



جامعة إفريقيا العالمية
عمادة شؤون المكتبات



حولية المكتبات والمعلومات

حولية علمية محكمة تهتم بقضايا المكتبات والمعلومات والعلوم ذات الصلة

تحليل الأبعاد الزمانية والمكانية للمستخدمين من خدمات المكتبات العامة

د. يوسف عيسى

رأس المال الفكري ودوره في بناء مؤسسات المعلومات

د. الصادق عبدالرحمن عبد الله

شبكات المعلومات ودورها في توفير مصادر المعلومات الإلكترونية

د. محمد البخيت يوسف

المستودع الرقمي لجامعة إفريقيا العالمية: دراسة بيبليومترية لمحتوى الدوريات العلمية

أ. محمد طه محمد وأ. فيصل صالح الصبر

ISSN 1858-7828

18587828 ردمك

العدد الثاني

ربيع الآخر 1439 - يناير 2018م



جامعة إفريقيا العالمية

عمادة شؤون المكتبات



حولية المكتبات والمعلومات

دورية علمية محكمة تختص بقضايا المكتبات والمعلومات والعلوم ذات الصلة

العدد الثاني

ربيع الثاني ١٤٣٩ هـ - يناير ٢٠١٨ م

ISSN 1858-7828

رمد ٧٨٢٨ - ١٨٥٨

فهرست المكتبة المركزية - جامعة إفريقيا العالمية أثناء النشر (فان)

حوالية المكتبات والمعلومات / عمادة شؤون المكتبات - جامعة إفريقيا العالمية

٢٠١٨ م .- ٢٤ سم .- سنوية

العدد الثاني - ربيع الثاني ١٤٣٩ هـ الموافق يناير ٢٠١٨ م.

١ . المكتبات، علم - دوريات

٢ . السودان - تعليم عالي - دوريات

أ . حوالية المكتبات والمعلومات (السودان)

ديوى ٢٠٥ .

جميع حقوق النشر محفوظة لدى عمادة شؤون المكتبات

مطبعة جامعة إفريقيا العالمية

**واقع خدمات المستفيدين في مكتبات جامعتي إفريقيا العالمية
والنيلين:
دراسة تقويمية**

إعداد:

د. صلاح الدين محمد صديق الأمين
أستاذ مساعد بقسم المكتبات والمعلومات
جامعة إفريقيا العالمية

المستخلص:

تعتبر المكتبات الجامعية أحد ركائز العملية التعليمية، ولا يتقدم مستوى التصنيف العلمي للجامعة إلا إذا كانت لديها مكتبات متميزة من حيث مقوماتها المادية والبشرية والتكنولوجية، وتقدم خدمات للمستفيدين تلبي احتياجاتهم الأنوية واتجاهاتهم المستقبلية، وهدفت الدراسة إلى تقويم خدمات المعلومات المقدمة للمستفيدين سواءً التقليدية أو الإلكترونية، والتحقق من مدى تلبيتها لاحتياجات المستفيدين في جامعتي إفريقيا العالمية والنيلين. وتمثلت أهمية الدراسة في أنها وضحت البرامج المتكاملة في كيفية تهيئة بيئة المكتبة الجامعية من التجهيزات اللازمة، حتى تستطيع تقديم خدمات متطورة وحديثة.

تكمن مشكلة الدراسة في ضعف خدمات المستفيدين في مكتبات جامعتي إفريقيا العالمية والنيلين، وضعف في مستوى التجهيزات المادية والبشرية والتكنولوجية مما أثر سلباً في تقديم خدمات معلومات متميزة. كانت تساؤلات الدراسة عن ما نوع الخدمات التي تقدمها مكتبات جامعتي إفريقيا العالمية والنيلين للمستفيدين؟ وما مدى رضا المستفيدين عن الخدمات التي تقدم لهم سواء أكانت خدمات تقليدية أم غير تقليدية؟.

استخدمت الدراسة المنهج الوصفي المسحي، ومنهج دراسة الحالة، والمنهج المقارن، وأسلوب تحليل المحتوى، ومن نتائج الدراسة: تبين أن رأي المستفيدين عن ضعف التكنولوجيا المستخدمة في المكتبة في جامعة النيلين كانت الإجابة حول أوافق بنسبة ٤٤%، وأوافق بشدة بنسبة ٢٢%، وفي جامعة إفريقيا العالمية كانت الإجابة حول أوافق لحد ما بنسبة ٣٤%، واتضح أن رأي المستفيدين عن خدمة الإعارة في جامعة النيلين كانت الإجابة حول ضعيف بنسبة ٤٨%، ووسط بنسبة ٣٦%، وفي جامعة إفريقيا العالمية كانت حول ضعيف ٣٨%.

تبين أن رأي المستفيدين عن خدمة البث الانتقائي في جامعة النيلين كانت الإجابة حول ضعيف بنسبة ٥٠%، ووسط بنسبة ٢٠%، وفي جامعة إفريقيا العالمية كانت الإجابة حول ضعيف بنسبة ٢٨%.

من توصيات الدراسة أنه يجب تفعيل قسم الخدمات والمراجع في مكتبة جامعة إفريقيا العالمية وجامعة النيلين والاهتمام بالخدمة المرجعية من خلال تزويد المكتبة بالكتب المرجعية الضرورية، وتفعيل خدمة الإعارة في مكتبات جامعتي إفريقيا العالمية والنيلين، وهي من الخدمات الضرورية التي تتيح للمستفيدين فرصة الاستخدام الأكبر لمجموعات المكتبة داخل وخارج المكتبة.

يجب الاستفادة من التقنيات الحديثة في تقديم خدمات المكتبات مثل صفحة المكتبة في موقع الجامعة، والبريد الإلكتروني، والاتصال الهاتفي، وصفحة الفيس بوك، ومواقع المكتبات الإلكترونية ومواقع التواصل الاجتماعي وتزويد كل هذه المواقع ببرامج المكتبة وإعلام المستفيدين بالخدمات المتاحة والمقننات الحديثة وذلك من خلال تحديث الأجهزة الإلكترونية والاعتماد على أحدث النظم المكتبية.

المقدمة:

تُعد المكتبة الجامعية رائدة المكتبات الأكاديمية المتخصصة ويقع على عاتقها دعم ومساندة طلاب البحث العلمي، بل تعتبر المكتبات الجامعية أحد المقومات الأساسية في تقويم الجامعات العصرية، والاعتراف بها على المستويات الأكاديمية والوطنية والدولية.

تعمل المكتبات الجامعية على تصميم مبانيها وتوفير التجهيزات اللازمة وتدريب العاملين بها ووضع القوانين واللوائح التي تنظم عملها وبناء مجموعاتها من الكتب والدوريات والموسوعات والمعاجم والمطبوعات، إضافة للمواد السمعية والبصرية ومعالجتها فنياً وإتاحتها للمستفيدين عبر خدمات تقليدية وغير تقليدية.

ويُقاس نجاح أيّ مكتبة ليس فقط بما تحتويه من مصادر معلومات سواء كانت مطبوعة أم غير مطبوعة، ولكن بما تقدمه من خدمات، فالمكتبات الجامعية كانت ومازالت هي المنهل والداعم للمنهج، أو المقررات الدراسية فبالإضافة إلى الخدمات المباشرة مثل الخدمات المرجعية، وخدمات الإعارة، والإرشاد والتوجيه، والاحاطة الجارية والبت الانتقائي هناك خدمات غير مباشرة، مثل إعداد الفهارس وتصنيف المجموعات، وإجراء عمليات الاستخلاص، والتكشيف، ولمواجهة تفجر المعلومات أو الانفجار المعرفي كان لابد للمكتبات الجامعية أن تستفيد من تقنية المعلومات وتكنولوجيا الاتصالات في تقديم خدماتها للمستفيدين الأمر الذي أدى إلى سرعة تقديم خدمات المعلومات، لذلك كانت الخدمة المعلوماتية هي المحور والأساس في نجاح أي مكتبة، هناك تحديات وأعباء تقع على المكتبة الجامعية مثل: التعليم عن بعد، والتعليم المستمر، مما أدى إلى زيادة الاهتمام بخدمات المعلومات، ولكي تقدم المكتبات الجامعية خدمات المعلومات بصورة تلبي احتياجات المستفيدين، فلا بد من دراسة ميولهم ورغباتهم الآنية والمستقبلية.

أولاً: الاطار المنهجي للدراسة:

مشكلة الدراسة:

تتنوع احتياجات المستفيدين في عصر تكنولوجيا المعلومات، لذلك أصبح موضوع تقديم خدمات المعلومات بالشكل الذي يرضي المستفيدين مسألة تؤرق إدارة المكتبات الجامعية، وتكمن مشكلة الدراسة في ضعف خدمات المستفيدين في مكتبات جامعتي إفريقيا العالمية والنيلين، وضعف في مستوى التجهيزات المادية والبشرية، والتكنولوجيا مما أثر سلباً في تقديم خدمات معلومات متميزة.

تساؤلات الدراسة:

ولكي تتضح مشكلة الدراسة طرح الباحث السؤال الرئيس الآتي:
مدى تلبية مكتبات جامعتي إفريقيا العالمية والنيلين لاحتياجات المستفيدين من خدماتها؟

ويتفرع عن هذا السؤال الرئيس مجموعة من الأسئلة وذلك كما يلي:
١- ما نوع الخدمات التي تقدمها مكتبات جامعتي إفريقيا العالمية والنيلين للمستفيدين؟

٢- ما مدى رضا المستفيدين عن الخدمات التي تقدم لهم سواء أكانت خدمات تقليدية أم غير تقليدية؟

ما المشكلات والصعوبات التي تواجه المستفيدين من الاستفادة من خدمات المعلومات بمكتبات جامعتي إفريقيا العالمية والنيلين؟

ما التجهيزات المادية والبشرية والتكنولوجيا التي تستخدمها مكتبات جامعتي إفريقيا العالمية والنيلين؟

أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى الآتي:

تقويم خدمات المعلومات المقدمة للمستفيدين سواءً التقليدية أو الإلكترونية .
التحقق من مدى تلبية خدمات المعلومات لاحتياجات ورغبات وميول المستفيدين، في جامعتي إفريقيا العالمية والنيلين.
تطوير وترقية خدمات المعلومات حتى تتم الاستفادة منها بطريقة مبسطة وسهلة.

وضع الخطط والبرامج لاستحداث نظم مكتبات آلية متكاملة ومتطورة وتأهيل العاملين وتدريبهم عليها لتحقيق الجودة في تقديم الخدمات.

بيان مواقع الضعف والقوة في خدمات المعلومات بمكتبات جامعتي إفريقيا العالمية والنيلين والعمل على معالجتها.

أهمية الدراسة:

تقدم هذه الدراسة حلول ومقترحات تهم إدارة مكتبات جامعتي إفريقيا العالمية والنييلين لتطوير خدمات معلومات تتناسب مع احتياجات المستفيدين ومطلوباتهم، لأنهما تسعيان ليس فقط لاقتناء مجموعات متميزة من أوعية المعلومات، ولكن بكيفية تقديم خدمات معلومات متميزة.

وستبين هذه الدراسة البرامج المتكاملة في كيفية تهيئة بيئة المكتبة الجامعية من التجهيزات اللازمة التي يحتاجها المستفيدون، كما ستوضح لإدارة المكتبات الجامعية ضرورة توفير برامج إرشادية للمستفيدين تعينهم على كيفية استخدام المكتبة والاستفادة من خدماتها سواء أكانت تقليدية أم غير تقليدية.

منهج الدراسة:

للتعرف على خدمات المستفيدين في المكتبات الجامعية موضوع الدراسة، اعتمدت الدراسة على استخدام المنهج الوصفي المسحي، ومنهج دراسة الحالة، من خلال المنهج المسحي، والمنهج المقارن، وأسلوب تحليل المحتوى وتعتبر هذه المنهجية مناسبة لمثل هذا النوع من الدراسات.

أدوات جمع البيانات والمعلومات:

جمع الباحث معلومات وبيانات هذه الدراسة من مصادر متعددة حيث اعتمد على المصادر الأولية والثانوية، كما اعتمدت - أيضاً - على الاستبانة التي وزعت على الطلاب والباحثين في المكتبات الجامعية عينة الدراسة، للتعرف على مستوى تقديم الخدمات، وكما تمّ استخدام المقابلة، والمشاركة المباشرة والملاحظة، كما اعتمدَ الباحث - أيضاً - على المصادر الثانوية مثل الكتب، ومقالات الدوريات، هذا فضلاً عن المواقع على شبكة الإنترنت.

مجتمع وعينة الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من (٥٠) طالباً وطالبة في مرحلة البكالوريوس لكل من جامعتي إفريقيا العالمية والنييلين، حيث تم اختيار هاتين الجامعتين؛ لأنهما من الجامعات العريقة ولها مكتبات جامعية تتنوع فيها مصادر المعلومات. الحدود الموضوعية للدراسة:

تناولت الدراسة واقع خدمات المستفيدين بالمكتبات الجامعية سعياً لتطوير خدمات المعلومات بها ومدى فهم إدارتها للمتغيرات التي تطرأ على المستفيدين.

الحدود المكانية للدراسة:

شملت هذه الدراسة المستفيدين من المكتبات الجامعية في جامعتي إفريقيا العالمية والنيلين.

الحدود الزمانية:

فترة جمع البيانات شهر أغسطس ٢٠١٧م، حيث تم في هذه الفترة توزيع الاستبانة لعينة الدراسة ثم جمعها وتحليلها إحصائياً.

مصطلحات الدراسة:

هناك بعض المصطلحات يجب توضيحها وتعريفها لكي تتم الإفادة الكاملة من هذه الدراسة، فالمصطلحات تتمثل في:

١- خدمات المعلومات:

تعرف بأنها كافة التسهيلات التي تقدمها المكتبات ومراكز المعلومات بغرض تسهيل وصول المستفيد إلى المعلومات المطلوبة بأسرع الطرق وأيسرها والإفادة منها وعليه إشباع حاجاته المعلوماتية (ريا، ٢٠١٠م، ص ٥٩).

٢- خدمات المستفيدين:

تعرف: بأنها الناتج النهائي الذي يحصل عليه المستفيد من المعلومات الذي تأتي نتيجة التفاعل بين ما يتوافر لمؤسسات المعلومات من موارد مادية وبشرية، فضلاً عن تنفيذ بعض العمليات والإجراءات الفنية، والإرشادية، والإعلامية. (زكى، ٢٠٠٢م، ص ٢٠٩).

الدراسات السابقة:

هناك بعض الدراسات التي لها علاقة بهذا الموضوع، ويمكن تقسيم هذه الدراسات إلى دراسات محلية، وعربية، وأجنبية وتفصيل ذلك كما يلي:
أولاً: الدراسات المحلية:

دراسة عوض عبد القادر منصور: (واقع خدمات المستفيدين في المكتبات الجامعية الخاصة في الأردن) دراسة مسحية – رسالة ماجستير، إشراف عباس الشاذلي عوض الكريم، جامعة النيلين، ٢٠٠٥م.

احتوت الدراسة على أربعة فصول ناقش في الأول الإطار العام للبحث وخطته، وتناول في الثاني تعريف الجامعة ومفهوم رسالتها، وتعريف أهداف ووظائف المكتبات الجامعية، ومبررات إنشاء الجامعات الخاصة في الأردن، وخصص الفصل الثالث لخدمات المستفيدين وناقش الفصل الرابع تحليل النتائج وفقاً لمباني وأقسام المكتبات وحجم التقنيات ونظم التصنيف والفهرسة المتبعة والمشكلات التي تواجه خدمات المستفيدين، وهدفت الدراسة إلى معرفة الوضع الراهن للمكتبات الجامعية الخاصة في الأردن ومدى رضى المستفيدين منها،

والوقوف على أهم المشكلات التي تعترض تقديم خدمة أفضل تلبي حاجته، استخدم الباحث المنهج المسحي، ومن الأدوات الاستبانة والمقابلة والملاحظة. وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج من أهمها، أن جميع المكتبات الجامعية في الأردن تم إنشائها في التسعينات من القرن العشرين وأن ٨٠% من مبانيها مستقلة، ويغلب عليها طابع الأقسام التقليدية مثل: التزويد، والفهرسة، والإعارة، وقسم الدوريات، وتستخدم تصنيف ديوي العشري وقواعد الفهرسة **الانجلو** أمريكية وتقدم الخدمات الآتية:

القراءة الداخلية

الإعارة الخارجية والداخلية.

الخدمات المرجعية.

تدريب المستفيدين

البث الانتقائي.

الخدمات الإعلامية، والبيبلوغرافية، والتكشيف، والاستخلاص.

خدمات الإنترنت وتقتصر على بعض المكتبات الجامعية، مثل مكتبة الزرقاء الأهلية.

ومن التوصيات قلة اهتمام إدارة الجامعة بالمكتبة، وغياب التعاون بين المكتبات، وقلة الكادر العامل، وغياب التكنولوجيا والإنترنت.

وفي خاتمة الدراسة أوصى الباحث على إدارة الجامعات: الاهتمام بالمكتبات الجامعية، وتوفير البيئة المناسبة، وتزويدها بأوعية المعلومات الحديثة، والاستفادة من التكنولوجيا، وتقديم خدمات الإنترنت والاشتراك في الدوريات الإلكترونية.

ثانياً: الدراسات العربية:

على مطهر حمودة العلماني: (خدمات المعلومات في المكتبة المركزية الجامعية للأقطار العربية، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية) رسالة دكتوراه، الجزائر، ٢٠٠٧م.

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على الواقع الفعلي لاستخدام خدمات المعلومات المتوفرة في المكتبات المركزية الجامعية (الجزائر، وصنعاء، والقاهرة) وأوجه استفادة أعضاء هيئة التدريس وطلبة الدراسات العليا من خدمات المعلومات وقدرة خدمات المعلومات المتوفرة على تلبية الاحتياجات بالإضافة إلى التعرف على النظام الإداري المتبع والميزانية والمقتنيات والإجراءات الفنية ومن ثم التعرف على احتياجات المستفيدين من المعلومات وأنواع الخدمات التي يفضلونها للحصول على المعلومات.

وقد استخدم الباحث المنهج المقارن والمنهج المسحي في هذه الرسالة واعتمد الاستبيان كأحد أدوات جمع المعلومات، إضافة إلى المقابلة مع مديري المكتبات المركزية في الجامعات قيد الدراسة وبعض رؤساء الاقسام فيها، واعتمد - - أيضاً - - الملاحظة المباشرة، وقد وزع الاستبيان الأول على المستفيدين من أعضاء هيئة التدريس، وطلبة الدراسات العليا، وبلغ مجموع عينة الدراسة (٦٦٩) مستفيداً، ووزع الاستبيان الثاني على مديري المكتبات، كما استخدم الباحث برنامج (spss) في عملية جمع وإدخال وتحليل المعلومات المتعلقة بالمستفيدين وبمديري المكتبات.

وتوصلت الدراسة إلى جملة من النتائج أهمها إن الموظفين المؤهلين والمدربين في مجال خدمات المعلومات في المكتبات المركزية الجامعية من أهم عناصر الإدارة الفعّالة، تعتبر الميزانية معياراً إرشادياً وتوجيهياً في اتخاذ القرارات الادارية التي تؤثر على أنشطة المكتبة لذا ينبغي إتباع المعايير العالمية للمكتبات الجامعية التي تشدد على أهمية تخصيص ميزانية مستقلة للمكتبة الجامعية تكون تحت تصرف إدارة المكتبة. تبين من خلال الاستبيان المقدم للمستفيدين أن خدمات المعلومات التي تقدمها المكتبات تنقسم من حيث توفرها إلي:

١. الخدمات التي تحتل المرتبة الأولى من حيث توفرها وهي المراجع والاعارة والتصوير والبحث في الفهرس الآلي والإنترنت.
٢. الخدمات التي تحتل المرتبة الثانية من حيث توفرها وهي الاحاطة وتسويق المعلومات وخدمة (DVD).

يمكن القول أن توفير المكتبات للخدمات التقليدية بشكل أكبر من الخدمات الحديثة يعود إلى عدم الاحتياج فيها إلى موارد مالية كبية أو عدم الحاجة إلى تأهيل خاص بالموظفين أو لاتباع الادارة التقليدية عند تسيير أمور المكتبات بينما أن توفر الخدمات الحديثة يتطلب عكس ذلك، كما توصلت الدراسة إلى جملة من النتائج أهمها:

١. ينبغي تخصيص وتوفير موارد مالية كافية للمكتبات g;d تستطيع القيام بالواجبات المنوطة بها ووفقاً لخطط مدروسة ليتم فيها مراعاة احتياجات المستفيدين وعدم إغفال الواقع للنهوض بمكتباتنا الجامعية إلى المستوى المأمول.
٢. يوصي الباحث المكتبات الجامعية المركزية إعطاء أهمية للتدريب نوعية سواء الخاص بالمستفيدين لتنمية مهاراتهم نحو استخدام أوعية المعلومات التقليدية والحديثة.

دراسة سالم محمد سالم - (المكتبات الجامعية في المملكة العربية السعودية - دراسة للخدمات المقدمة للمستفيدين، مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية، مج ٢٤، ١٩٩٩/٥١٤٢٠-٢٠٠٠، ص ٣٩-٥):

لقد ركز سالم في دراسته على التعرف إلى أهم الخدمات التي تقدمها المكتبات الجامعية بالمملكة العربية السعودية، وأوضح المشكلات التي تواجهها ثم اقترح بعض التوصيات التي تتضمن المقترحات التي يمكن لها المساهمة في الحد من تلك المشكلات من أجل رفع مستوى الخدمة المكتبية المقدمة.

وقد توصل الباحث في دراسته إلى النتائج الآتية:

١ - ضعف الدور المالي للمكتبات الجامعية فيما يتعلق الخدمة الموجهة للمستفيدين.

٢- لم تنجح المكتبات الجامعية بعد في توظيف التقنية في خدمات المستفيدين بالشكل المطلوب.

٣- ضعف التعاون والتنسيق بين مكتبات الجامعات السعودية وخاصة في المجالات ذات الصلة المباشرة بخدمات المستفيدين.

٤- عدم توفر مصادر المعلومات في المكتبات الجامعية المملكة العربية السعودية شكل كاف.

٥- جهل غالبية المستفيدين بما يتوفر في مكتبات الجامعات من أدوات بيبليوجرافية، وقد اقترح الباحث في دراسته بعض التوصيات:

* زيادة تسويق خدمات المكتبات الجامعية.

* العمل على تدريب العاملين في المكتبات.

* تطوير خدمات المكتبات الجامعية مما يؤكد دور المكتبة في العملية التعليمية والبحثية.

الدراسات الأجنبية:**دراسة لوشن (LOCH):**

تعتبر هذه الدراسة من أقدم الدراسات في مجال دراسات المستفيدين حيث قام لوشن بإجراء مقابلة شخصية مع أعضاء هيئة التدريس وباحثين في إحدى جامعات ألمانيا الشرقية، وكان هدف خدمة الدراسة هو التعرف على مصادر المعلومات التي يفضل الأساتذة الباحثون استخدامها، وتشير النتائج بوضوح إلى أن كل أفراد العينة يستخدمون مصادر المعلومات عن طرق مختلفة، وأن الباحثين أكثر استخداماً لمصادر المعلومات من الأساتذة، وأن استخدام الملفات الشخصية كان كبيراً لدى كل من الأساتذة والباحثين، بينما تشير نتائج الدراسة إلى أن الأساتذة يستخدمون الإعلانات والمطبوعات الجديدة أكثر من الأساتذة، ويتضح من هذه الدراسة أن طبيعة الدراسة الأكاديمية، أو نوع العمل المصنف عليه عضو هيئة التدريس له تأثير قوي على احتياجاته للمعلوماتية وعليه فعلى استخدامها مصادر معلومات (نجلاء: ٢٠١٥م، ص ١٣).

دراسة بايندر بعنوان: المستفيدين واهتماماتهم وأفضل الطرق للوقوف على احتياجاتهم المعلوماتية، استخدم الباحث المنهج الوصفي والمسحي، وتشير نتائج الدراسة إلى تعدد وتعقد احتياجات المستفيدين مما حتم على المكتبة توفير خدمات متطورة، وكانت مقترحات الدراسة الاهتمام بالمستفيد وتقديم الخدمات المتميزة له حتى يشعر بالرضا عن الخدمة المقدمة له، و أن يكون موقع المكتبة ومواعيد فتحها مناسباً لرغبات المستفيدين، وأن يكون أمين المكتبة على استعداد دائم لتلبية طلبات المستفيدين واستفساراتهم (صلاح الدين: ٢٠١٤م، ص ٢٣).

ثانياً: مفاهيم وأدبيات الدراسة

مفهوم المكتبة الجامعية:

تعتبر المكتبة الجامعية ركيزة أساسية في العملية التعليمية، وهي الضلع الثالث بعد الأستاذ والطالب في الجامعة بحيث تقف المكتبة الجامعية من وراء عملية البحث العلمي والثقل الأكاديمي " فالمكتبة الجامعية هي مؤسسة ثقافية، وثقافية، وتربوية، وعلمية تعمل على خدمة مجتمع معين من الطلبة والأساتذة والباحثين المنتسبين إلى هذه الجامعة، أو الكلية، أو المعهد، وذلك بتزويدهم بالمعلومات التي يحتاجونها في دراستهم وأبحاثهم من الكتب والدوريات والمراجع وأوعية المعلومات الأخرى بعد تنظيمها وتصنيفها وفهرستها وتكثيفها تسهيلاً للوصول إلى المعلومات المطلوبة (السعيد، ٢٠٠٩م، ص ١١).

تمتلك المكتبة الجامعية مجموعة كبيرة ومتنوعة من أوعية المعلومات التقليدية وغير التقليدية، لأن الدور المنوط بها خدمة الباحثين على المستوى الجامعي والدراسات العليا، وتعرف - أيضاً - بأنها تلك المكتبة التي تقدم خدماتها لطلاب المرحلة الجامعية الأولى (أربع سنوات) وقد تمتد إلى (خمس سنوات) في بعض الكليات وطلاب الدراسات العليا وأعضاء هيئة التدريس بالجامعة، وقد تمتد خدماتها لتشمل الباحثين من خارج الجامعة (غادة، ٢٠٠٢م، ص ١٦١)، ومن خلال هذه التعريفات لا يمكن أن تقدم المكتبة الجامعية خدماتها قبل إعداد وتنظيم وتيسير تداول مجموعاتها من الكتب والدوريات والمواد السمعية والبصرية وغيرها من مصادر المعلومات المساندة للعملية التعليمية والبحثية بالجامعة فالهدف الرئيسي من وجودها هو تدعيم المناهج الدراسية والبحوث داخل الجامعة (غادة، ٢٠٠٢م، ص ١٦١)

أهداف المكتبة الجامعية:

إن تميز المكتبة الجامعية من بين المكتبات الأكاديمية جعل أهدافها مرتبطة بأهداف الجامعة الأم، تستمد المكتبة الجامعية وجودها وأهدافها من الجامعة ذاتها وبالتالي فإن أهدافها هي أهداف الجامعة، ورسالة المكتبة هي جزء لا يتجزأ من رسالة الجامعة التي تتركز في التعليم والبحث وخدمة المجتمع، (أحمد، ٢٠٠١م، ص ٢٧)، والمكتبة الجامعية هي مقياس التقدم في التعليم العالي، لأن ما تقدمه المكتبة الجامعية من خدمات تعليمية ينعكس إيجاباً على مستوى الجامعة.

وتتلخص أهداف المكتبة الجامعية في الآتي: (السعيد، ٢٠٠٩: ص ٣٠)

١. تنمية مجموعات المكتبة.
٢. تطوير البحث العلمي.
٣. تنفيذ البرامج الإرشادية في كيفية استخدام المكتبة.
٤. خدمة المستفيدين من أعضاء هيئة التدريس والطلاب والموظفين والمجتمع
٥. خدمة ودعم المناهج والمقررات الدراسية والبرامج التعليمية.
٦. إقامة المعارض والندوات والمؤتمرات لتنمية الوعي والسلوك الحضاري لمعالجة قضايا المجتمع المختلفة.

وظائف المكتبة الجامعية:

- تتلخص وظائف المكتبة الجامعية وقدرتها على تقديم خدمات متميزة في الآتي:
١. بناء وتنمية المجموعات المعلوماتية بما يتضمن توفير مصادر المعلومات اللازمة لقيام الجامعة بمهامها في البحث والدراسة والتعلم (مجموعة مؤلفين، ٢٠١٣م، ص ١٥٨).
 ٢. تنظيم تلك المجموعات وما يتضمنه ذلك من فهرسة، وتصنيف، وتكشيف واستخلاص وغيرها من العمليات التي تكفل ضبط المجموعات وتحليلها وحفظها وصيانتها (أحمد، ٢٠٠١م، ص ٣١).
 ٣. تقديم الخدمة المكتبية وما يتضمنه ذلك من الإرشاد المكتبي المهني ومعاونة رواد المكتبة على الاستفادة من المجموعات ويشمل ذلك عمليات الإعارة والتصوير وخدمات الإرشاد والتوجيه وغيرها من الخدمات (غادة، ٢٠٠٢م، ص ١٦٧)
 ٤. التعاون والتنسيق مع المكتبات الأخرى داخل القطر الواحد وخارجه للوصول إلى مصادر المعلومات الضرورية، والمشاركة في شبكات المعلومات المحلية والإقليمية والدولية (السعيد، ٢٠٠٩: ص ٣٣).
 ٥. تقديم خدمات تعليم استخدام المكتبة (غادة، ٢٠٠٢م، ص ١٦٨)
 ٦. تزويد الطلاب والدارسين بالثقافة المكتبية الأساسية لتمكينهم من الوصول إلى الاستفادة المثلى من مقتنيات المكتبة (السعيد، ٢٠٠٩، ص ٣٣).
 ٧. دراسة المستفيدين من الخدمات المكتبية، ومعرفة اتجاهاتهم القرائية بهدف تلبية طلباتهم وحاجاتهم المعرفية والمعلوماتية على أفضل وجه (مجموعة مؤلفين، ٢٠١٣، ص ١٥٨).

خدمات المستفيدين:

تعتبر خدمات المستفيدين هي الشكل الذي تقدم به المعلومات وما يتضمنه هذا الشكل من إعداد فني قام به المتخصصين ليصبح منتج أو خدمة، فالهدف الأساس، والمحوري هنا تلبية احتياجات المستفيدين وإشباع رغباتهم وميولهم. يتكون مجتمع المكتبة الجامعية من الطلبة والباحثين، بمختلف مستوياتهم الأكاديمية وتخصصاتهم وأعضاء هيئة التدريس وأعضاء الهيئة الإدارية وبعض المستفيدين من المجتمع المحلي المحيط بالجامعة. (عوني، ٢٠٠٣، ص ١٣).

أنواع خدمات المستفيدين:

يتفق المتخصصون في مجال المكتبات والمعلومات بأن خدمات المعلومات تنقسم إلى نوعين:

أولاً: خدمات معلومات غير مباشرة:

هي الخدمات الفنية التي يقوم بها العاملون في المكتبات مثل الإعداد الفني وبناء وتنمية المجموعات، وإعداد الفهرسة، والتصنيف، والاستخلاص والتكشيف "والمقصود بالخدمات الفنية في المكتبات كل ما يتعلق بطلب واستلام وتهئية وإعداد الكتب والمواد المكتبية الأخرى ووضعها في خدمة القارئ" (غالب، ٢٠٠٠، ص ٢٧).

ثانياً: خدمات المعلومات المباشرة:

وهي الخدمات التي من شأنها تقديم المساعدة للمستفيد وهي تمس الجمهور مباشرة "وتسمى بخدمات المستفيدين وتشمل الأعمال التي تقدمها مؤسسات المعلومات للمستفيدين مباشرة، مثل الإعارة والخدمة المرجعية، وخدمات الإحاطة الجارية، والبت الانتقائي للمعلومات والترجمة (زكي، ٢٠٠٢م، ص ٢١٣)، ويمكن أن نتناولها بشيء من التفصيل: الخدمة المرجعية:

يهتم قسم المراجع بتنظيم والمحافظة على الكتب المرجعية مثل المعاجم والقواميس والموسوعات ومعاجم التراجم والكتب الإحصائية والبيبلوغرافية وغيرها وذلك؛ لإتاحتها والرد على استفسارات المستفيدين وتعرف الخدمة المرجعية بأنها " هي الإجابة على كافة الأسئلة، والاستفسارات المرجعية التي يتلقاها قسم المراجع من الرواد والباحثين وتتعداها لتشمل المهام والوظائف والخطوات اللازمة كلها التي تتطلبها عملية الإجابة على الاستفسارات وأسئلة المراجعين كاختيار الأعمال المرجعية وتنظيمها وإعداد الكشافات والأدلة والبيبلوغرافيات ومساعدة رواد المكتبة في لتعرف على بعض المراجع الأساسية في موضوع معين (غالب، ٢٠٠٠م، ص ٨٣).

يقع على عاتق أمناء المراجع مسؤولية رضى المستفيد من الخدمات المقدمة له لذلك يقومون بالإشراف على قاعات الاطلاع وإعداد التقارير والإحصائيات عن أنشطة القسم " وعلي أي حال فإن هدف خدمة المراجع هو معاونة المستفيدين على اختلاف مستوياتهم في الحصول على الإنتاج الفكري أو المعلومات التي يريدونها عن طريق الإرشاد والتوضيح والإعلام وبذلك يصبح أخصائي المراجع وسيطاً بشرياً بين القارئ والكتاب " (ميساء، ٢٠٠٦م، ص ٧).

خدمة الإعارة:

تتيح خدمة الإعارة الاستفادة من مجموعات المكتبة داخل أو خارج المكتبة وفق ضوابط الهدف منها الحفاظ على مقتنيات المكتبة ومساعدة المستفيدين في إتاحة مصادر المكتبة لأكثر وقت ممكن، وتعرف بأنها: "هي عملية تسجيل وإخراج الكتاب أو المواد المكتبية الأخرى واستخدامها خارج وداخل المكتبة بغرض الاستفادة منها من خلال فترة زمنية معينة وفق نظام معين ويقوم بهذه العملية أحد موظفي الإعارة (غالب، ٢٠٠٠م، ص ٣٤)، ويقوم قسم الإعارة بعمليات توفير وتنظيم وتأمين الكتب والمواد المرجعية والقيام بإحصائيات الإعارة من إعداد الكتب المعارة والمتأخرة أو الكتب التي عليها طلبات إعارة أكثر، ومتابعة السجلات والغرامات، كما يقوم قسم الإعارة بتنظيم عمليات الإعارة بما في ذلك تحديد من لهم حق الاستعارة وإجراء عمليات الجرد والبحث عن الفاقد (غادة، ٢٠٠٢م، ص ٢٠٩)، وتنقسم الإعارة إلى:

١. الإعارة الداخلية:

ويتم فيها استخدام أوعية المعلومات داخل المكتبة، ولا يمكن استخدامها خارج المكتبة لأسباب عديدة قد تكون نسخة واحدة أو أن تكون من الكتب النادرة، " ويقصد بها إتاحة المواد للاطلاع الداخلي في المكتبة سواء أكانت لغير الراغبين في إعارة تلك المواد خارجياً أم للقيود التي تفرضها المكتبات على بعض مصادر المعلومات التي تمنع إعارتها خارجياً " (فاتن، ٢٠٠٩م، ص ٤٠).

٢. الإعارة الخارجية:

وتعني استخدام أوعية المعلومات خارج مبنى المكتبة وهي تعني إتاحة كاملة دون التقييد بدوام المكتبة أو قد يرغب المستفيد استخدام مصادر المكتبة في مكان فيه راحة نفسيه وهدوء تام، وتعني السماح للمستفيدين باستخدام مصادر المعلومات التي يحتاجونها خارج مؤسسة المعلومات لمدة معينة وبإعداد معينة تحدد لها لوائح الإعارة (زكي، ٢٠٠٢م، ص ٢٢٤).

خدمة الإرشاد والتوجيه:

يقصد بها الخدمات الإرشادية والتعليمية والتدريبية الموجهة للمستفيدين؛ لتعريفهم بمجموعات المكتبة ومصادر المعلومات، وتعليمهم كيفية استخدامها، فضلاً عن تعريفهم بالمكتبة وأقسامها المختلفة (فاتن، ٢٠٠٩، ص ٧٤). ويهدف الإرشاد والتوجيه إلى تعريف المستفيدين بالآتي:

١. الإمكانيات المتاحة للحصول على المعلومات، ومن ذلك تعليمهم استخدام فهرس المكتبة واستخدام الكتب المرجعية.
٢. أفضل أساليب الحصول على المعلومات.

٣. التعبير عن استفساره وتحديد مجال اهتمامه.
٤. إنجاز الأعمال والجهود العلمية بطريقة سهلة.

خدمة الإحاطة الجارية:

هي خدمة إعلامية موجهة للمستفيدين تحيظهم علماً بمقتنيات المكتبة من الموضوعات الحديثة، وتعرف بأنها " عمليات استعراض الوثائق والمصادر المختلفة الواردة حديثاً في المكتبات ومراكز المعلومات واختيار المواد وثيقة الصلة باحتياجات باحث أو مستفيد أو مجموعة من المستفيدين وتسجيل هذه المواد من أجل إعلامهم بالطرائق المناسبة عن توفرها لدى المكتبة ". (رياء، ٢٠١٠م، ص ٢١٨)، وتعرف - أيضاً - بأنها " نظام لاستعراض الوثائق المتوافرة حديثاً واختيار المواد وثيقة الصلة باحتياجات فرد أو جماعة. (غالب، ٢٠٠٠م، ص ١٥٤)

وتعمل خدمة الإحاطة الجارية على اختيار واقتناء أوعية المعلومات ومدى تطابق هذه الأوعية مع اهتمامات وميول المستفيدين ثم استعراض مصادر المعلومات وأخيراً إشعار المستفيدين بالمواد الحديثة التي يحتاجون إليها " هناك طرق عديدة لتوصيل المعلومات للمستفيدين منها " الاتصالات الهاتفية، واستنساخ قوائم محتويات الدوريات وتوزيعها وتسجيل بياناتها على نشرات ورقية وإرسالها إلى المستفيدين، (زكي، ٢٠٠٢م، ص ٢٣٥).

وتتبع أهمية خدمة الإحاطة الجارية بأنها تخبر المستفيدين عن أفكار جديدة أو ظروف تحيط بموضوعاتهم المختلفة يستطيع من خلالها المستفيد أن يتنبأ بمآلات المستقبل، ولخدمة الإحاطة الجارية أهمية أخرى بأنها " توفر الوقت بالنسبة للمستفيد وتحسن استخدام المعلومات وتزيد الإنتاجية بتطبيق الطرق والأساليب المتطورة (ميساء، ٢٠٠٦م، ص ٦٦)

خدمات الفهرس الآلي:

الفهرس كلمة معربة من الفارسية استخدمه ابن النديم في كتابه الفهرست في القرن الرابع الهجري، والفهرس قائمة بالكتب وغيرها من أوعية المعلومات مرتبة وفق نظام معين، وهو - أيضاً - قائمة تسجل وتصف وتكشف مجموعات المواد بالمكتبة أو مكتبات معينة.

الفهرس الإلكتروني من أكثر أنواع الفهارس التي انتشرت حديثاً، حيث يتم تخزين البيانات البليوجرافيا، واسترجاعها بسهولة ويسر، حيث يتطلب ذلك وجود حاسب الإلكتروني مناسب، وبرنامج معد للمكتبات، وقاعدة بيانات تغذى بالبيانات البليوجرافيا للأوعية المكتبية ومن مزايا الفهرس الآلي (هاني، ٢٠٠٩م، ص ١٥):

١. المرونة في الاضافة والحذف.
 ٢. صغر حيز المكان.
 ٣. الاقتصاد في المكان.
- لقد ارتبط الفهرس الآلي بشبكة الإنترنت، حيث استطاع المستفيدين معرفة ما اذا كانت أوعية المعلومات متوفرة في المكتبة أم لا؟.

خدمة البث الانتقائي:

يمكن القول بأن خدمة البث الانتقائي هي خدمة إعلامية تساعد المستفيدين في معرفة أحدث مقتنيات المكتبة من أوعية المعلومات التي تلبى ميولهم واحتياجاتهم، ويعرف هانزلون البث الانتقائي للمعلومات هو الخدمة في مؤسسة تعني بتوجيه المواد الجديدة من المعلومات مهما كان مصدرها إلى نقاط في المؤسسة حيث احتمال الفائدة منها فيما يتعلق بالعمل أو الاهتمام بها غالباً " (ريا، ٢٠١٠م، ص ٢٢١) وتعرف - أيضاً - بأنها " صياغة سمات المستفيدين بناءً على مقابلات شخصية واستبيانات وهي تقوم بمهمة الربط بين ما ينشر من ناتج فكري في مجال واهتمامات المستفيدين واحتياجاتهم الراهنة وتتم عادة مطابقة السمات بالوثائق المنشورة وتطبع الإشعارات وترسل إلى المستفيد". (زكي، ٢٠٠٢م، ص ٢٤٢)، وفي المكتبات الجامعية تقدم هذه الخدمة لأعضاء هيئة التدريس وعمداء الكليات، " وغالباً ما تقدم هذه الخدمة لأعضاء التدريس بالجامعة، وهي تهدف إلى تزويد كل مستفيد بصفة دورية، أو أسبوعية، أو نصف شهرية بالمعلومات، أو البيانات التي تدخل ضمن نطاق اهتماماته " (غادة، ٢٠٠٢م، ص ٢٠٩)، ومن أهداف هذه الخدمة: إخبار الوقت الذي يضمه الباحث في المكتبة بحثاً عن ما هو جديد من معلومات ووثائق في مجالات تخصصه، والتعرف على وجود دوريات ومصادر معلومات لم تعرف من قبل " (ميساء، ٢٠٠٦، ص ٧٨)، وهناك خطوات لإعداد هذه الخدمة في المكتبات الجامعية (أحمد، ٢٠٠١، ص ٢٣٧):

١. إجراء مسح شامل لأعضاء هيئة التدريس.
٢. تحديد مجالات اهتمام كل منهم بدقة مع تحديد أولويات اهتمامات كل مستفيد.
٣. إعداد استمارة اهتمامات لكل عضو هيئة تدريس.
٤. مضاهاة استمارة اهتمامات كل مستفيد بالإضافات الدورية إلى قاعدة البيانات، واسترجاع المعلومات المطابقة لهذه الاستمارة وتزويد المستفيد بها.

خدمة الترجمة:

تعتبر الترجمة من أهم الخدمات التي تقدمها المكتبات، وذلك لتوفير أوعية معلومات أخرى غير لغة الوطن مما يساعد المتخصصين بمعرفة التطورات الحديثة.

في عالمنا اليوم أصبح التطور العلمي والاكتشافات الحديث بلغات أجنبية، أما ما ينشر باللغة العربية من كتب ودوريات ضعيف جداً إذا ما قورن باللغات الأخرى.

" أصبح تعدد لغات الإنتاج الفكري العالمي من أهم جوانب مشكلة المعلومات في الوقت الحاضر، فقد بلغ عدد اللغات التي تنشر بها البحوث العلمية أكثر من ثلاثين لغة أهمها بترتيب تنازلي الانجليزية، والألمانية، والفرنسية، إذ ينشر بهذه اللغات حوالي (٧٠%) من البحوث، (زكي، ٢٠٠٢م، ص ٢٨٥).

وتساعد عملية الترجمة على تبادل المعلومات والتفاعل الحضاري بين الشعوب مما ينعكس إيجاباً على التواصل والاستفادة من الخبرات"، وتساعد الترجمة في التغلب على الحواجز اللغوية التي تقف عائقاً أمام إفادة البعض من الإنتاج الفكري الصادر بلغات مختلفة غير لغتهم الأصلية، فمعظم المؤلفين يفضلون الكتابة بلغاتهم لضمان قراءة أكبر قدر من مواطنيهم لكتاباتهم " (فاتن، ٢٠٠٩م، ص ٦٢).

الخدمة الاعلامية:

هي مجموعة من الأساليب والأنشطة التي تقوم بها المكتبات لاجتذاب القراء والمستفيدين، والتعريف بسياسة المكتبة وبرامجها وأنشطتها المختلفة (غالب، ٢٠٠٠م، ص ١٠٨)، هناك عدد من وسائل الخدمة الإعلامية هي:

١. إقامة معارض الكتب.

٢. عرض الكتب الجديدة.

٣. إقامة المحاضرات والندوات.

٤. صحيفة المكتبة.

٥. دليل المكتبة.

شبكات التواصل الاجتماعي:

الشبكات الاجتماعية هي مجموعة من المواقع على شبكة الإنترنت، ظهرت مع الجيل الثاني للويب، تتيح التواصل بين الأفراد في بنية مجتمع افتراضي، يجمع بين أفرادها اهتمام مشترك أو شبه انتماء (بلد، ومدرسة، وجامعة، وشركة ... الخ) يتم التواصل بينهم من خلال الرسائل، أو الاطلاع على الملفات الشخصية، ومعرفة أخبارهم ومعلوماتهم التي يتيحونها للعرض (سامح

- ٢٠١٨:ص٦١٨)، هناك عدد من الخدمات التي يمكن تقديمها للمستفيدين عن طريق شبكات التواصل الاجتماعي (جعفر، ٢٠١٣م، ص٣١٦) هي:
١. بناء مجتمع المكتبة الافتراضي من خلال الشبكات الاجتماعية.
 ٢. نشر أخبار المكتبة والمؤسسة الأم.
 ٣. إعلام مجتمع المكتبة بالمقتنيات الحديثة، والإعلام عن المناسبات في المؤسسة الأم أو في مجتمع المكتبة المحلي.
 ٤. التعريف بالخدمات الجديدة أولاً بأول.
 ٥. تسويق خدمات ومجموعات المكتبة.
 ٦. إتاحة الفرصة للمستفيدين بتقديم مقترحاتهم.

ثالثاً: الاطار التطبيقي للدراسة

المكتبات الجامعية موقع الدراسة:

مكتبات جامعة إفريقيا العالمية:

نشأة وتطور المكتبة:

يعود إنشاء مكتبة جامعة إفريقيا العالمية إلى العام ١٩٧٨م عندما أنشئت مكتبة المركز الإسلامي الإفريقي بمجموعة متواضعة تقدر بـ (٧٠٠) كتاب، نقلت إليها من المعهد الإفريقي الثانوي وقت ذلك والذي تحول إلى المركز الإسلامي الإفريقي، ومن ثم إلى جامعة إفريقيا العالمية في العام (١٩٩١م) ولقد حظي الإهداء من أهل الخير بالنصيب الأوفى باعتباره مصدراً للتزويد في تلك المجموعة، بينما شكل مصدر الشراء نسبة ضئيلة منها، ومن ثم بدأت مجموعة المكتبة في النمو التدريجي لتصل إلى (٤٤٥٠) كتاباً في عام (١٩٨٠م). وفي العام (١٩٨٥م) قفز الرقم إلى (٦٠٢٠) كتاباً الأمر الذي استدعي إضافة حجرة دراسية أخرى للمكتبة، هذا وقد غطت المجموعة آنذاك مجالات الإسلاميات واللغة العربية، وآدابها، وكان يعمل بها موظفان فقط، وفي العام (١٩٨٣م) تم افتتاح المبنى الجديد للمكتبة الذي صمم خصيصاً لها على مساحة تبلغ (٢٥٥٠م)، كما تم تعيين رئيس للإدارة وعدد من الموظفين والفنيين والملازمين، ومنذ ذلك الوقت أخذت المجموعات تنمو في زيادة مضطردة، خاصة بعد اعتماد ميزانية مستقلة للتزويد، تحتوي المكتبة على الكتب والدوريات والأطروحات الجامعية والوثائق في شكل تقارير ودراسات ومقالات وأقراص مدمجة، بجانب مجموعة من الميكرو فيلم ومع تنوع أوعية المعلومات هذه تنوعت - أيضاً - مجالات تخصصها لتغطي الديانات، والثقافة، والاجتماع، والاقتصاد، والسياسة، والتاريخ، والجغرافيا، والطب، والهندسة،

والحاسوب، والصيدلة، واللغة العربية للناطقين بغيرها والدراسات الإفريقية والكوارث واللاجئين (عبد القيوم، ٢٠١٣م، ص ٥٧٥).
تتكون مكتبات جامعة إفريقيا العالمية من مكتبة مركزية وخمس مكتبات فرعية بالإضافة إلى أربع مكتبات الإلكترونية كما تضم العمادة وحدة تجليد لصيانة وترميم المجموعات.

تستخدم المكتبات نظام تصنيف ديوي العشري (DDC) المعدل والمعرب (ط١)، ونظام تصنيف خاص بمكتبة مركز البحوث والدراسات الإفريقية (SCS/AS) بينما تتبع قواعد الفهرسة (الأنجلو - أمريكية) المعربة (قاف)، إضافة إلى التقنين الدولي للوصف الببليوجرافي (تدوب) وتستخدم الفهرس الآلي winisis+CDS/isis، ونظام (koha)، وتشغل مباني المكتبات ووحدة التجليد مساحة تقدر ب(٢٦٦٠) متر مربع وتحتوي على (١٠٢,٠٠٠) من مختلف مصادر المعلومات الورقية، و(٤٣٥٨) أطروحة جامعية، و(٤٠٠) دورية ما بين منتظمة ومتوقفة، و(٢٠٠٠) من الوسائط الحديثة. (إدارة الجودة وترقية الأداء، ٢٠١٧م، ص ٦٧٤).

أهداف عمادة المكتبات:

المساعدة في تحقيق أهداف الجامعة الدعوية والعلمية والثقافية المعنية وذلك بالوسائل الآتية :

١. اقتناء وتوفير وإتاحة مصادر المعرفة المختلفة وبأشكالها المتعددة التقليدية والحديثة والفئات المختلفة.
٢. مساندة ودعم المقررات الدراسية وذلك بتوفير مصادر المعرفة المساعدة لها، وتوسيع قاعدة التحصيل لدى الطلاب.
٣. استخدام المراجع العامة والمتخصصة والكتب الدراسية الأساسية واكتساب وسائل لاسترجاع المعلومات والإلمام بطرق استخدام المكتبات.
٤. تنمية وتأصيل عادة القراءة واكتساب مهاراتها لدى الفئات المختلفة من الطلاب وتعويدهم على التحصيل بالاعتماد على النفس والبحث والتتقيب عن طريق الوسائل التقليدية والحديثة من نظم المعلومات ومرادها المختلفة (إدارة الجودة وترقية الأداء، ٢٠١٧م، ص ٦٧٤).

خدمات مكتبات جامعة إفريقيا العالمية:

خدمة الإعارة:

يقتصر امتياز الإعارة على أعضاء هيئة التدريس والموظفين وطلاب الدراسات العليا، وتتوقف الإعارة على تعبئة استمارة تسجيل تفيد بإطلاع المستفيد على

اللوائح، والموافقة عليها والتقيد التام بها، ومدة الإعارة اسبوعان لأعضاء هيئة التدريس والموظفين، وأسبوع واحد فقط لطلاب الدراسات العليا، للإدارة المكتبة الحق، بعد موافقة المكتبة في تقييد أو منع إعارة بعض المواد، مثل البحوث والمخطوطات، والدوريات والمراجع.

لا يسمح بخروج أي مادة من المكتبات قبل إعادتها فنياً، امتياز الإعارة رهين بإرجاع الكتب في الوقت المحدد لها وفي حالة التأخير ينذر المستفيد أسبوعاً، أما في حالة فقدان الكتاب، أو تلفه يتحمل المستفيد تكلفة استبداله بالسعر الجاري مضاعفاً (إدارة الجودة وترقية الأداء، ٢٠١٧م، ص ٦٧٨).

خدمة الاطلاع:

تقدم خدمة الاطلاع الداخلي بالمكتبة المركزية بجامعة إفريقيا العالمية إلى طلاب الجامعة سواءً السودانيون أو الطلاب الوافدون إليها، وأعضاء هيئة التدريس ومعاونوهم - وأيضا - الباحثون من خارج الجامعة وموظفو الجامعة. يستحوذ فئة الطلاب على النصيب الأكبر من عدد المترددين، هناك عدد من القاعات في المكتبة المركزية تقدم فيها هذه الخدمة.

خدمة التصوير والاستنساخ:

تتوفر في المكتبة المركزية بجامعة إفريقيا العالمية خدمة التصوير والاستنساخ وهي في الجزء الشمالي الشرقي من المكتبة في قاعة صغيرة يوجد بها ماكينتان للتصوير تعملان بصورة جيدة، هذه القاعة صغيرة جداً والإضاءة غير مناسبة وهي غير مكيّفة وهذا قد يؤثر على الموظفين وأداء الماكينات أما عن ضوابط التصوير فإنه يسمح للمستفيدين التصوير من خلال الضوابط الآتية:

١. عدم طي الورق لتحديد صفحات التصوير.
 ٢. كتابة صفحات التصوير في ورقة خارجية.
 ٣. عدم الوقوف لفترات طويلة فبعد تحديد الصفحات يمكن للمستفيد الجلوس في القاعة الرئيسية.
 ٤. الالتزام بالهدوء أثناء عملية التصوير.
 ٥. يسمح تصوير الرسائل الجامعية من خلال التقيد بصفحات معينة مثل المقدمة والخطة وقائمة المصادر والمراجع.
- لا يوجد اهتمام بملفات التصوير وذلك لمعرفة ما هي أوعية المعلومات التي يتم تصويرها بصورة متكررة، ويوصي الباحث الاهتمام بملفات التصوير وإرسالها لقسم التزويد ليتم تغذية المكتبة بالمصادر الأكثر استخداماً.

أما خدمة التصوير والاستنساخ في المكتبات الفرعية تتم من خلال تسجيل الوعاء ويترك المستفيد بطاقته لموظف المكتبة وتتم عملية التصوير خارج المكتبة، وقد يتعرض الكتاب للضياع أو التكلّف، تتوفر في مكتبة مركز الدراسات النسوية والعلوم الأسرية خدمة تصوير داخل المكتبة في حجرة صغيرة تتوفر فيها ماكينة واحدة ولكن هناك ضيق في المكان وتتسبب عملية التصوير في إثارة الضوضاء وتتوفر - أيضاً - في مكتبة كلية الطب داخل المكتبة في الطابق الثاني (صلاح الدين: ٢٠١٤م، ص ٩٠).

الخدمة المرجعية:

يتم تقديم الخدمة المرجعية في المكتبة المركزية من خلال قسم الخدمات المرجعية والذي يقع على عاتقه مسؤولية تقديم كل خدمات المعلومات، ورغم تخصيص قسم للخدمة المرجعية إلى أنه لا يقوم بالمهام والواجبات مثل توجيه المستفيدين وإرشادهم بكيفية استخدام الكتب المرجعية لما لها من خصوصيات، وعدم وجود قائمة باحتياجات المكتبات من الكتب المرجعية، وعدم وجود تدريب للمستفيدين لاستخدام الكتب المرجعية ولا يوجد دليل لاستخدام المكتبة، لأن مهمة الدليل التعريف بأقسام وأوعية المعلومات المختلفة و - أيضاً - عدم وجود هاتف مباشر وبريد إلكتروني لقسم الخدمات والمراجع يتم من خلاله التفاعل مع المستفيدين، ويرى الباحث قلة عدد الموظفين إذ يتوفر موظف واحد مسؤول من الخدمة المرجعية بدرجة محاضر يحمل شهادة الماجستير ولا يعينه أي موظف آخر أدى ذلك إلى تدهور الخدمة داخل المكتبات، أما الخدمة المرجعية في المكتبات الفرعية تقع ضمن اهتمامات أمين المكتبة ولكن عدم وجود موجّهات، وبرامج عمل، أو خطط لقسم الخدمة المرجعية جعل اهتمام أمين المكتبة بالكتب المرجعية ضعيف جداً ولا توجد لديه معلومات باحتياجات المكتبة بالكتب المرجعية، لذلك يوصى الباحث بزيادة موظفي القسم والاهتمام بالخدمة المرجعية (صلاح الدين: ٢٠١٤م، ص ٩١).

خدمة الإحاطة الجارية:

يتم تقديم خدمة الإحاطة الجارية في مكتبات جامعة إفريقيا العالمية عن طريق عرض الكتب وأوعية المعلومات المختلفة التي تم اقتنائها حديثاً عن طريق قنوات التزويد خاصة كتب معرض القاهرة الدولي يتم عرضها في معرض ضخم حيث يتم دعوة رئيس الجامعة وعمداء وأساتذة الكليات والطلاب للاطلاع على الإصدارات الحديثة - أيضاً - تتم خدمة الإحاطة الجارية عن طريق إرسال قوائم بأوعية المعلومات الحديثة وإرسالها لعميد الكلية وأساتذة

الأقسام المختلفة، ويرى الباحث أن هناك صعوبات تواجه خدمة الإطاحة الجارية منها:

١. عدم وجود قسم خاصة بهذه الخدمة.
٢. عدم وجود أثاث دائم في الاستقبال لعرض الكتب التي يتم اقتنائها حديثاً.
٣. لا توجد وسائل اتصال مباشر مع المستفيدين.

الخدمة الإعلامية:

تقتصر الخدمة الإعلامية في مكتبات جامعة إفريقيا العالمية على بعض المعلومات التي تبيث من خلال موقع الجامعة حيث يتم توضيح الأقسام المختلفة وأخبار المكتبة والنشاطات والبرامج الخاصة بالمكتبة. ولا توجد وسائل إعلامية أخرى الأمر الذي أدى إلى ضعف هذه الخدمة ولا يوجد قسم خاص بهذه الخدمة.

خدمات المكتبات الإلكترونية :

تتوفر في جامعة إفريقيا العالمية مكتبات إلكترونية مرفقة للمكتبات الآتية: المكتبة المركزية، ومكتبة كلية الطب، ومكتبة مركز الدراسات النسوية والعلوم الأسرية، يمكن الاطلاع من خلال هذه المكتبات الإلكترونية على قواعد البيانات المتاحة على الانترنت، الاطلاع على المعلومات الموجودة في الأسطوانات والذاكرة الخارجية ويمكن أيضاً استخراج أوراق مطبوعة من صفحات الانترنت من خلال رسوم رمزية، ويمكن الاطلاع - أيضاً - على بعض الكتب المتاحة والمحفوظة في الأجهزة والاطلاع على كتب المكتبة الشاملة في المكتبة المركزية، ويلاحظ الباحث عدم كفاية الأجهزة مقارنة بأعداد الطلاب المقبولين وعدم الاشتراك في الدوريات الإلكترونية المتخصصة وعدم وجود ميزانية مخصصة للمكتبات الإلكترونية أدى إلى ضعف الاستفادة من هذه المكتبات.

الخدمة الببليوجرافية:

يقوم قسم الإعداد الفني بتوفير الخدمة الببليوجرافية من خلال الفهارس الآلية حيث تستخدم مكتبات جامعة إفريقيا العالمية نظام (CDS/ISIS) والفهارس الورقية في المكتبة المركزية فقط. والجدير بالذكر أن عدم ربط المكتبات بشبكة محلية أدى إلى صعوبة الاستفادة من الخدمة الببليوجرافية، ولكن هناك بعض المعالجات وذلك بتحديث قواعد البيانات من حين لآخر، أما المكتبات التي تتمتع بهذه الخدمة بالإضافة للمكتبة المركزية فمكتبات كليات الطب، والهندسة ومركز الدراسات النسوية، والعلوم الأسرية.

خدمة الاستخلاص:

تقوم المكتبة بتوفير خدمة الاستخلاص للرسائل الجامعية فقط وذلك من خلال إعداد مرجع ضخم يحتوي على الرسائل الجامعية التي أجزت في جامعة إفريقيا العالمية ويوصى الباحث بأن تمتد خدمة الاستخلاص للكاتب، والدوريات وغيرها من أوعية المعلومات.

(ب) مكاتب جامعة النيلين:

تأسست مكتبة جامعة النيلين في مارس (١٩٩٣م) بعد سودنة الجامعة بموجب قرار رئيس الوزراء رقم (١٥٨) في مارس (١٩٩٣م)، التي كانت نواتها الأساسية مكتبة جامعة القاهرة الفرع الذي تأسس في عام (١٩٥٥م) وبعد السودنة قام مدير الجامعة بانتداب بعض المتخصصين في المكاتب للنظر في عملية إعادة تنظيم وتأهيل المكتبة. حيث كانت المكاتب في ذلك الوقت أربع مكاتب تعمل بالنظام المغلق.

وفي نهاية عام (١٩٩٧م) تم وضع خطة طموحة غايتها إجراء كل العمليات الفنية على كل المجموعات دون استثناء وتم شراء أدوات العمل الفني من قواعد فهرسة، وخطط تصنيف، وقوائم رؤوس موضوعات بالعربية والإنجليزية، وتم إنجاز العمل الفني لكل المجموعات في فترة قياسية خلال عامين، وبعدها تضاعف عدد المكاتب لتلبية لحاجات الكليات القديمة والجديدة حتى وصل (١٥) مكتبة. ٢٥/١٢/٢٠١٧م (www.aruc.org/ar/web).

أهداف المكتبة:

- ١- مساندة العملية التعليمية بالجامعة.
- ٢- تشجيع البحث العلمي ودعمه.
- ٣- تشجيع التعلم الذاتي للطلاب.
- ٤- خدمة المجتمع.

رؤية المكتبة:

أن تكون مكتبة جامعة النيلين متميزة رائدة تعمل على خدمة المجتمع الأكاديمي من الباحثين والمفكرين من السودان وخارجه، وذلك لدعم العملية التعليمية ومساندة البحث العلمي عبر إتاحة الوصول لمصادر المعلومات بأنواعها وأشكالها المختلفة في الوقت المناسب وذلك لكافة المستفيدين في الجامعة والمجتمع المحلي.

رسالة المكتبة:

تتجلى رسالة مكتبة جامعة النيلين في دعم البرنامج التعليمي للجامعة، وذلك من خلال اقتناء وتنظيم وإتاحة مصادر المعلومات التي تحصل عليها المكتبة، وجعلها في متناول مجتمع المستفيدين، كما تعمل على خلق بيئة تفاعلية بين المكتبة والمستفيدين وذلك بالتواصل معهم بشكل دائم عبر الهاتف، والبريد الإلكتروني، وذلك للرد على استفساراتهم من جهة وإعلامهم بكل ما هو جديد من جهة أخرى.

(www.aruc.org/ar/web ٢٠١٧م/٢٥/١٢)

خدمات مكتبات جامعة النيلين:**خدمة الإعارة:**

خدمة الإعارة تعتبر خدمة أساسية تقدمها المكتبة لروادها، ولأهمية تلك الخدمة فإن معظم المكتبات تخصص قسماً إدارياً لهذه المهمة وهذا القسم يتولى أداء وظائف الإعارة وخدماتها، تتم الإعارة في القسم فقط لأعضاء هيئة التدريس بالجامعة وأمناء المكتبات وفق نظام متبع لتنظيم الإعارة بالمكتبة حسب ضوابط الإعارة المنصوص عليها في لائحة المكتبة لعام ١٩٩٩م، وهي كالاتي (حيدر: ٢٠١٢م، ص ٧٤):

١. مدة الإعارة أسبوعان قابلة للتجديد.
٢. للمكتبة أو المكتبات الفرعية الحق في استرداد الكتب المعارة متى ما رأت ذلك قبل انقضاء مدة الإعارة.
٣. عضو هيئة التدريس المخالف لنظم الإعارة بتأخير رد الكتاب بعد إنذاره يطلب منه دفع قيمة الكتاب حسب ما تحدده المكتبة.
٤. لا يحق لأي أستاذ أن يعير أي طالب كتاباً يخص المكتبة ولو كان في عهده وللمكتبة الحق في اتخاذ ما تراه مناسباً في هذا الصدد.
٥. الكتب ذات الأجزاء أو المجلدات أو النسخة الواحدة المختومة بختم لا يعار لا يجوز إعارتها.

خدمة التصوير والاستنساخ:

لقد تم توفير ماكينات بجميع مكتبات الجامعة لمقابلة احتياجات المكتبات ويتم ذلك بعد إبرام عقد سنوي مع المستثمرين من داخل وخارج الجامعة وفق شروط تفرضها عمادة المكتبات لضمات استمرار تقديم الخدمة وبأسعار رمزية تحت إشراف نائب عميد المكتبات وقسم الخدمات المكتبية المباشرة، وبذلك نجحت عمادة المكتبات في تقديم خدمة للطلاب تعويضاً لهم عن عملية الإعارة ولضمان سلامة المجموعات المكتبية من التمزق والسرقة،

وتوفير نسخ من المصادر والمراجع النادرة عن طريق التصوير المجاني لصالح المكتبة (حيدر: ٢٠١٢م، ص ٧٥).

الخدمة المكتبية المباشرة:

يتولى قسم الخدمات المكتبية المباشرة خدمة المستفيدين كما يعنى هذا القسم بتهيئة وإعداد الكتب والمواد المكتبية الأخرى، قبل وصول الكتاب إلى الرف ووضعها في خدمة القارئ والقيام بكافة الأعمال الضرورية مثل: إرشاد المستفيدين، وترفيف أوعية المعلومات، وخدمة الكمبيوتر، والانترنت، والاستنساخ، خدمات المواد السمعية والبصرية، وخدمة التجليد والصيانة (نجلاء: ٢٠١٥م، ص ٧٦).

الخدمة المرجعية:

تتفرع من الخدمات المرجعية أنماط عديدة من البرامج والنشاطات تتمثل في مساعدة المستفيدين وتوجيههم إلى الأقسام المختلفة في المكتبة، وإجابة عن تساؤلاتهم من خلال الاستعانة بالمصادر المتوافرة، ووضع الإرشادات والملصقات التي توجه القراء إلى مواد المكتبة، ومساعدة المرشدين على إعداد البحوث العلمية، وتصحيح السلوكيات الخاطئة، وتتمحور هذه الخدمة حول الإجابة عن الأسئلة المطروحة، وإعداد قوائم ببليوجرافية بالموضوعات التي تهتم الباحثين (نجلاء: ٢٠١٥م، ص ٧٣).

خدمة الإحاطة الجارية:

يقوم قسم الخدمة المكتبية بإعلام المستفيدين واطلاعهم على آخر التطورات الحديثة في حقول اهتماماتهم بما يتوافر من مواد مكتبية أو مصادر معلومات بانتظام، وذلك عن طريق النشرات الدورية والإعلان في لوحة إعلانات المكتبات، كما تقوم بإصدار دليل الإحاطة الجارية السنوي (نجلاء: ٢٠١٥م، ص ٧٣).

تحليل البيانات:

لقد تم جمع المعلومات بواسطة استبانة وزعت على عينة مختارة مكونة من (٥٠) مستفيداً من كل جامعة للتعرف على واقع خدمات المعلومات بمكتبات الجامعتين والمقارنة بينهما ولقد غطت الاستبانة (٢٤) سؤالاً أجاب أفراد العينة المختارة عليها جميعاً وفرغت هذه الاستبانة في (٢٤) جدولاً، تم تحليلها للإجابة عن الأسئلة التي استعرضناها في إفاداتهم الآتية:
وسوف نتناول في المساحة الآتية تحليل الاستبانة التي وزعت على عينة الدراسة من خلال الجداول التي قام الباحث بتصميمها:

جدول رقم (١) تقسيم أفراد العينة حسب سبب التردد

جامعة إفريقيا العالمية		جامعة النيلين		الهدف من الحضور للمكتبة
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
٢٦	١٣	١٦	٨	للمذاكرة في مواد التخصص
٦	٣	٥٠	٢٥	التزود بمعلومات تتعلق بالدراسة
٦٢	٣١	١٤	٧	لإجراء بحث علمي
٦	٣	٢٠	١٠	التزود بمعلومات ثقافية
١٠٠	٥٠	١٠٠	٥٠	المجموع

يلاحظ من الجدول أعلاه أن الهدف من حضور المستفيدين للمكتبة في جامعة النيلين كان حول التزود بمعلومات تتعلق بالدراسة بنسبة ٥٠%، والتزود بمعلومات ثقافية بنسبة ٢٠%، وفي جامعة إفريقيا العالمية كانت الإجابة حول إجراء بحث علمي بنسبة ٦٢%، وللمذاكرة في مواد التخصص بنسبة ٢٦%.

جدول رقم (٢) عدد مرات التردد

جامعة إفريقيا العالمية		جامعة النيلين		تردد المستفيدين على المكتبة
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
٣٠	١٥	٦	٣	يوميًا
٤٠	٢٠	٢٦	١٣	ثلاث مرات في الأسبوع
٢٠	١٠	٣٨	١٩	مرة في الأسبوع
٤	٢	١٠	٥	ثلاث مرات في الشهر
٦	٣	٢٠	١٠	مرة في الشهر
١٠٠	٥٠	١٠٠	٥٠	المجموع

يلاحظ من الجدول أعلاه أن تردد المستفيدين للمكتبة في جامعة النيلين كانت الإجابة حول مرة في الأسبوع بنسبة ٣٨%، وثلاث مرات في الأسبوع بنسبة ٢٦%، وفي جامعة إفريقيا العالمية ثلاث مرات في الأسبوع بنسبة ٤٠%، ويوميًا بنسبة ٣٠%.

جدول رقم (٣) رأي المستفيدين عن مساحة المكتبة

جامعة إفريقيا العالمية		جامعة النيلين		رأي المستفيدين عن مساحة المكتبة
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
٣٦	١٨	١٦	٨	مناسبة جداً
٢٨	١٤	٣٢	١٦	مناسبة
٢٨	١٤	٢٤	١٢	مناسبة لحد ما
٦	٣	٢٠	١٠	غير مناسبة
٢	١	٨	٤	غير مناسبة نهائياً
١٠٠	٥٠	١٠٠	٥٠	المجموع

يلاحظ من الجدول أعلاه أن رأي المستفيدين عن مساحة المكتبة في جامعة النيلين كانت الإجابة حول مناسبة بنسبة ٣٢%، ومناسبة لحد ما بنسبة ٢٤%، وفي جامعة إفريقيا العالمية كانت الإجابة حول مناسبة جداً بنسبة ٣٦%، ومناسبة لحد ما بنسبة ٢٨%.

جدول رقم (٤) رأي المستفيدين عن أثاث المكتبة

جامعة إفريقيا العالمية		جامعة النيلين		رأي المستفيدين عن أثاث المكتبة
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
١٢	٦	١٠	٥	مناسبة جداً
٢٠	١٠	٣٦	١٨	مناسبة
٤٨	٢٤	٢٤	١٢	مناسبة لحد ما
٢٠	١٠	٢٦	١٣	غير مناسبة
٠	٠	٤	٢	غير مناسبة نهائياً
١٠٠	٥٠	١٠٠	٥٠	المجموع

يلاحظ من الجدول أعلاه أن رأي المستفيدين عن أثاث المكتبة في جامعة النيلين كانت الإجابة حول مناسبة ٣٦%، وغير مناسبة بنسبة ٢٦%، وفي جامعة إفريقيا العالمية مناسبة لحد ما بنسبة ٤٨%.

جدول رقم (٥) رأي المستفيدين عن التهوية في المكتبة

جامعة إفريقيا العالمية		جامعة النيلين		رأي المستفيدين عن التهوية في المكتبة
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
٤	٢	٦	٣	مناسبة جداً
٢٠	١٠	٣٤	١٧	مناسبة
١٤	٧	٢٤	١٢	مناسبة لحد ما
٤٢	٢١	٢٦	١٣	غير مناسبة
٢٠	١٠	١٠	٥	غير مناسبة نهائياً
١٠٠	٥٠	١٠	٥٠	المجموع

يلاحظ من الجدول أعلاه أن رأي المستفيدين عن التهوية في المكتبة في جامعة النيلين كانت الإجابة حول مناسبة بنسبة ٣٤%، ومناسبة لحد ما بنسبة ٢٤%، وفي جامعة إفريقيا العالمية كانت الإجابة حول غير مناسبة بنسبة ٤٢%.

جدول رقم (٦) رأي المستفيدين عن الأجهزة الإلكترونية في المكتبة

جامعة إفريقيا العالمية		جامعة النيلين		رأي المستفيدين عن الأجهزة الإلكترونية
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
٢	١	١٢	٦	مناسبة جداً
١٠	٥	١٤	٧	مناسبة
٣٦	١٨	٤٢	٢١	مناسبة لحد ما
٢٤	١٢	٢٢	١١	غير مناسبة
٢٨	١٤	١٠	٥	غير مناسبة نهائياً
١٠٠	٥٠	١٠٠	٥٠	المجموع

يلاحظ من الجدول أعلاه أن رأي المستفيدين عن الأجهزة الإلكترونية في جامعة النيلين كانت الإجابة حول مناسبة لحد ما بنسبة ٤٢%، وغير مناسبة بنسبة ٢٢%، وفي جامعة إفريقيا العالمية كانت الإجابة حول مناسبة لحد ما بنسبة ٣٦%، وغير مناسبة بنسبة ٢٤%.

جدول رقم (٧) رأي المستفيدين عن مدى صلاحية الأجهزة في المكتبة

جامعة إفريقيا العالمية		جامعة النيلين		رأي المستفيدين عن مدى صلاحية الأجهزة
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
٠	٠	٤	٢	مناسبة جداً
٣٦	١٨	١٠	٥	مناسبة
٣٠	١٥	١٠	١٠	مناسبة لحد ما
٢٠	١٠	٣٤	١٧	غير مناسبة
١٤	٧	٣٨	١٩	غير مناسبة نهائياً
١٠٠	٥٠	١٠٠	٥٠	المجموع

يلاحظ من الجدول أعلاه أن رأي المستفيدين عن مدى صلاحية الأجهزة في المكتبة في جامعة النيلين كانت الإجابة حول غير مناسبة نهائياً بنسبة ٣٨%، وغير مناسبة بنسبة ٣٤%، وفي جامعة إفريقيا العالمية كانت الإجابة حول مناسبة بنسبة ٣٦%، ومناسبة لحد ما بنسبة ٣٠%.

جدول رقم (٨) رأي المستفيدين عن القوى البشرية المتخصصة في المكتبة

جامعة إفريقيا العالمية		جامعة النيلين		رأي المستفيدين عن القوى البشرية المتخصصة
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
٣٤	١٧	١٤	٧	مناسبة جداً
٣٢	١٦	٢٦	١٣	مناسبة
٢٠	١٠	١٨	٩	مناسبة لحد ما
٨	٤	٢٠	١٠	غير مناسبة
٦	٣	٢٢	١١	غير مناسبة نهائياً
١٠٠	٥٠	١٠٠	٥٠	المجموع

يلاحظ من الجدول أعلاه أن رأي المستفيدين عن القوى البشرية المتخصصة في جامعة النيلين كانت الإجابة حول مناسبة بنسبة ٢٦%، وغير مناسبة نهائياً بنسبة ٢٢%، وفي جامعة إفريقيا العالمية كانت الإجابة حول مناسبة جداً بنسبة ٣٤%، ومناسبة بنسبة ٣٢%.

جدول رقم (٩) رأي المستفيدين عن الكفايات العلمية للقوى البشرية في المكتبة

جامعة إفريقيا العالمية		جامعة النيلين		رأي المستفيدين عن الكفايات العلمية للقوى البشرية
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
٢٢	١١	٨	٤	مناسبة جداً
٤٢	٢١	٣٤	١٧	مناسبة
٣٠	١٥	٢٢	١١	مناسبة لحد ما
٦	٣	٢٠	١٠	غير مناسبة
٠	٠	١٦	٨	غير مناسبة نهائياً
١٠٠	٥٠	١٠٠	٥٠	المجموع

يلاحظ من الجدول أعلاه أن رأي المستفيدين عن الكفايات العلمية للقوى البشرية في جامعة النيلين كانت الإجابة حول مناسبة بنسبة ٣٤%، ومناسبة لحد ما بنسبة ٢٢%، وفي جامعة إفريقيا العالمية كانت الإجابة حول مناسبة ٤٢%، و مناسبة لحد ما بنسبة ٣٠%.

جدول رقم (١٠) رأي المستفيدين عن خدمة التوجيه والارشاد في المكتبة

جامعة إفريقيا العالمية		جامعة النيلين		رأي المستفيدين عن خدمة التوجيه والارشاد
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
٤٢	٢١	١٦	٨	ممتاز
٢٤	١٢	١٦	٨	جيد جداً
١٨	٩	٢٢	١١	جيد
١٠	٥	٢٦	١٣	وسط
٦	٣	٢٠	١٠	ضعيف
١٠٠	٥٠	١٠٠	٥٠	المجموع

يلاحظ من الجدول أعلاه أن رأي المستفيدين عن خدمة التوجيه والارشاد في جامعة النيلين كانت الإجابة حول وسط بنسبة ٢٦%، وجيد بنسبة ٢٢%، وفي جامعة إفريقيا العالمية كانت الإجابة حول ممتاز بنسبة ٤٢%، وجيد جداً بنسبة ٢٤%.

جدول رقم (١١) رأي المستفيدين عن خدمة الإحاطة الجارية في المكتبة

جامعة إفريقيا		جامعة النيلين		رأي المستفيدين عن خدمة الإحاطة الجارية
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
٦	٣	٤	٢	ممتاز
٣٨	١٩	٦	٣	جيد جداً
٣٠	١٥	٢٢	١١	جيد
١٦	٨	٣٦	١٨	وسط
١٠	٥	٣٢	١٦	ضعيف
١٠٠	٥٠	١٠٠	٥٠	المجموع

يلاحظ من الجدول أعلاه أن رأي المستفيدين عن خدمة الإحاطة الجارية في جامعة النيلين كانت الإجابة حول وسط بنسبة ٣٦%، وضعيف بنسبة ٣٢%، وفي جامعة إفريقيا العالمية كانت الإجابة حول جيد جداً بنسبة ٣٨%، وجيد بنسبة ٣٠%.

جدول رقم (١٢) رأي المستفيدين عن الخدمة الإعلامية في المكتبة

جامعة إفريقيا العالمية		جامعة النيلين		رأي المستفيدين عن الخدمة الإعلامية
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
١٠	٥	٤	٢	ممتاز
١٠	٥	٦	٣	جيد جداً
٣٨	١٩	١٦	٨	جيد
٢٤	١٢	٣٠	١٥	وسط
١٨	٩	٤٤	٢٢	ضعيف
١٠٠	٥٠	١٠٠	٥٠	المجموع

يلاحظ من الجدول أعلاه أن رأي المستفيدين عن الخدمة الإعلامية في جامعة النيلين كانت حول ضعيف بنسبة ٤٤%، ووسط بنسبة ٣٠%، وفي جامعة إفريقيا العالمية كانت الإجابة حول جيد بنسبة ٣٨%، ووسط بنسبة ٢٤%.

جدول رقم (١٣) رأي المستفيدين عن خدمة الإعارة في المكتبة

جامعة إفريقيا العالمية		جامعة النيلين		رأي المستفيدين عن خدمة الإعارة
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
٠	٠	٠	٠	ممتاز
٦	٣	٤	٢	جيد جداً
٣٠	١٥	١٢	٦	جيد
٢٦	١٣	٣٦	١٨	وسط
٣٨	١٩	٤٨	٢٤	ضعيف
١٠٠	٥٠	١٠٠	٥٠	المجموع

يلاحظ من الجدول أعلاه أن رأي المستفيدين عن خدمة الإعارة في جامعة النيلين كانت الإجابة حول ضعيف بنسبة ٤٨%، ووسط بنسبة ٣٦%، وفي جامعة إفريقيا العالمية كانت حول ضعيف ٣٨%، وجيد بنسبة ٣٠%.

جدول رقم (١٤) رأي المستفيدين عن خدمة الترجمة في المكتبة

جامعة إفريقيا العالمية		جامعة النيلين		رأي المستفيدين عن خدمة الترجمة
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
٦	٣	١٠	٥	ممتاز
١٠	٥	٢	١	جيد جداً
٣٦	١٨	١٦	٨	جيد
١٦	٨	٢٤	١٢	وسط
٣٢	١٦	٤٨	٢٤	ضعيف
١٠٠	٥٠	١٠٠	٥٠	المجموع

يلاحظ من الجدول أعلاه أن رأي المستفيدين عن خدمة الترجمة في المكتبة في جامعة النيلين كانت الإجابة حول ضعيف بنسبة ٤٨%، ووسط ٢٤%، وفي جامعة إفريقيا العالمية كانت الإجابة حول جيد بنسبة ٣٦%، وضعيف بنسبة ٣٢%.

جدول رقم (١٥) رأي المستفيدين عن الخدمة المرجعية في المكتبة

جامعة إفريقيا العالمية		جامعة النيلين		رأي المستفيدين عن الخدمة المرجعية
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
١٢	٦	٨	٤	ممتاز
٣٤	١٧	١٨	٩	جيد جداً
٢٨	١٤	٣٢	١٦	جيد
١٢	٦	٢٤	١٢	وسط
١٤	٧	١٨	٩	ضعيف
١٠٠	٥٠	١٠٠	٥٠	المجموع

يلاحظ من الجدول أعلاه أن رأي المستفيدين عن الخدمة المرجعية في المكتبة كانت الإجابة في جامعة النيلين حول جيد بنسبة ٣٢%، ووسط بنسبة ٢٤%، وفي جامعة إفريقيا العالمية كانت الإجابة حول جيد جداً بنسبة ٣٤%، وجيد بنسبة ٢٨%.

جدول رقم (١٦) رأي المستفيدين عن خدمة البث الانتقائي في المكتبة

جامعة إفريقيا العالمية		جامعة النيلين		رأي المستفيدين عن خدمة البث الانتقائي
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
١٠	٥	٨	٤	ممتاز
١٤	٧	٦	٣	جيد جداً
٢٤	١٢	١٦	٨	جيد
٢٤	١٢	٢٠	١٠	وسط
٢٨	١٤	٥٠	٢٥	ضعيف
١٠٠	٥٠	١٠٠	٥٠	المجموع

يلاحظ من الجدول أعلاه أن رأي المستفيدين عن خدمة البث الانتقائي في جامعة النيلين كانت الإجابة حول ضعيف بنسبة ٥٠%، ووسط بنسبة ٢٠%، وفي جامعة إفريقيا العالمية كانت الإجابة حول ضعيف بنسبة ٢٨%، وجيد ووسط بنسبة ٢٤% على التوالي.

جدول رقم (١٧) رأي المستفيدين عن خدمة الفهرس الآلي في المكتبة

جامعة إفريقيا العالمية		جامعة النيلين		رأي المستفيدين عن خدمة الفهرس الآلي
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
١٨	٩	١٠	٥	ممتاز
٢٤	١٢	٦	٣	جيد جداً
٢٦	١٣	١٨	٩	جيد
٨	٤	٢٢	١١	وسط
٢٤	١٢	٤٤	٢٢	ضعيف
١٠٠	٥٠	١٠٠	٥٠	المجموع

يلاحظ من الجدول أعلاه أن رأي المستفيدين عن خدمة الفهرس الآلي في جامعة النيلين كانت الإجابة حول ضعيف بنسبة ٤٤%، ووسط بنسبة ٢٢%، وفي جامعة إفريقيا العالمية جيد بنسبة ٢٦%، وحول جيد جداً وضعيف بنسبة ٢٤% على التوالي.

جدول رقم (١٨) رأي المستفيدين عن خدمة التواصل الاجتماعي في المكتبة

جامعة إفريقيا العالمية		جامعة النيلين		رأي المستفيدين عن خدمة التواصل الاجتماعي
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
٨	٤	١٠	٥	ممتاز
١٨	٩	٨	٤	جيد جداً
٣٢	١٦	١٨	٩	جيد
٢٢	١١	٢٤	١٢	وسط
٢٠	١٠	٤٠	٢٠	ضعيف
١٠٠	٥٠	١٠٠	٥٠	المجموع

يلاحظ من الجدول أعلاه أن رأي المستفيدين عن خدمة التواصل الاجتماعي في جامعة النيلين كانت الإجابة حول ضعيف بنسبة ٤٠%، ووسط بنسبة ٢٤%،

وفي جامعة إفريقيا العالمية كانت الإجابة حول جيد بنسبة ٣٢%، ووسط بنسبة ٢٢%.

جدول رقم (١٩) رأي المستفيدين عن مصادر المعلومات في المكتبة

جامعة إفريقيا العالمية		جامعة النيلين		رأي المستفيدين عن ضعف مصادر المعلومات
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
١٢	٦	١٤	٧	أوافق بشدة
٢٤	١٢	٣٦	١٨	أوافق
٢٢	١١	٢٦	١٣	أوافق لحد ما
٣٦	١٨	٢٠	١٠	لا أوافق
٦	٣	٤	٢	لا أوافق بشدة
١٠٠	٥٠	١٠٠	٥٠	المجموع

يلاحظ من الجدول أعلاه أن رأي المستفيدين عن ضعف مصادر المعلومات في جامعة النيلين كانت الإجابة حول أوافق بنسبة ٣٦%، وأوافق لحد ما بنسبة ٢٦%، وفي جامعة إفريقيا العالمية كانت الإجابة حول لا أوافق بنسبة ٣٦%، وأوافق بنسبة ٢٤%.

جدول رقم (٢٠) رأي المستفيدين عن زمن فتح المكتبة

جامعة إفريقيا العالمية		جامعة النيلين		رأي المستفيدين عن زمن فتح المكتبة
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
٨	٤	٦	٣	أوافق بشدة
٦	٣	٤٦	٢٣	أوافق
١٠	٥	٢٠	١٠	أوافق لحد ما
٣٤	١٧	٢٠	١٠	لا أوافق
٤٢	٢١	٨	٤	لا أوافق بشدة
١٠٠	٥٠	١٠٠	٥٠	المجموع

يلاحظ من الجدول أعلاه أن رأي المستفيدين في زمن فتح المكتبة في جامعة النيلين كانت الإجابة حول أوافق بنسبة ٤٦%، وأوافق لحد ما ولا أوافق بنسبة

٢٠% على التوالي، وفي جامعة إفريقيا العالمية كانت الإجابة، لأوافق بشدة ٤٢%، ولا أوافق ٣٤%.

جدول رقم (٢١) رأي المستفيدين في بيئة المكتبة

إفريقيا		جامعة النيلين		رأي المستفيدين عن بيئة المكتبة غير مناسبة
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
٨	٤	٢٢	١١	أوافق بشدة
١٤	٧	٢٠	١٠	أوافق
٣٤	١٧	١٦	٨	أوافق لحد ما
٣٠	١٥	٢٨	١٤	لا أوافق
١٤	٧	١٤	٧	لا أوافق بشدة
١٠٠	٥٠	١٠٠	٥٠	المجموع

يلاحظ من الجدول أعلاه أن رأي المستفيدين عن بيئة المكتبة غير مناسبة في جامعة النيلين كانت الإجابة حول لا أوافق بنسبة ٢٨%، وأوافق بشدة بنسبة ٢٢%، وفي جامعة إفريقيا العالمية كانت الإجابة حول أوافق لحد ما بنسبة ٣٤% ولا أوافق بنسبة ٣٠%.

جدول رقم (٢٢) رأي المستفيدين في العاملين بالمكتبة

جامعة إفريقيا العالمية		جامعة النيلين		رأي المستفيدين عن العاملين بالمكتبة غير متعاونين
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
٦	٣	١٤	٧	أوافق بشدة
٦	٣	٢٠	١٠	أوافق
١٠	٥	٢٤	١٢	أوافق لحد ما
٤٨	٢٤	٢٨	١٤	لا أوافق
٣٠	١٥	١٤	٧	لا أوافق بشدة
١٠٠	٥٠	١٠٠	٥٠	المجموع

يلاحظ من الجدول أعلاه أن رأي المستفيدين في العاملين بالمكتبة غير متعاونين في جامعة النيلين كانت الإجابة حول لا أوافق بنسبة ٢٨%، وأوافق لحد ما ٢٤%، وفي جامعة إفريقيا العالمية كانت الإجابة حول لا أوافق بنسبة ٤٨%، ولا أوافق بشدة بنسبة ٣٠%.

جدول رقم (٢٣) رأي المستفيدين في صفحة المكتبة بالإنترنت

جامعة إفريقيا العالمية		جامعة النيلين		رأي المستفيدين عن صفحة المكتبة بالإنترنت غير حديثة
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
٦	٣	٢٦	١٣	أوافق بشدة
٢٠	١٠	٣٠	١٥	أوافق
٢٦	١٣	٢٠	١٠	أوافق لحد ما
٢٨	١٤	١٠	٥	لا أوافق
٢٠	١٠	١٤	٧	لا أوافق بشدة
١٠٠	٥٠	١٠٠	٥٠	المجموع

يلاحظ من الجدول أعلاه أن رأي المستفيدين في صفحة المكتبة بالإنترنت غير حديثة وغير منظمة في جامعة النيلين كانت الإجابة حول أوافق بنسبة ٣٠%، وأوافق بشدة بنسبة ٢٦%، وفي جامعة إفريقيا العالمية كانت الإجابة حول لا أوافق بنسبة ٢٨%، وأوافق لحد ما بنسبة ٢٦%.

جدول رقم (٢٤) يوضح رأي المستفيدين عن التكنولوجيا المستخدمة في المكتبة

جامعة إفريقيا العالمية		جامعة النيلين		رأي المستفيدين عن ضعف التكنولوجيا المستخدمة
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
١٢	٦	٢٢	١١	أوافق بشدة
٢٢	١١	٤٤	٢٢	أوافق
٣٤	١٧	١٤	٧	أوافق لحد ما
٢٨	١٤	٨	٤	لا أوافق
٤	٢	١٢	٦	لا أوافق بشدة
١٠٠	٥٠	١٠٠	٥٠	المجموع

يلاحظ من الجدول أعلاه أن رأي المستفيدين عن ضعف التكنولوجيا المستخدمة في المكتبة في جامعة النيلين كانت الإجابة حول أوافق بنسبة ٤٤%، وأوافق

بشدة بنسبة ٢٢%، وفي جامعة إفريقيا العالمية كانت الإجابة حول أوافق لحد ما بنسبة ٣٤%، ولا أوافق بنسبة ٢٨%.

(ج) النتائج:

١- اتضح أن رأي المستفيدين عن أثاث المكتبة في جامعة النيلين كانت الإجابة حول مناسبة ٣٦%، وغير مناسبة بنسبة ٢٦%، وفي جامعة إفريقيا العالمية مناسبة لحد ما بنسبة ٤٨%.

٢- تبين أن رأي المستفيدين عن التهوية في المكتبة في جامعة النيلين كانت الإجابة حول مناسبة بنسبة ٣٤%، ومناسبة لحد ما بنسبة ٢٤%، وفي جامعة إفريقيا العالمية كانت الإجابة حول غير مناسبة بنسبة ٤٢%.

٣- اتضح أن رأي المستفيدين عن الأجهزة الإلكترونية في جامعة النيلين كانت الإجابة حول مناسبة لحد ما بنسبة ٤٢%، وغير مناسبة بنسبة ٢٢%، وفي جامعة إفريقيا العالمية كانت الإجابة حول مناسبة لحد ما بنسبة ٣٦%، وغير مناسبة بنسبة ٢٤%.

٤- تبين أن رأي المستفيدين عن الخدمة الاعلامية في جامعة النيلين كانت حول ضعيف بنسبة ٤٤%، ووسط بنسبة ٣٠%، وفي جامعة إفريقيا العالمية كانت الإجابة حول جيد بنسبة ٣٨%، ووسط بنسبة ٢٤%.

٥- اتضح أن رأي المستفيدين عن خدمة الإعارة في جامعة النيلين كانت الإجابة حول ضعيف بنسبة ٤٨%، ووسط بنسبة ٣٦%، وفي جامعة إفريقيا العالمية كانت حول ضعيف ٣٨%.

٦- تبين أن رأي المستفيدين عن خدمة البث الانتقائي في جامعة النيلين كانت الإجابة حول ضعيف بنسبة ٥٠%، ووسط بنسبة ٢٠%، وفي جامعة إفريقيا العالمية كانت الإجابة حول ضعيف بنسبة ٢٨%، وجيد ووسط بنسبة ٢٤% على التوالي.

٧- اتضح أن رأي المستفيدين عن خدمة الفهرس الآلي في جامعة النيلين كانت الإجابة حول ضعيف بنسبة ٤٤%، ووسط بنسبة ٢٢%، وفي جامعة إفريقيا العالمية جيد بنسبة ٢٦%، وحول جيد جداً وضعيف بنسبة ٢٤% على التوالي.

٨- تبين أن رأي المستفيدين عن ضعف مصادر المعلومات في جامعة النيلين كانت الإجابة حول أوافق بنسبة ٣٦%، وأوافق لحد ما بنسبة ٢٦%، وفي جامعة إفريقيا العالمية كانت الإجابة حول لا أوافق بنسبة ٣٦%، وأوافق بنسبة ٢٤%.

٩- تبين أن رأي المستفيدين عن ضعف التكنولوجيا المستخدمة في المكتبة في جامعة النيلين كانت الإجابة حول أوافق بنسبة ٤٤%، وأوافق بشدة بنسبة ٢٢%، وفي جامعة إفريقيا العالمية كانت الإجابة حول أوافق لحد ما بنسبة ٣٤%، ولا أوافق بنسبة ٢٨%.

(د) التوصيات:

تحديث أثاث المكتبة بما يتوافق مع احتياجات المستفيدين، وأن يكون مطابقاً للمواصفات والمقاييس، وتوفير الإضاءة الطبيعية التي تساعد الإضاءة الصناعية في تقوية الضوء، و الاهتمام بالتهوية الطبيعية وذلك لإحلال الهواء النقي محل الهواء الفاسد، ولابد من تجهيز المكتبات بوحدات التكييف المركزي، ولابد من توفير درجة أمان عالية مثل توفير طفايات الحريق، وتوفير كاميرات وأجهزة مراقبة، ويمكن تأمين المكتبة عند شركات التأمين، حتى لا تفقد المكتبة ممتلكاتها عند الكوارث.

تزويد مكتبات جامعة إفريقيا العالمية وجامعة النيلين بمصادر المعلومات مثل الكتب والمراجع والدوريات الحديثة في التخصصات المختلفة خاصة جامعة النيلين.

ضرورة تفعيل قسم الخدمات والمراجع في مكتبة جامعة إفريقيا العالمية وجامعة النيلين والاهتمام بالخدمة المرجعية من خلال تزويد المكتبة بالكتب المرجعية الضرورية، وتوفير دليل أو قائمة بالكتب المرجعية وتخصيص بريد الإلكتروني للإجابة على استفسارات المستفيدين ووضع خطط وبرامج لتدريب المستفيدين كيفية استخدام الكتب المرجعية.

ضرورة الاهتمام بالخدمة الإعلامية في مكتبة جامعة إفريقيا العالمية والنيلين وذلك من خلال توزيع الكتيبات والنشرات التعريفية، ومواقع التواصل الاجتماعي بحيث توضح كيفية الاستفادة من الخدمات المكتبية وتبين أقسام المكتبة والتعريف بالخدمات التي تقدمها ومواعيد ومكان البرامج التي تقوم بها المكتبة وإعلام المستفيدين بالمجموعات أو المصادر التي تم اقتنائها حديثاً وتحديث صفحة المكتبة في موقع الجامعة ووضع اللافتات التي تدل على موقع المكتبة سواء داخل أو خارج الحرم الجامعي .

تفعيل خدمة الإعارة في مكتبات جامعة إفريقيا العالمية والنيلين وهي من الخدمات الضرورية التي تتيح للمستفيدين فرصة الاستخدام الأكبر لمجموعات المكتبة داخل وخارج المكتبة وفق ضوابط معينة، لابد من إتاحة خدمة الإعارة وسن القوانين التي من شأنها المحافظة على مجموعات المكتبة.

لابد من الاهتمام بخدمة الإرشاد والتوجيه في مكتبات جامعة إفريقيا العالمية والنييلين ويمكن أن يتم ذلك بتخصيص مكتب خاص بالخدمات الإرشادية يضم مجموعة من مرشدي القراء المتفرغين لتلك الخدمات، بالإضافة لتعليم المستفيدين كيفية استخدام مجموعات المكتبة.

لأن العالم أصبح قرية صغيرة لذلك تقوم مؤسسات المعلومات بخدمة الترجمة وتخصص لها موظفين على درجة من الكفاءة لذلك يجب الاهتمام بخدمة الترجمة في مكتبات جامعة إفريقيا العالمية والنييلين.

علي إدارتي مكتبات جامعة إفريقيا العالمية والنييلين الاستفادة من التقنيات الحديثة في تقديم خدمات المكتبات مثل صفحة المكتبة في موقع الجامعة والبريد الإلكتروني والاتصال الهاتفي وصفحة الفيس بوك ومواقع المكتبات الإلكترونية ومواقع التواصل الاجتماعي وتزويد كل هذه المواقع ببرامج المكتبة وإعلام المستفيدين بالخدمات المتاحة والمقتنيات الحديثة وذلك من خلال تحديث الأجهزة الإلكترونية والاعتماد على أحدث النظم المكتبية.

قائمة المصادر والمراجع

- آلاء جعفر الصادق محمد الطيب.- تكنولوجيا الويب، ٢٠٠٠ في مؤسسات المعلومات.- الإسكندرية: دار المعارف الجامعية، ٢٠١٣م.
- أحمد بدر. المكتبات ومراكز المعلومات النوعية. الإسكندرية: دار الثقافة العلمية، ٢٠٠١م.
- إدارة الجودة وترقية الأداء.- دليل جامعة إفريقيا العالمية.- الخرطوم: دار جامعة إفريقيا العالمية للطباعة والنشر، ٢٠١٧م.
- حيدر مصطفى محمد البدوي. مكتبات الكليات بجامعة النيلين دراسة تقييمية.- دراسة ماجستير، إشراف عباس الشاذلي عوض الكريم، ٢٠١٢م.
- ريا أحمد الدباس. خدمات المعلومات في المكتبات التقليدية والإلكترونية. عمان: دار البداية ناشرون وموزعون، ٢٠١٠م.
- زكي حسين الوردي، مجبل لازم المالكي. المكتبة الجامعية وتحديات مجتمع المعلومات. الإسكندرية: دار الوفاء لندنيا للطباعة والنشر، ٢٠٠٩م.
- سالم محمد سالم - (المكتبات الجامعية في المملكة العربية السعودية - دراسة للخدمات المقدمة للمستفيدين، مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية، مج ٢، ع ٢٤، ١٤٢٠هـ / ١٩٩٩- ٢٠٠٠م، (ص ٣٩-٥).
- سامح زينهم.- وسائل التواصل الاجتماعي والجيل الثاني للمكتبات: النظريات والتطبيقات.- القاهرة: جامعة بنها، ٢٠٠٢م.
- السعيد مبروك إبراهيم. المكتبة الجامعية وتحديات مجتمع المعلومات. الإسكندرية: دار الوفاء لندنيا للطباعة والنشر، ٢٠٠٩م.
- صلاح الدين محمد صديق. خدمات المستفيدين للطلاب الوافدين بالمكتبات الجامعية: دراسة مقارنة بين مكتبات جامعة إفريقيا العالمية وجامعة الأزهر الشريف.- رسالة دكتوراه، إشراف حسن النور حسن، جامعة أم درمان الإسلامية، ٢٠١٤م.
- عبد القيوم عبد الحليم الحسن. دليل جامعة إفريقيا العالمية. ط٦. الخرطوم: دار جامعة إفريقيا العالمية للطباعة والنشر، ٢٠١٣م.
- علي مطهر حمودة العلماني. خدمات المعلومات في المكتبات المركزية الجامعية للأقطار العربية دراسة مقارنة. الجزائر: كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، ٢٠٠٧م.
- عوض عبد القادر منصور.- واقع خدمات المستفيدين في المكتبات الجامعية الخاصة في الأردن: دراسة مسحية.- رسالة ماجستير، إشراف عباس الشاذلي عوض الكريم جامعة النيلين، ٢٠٠٥م.

غادة عبد المنعم موسي. المكتبات النوعية: ماهيتها، إدارتها، خدماتها. الإسكندرية: دار الثقافة العلمية، ٢٠٠٢م.

غالب عوض النوايسة. خدمات المستفيدين في المكتبات ومراكز المعلومات. عمان: دار الصفا للطباعة والنشر والتوزيع، ٢٠٠٠م.

فاتن سعيد با مفلح. خدمات المعلومات في ظل البيئة الإلكترونية . القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، ٢٠٠٩م.

مجموعة من المؤلفين. المعيار العربي الموحد للمكتبات الجامعية. جدة: الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (اعلم)، ٢٠١٣م.

موقع جامعة النيلين. - مكتبة جامعة النيلين. - تاريخ الاطلاع <٢٥/١٢/٢٠١٧> .
<متاح في: www.aruc.org/ar/web.

ميساء محروس أحمد هارون. خدمات المعلومات في المكتبات. الإسكندرية: مركز الإسكندرية للكتاب، ٢٠٠٦م.

نجلء محمد حسن إبراهيم. طبيعة العلاقة بين العاملين بمكتبات جامعة النيلين والمستفيدين وأثرها في الاستفادة من مصادر المعلومات مع الإشارة لمكتبة جامعة الخرطوم، ومكتبة جامعة أم درمان الإسلامية-دراسة ماجستير.- إشراف، إشراف عباس الشاذلي عوض الكريم، جامعة النيلين، ٢٠١٥م.

هاني محمد. الفهرسة الموضوعية وقوائم رؤوس الموضوعات بين التصنيف والتكشيف والمكانز. - كفر الشيخ: العلم والإيمان للنشر والتوزيع، ٢٠٠٩م.