

بحث بعنوان

دور عامل المكتبة في تعزيز الثقافة المجتمعية داخل البلدية

اعداد

عبدالسلام محمد صبح رشيد

عامل مكتبة

بلدية الزعتري والمنشية

الملخص

تُعد مكتبات البلديات من المنارات الثقافية الحيوية التي تساهم في تشكيل الوعي المجتمعي ونشر المعرفة بين أفراد المجتمع المحلي، حيث يلعب عامل المكتبة دوراً محورياً يتجاوز المهام الروتينية ليصبح شريكاً فاعلاً في عملية التنمية الثقافية. يركز هذا البحث على دراسة التحول في دور عامل المكتبة من مجرد أمين للمقتنيات إلى مرشد تقوي وميسر للمعرفة، ويحلل مدى تأثير كفاءاته المهنية والشخصية على جذب المجتمع وتعزيز مشاركته في الأنشطة الثقافية التي تنظمها البلدية.

خلصت الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية قوية بين مؤهلات موظفي المكتبة ومهاراتهم التواصلية، ومدى تفاعل المجتمع مع الخدمات الثقافية المقدمة. فالموظف المدرب تدريباً جيداً والمبادر يساهم في تذليل العقبات بين المؤسسة والمواطنين. كما أظهرت النتائج أن إعادة هيكلة مسؤوليات موظفي المكتبة لتشمل الأنشطة الثقافية والتوعوية، إلى جانب برامج التدريب المستمرة، يعزز فعالية المكتبة كأداة للتنمية المجتمعية. وهذا يؤكد ضرورة الاستثمار في رأس المال البشري لتحقيق الأهداف الاستراتيجية للبلدية في نشر الثقافة والمعرفة.

Abstract

Municipal libraries are vital cultural centers that contribute to shaping community awareness and disseminating knowledge among local residents. The librarian plays a pivotal role that transcends routine tasks, becoming an active partner in the cultural development process. This research focuses on the transformation of the librarian's role from a mere custodian of collections to a supportive guide and facilitator of knowledge. It analyzes the impact of their professional and personal competencies on attracting the community and enhancing their participation in cultural activities organized by the municipality.

The study found a strong positive correlation between the librarian's qualifications and communication skills and the degree of community engagement with the cultural services provided. A well-trained and proactive librarian helps break down barriers between the institution and citizens. The results also demonstrated that restructuring the librarian's job responsibilities to include cultural and educational roles, coupled with ongoing training programs, enhances the library's effectiveness as a tool for community development. This underscores the necessity of investing in human capital to achieve the municipality's strategic goals in spreading culture and knowledge.

المقدمة

تسعى البلديات الحديثة إلى توسيع نطاق خدماتها لتشمل الجوانب التنموية والثقافية بجانب الخدمات البلدية التقليدية، حيث تعتبر المكتبات العامة التابعة لها واجهة حضارية تعكس مستوى الوعي والثقافة في المجتمع المحلي. إن وجود مكتبة فعالة داخل النطاق البلدي لا يعتمد فقط على توفر الكتب والتقنيات، بل يعتمد بشكل جوهري على الكفاءات البشرية التي تدير هذه المرافق وتتفاعل مع روادها، مما يجعل عامل المكتبة حجر الزاوية في نجاح هذه المؤسسة الثقافية.

وعلى الرغم من الأهمية البالغة لهذا الدور، إلا أن النظرة التقليدية لا تزال تحصر عمل عامل المكتبة في نطاق ضيق يتعلق بحفظ الكتب وتنظيم الإعارة، مما يغفل له الكبير كفاعل ثقوي يؤثر في سلوكيات المجتمع ووعيه. إن التطور السريع في مصادر المعلومات وتغير احتياجات المجتمع الثقافية يتطلب من عامل المكتبة أن يكون ملماً بمهارات التوجيه، والتواصل، وتنظيم الفعاليات، ليكون قادراً على ترجمة موارد المكتبة إلى برامج ثقافية ملموسة تلامس هموم المواطنين.

ومن هنا تأتي أهمية هذا البحث ليلسط الضوء على الدور المتطور لعامل المكتبة داخل الهيكل البلدي، وليؤكد على أن تعزيز الثقافة المجتمعية يبدأ من داخل أروقة المكتبة عبر العامل المؤهل والواعي. يهدف البحث إلى تحليل المعوقات التي تواجه العاملين واقتراح سبل تمكينهم لأداء دورهم الثقافي على أكمل وجه، مما يساهم في تحقيق رؤية البلدية كشريك أساسي في بناء مجتمع المعرفة ورفع مستوى الوعي العام لدى السكان.

مشكلة البحث

تتمحور مشكلة البحث في الفجوة الواضحة بين الإمكانيات المادية المتوفرة في مكنتبات البلديات وبين الأثر الثقافي الفعلي على المجتمع، وذلك نتيجة للقصور في استغلال الكفاءة البشرية لعاملين المكتبة الذين غالباً ما يفترقون للتدريب اللازم للأدوار الثقافية الحديثة. يشير الواقع الميداني إلى أن العديد من العاملين يتم تعيينهم أو تدريبهم على مهام إدارية بحتة، مما يحد من قدرتهم على الابتكار في جذب الجمهور أو تنظيم مبادرات ثقافية تفاعلية تعزز من دور المكتبة المجتمعي.

وتتفاقم المشكلة مع غياب التوصيف الوظيفي الحديث الذي يحدد مسؤوليات عامل المكتبة كمرشد تقوي، مما يؤدي إلى شعور العاملين بالروتين وعدم الانتماء للرسالة الثقافية للمؤسسة. إن هذا القصور في إدارة الموارد البشرية داخل مكنتبات البلديات ينعكس سلباً على نسبة الإقبال على الخدمات الثقافية، ويحد من قدرة البلدية على استخدام المكتبة كأداة فعالة للتغيير الاجتماعي والتنمية المستدامة، مما يستدعي دراسة عاجلة لإعادة تعريف هذا الدور وتطويره.

أهداف البحث

1. تحديد المهام الوظيفية الحديثة لعامل المكتبة ودورها في تعزيز الثقافة المجتمعية داخل نطاق البلدية.
2. تحليل تأثير المهارات الشخصية والمهنية لعامل المكتبة على تفاعل المجتمع مع الأنشطة الثقافية.
3. تقييم فاعلية برامج التدريب الحالية المقدمة لعاملين مكنتبات البلديات في الجانب الثقافي والتوعوي.
4. المعوقات الإدارية والبيئية التي تحول دون قيام عامل المكتبة بدوره الثقافي المنشود.

5. وضع مقترح استراتيجي لتمكين عامل المكتبة وتعزيز مكانته كشريك في التنمية الثقافية البلدية.

أهمية البحث

تكمن الأهمية المجتمعية للبحث في قدرته على المساهمة في رفع مستوى الوعي الثقافي والمعرفي لدى أفراد المجتمع المحلي من خلال تفعيل دور المكتبة كفضاء حيوي للتفاعل وتبادل الخبرات. إن تمكين عامل المكتبة من أداء دوره الثقافي يعني الوصول إلى شرائح أوسع من المجتمع، خاصة الشباب والأطفال، وغرس قيم القراءة والبحث والحوار، مما يساهم في بناء مجتمع مثقف وواعٍ قادر على المشاركة في التنمية المحلية.

أما من الناحية الإدارية والمؤسسية، فإن البحث يقدم إضافة قيمة لإدارات البلديات من خلال توضيح العائد الاستثماري لتطوير كفاءات عاملين المكتبات، حيث إن العامل المؤهل يرفع من مؤشرات أداء المكتبة ويقلل من الهدر في الموارد الثقافية. بالإضافة إلى ذلك، فإن البحث يساهم في تحديث السياسات الموارد البشرية في البلديات لتتوافق مع المعايير العالمية لإدارة المرافق الثقافية، مما يعزز من صورة البلدية كمؤسسة تنموية شاملة تهتم بالجانب الإنساني والثقافي لمواطنيها.

أسئلة البحث

1. ما هو الدور المتطور لعامل المكتبة في العصر الحالي مقارنة بالدور التقليدي؟
2. كيف تؤثر مهارات عامل المكتبة على مستوى الإقبال المجتمعي على خدمات البلدية الثقافية؟
3. ما هي أبرز المعوقات التي تواجه عامل المكتبة في أداء دوره الثقافي داخل البلدية؟
4. ما هي العلاقة بين تدريب عامل المكتبة وتعزيز الهوية الثقافية للمجتمع المحلي؟
5. كيف يمكن قياس فاعلية عامل المكتبة في تحقيق الأهداف الثقافية للبلدية؟

الإطار النظري

يعتمد الإطار النظري لهذا البحث على "نظرية رأس المال البشري"، التي تؤكد أن الاستثمار في مهارات ومعارف العاملين يعود بفوائد اقتصادية واجتماعية على المؤسسة والمجتمع. في سياق مكتبات البلديات، تعني هذه النظرية أن تطوير كفاءات عامل المكتبة عبر التدريب يزيد من إنتاجيته الثقافية وقدرته على جذب المجتمع، مما يبرر تخصيص موارد لتحسين أوضاعهم كاستثمار في التنمية المجتمعية وليس تكلفة تشغيلية فقط.

كما يستند البحث إلى "نظرية التنمية المجتمعية"، التي ترى أن المؤسسات المحلية مثل المكتبات يجب أن تكون محركات للتغيير الاجتماعي وتمكين الأفراد. وفقاً لهذه النظرية، فإن دور عامل المكتبة يتجاوز الخدمة الفردية ليشمل العمل على تحسين الظروف الثقافية والاجتماعية للمجتمع ككل، مما يجعله عاملاً للتنمية وليس مجرد موظف خدمي، مما يتطلب منه فهم ديناميكيات المجتمع المحلي واحتياجاته.

ويتضمن الإطار النظري أيضاً "نظرية الدور"، التي تدرس التوقعات السلوكية المرتبطة بموقع معين، حيث إن وضوح دور عامل المكتبة كمرشد تقوي يحدد سلوكه وأداءه. عندما تكون التوقعات المؤسسية والمجتمعية محددة نحو دور ثقافي فاعل، فإن العامل يميل لتبني سلوكيات تدعم هذا الدور، بينما غموض الدور يؤدي إلى صراعات وظيفية وأداء روتيني، مما يبرز أهمية إعادة تعريف الوصف الوظيفي ليتوافق مع الأهداف الثقافية الحديثة.

كذلك، يربط البحث بين "نظرية محو الأمية المعلوماتية"، التي تركز على قدرة الأفراد على الوصول للمعلومات وتقييمها واستخدامها، حيث يعتبر عامل المكتبة المعلم الأساسي لهذه المهارات. في العصر الرقمي، لا يكفي

توفير المعلومات بل يجب توجيه المجتمع لكيفية استخدامها بشكل صحيح، مما يجعل دور العامل تعليمياً وتوعوياً، مما يعزز من ثقافة البحث والمعرفة داخل المجتمع المحلي الذي تخدمه البلدية.

أخيراً، يستند الإطار إلى "نظرية الدافعية للخدمة العامة"، التي تفسر الدوافع الداخلية للعاملين في القطاع العام لخدمة المجتمع. في حالة عامل مكتبة البلدية، فإن الشعور بالرسالة الثقافية والوطنية يدفعه لبذل جهد إضافي لتعزيز الثقافة، مما يجعل البيئة التنظيمية الداعمة والحوافز المعنوية عوامل حاسمة في إطلاق هذه الدوافع وتحويلها إلى أداء ملموس ينعكس إيجاباً على الثقافة المجتمعية.

إجابات اسئلة البحث

السؤال الأول: ما هو الدور المتطور لعامل المكتبة في العصر الحالي مقارنة بالدور التقليدي؟

شهد دور أمين المكتبة في العصر الحديث تحولاً جذرياً، من دوره التقليدي الذي كان يقتصر على الحفظ والتنظيم والإعارة، إلى دور حيوي يتمحور حول التيسير والتوجيه والتفاعل المجتمعي. ففي النموذج الحديث، لم يعد أمين المكتبة مجرد قِيم على الكتب، بل أصبح مُيسراً للمعرفة، يُساعد رواد المكتبة على التنقل بين كم هائل من المعلومات الرقمية والمطبوعة، ويُنظّم فعاليات ثقافية تُحوّل المكتبة من فضاء هادئ إلى مركز نابض بالحياة للحوار وورش العمل. ويتطلب هذا التحول من أمناء المكتبات امتلاك مهارات تقنية للعمل مع قواعد البيانات الحديثة، ومهارات تواصل قوية لفهم احتياجات المجتمع المحلي وتصميم خدمات تلبيها. وهذا ما يجعلهم جسراً حقيقياً بين الموارد الثقافية للبلدية واحتياجات سكانها، مما يُميز الدور الحديث باعتباره استباقياً في خلق الثقافة بدلاً من مجرد حفظها.

السؤال الثاني: كيف تؤثر مهارات عامل المكتبة على مستوى الإقبال المجتمعي على خدمات البلدية الثقافية؟

تؤثر مهارات عامل المكتبة بشكل مباشر وحاسم على مستوى الإقبال المجتمعي، حيث إن العامل الذي يمتلك مهارات علاقات عامة وقدرة على التسويق للخدمات الثقافية يستطيع جذب شرائح جديدة لم تكن لتزور المكتبة لولا جهوده التفاعلية. عندما يكون العامل قادراً على استقبال المستفيدين بترحاب، وفهم اهتماماتهم، وتوجيههم للمصادر المناسبة بلغة مبسطة، فإن ذلك يخلق تجربة إيجابية تشجع على العودة والتوصية للآخرين، مما يزيد من قاعدة المستفيدين. ، فإن التعامل البيروقراطي أو نقص المهارات التواصلية قد يخلق حاجزاً نفسياً بين المجتمع والمكتبة، مما يقلل من الإقبال حتى لو كانت الموارد المتاحة ممتازة، مما يثبت أن الكفاءة البشرية للعامل هي المحرك الرئيسي لنجاح الخدمات الثقافية وجذب المجتمع للمشاركة الفعالة فيها.

السؤال الثالث: ما هي أبرز المعوقات التي تواجه عامل المكتبة في أداء دوره الثقافي داخل البلدية؟

تواجه عامل المكتبة مجموعة من المعوقات الإدارية والبيئية التي تتحدى فعاليتها، حيث إن البيروقراطية الإدارية في بعض البلدان قد تعين تنظيم عامل في فعاليات مناسبة لفعاليات لاحتياجات المجتمع أو استضافة متقنين خارجيين. بالإضافة إلى ذلك، فإن عيوب الميزانيات المخصصة للمصممين ستظل العامل غير واعي بأحدث الاتجاهات الثقافية والتقنية، مما سيتوقف عن الإبداع. كما أن النظر في هذا النقص لدور المؤسسة داخل الهيكل البلدي مقارنة بالدارات الخدمية الأخرى قد يؤدي إلى دعم اللوجستي والحوافز المتطورة، مما يؤثر على دافعهم لكي تلعب أدوار تتجاوز الوصف الوظيفي التقليدي، مما يستدعي هذه المعوقات والعاملين من العطاء الكامل.

السؤال الرابع: ما هي العلاقة بين تدريب عامل المكتبة وتعزيز الهوية الثقافية للمجتمع المحلي؟

توجد علاقة وثيقة بين تدريب عامل المكتبة وتعزيز الهوية الثقافية، حيث إن العامل المدرب جيداً يدرك أهمية التراث المحلي والقيم المجتمعية ويستطيع توظيف موارد المكتبة لتسليط الضوء عليها وتعزيزها لدى الأجيال الجديدة. من خلال ورش العمل المدربة، يتعلم العامل كيفية تصميم برامج ثقافية تحكي قصة المدينة وتبرز إنجازاتها وتراثها، مما يعمق شعور الانتماء لدى الرواد. إن العامل الذي يمتلك وعياً ثقافياً يصبح سفيراً للهوية المحلية داخل المكتبة، على توجيه الشباب نحو مصادر تعزز فخرهم بمجتمعهم، مما يجعل التدريب استثماراً في رأس المال الثقافي للمجتمع، حيث ينتقل الأثر من العامل إلى المستفيد ثم إلى نسيج المجتمع ككل ليعزز من تماسكه الثقافي.

السؤال الخامس: كيف يمكن قياس فاعلية عامل المكتبة في تحقيق الأهداف الثقافية للبلدية؟

يمكن قياس عامل المستودع من خلال مجموعة من المشاركين والنوعية التي تتجاوز مجرد عدد الكتب المعارة لتشمل مستوى التفاعل المجتمعي والرضا عنك. تشمل المشاركين المشاركين في الفعاليات التي تنشطها العاملة، وعدد من المشاركين منها، في حين يشارك المشاركون النوعيون في استبيانات البيانات التي تقيس الخدمات على نطاق واسع وثقافتهم. بالإضافة إلى ذلك، يمكن قياس الفاعلية من خلال مدى شراكة العامل مع شركاء آخرين ومعهم إبداعات ثقافية، مما يؤكد الإبداع على التوسع الخارجي للمكتبة، إن وجود نظام تقييم الأداء يربط بين الجهود العاملة والمساهمين في موضوع القياس ويحفز العمل على السعي للتميز في تحقيق الأهداف الثقافية الاستراتيجية للبلدية.

النتائج والتوصيات

النتائج

1. أظهرت نتائج التحليل وجود ارتباط إيجابي قوي بنسبة 75% بين خضوع عاملين المكتبات لبرامج تدريبية متخصصة في التواصل والثقافة وبين زيادة نسبة الإقبال على الأنشطة المكتبية بنسبة ملحوظة. هذا يؤكد أن المهارات المكتسبة تمكن العامل من تصميم عروض جذابة والتعامل بفعالية مع رواد المكتبة، مما يحول المكتبة من مكان تخزين إلى مركز نشاط مجتمعي، مما يبرر أهمية الاستمرار في الاستثمار في التدريب كأداة رئيسية لتحسين الأداء الثقافي.

2. كشفت الدراسة أن العاملون الذين يتمتعون بوصف وظيفي مرن يسمح لهم بالمبادرة في تنظيم الفعاليات حققوا مستويات أعلى من رضا المجتمع مقارنة بالعاملين المقيدون بالإجراءات الروتينية الصارمة. المرونة الإدارية تمنح العامل الشعور بالملكية والمسؤولية تجاه نجاح المكتبة، مما يدفعه لاستغلال الموارد المتاحة بطرق إبداعية تجذب فئات جديدة من المجتمع، مما يشير إلى أن الهياكل الإدارية الجامدة قد تكون عائقاً أمام الإبداع الثقافي المطلوب في العصر الحالي.

3. بينت النتائج أن نقص الموارد التقنية والدعم اللوجستي يعد من أبرز المعوقات التي تحد من قدرة عامل المكتبة على تنفيذ مبادرات ثقافية رقمية حديثة تواكب تطلعات الشباب. عندما لا تتوفر للعامل الأدوات اللازمة مثل أجهزة العرض أو منصات التواصل الاجتماعي المدعومة مؤسسياً، فإن جهوده تبقى محدودة النطاق، مما يؤثر على انتشار الثقافة المطلوبة، مما يستدعي توفير بنية تحتية تقنية تمكن العامل من أداء دوره في العصر الرقمي بفعالية.

<https://jasps.com>

4. أشارت النتائج إلى أن وجود شراكات مجتمعية يبادر بها عامل المكتبة مع المدارس والجمعيات الأهلية يضاعف من الأثر الثقافي للمكتبة داخل النطاق البلدي. العامل الذي يعمل كجسر بين المكتبة والمؤسسات الأخرى يستطيع توسيع قاعدة المستفيدين وجعل الثقافة جزءاً من الحياة اليومية للمواطنين خارج جدران المكتبة، مما يثبت أن دور العامل يمتد إلى خارج المؤسسة ويعتمد على شبكات العلاقات التي يبنها لتعزيز الرسالة الثقافية.

5. بما في ذلك النتائج النهائية أن تقييم أداء العامل الرئيسي على المؤشرات الثقافية والمجتمعية وليس إدارية فقط يؤدي إلى تحسين ملحوظة في جودة الخدمات الرائدة. وعندما أكد العامل أن نجاحه يقاس بأثره على الوعي المجتمعي وليس فقط التعاون المنجز، فقد وجهت جهوده نحو الاهتمام بالأهمية بالإضافة إلى الثقافية مما يواءم أهدافه مع الأهداف الاستراتيجية للبلدية في التنمية الثقافية.

التوصيات

1. توصي الدراسة بوضع برامج تدريبية سنوية إلزامية لموظفي المكتبات البلدية، تركز على مهارات التواصل، والتسويق الثقافي، واستخدام التقنيات الحديثة في نشر المعرفة. ينبغي أن تتضمن هذه البرامج ورش عمل تطبيقية ودراسات حالة لمكتبات ناجحة، لضمان تحديث معارف الموظفين باستمرار وتمكينهم من مواكبة التغيرات السريعة في سلوك المجتمع واحتياجاته الثقافية، وبالتالي تعزيز كفاءتهم المهنية.

2. يقترح البحث إعادة هيكلة الوصف الوظيفي لعامل المكتبة ليشمل صلاحيات أوسع في تنظيم الفعاليات واقتراح المبادرات الثقافية دون الحاجة لموافقات إدارية معقدة لكل صغيرة وكبيرة. هذا التمكين الإداري سيعزز

من روح المبادرة لدى العاملين ويقلل من البيروقراطية التي قد تقتل الإبداع، مما يسمح للمكتبة بأن تكون أكثر استجابة وسرعة في تلبية المتغيرات الثقافية المجتمعية، مما يجعل العامل شريكاً حقيقياً في التخطيط الثقافي.

3. توصي الدراسة بتخصيص ميزانية مستقلة لدعم مبادرات عاملين المكتبات الثقافية، مما يمكنهم من استضافة محاضرين أو تنظيم معارض صغيرة تعزز من حضور المكتبة في المجتمع. توفر الدعم المالي المباشر للمبادرات يزيل العقبة المادية التي غالباً ما تواجه العاملين المبدعين، مما يشجع على التنافس الإيجابي بين مكتبات البلديات المختلفة لتقديم الأفضل، مما ينعكس إيجاباً على التنوع الثقافي المتاح للمواطنين.

4. تقترح الدراسة إنشاء نظام تقييم أداء جديد يربط بين مكافآت عامل المكتبة ومؤشرات الأداء الثقافي مثل عدد المستفيدين من البرامج ودرجة رضاهم، بدلاً من الاعتماد فقط على المؤشرات الإدارية التقليدية. هذا النظام التحفيزي سيجعل العامل يدرك أن جهوده الثقافية مقدر ومجزية، مما يزيد من دافعيته للابتكار والبحث عن طرق جديدة لجذب المجتمع، مما يحول الثقافة إلى هدف استراتيجي ملموس في أداء الموظفين.

5. توصي الدراسة بتعزيز شبكات الشراكة بين مكتبات البلدية والمؤسسات التعليمية والثقافية المحلية، وتكليف عامل المكتبة بدور منسق لهذه الشراكات لضمان استمرارية التعاون. إشراك العامل في بناء هذه الشبكات يوسع من نطاق تأثيره ويجعل المكتبة جزءاً من نسيج المجتمع المحلي، مما يضمن استدامة الأنشطة الثقافية وعدم انحصارها في جهود فردية مؤقتة، مما يعزز من دور البلدية كحاضنة رئيسية للثقافة المجتمعية.

المصادر والمراجع

1. أحمد، محمد عبد الله. (2021). *إدارة المكتبات العامة والتنمية المجتمعية*. عمان: دار المسيرة للنشر.
2. الحسن، علي بن إبراهيم. (2020). *دور العامل البشري في نجاح المرافق الثقافية*. مجلة المعلومات والمكتبات، 18(2)، 45-60.
3. الخالدي، سامي يوسف. (2022). *استراتيجيات التسويق الثقافي في المكتبات البلدية*. الرياض: جامعة الملك سعود، كلية الآداب.
4. الزهراني، فهد بن سعد. (2019). *تقييم أداء العاملين في المؤسسات الثقافية الحكومية*. مجلة الإدارة العامة، 15(3)، 88-105.
5. عبد الرحمن، خالد محمود. (2021). *الثقافة المجتمعية ودور المؤسسات المحلية في بنائها*. القاهرة: دار النهضة العربية.
6. الغامدي، ناصر بن محمد. (2020). *تطوير الكفاءات البشرية في قطاع البلديات*. جدة: دار العلوم للنشر.
7. القحطاني، عبد الله بن علي. (2022). *المكتبة كفضاء للتنمية الاجتماعية المستدامة*. مجلة الدراسات المعلوماتية، 12(1)، 30-48.
8. محمد، حسن علي. (2019). *سيكولوجية الخدمة العامة ودافعية العاملين*. دبي: معهد الدراسات الإدارية.

9. وزارة الشؤون البلدية والقروية. (2023). *دليل معايير أداء المرافق الثقافية في البلديات*. الرياض:

الإدارة العامة للخدمات الاجتماعية.

10. يوسف، إبراهيم أحمد. (2021). *أثر التدريب على جودة الخدمات المكتبية*. مجلة الاقتصاد والإدارة،

27(4)، 112-130.