتي مزادت مع إجراء دراسة ابتدائية

- ٢- قامت الباحثة بصياغة استبيانين لتجميع البيانات اللازمة عن الدراسة.
- الأول : خاص بمديرى مكتبات العينة أو أخصائى المكتبات والمعلومات الأول فيها.
- الثانى : خاص بالمستفيدين من مكتبات العينة وآرائهم فى وسائل العلاقات العامة المطبقة فى المكتبات ومقترحاتهم لتطوير هذه الوسائل.
- ٣- تم تحكيم الاستبيانين بواسطة أساتذة علم المكتبات والمعلومات وكذا أساتذة العلاقات العامة فى كل من كلية الآداب وكلية الإعلام بجامعة القاهرة وقسم الإعلام بكلية الآداب - جامعة أسيوط.

والسادة المحكمين هم كالاتى:

- ١- الأستاذ الدكتور / على عجوة
- ٢- الأستاذة الدكتورة/ سيدة ماجد ربيع
- ٣- الدكتور / مصطفى حسام الدين
- ٤- الدكتور/ خالد إمام الحلبى
- ٥- الدكتور / حسام على سلامة
- عميد كلية الإعلام . جامعة القاهرة .
- أستاذ المكتبات والمعلومات بكلية الآداب . جامعة المنوفية .
- أستاذ المكتبات والمعلومات المساعد بكلية الآداب . جامعة القاهرة .
- مدرس علم المكتبات والمعلومات بكلية الآداب . جامعة القاهرة
- مدرس الإعلام بكلية الآداب . جامعة أسيوط.
- كما تم تجريب الاستبيانين على فئات مختلفة من المكتبات من خارج العينة المدروسة، وبناء عليه تم إجراء بعض التعديلات من حيث:

- أ- حذف بعض الأسئلة نهائيا.
- ب- إعادة ترتيب بعض الأسئلة.
- ج- إعادة صياغة بعض الأسئلة.
- د- إضافة بعض الأسئلة.
- ٤- مرحلة العمل الميدانى والتى اعتمدت على:
- ١- الملاحظة المباشرة والمعايشة لأنشطة مكتبات العينة مع الحرص على حضور الندوات والمحاضرات والمعارض التى تقام داخل هذه المكتبات.
- ٢- إجراء المقابلات الشخصية مع مديرى المكتبات أو من ينوب عنهم والمسؤولين عن أنشطة العلاقات العامة فى المكتبات فضلا عن التحدث مع المستفيدين بشكل غير رسمى مما كان له أثر فى معرفة معلومات قد أفادت البحث.

٣- توزيع استبيان المستفيدين عشوائيا بناءً على نسبة محددة مأخوذة من خلال عدد المترددين في خلال ثلاثين يوما عمل (شهر)، ودون وجود أى ضغط على المستفيد ملء هذا الاستبيان، وقد تجمع لدينا بيانات رقمية وبيانات وصفية.

سادساً : فترة البحث وتوزيع الاستبيان :

لقد استغرق البحث ٨ (ثمانية أشهر) وذلك ابتداء من أول شهر إبريل ١٩٩٩ وحتى نهاية شهر نوفمبر ١٩٩٩ وتم توزيع استبيان المكتبيين بواقع نسخة إستبيان واحد لكل مدير مكتبة وبما أن عدد مكاتب العينة = ٣٨ مكتبة فإن إستبيانات المديرين قد بلغ عددها ثمانية وثلاثون استبيانا أما إستبيانات المستفيدين فتم توزيعها بناءً على نسبة من عدد المترددين فى كل مكتبة خلال شهر (٣٠ يوم تردد على المكتبة) تسبق توزيع الإستبيان اختلفت هذه النسبة المتويزة من مكتبة لأخرى بناءً على عدد المترددين فى سجلات كل مكتبة، وتم توزيع (٥١٨) إستبيانا على مستفيدين جميع المكاتب المختارة وكان المستبعد منهم (١٣٨) استبيانا أى ٢٦,٦% مما تم توزيعه حيث تم استبعادها لأنها استبيانات غير مكتملة البيانات وبهذا يكون مجمل الإستبيانات السليمة والتي تم احتساب نتائجها ٣٨٠ استبيان أى ٧٣,٤% مما تم توزيعه ولقد وزعت الباحثة الإستبيان بنفسها ولم تعتمد على أية وسيلة أخرى للتوزيع.

جدول رقم (١)

إجمالي الاستبيانات الموزعة والمستبعدة من كل فئة من فئات المكاتب

فئات المكاتب	الاستبيانات الموزعة	الاستبيانات المستبعدة	العدد الفعلى
المكاتب المتخصصة	١٠٢	٣٧	٦٥
المكاتب الأكاديمية	١٩٩	٦٣	١٣٦
المكاتب المدرسية	١٣٥	٢٠	١١٥
المكاتب العامة	٨٢	١٨	٦٤
الإجمالي	٥١٨	١٣٨	٣٨٠

مرحلة تفريغ البيانات :

وفيهما تم تفريغ الاستبيانين بالكامل فى جداول مفصلة وذلك باستخدام الحاسب الآلى، وقد استخدمت الباحثة البرنامج الإحصائى Spss under windows وذلك بمعهد الدراسات والبحوث الإحصائية بالقاهرة.

سابعاً : الدراسات السابقة والمثيلة :

بالإطلاع على دليل الرسائل الجامعية المجازة والمقيدة التي أجازتها كلية الآداب جامعة القاهرة وذلك منذ نشأة الكلية وحتى عام ١٩٩٦ وهو الدليل الذي توفر على إصداره لقيف من أساتذة علم المكتبات والمعلومات بقسم المكتبات بكلية الآداب جامعة القاهرة^(١) وثبين أنه لا توجد دراسات سابقة تناولت العلاقات العامة في المكتبات وإن كانت هناك بعض الدراسات الأكاديمية التي تناولت هذا الموضوع كجزء من الموضوع الأصلي، ولكن لم تفرد له دراسات مستقلة ومن هذه الدراسات :

١- أحمد أنور عمر، الخدمة المكتبية العامة في الإقليم المصري/ إشراف محمد حمدي البكري، ١٩٦٠ (أطروحة دكتوراه).

وتضمن الفصل الرابع في القسم الثالث منها العلاقات العامة والدعوة المكتبية في مكتباتنا العامة بعواصم الأقاليم ولقد شملت هذه الدراسة الدعوة المكتبية في دار الكتب القومية وفروعها.

وتناول أهداف العلاقات العامة في المكتبات العامة فقط وذلك من خلال الإجابة على التساؤلات الآتية :

لماذا أنشئت المكتبة العامة؟ وكيف تستعمل المكتبة العامة؟ وكيف نزيد مواردها؟
وتوصلت الدراسة إلى أن مكتباتنا العامة في أشد الحاجة إلى أصدقاء من كل طبقة ومن كل حرفة ومهنة وذلك لاستغلال كل إمكانيات التجديد والابتكار عند جميع الموشورين من بين رواد المكتبة.
كذلك اشير إلى ضرورة الإعداد المنهجي المنظم لبرنامج دعوة مكتبية يحفظ للمكتبة نشاطها متكافئاً طوال العام.

٢- محمد شوقي عبد الغنى البدائي، المكتبات العامة في الكويت : واقعها ومستقبلها/ إشراف شعبان خليفة، ١٩٨٥ (أطروحة ماجستير)

يتناول فيها الباحث فصلاً عن العلاقات العامة في المكتبات العامة بالكويت وعبر عن رؤيته المستقبلية للعلاقات العامة والدعوة المكتبية بمجموعة من الاقتراحات القيمة التي تثرى هذا المجال ومن أمثلة هذه الاقتراحات:

(١) كتاب دراسات جديدة، تأليف د. محمد عبد الرحمن، دليل الرسائل الجامعية التي أجازتها كلية الآداب، جامعة القاهرة منذ إنشائها حتى نهاية مايو ١٩٩٦، إشراف محمد علي قاسم، - القاهرة : كلية الآداب، ١٩٩٦، ٢٠٠ ص.

- أ- استخدام المواد السمعية والبصرية لتوصيل معلومات واقعية عن الخدمة المكتبية.
- ب- إقامة جسور التفاهم بين المكتبة ومستفيديها.
- ج- إشراك المكتبات في معارض على مستوى الدولة.
- ويتتقرب الباحثة عن كل ما يمت بصلة للموضوع من قريب أو من بعيد داخل الإنتاج الفكري المعلوماتي تبين وجود إحدى الدراسات العربية:
- أما فيما يتعلق بالدراسات الأجنبية:

هناك بعض الدراسات الأجنبية القريبة من الموضوع منها :

- 1- Stellingwerf, Marjorie- Anne. A study of the relationship between public librarians perceptions of organizational climate, as measured by the modified, and their ability to estimate user needs.- New Jersey : The state University of New Jersey, 1981 (PHD) in: Dissertation abstracts international. (vol 42-09A).

وتهدف هذه الدراسة الى قياس مدى العلاقة بين جودة شكل وتصميم المبنى وبيئة العمل ككل داخل المكتبة وبين جودة الخدمات المقدمة داخلها وإقبال المستفيدين عليها. أجريت الدراسة على (٣٠) ثلاثين مكتبة عامة افترض مديروها أن هناك صلة قوية بين شكل المبنى وبيئة ومناخ العمل وطريقة معاملة الأمناء للمستفيدين ومدى إدراكهم لاحتياجاتهم. ولكن كشفت الدراسة عن أنه ليس من الضروري أن تكون هناك علاقة بين مناخ العمل داخل المكتبات العامة وبين الخدمات المقدمة من خلال أمناء المكتبات ومدى رضا المستفيدين عن تلك الخدمات.

- 2- Newlands, susanna. Evaluation of public relations in the functioning of the public library with special reference to extension services/ Bekker, J.- South Africa: University of South Africa, 1988 (MBIBL) In : Dissertation Abstracts international (vol. 28-01)

تهدف الدراسة الى التأكيد على الدور المعاصر للمكتبات العامة في المجتمعات الغربية وهو (البحث والاستقصاء)، مع توضيح دور المواد السمعية والبصرية والذي بدأ منذ الحرب العالمية الثانية حيث كان لنموها وتنوع أجهزتها أكبر الأثر في استخدام المكتبة العامة، كما أدت إلى سهولة إتاحة المعلومات واستخدامت في شتى أنواع المكتبات بشكل متزايد بما فيها المكتبات العامة التي يجب أن تروج لنفسها كما قامت الدراسة بعقد مقارنة بين العلاقات العامة داخل المكتبة العامة في كلا من المجتمعات الغربية وجنوب أفريقيا وتوصلت الدراسة إلى أن مكتبات جنوب أفريقيا تنظر إلى الوعي الكافي بأهمية العلاقات