

خدمات المستفيدين بالمكتبة العامة بمركز الفيصل الثقافي بولاية الخرطوم:

دراسة مسحية من وجهة نظر المستفيدين

د. عفاف محمد الحسن إبراهيم

أستاذة مساعدة بقسم المكتبات والمعلومات

كلية الآداب – جامعة الخرطوم

الأمين العام لدار الوثائق القومية السابق

المستخلص:

ناقشت الدراسة الخدمات التي تُقدم للمستفيدين من المكتبة العامة بمركز الفيصل الثقافي من وجهة نظرهم. صيغت مشكلة الدراسة جلها في تعثر مسيرة المكتبات العامة في السودان لعدم وجود جهة مسؤولة مسؤولية مباشرة لها من الجهات الرسمية. وهذا ما جعل بعض من المؤسسات في القطاع الخاص تتبنى تأسيسها في إطار مسؤوليتها المجتمعية؛ من تلك المؤسسات بنك فيصل الإسلامي بالسودان وتفرعت من مشكلة التساؤل التالي: هل ما قام به بنك فيصل تجاه تأسيس المكتبات العامة يعد نموذجاً يمكن أن تحذوه المؤسسات الخاصة الأخرى؟ هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى رضا المستفيدين من الخدمات التي تقدمها مكتبة مركز الفيصل الثقافي- رصد مساهمة القطاع الخاص بالتركيز على مساهمة بنك فيصل الإسلامي في تأسيس المكتبات العامة لخدمة المجتمع السوداني، ومدى تلبيتها لاحتياجات مجتمع المستفيدين المتنوعة من المكتبات العامة. استخدمت الدراسة المنهج المسحي بشقيه الوصفي التحليلي

ومنهج دراسة حالة؛ بينما اعتمدت الدراسة على أدوات جمع البيانات والمعلومات على الآتي: المصادر الأولية التي تمثلت في قائمة المراجعة والاستبانة والمقابلة والمصادر الثانوية المتمثلة في: المصادر الورقية وغير الورقية. توصلت الدراسة إلى نتائج منها: حققت المكتبة العامة بمركز الفيصل الثقافي الأهداف التي تبنتها. تتوافق خدمات المستفيدين بمكتبة مركز الفيصل الثقافي مع المبادئ والمؤشرات التي تبنتها الدراسة. الرضا شبه التام من قبل المستفيدين من الخدمات التي تقدمها المكتبة موضع الدراسة. وتوصلت إلى توصيات منها: أن يتبنى بنك فيصل الإسلامي تأسيس المزيد من المكتبات العامة بالسودان. أن تحذو مؤسسات القطاع الخاص نهج بنك فيصل الإسلامي في مسؤوليتها الاجتماعية تجاه المجتمع السوداني بتأسيس المكتبات العامة.

الكلمات المفتاحية: مركز الملك فيصل، الخرطوم، الخدمات

Abstract:

The study discussed the services provided to the users of the public library at Al-Faisal Cultural Center from their point of view. its social responsibility: Among these institutions is the Faisal Islamic Bank in Sudan. The following questions branched out from the problem of the study: Is what Faisal Bank has done towards establishing public libraries a model that other private institutions can follow? The study aimed to identify the extent of beneficiaries' satisfaction with the services provided by the Al-Faisal Cultural Center Library. Monitoring the contribution of the private sector by focusing on the contribution of Faisal Islamic Bank in establishing public libraries to serve the Sudanese community and the extent to which they meet the needs of the diverse community of beneficiaries of public libraries. The study used the survey method, both descriptive and analytical, and a case study method. While the study relied on data and information collection tools on the following: primary sources, which were the questionnaire, interview, and secondary sources, including paper and non-paper sources. The study reached results, including: The public library at Al-Faisal Cultural Center achieved the goals it had adopted. The services of the beneficiaries in the library of Al-

Faisal Cultural Center are consistent with the principles and indicators adopted by the study. Almost complete satisfaction by the beneficiaries of the services provided by the library under study. The study reached recommendations, including That Faisal Islamic Bank adopt the establishment of more public libraries in Sudan. That private sector institutions follow the approach of Faisal Islamic Bank in their social responsibility towards Sudanese society by establishing public libraries.

Keywords: Al-Faisal Cultural Center, Khartoum, Services

المقدمة ومنهجية الدراسة:

تُعدُّ المكتبة العامة جامعة الشَّعب وهي إحدى ثمرات الديمقراطية والتعليم والتعلم الحر والمقياس الحقيقي لرقى الشعوب والأمم، وكثرة ارتباطها واستخداماتها دليل على ثقافة الشعب وتعليمه وحبه للعلم والمعرفة، وتقدم المكتبة العامة خدماتها لجميع شرائح المجتمع المختلفة دون تمييز بين جنس وطبقة، وتُعدُّ المكتبات العامة أهم أنواع المكتبات وربما أكثرها عدداً، وهي مكتبة للجميع تكون في منطقة معينة يقصدها القاطنون في المنطقة طلباً للثقافة والعالم والمعرفة، لاسيما أن المكتبة العامة عنصر مهم في بناء قيم المجتمعات وثقافتها وفكرها.

تكمُن مشكلة الدراسة وتساؤلاتها في: المكتبات العامة مؤسسات غير ربحية بالتالي تعاني من الكثير من المشكلات عند تأسيسها وتطويرها خاصة في دول العالم الثالث (السودان من منظومة تلك الدول)؛ مما أثر ذلك تأثيراً سالباً في مسيرتها وفي تطبيق مفهومها وتعريفها على أرض الواقع. وعليه، تبنت المؤسسات الخاصة الاهتمام بقطاع المكتبات العامة ضمن مسؤوليتها الاجتماعية تجاه المجتمع، والسؤال الأساسي الذي يطرح نفسه في هذه الدراسة: هل مؤسسات القطاع الخاص بالتركيز على المكتبة العامة بمركز الفصيل الثقافي تتبع معايير التقييم في خدمات المستفيدين إضافة لمعايير تأسيس المكتبات العامة؟ وتتفرع من هذا السؤال التساؤلات التالية: هل ما قام به بنك فيصل تجاه تأسيس المكتبات العامة يعدُّ نموذجاً يمكن أن تحذوه المؤسسات الخاصة الأخرى؟ هل هناك خطة موضوعة من جانب القائمين على أمر المكتبة العامة بمركز الفصيل الثقافي تسهم في تحقيق أهداف المكتبات العامة؟ وهل يتم عمل خريطة زمنية محددة لتحقيق الأهداف؟ هل هناك تقويم دوري يجرى على فاعليات مكتبة الفصيل الثقافي من خلال خريطة الأهداف الموضوعة؟ هل مبادئ التقييم ومؤشرات التي تبنتها الدراسة يتم تطبيقها في المكتبة موضع الدراسة؟ تهدف هذه الدراسة إلى: التعرف على مدى رضا المستفيدين من الخدمات التي تقدمها مكتبة مركز الفصيل الثقافي. رصد مساهمة القطاع الخاص بالتركيز على مساهمة بنك فيصل الإسلامي في تأسيس المكتبات العامة لخدمة المجتمع السوداني ومدى تلبيتها لاحتياجات مجتمع المستفيدين المتنوعة من المكتبات العامة. التعرف على مدى تأثير خطط واستراتيجيات بناء المجموعات بأراء المستفيدين واحتياجاتهم مع ضرورة تحديد هل هذا التحول موجه ومخطط له أم أنه مصادفة ومجارية لروح العصر الحالي؟

تنبع أهمية هذه الدراسة من كونها عملية تقويم مسيرة مكتبة مركز الفيصل الثقافي ووضعيته باعتبارها مؤسسة تتبع للقطاع الخاص، وتعمل على خدمة المجتمع السوداني، وتسهم في رفد وبناء ثقافة أجياله وتحضرهم، وتعدُّ أيضاً عنصراً مهماً في تنميتهم حيث إن تقديم الخدمات والأنشطة المختلفة بدون تقويم لها لم يعد كافياً، إذ لابد من دراسة تقييمية وتقويمية تعمل على تصحيح المسار في حالة انحراف المؤسسات عن هدفها الرئيسي مع وجود معطيات حديثة وتيارات معاكسة تؤثر على سيرها وتوجيهها إلى طرق مختلفة. استخدمت الدراسة المنهج المسحي بشقية الوصفي التحليلي ومنهج دراسة حالة علاوة على المنهج التقييمي، بينما اعتمدت الدراسة على أدوات جمع البيانات والمعلومات على الآتي: المصادر الأولية التي تمثلت في قائمة المراجعة والاستبانة والمقابلة والمصادر الثانوية وتشمل المصادر الورقية وغير الورقية.

علاوة على ما ذكر من أدوات جمع البيانات تبنت الدراسة مبادئ ومؤشرات لتقييم خدمات المستفيدين بالمكتبة العامة بمركز الفيصل الثقافي تمثلت في: آراء المستفيدين من خلال العينة موضع الدراسة- بيان اليونسكو (منفستو المكتبات العامة) الأهداف والغايات- مؤشر بناء المجموعات- مؤشر خدمات المستفيدين.

الدراسات السابقة:

- دراسة عماد رزق نصر الله بعنوان: تطبيق إدارة الجودة الشاملة في إدارة المكتبات العامة بمحافظات غزة برنامج مقترح، ناقشت الدراسة إمكانية البحث في إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في إدارة المكتبات العامة بمحافظات غزة من أجل الانطلاق وبناءً على هذا الواقع تقديم البرنامج المقترح لتطبيق إدارة الجودة الشاملة (نصر الله، عماد، 2006م).
- دراسة مها عباس عبد المنان بعنوان: المكتبات العامة والمدرسية بين الأنشطة التقليدية ومتطلبات العصر، هدفت الدراسة لوضع المكتبات العامة والمكتبات المدرسية بين ما هو كائن الآن وبين ما هو جديد ومتطور في عالم المعلومات وما يتطلبه من العصر الحالي لمواكبته (عبد المنان، مها، 2004م).

- دراسة نادية أحمد الطيب الريح سنهوري بعنوان: تخطيط القوى العاملة لخدمات المكتبات والمعلومات بالسودان، استعرضت الباحثة في أطروحتها أهمية وأهداف وأسس ومتطلبات تخطيط القوى العاملة في المكتبات ومراكز المعلومات، وإدارة القوى العاملة بالمكتبات ومراكز المعلومات وتدريب القوى العاملة. وضعت الباحثة خطة مقترحة للقوى العاملة لخدمات المكتبات والمعلومات بالسودان (سنهوري، نادية، 1999م).
- دراسة معز إلياس عباس محمد بعنوان: واقع المكتبات العامة في مملكة البحرين وتوقعات المستقبل. ناقشت الدراسة الخدمة المكتبية بكل عناصرها التي تتمثل في الموقع والمباني والمساحة والأثاث والتجهيزات والنظم الإدارية والمالية والمجتمعات والخدمات المكتبية والمستفيدين والدعوة المكتبية والعلاقات المكتبية وتقنية المعلومات مقارنة بالمعايير المهنية الحديثة (محمد، معز، 2006م).
- دراسة آمنة عبد الله أبو الزين بعنوان: تخطيط خدمة مكتبة عامة لولاية الخرطوم: المتطلبات التجهيزية والتنفيذية. استعرضت الباحثة في أطروحتها مفهوم وأهداف ووظائف المكتبات العامة، ومبانيها وتجهيزاتها، ومجموعاتها، والعاملين بها، وهيكلها التنظيمي، وخدماتها، ومواردها المالية، ومفهوم تخطيط المكتبات في الدول النامية، وتخطيط المكتبات في السودان. ثم تحدثت الباحثة عن الوضع القائم للمكتبات العامة بولاية الخرطوم، وضعت خطة مقترحة لإنشاء خدمة مكتبة عامة بولاية الخرطوم (أبو الزين، آمنة، 1999م).
- دراسة التجاني إبراهيم صالح بعنوان: تقويم خدمات المستفيدين بالمكتبات العامة السودانية: دراسة تطبيقية على مكتبة القبة الخضراء العامة. استعرض الباحث في أطروحته وظائف المكتبات العامة وأهدافها، وأنواع خدمات المعلومات بها، ومعايير هذه الخدمات. وخلفية تاريخية عن المكتبات العامة في السودان بالتركيز على تقديم نبذة عن مكتبة القبة الخضراء العامة. قام الباحث بإجراءات الدراسة الميدانية. ومن نتائج الدراسة: معظم المترددين على المكتبة هم طلاب الجامعات والمعاهد العليا، وأنهم يترددون لاستذكار الدروس فقط (صالح، التجاني، 2000م).

- دراسة قاسم الطيب إبراهيم الطيب. استعرض الباحث في أطروحته المكتبات العامة تعريفها وأهدافها ووظائفها وسياسة بناء المجموعات، وأسس الاختيار، ومعاييرها، وخدماتها، وتقويمها. كما استعرض الواقع المدروس للمكتبات العامة بمحافظات أم درمان (الطيب، قاسم، 2005م).
- دراسة عبد القادر قسم السيد محمد صالح بعنوان: خدمات المكتبات العامة بالسودان: دراسة حالة مكتبة البشير الريح العامة. استعرض الباحث في أطروحته مفهوم وأهداف ووظائف وخدمات ومعايير المكتبات العامة ونشأتها وتطورها في السودان (صالح، عبد القادر، 2004م).
- بينما جاءت دراسة بوذرع حمودة بعنوان: مستقبل المكتبات العامة في عصر الإنترنت: دراسة استشرافية. جاءت مشكلة الدراسة من خلال مشهد وثنائي يتمثل في تنامي استخدام التكنولوجيات الحديثة وشبكة الإنترنت من قبل المجتمعات، خاصة الفئات الشابة منها، ومدى انعكاس ذلك على حاجة المجتمعات للمكتبات العامة في كونها مؤسسة تعنى بتوفير مصادر المعلومات وتمكين المجتمعات من الولوج للفضاءات الثقافية المتعددة، وهدفت الدراسة إلى تعريف القراء بالمكتبات العامة والخدمات التي تقدمها للمستفيدين منها، وأدوارها المحتملة في العصر الحالي، وكذا استشراف مدى قدرة الإنترنت وخدماتها على تحجيم دور المكتبات العامة وإغائها. وتوصلت الدراسة إلى: الإنترنت لا يشكل بديلاً للمكتبات العامة. التكنولوجيا الحديثة وشبكة الإنترنت لها تأثيرات عميقة وجلية في المكتبات العامة (حمودة، بوذرع، <https://muwatin.net>).

الإطار النظري

مفهوم المكتبة العامة:

المكتبات العامة هي مؤسسات ثقافية تعليمية فكرية تنشئها الدولة وتمولها من الميزانية العامة لها، وتعمل على حفظ التراث الثقافي والإنساني والفكري ليكون في خدمة القراء المواطنين من كافة الطبقات الاجتماعية والمهنية على اختلاف مؤهلاتهم العلمية، وعلى اختلاف أعمارهم والمهنية التي يحترفونها إضافة لتنوع الثقافات. فالمكتبة العامة بهذا المعنى تُعدُّ من أهم الوسائل التي تعين على نشر المعرفة والارتقاء بمستوى الفن والثقافة في البيئة (الاتحاد الدولي

لجمعيات المكتبات ومؤسساتها، 2004م). وعليه كما ذكر أحمد بدر فهي مؤسسة ثقافية تقدم خدماتها المكتبية والمعلوماتية لجميع أفراد المجتمع في منطقة معينة وتساعد مخصصات مالية عامة أو خاصة في شكل منح وهبات (بدر، أحمد، د.ت.ص. 20).

يلاحظ أن تعريفات المكتبات العامة بصفة عامة والتعريفات أعلاه بصفة خاصة استندت على مبادئ المكتبات العامة الأساسية التي تشير إلى: (عبد الهادي، زين الدين، د.ت.).

1- تقدم المكتبة العامة خدماتها لجميع فئات المجتمع دون تمييز بين الجنس أو الدين أو اللون. وهي تقدم خدماتها لجميع الأعمار الأطفال والشباب والكبار والشيوخ ولجميع المستويات الثقافية.

2- تقدم المكتبة العامة خدماتها بالمجان بصفة عامة بصرف النظر عن المخصصات المالية المساندة لها ومصادرها سواءً أكانت عامة أم خاصة.

3- ترتبط المكتبة العامة بالبيئة التي توجد بها سواء كانت محافظة، أو مدينة بأكملها، أو أحد أحيائها، أو قرية، أو غير ذلك. ويقتضي هذا اقتناء أوعية المعلومات بكافة أشكالها في مختلف فروع المعرفة البشرية، وينبغي ضرورة الاهتمام باحتياجات البيئة التي توجد بها المكتبة سواءً أكانت بيئة زراعية أم صناعية.

4- المكتبة العامة هي المكان الذي يرتاده الفرد دون إجبار أو دون إكراه وإنما من تلقاء نفسه.

وقد نصّ بيان اليونسكو أن المكتبات العامة هي: (الاتحاد الدولي لجمعيات المكتبات ومؤسساتها، 2004) ظاهرة منتشرة في كثير من المجتمعات على صعيد العالم، وهي تقدم خدمات لثقافات مختلفة في مراحل مختلفة من التنمية وعلى الرغم من أن تنوع البيئات التي تعمل فيها المكتبات العامة يؤدي حتماً إلى فروق فيما تقدمه من خدمات وفي الطريقة التي تقدم بها تلك الخدمات، إلا أنها تستمد عموميتها من عدة أشياء تلخص في:

"عمومية المقتنيات: مقتنيات المكتبة العامة لا تتخصص في مجال موضوعي معين وإنما تشمل موضوعات كثيرة مثل الأدب واللغة والديانات... الخ، وعمومية المستفيدين: يقصد بذلك لا تمييز بين المستفيدين على أساس الجنس واللون، وعمومية تقديم الخدمات بالمجان: حيث إنها

تقدم خدماتها بالمجان للمواطنين المستفيدين إنه لا إكراه ولا إجبار ولا إكراه في ارتياد المكتبات العامة" (الاتحاد الدولي لجمعيات المكتبات ومؤسساتها، 2004م).

يتضمن البيان الرسمي للمكتبات العامة الصادر عن اليونسكو في العام 1994م أيضاً الآتي:

(<https://repository.ifla.org/handle/123456789/692>)

- 1- خلق وتقوية عادات القراءة لدى الأطفال منذ المراحل المبكرة من العمر.
- 2- دعم التعليم الفردي والذاتي فضلاً عن التعليم الرسمي على كافة المستويات.
- 3- تقديم فرص النمو الإبداعي الأفضل.
- 4- توسيع مدارك العقل ومن ثم تحفيز الإبداع والابتكار لدى الأطفال والشباب.
- 5- تشجيع التعرف على التراث الثقافي وتقديم الفنون والإنجازات والمستحدثات العلمية.
- 6- تقديم الوصول إلى التعبيرات الثقافية لكل فنون الأداء.
- 7- تشجيع الحوار بين الثقافات وتأييد التنوع الثقافي أو العرقي.
- 8- دعم التراث الشفوي.
- 9- تقديم خدمات معلومات كافية للمشروعات المحلية والجمعيات المحلية وجماعات الاهتمام المحلية.
- 10- توفير الدعم والمشاركة في برامج محو الأمية لجميع الفئات.

أهداف المكتبة العامة:

باعتبارها من مؤسسات المعلومات في المجتمعات الحديثة والمعاصرة تعلن المكتبات العامة وتنص في تشريعاتها ولوائحها فضلاً عن أدلتها ومطبوعاتها ونشراتها أن رسالتها هي بث وتقديم البيانات والمعلومات الموثقة والمناسب بالشكل المناسب وبالقدر المناسب للشخص المناسب في المكان المناسب. جدير بالذكر أن تحقيق رسالة المكتبة العامة وتجسيدها على أرض الواقع يتطلب ترتيب الركائز المناسبة ومن بينها وأهمها التشريعات واللوائح وما يتصل ويرتبط بها من معايير وأدلة وسياسات.

تلخص المكتبة العامة بدقة ووضوح أهدافها وغاياتها (بدر، أحمد، د.ت. ص20) في

الآتي:

- 1- إتاحة مصادر المعلومات المتوافرة مجاناً لجميع من يرغبون في الاطلاع دون أن تعترضهم في تحقيق ذلك أي حواجز مادية أو أي تدخل من قبل السلطات الرسمية.
 - 2- أن تعكس مقتنياتها احتياجات المجتمع الفعلية (الحالية) والمستقبلية.
 - 3- أن توفر إمكانات وخدمات البحث والتقانة الذاتية وذلك لمعاونة الفرد على النمو الثقافي طبقاً لاحتياجاته، واهتماماته، ورغباته، وقدراته.
 - 4- أن توفر خدمات حية ومتكاملة اجتماعياً من أجل نشر الأفكار والمعلومات بالمجتمع.
 - 5- المعاونة في تحقيق أهداف التعليم الرسمي؛ وذلك لأن المكتبة العامة تعمل على توسيع أفق الطلاب، وحل المشكلات التي تواجههم في دراساتهم النظامية.
 - 6- تشجيع عادة القراءة وغرسها لدى المواطنين عن طريق تقديم الخدمات والأوعية التي ترضي مختلف الأذواق والحاجات العامة والخاصة.
 - 7- تزود القراء بالمعلومات اللازمة لهم في تحديث أعمالهم في وظائفهم بالمجتمع، وفي إدارة شئونهم العلمية والعملية.
 - 8- أن تكون المكتبة أداة للتوعية والتطوير الثقافي والروحي وإعداد المواطن للمشاركة الإيجابية في المجتمع الذي يحيط به.
- وفي السياق نفسه أعلاه لخص محمد مجاهد الهلالي الأهداف العامة لأي مكتبة عامة في الأدوار التي تؤديها في التثقيف على كافة أنواعه ومستوياته التي تتمثل في التثقيف في التربية

والتعليم والتعلم، علاوة على الإعلام والحفاظ على التراث الوطني المادي وغير المادي؛ إضافة إلى تعليم المهارات انتهاءً بالتسلية والترفيه. (الهلاي، محمد، [http://www.arabien.net/al-](http://www.arabien.net/al-(php?nane_newsfile:article$siad:235,arabia-mag/modules.php)

التنظيم الإداري في المكتبات العامة:

التنظيم الإداري الغالب في المكتبات العامة هو التنظيم الهرمي، ويأتي على قمة البناء الهرمي مجلس إدارة أو ما يعادله ليقوم بدور رسم سياسة المكتبة. وبإلي مجلس الإدارة مدير المكتبة وهو المسؤول عن تنفيذ السياسة وإدارة المكتبة، وإدارة الخدمات والأنشطة التي يؤديها العاملون بالمكتبة. ويفضل أن يكون هنالك نائباً للمدير بالإضافة إلى سكرتارية، وعلى الرغم من تعدد طرق التنظيم الإداري سواء أكان وفقاً للوظيفة أو وفقاً لنوعية المعلومات أو وفقاً للمكان (المكتبة الرئيسة - المكتبة الفرعية) إلا أن الطريقة الشائعة هي التنظيم حسب الوظيفة أي اختيار واقتناء المجموعات والتنظيم الفني وخدمات المراجع والمعلومات والإعارة وما إلى ذلك وعادة يكون هناك رئيس لكل قسم. ومن الممكن أن يقسم كل قسم إلى عدد من الوحدات حسب ظروف المكتبة (الهجرسي، سعد. د. ت).

خدمات المستفيدين في المكتبات العامة:

الخدمات والأنشطة هي الصورة الأخيرة التي تبدو عليها المكتبة وهي الثمرة الحقيقية التي تجنيها المكتبة من وراء الجهود الكبيرة التي تبذلها في كل العمليات، فالمكتبة العامة هي التي تمتلك مبنى رائعاً في موقع متميز ومتناسب تماماً مع دورها في المجتمع، حتى لو اقتنت المكتبة أفضل المجموعات المناسبة وقامت بإعدادها فنياً فإن ذلك لا يساوي شيئاً إذا لم تقم المكتبة بدورها في تقديم الخدمات التي تلبي احتياجات جمهور المستفيدين التي تتمثل (بدر، أحمد، د. ت. ص 20) في:

- الإعارة بنوعها الداخلية والخارجية.
- خدمة المراجع والمعلومات.
- الخدمات السمعية والبصرية.
- التعاون مع المدارس في تلبية احتياجاتها في دعم المناهج الدراسية.

- خدمات القراء الجدد والمناطق الريفية.
- خدمات المعاقين والمرضى.
- خدمة الشباب والبالغين وكبار السن.
- خدمات الأطفال.
- الخدمات التي تقدم لربات البيوت.
- خدمات الترفيه والتسلية.
- الندوات والمحاضرات التثقيفية والتنموية.

استخدام تكنولوجيا المعلومات في المكتبة العامة:

يرجع الاهتمام باستخدام التكنولوجيا المعاصرة بالمكتبات العامة من أجل مواجهة مطلوبات احتياجات العصر وإضفاء عنصر الجاذبية لبرامج الأنشطة والخدمات التي تقدمها المكتبة لجميع فئات المستفيدين. وتمليكهم مهارات وقدرات عقلية تساعد في التعامل مع قضايا العصر خاصة قضية المعلومات (عبد الهادي، محمد فتحي د.ت)، وتتمثل تكنولوجيا المعلومات التي تستخدم في المكتبات العامة في أجهزة الحاسوب وملحقاته إضافة للنظام الآلي لإدارة المجموعات وشبكات المعلومات المحلية والشبكة الدولية للمعلومات وشتى أنواع مصادر المعلومات الإلكترونية (عبد الهادي، زين د.ت). من مظاهر استخدام التكنولوجيا في المكتبات العامة أيضاً في نظم إدارة المكتبة، ونظم الإعارة الذاتية، وقواعد البيانات، علاوة على ألعاب الفيديو والسينما الناطقة وتقنية الطابعات ثلاثية الأبعاد D3 كما توفر المكتبة العامة المصادر والمكتبة الإلكترونية وخدمة البريد الإلكتروني والخدمة المرجعية التفاعلية.

الدراسة الميدانية:

نشأة المكتبة العامة بمركز الفيصل الثقافي:

أسس مركز الفيصل الثقافي في إطار برنامج المسؤولية المجتمعية في بنك فيصل الإسلامي في العام 2013/3/19م بهدف تقديم خدمات تثقيفية وتعليمية وترويحية من خلال المكتبة العامة الورقية والإلكترونية ومكتبة الأطفال.

التعريف بالمكتبة العامة بمركز الفيصل الثقافي:

هي مكتبة عامة هجين hybrid library فيها تزاوج بين المكتبة التقليدية بمصادر معلوماتها الورقية والمكتبة الإلكترونية والرقمية والسمع بصرية وتقدم خدماتها لمختلف فئات المجتمع (أطفال، كبار، طلبة، أساتذة، باحثين، مهنيين، ربات منازل، وذوي الاحتياجات الخاصة الخ)، تستخدم أحدث النظم المكتبية وأدوات العمل في الإجراءات الفنية وأساليب الخدمات المقدمة للمستفيدين.

أ- الرسالة:

توفير وتقديم المعلومات الموثقة بالشكل المناسب (مصادر معلومات تقليدية والإلكترونية) وبالقدر المناسب (بيان، معلومة كتاب، مرجع) للشخص المناسب (جميع أفراد المجتمع بفئاته المختلفة) في المكان المناسب (داخل المكتبة وخارج المكتبة) والوقت المناسب (على مدار الساعة).

ب- الأهداف:

- إتاحة مصادر المعلومات المختلفة لجميع فئات المستفيدين.
- رفع المستوى العلمي والفني والوظيفي والثقافي والمهني للبيئة التي تخدمها وذلك من خلال اطلاعهم على ما هو جديد كل في مجال اختصاصه.
- المساهمة في حل مشكلات الفراغ عند المواطنين واستغلال الوقت فيما يفيد.
- ترقية الذوق العام لدى المستفيدين.

ج- الوظائف:

- 1-التدبير: بمعنى بناء مصادر المعلومات وتنميتها وإدارتها من خلال الاختيار والتزويد والتبادل والإهداء وغيرها من الأعمال والإجراءات ذات الصلة.

2- التيسير: بمعنى تنظيم مصادر المعلومات تنظيماً فنياً وتسهيل استخدامها من خلال الإجراءات الفنية كالفهرسة والتصنيف والتكشيف والتحليل بشكل تقليدي.

3- البث والتقديم: بث وتقديم الخدمات المعلوماتية التي تلي احتياجات المستفيدين وتحقيق أهدافهم ورغباتهم من خلال الخدمة المكتبية في أشكالها المختلفة.

د- بيئة العمل:

تتوفر بالمكتبة بيئة مناسبة من حيث:

1- المكان: تتوفر بالمكتبة سعة مناسبة للأعداد المتوقعة من المستفيدين مع نسبة إضاءة وتهوية معيارية مقارنة بمساحة المكتبة إضافة للهدوء التام.

2- الموقع: من السهل الوصول إليها موقعها الجغرافي في مدينة الرياض بالخرطوم على الشارع الرئيسي (شارع مكة).

3- الخدمات: تقدم خدمات متنوعة على مدار 12 ساعة في اليوم.

4- موظفي المكتبة: كادر مدرب ومؤهلة قادر على تلبية احتياجات وخدمات المستفيدين.

5- المبادرات: تتنوع المبادرات التي تتبناها المكتبة العامة بمركز الفصيل الثقافي وهي تغطي مبادرات مجتمعية تتمثل في دعم مكتبات المدارس وأنشطة المكتبات المدرسية، المساهمة في الدورات التدريبية وورش العمل والندوات.

مكونات المكتبة:

تتكون المكتبة من أربعة طوابق: في الطابق الأرضي يوجد الاستقبال وفي الطابق الثاني يوجد المكتب التنفيذي والمكتبة الإلكترونية ومكتب مدير المكتبة وقاعة المطالعة (قاعة الاطلاع) وفي الدور الثالث توجد مكتبة الأطفال وكفترية وقاعة الاطلاع والمذاكرة وفي الدور الرابع توجد قاعة للمذاكرة الجماعية وقاعة المحاضرات والسمنارات. أما الأثاث فتتوفر بالمكتبة مقاعد وطاولات متنوعة ومريحة. كما توفر المكتبة أجهزة الحاسوب والتصوير والبحث والاتصال بالإنترنت، إضافة لجهاز للإعارة الذاتية والإرجاع الذاتي، وأجهزة تأمين محتويات المكتبة.

الهيكل التنظيمي بمكتبة مركز الفيصل الثقافي:

يتكون الهيكل التنظيمي بالمكتبة من المدير العام ومدير المكتبة ومدير الفعاليات ومدير الشؤون المالية والإدارية، إضافة للأقسام الآتية: قسم الخدمة المكتبية وقسم الأطفال والمكتبة الإلكترونية وقسم التقنية وقسم الحسابات وقسم الفعاليات وقسم المعارض وقسم المناشط، الهيكل التنظيمي بالمكتبة هو الهيكل الوظيفي ويأخذ الشكل الهرمي.

مجموعات المكتبة العامة بمركز الفيصل الثقافي:

تحتوي المكتبة العامة بمركز الفيصل الثقافي على الآتي:

1- المكتبة الورقية:

يدرك الجميع حجم مشكلات القراءة وضعفها السائد وحجم التراجع المستمر في الاهتمام بالثقافة في دول العالم الثالث، ولا شك أن السودان ضمن منظومة دول العالم الثالث؛ ولا شك أن المكتبات بأنواعها المختلفة تشكل الأساس للثقافة والمعرفة وستبقى منارات للعلم والثقافات والتوثيق والمرجع لكل معلومة مما يتطلب وجود أشكال مختلفة من المكتبات بحسب الفئات المستهدفة. وتعد مكتبة العامة بمركز الفيصل الثقافي المؤسسة الثقافية والتعليمية والترويحية التي تقدم خدماتها لكافة فئات المجتمع دون تمييز للجنس أو المستوى العلمي فهي بحق جامعة الشعب تهب العلم لمن يقصدها، بل أصبحت تخرج من أسوارها وتقدم المعلومات والمعرفة من خلال شبكات الاتصالات الحديثة والمكتبات السيارة ومحطات الكتب أو الإعارة الجماعية. تحتوي المكتبة الورقية على (40000) ألف نسخة بواقع (38000) ألف عنوان في شتى مجالات المعرفة العلمية والثقافية.

2- المكتبة الإلكترونية:

تماشيا مع روح المواكبة والتطوير التي يسعى مركز الفيصل لتحقيقها تم تأسيس المكتبة الإلكترونية بالمركز والتي يمكن تعريفها بأنها مجموعة من مصادر المعلومات والبيانات والمعرفة الرقمية التي أحسن اختيارها وتنظيمها وتحليلها لتلبي حاجات الجمهور المستهدف تتكون من مجموعة من الكتب الإلكترونية ومواقع الإنترنت الموثوق بها.

أهداف المكتبة الإلكترونية:

- 1- توفير مصادر المعلومات الإلكترونية التي تناسب احتياجات المستفيدين.
 - 2- تعريف المستفيدين بالمصادر الإلكترونية المتاحة وإرشادهم وتوجيههم إلى كيفية الاستفادة منها.
 - 3- الإجابة عن أسئلة المستفيدين واستفساراتهم من خلال استخدام الوسائل الإلكترونية الحديثة.
 - 4- تهيئة بيئة مناسبة للتواصل الإلكتروني.
 - 5- إزالة حاجز الرهبة من التعامل مع المصادر الإلكترونية لدى المستفيدين.
- تحتوي المكتبة الإلكترونية بمركز الفيصل على العديد من مصادر المعلومات الإلكترونية التي يمكن تقسيمها إلى أربع مجموعات:

أولاً: مجموعة المصادر المقيدة التي تشمل:

أ- قاعدة معرفة للدوريات:

تتيح خدمة الدوريات العلمية في قاعدة للباحثين والمستفيدين إمكانية الوصول المباشر والدائم والمتجدد إلى النصوص الكاملة لآلاف المقالات والأبحاث والدراسات العلمية لـ 850 دورية علمية تقريراً إحصائياً التي تصدر عن جهات متنوعة مثلاً الجامعات مراكز الأبحاث والمعلومات ودوائر الإحصاءات العامة وغيرها في العالم العربي بثلاث لغات هي العربية والإنجليزية والفرنسية.

ب- قاعدة صندوق النقد الدولي (سابقاً):

يشمل الإحصاءات الإلكترونية لميزان المدفوعات والإحصاءات الإلكترونية المالية الحكومية.

ج- المكتبة الإلكترونية الأمريكية:

تحتوي على مجموعة كبيرة من المصادر عن التاريخ الأمريكي والثقافة والعلوم والأعمال التجارية يمكن الوصول إليها من خلال الفضاءات الأمريكية من كل أنحاء العالم.

د- قاعدة هناري في العلوم الطبية:

تحتوي على مجموعة كبيرة من المصادر المتخصصة في العلوم الطبية في المجالات ذات الصلة والاشتراك في هذه القاعدة بناءً على طلبات من المستفيدين.

ثانياً: مجموعة الأقراص المدمجة:

تحتوي المكتبة على حوالي 1000 قرص مدمج في مختلف حقول المعرفة وأشكالها.

ثالثاً: مجموعة الكتب الإلكترونية:

تحتوي المكتبة على حوالي 10000 كتاب إلكتروني في مختلف حقول المعرفة.

رابعاً: مجموعة المواقع ذات الصلة:

هي مجموعة من المواقع الإلكترونية ذات الصلة باحتياجات المستفيدين والتي يمكن الوصول إليها من خلال موقع المركز على الإنترنت www.fccsudan.org مواقع ذات صلة وتشمل على مواقع: مؤسسات الفصيل قواعد البيانات المتخصصة. تحميل الكتب. المكتبات الأكاديمية السودانية. تعليم اللغات ومحركات البحث والصحف المحلية والقنوات الفضائية. إضافة لمواقع التوظيف والمنح الدراسية والتدريبية.

خامساً: مكتبة الأطفال

أنشئت مكتبة الأطفال لتكون نواة لمركز متكامل يهدف إلى تنمية قدرات الأطفال على القراءة والاطلاع والبحث بالإضافة إلى تشجيعهم على الخلق والإبداع من خلال البرامج والأنشطة المختلفة تم افتتاحها في 2013/3/19م.

تهدف مكتبة الأطفال إلى تحقيق الأهداف التعليمية لدى الأطفال بتوفير مصادر معلومات تناسب مع احتياجاتهم وميولهم ورغباتهم، وغرس عادات القراءة لديهم منذ الصغر، كما تهدف إلى تطوير قدرات الطفل العقلية ومهاراته اللغوية والاتصالية والفنية والعلمية والاجتماعية؛ مما يساهم في البناء العقلي وتغذية الروح، ويساعد في تنشئة الطفل بأساليب علمية حديثة تدعم من عملية التعليم والتعلم المستمرين؛ وبالتالي تحقق أهداف التنمية المستدامة، وتهدف أيضاً في مساعدة الطفل على تكوين عادات واتجاهات اجتماعية سليمة كال تعامل والصداقة والهدوء واحترام الآخرين وحسن التعامل مع الكتاب والمعلومة، وتساهم أيضاً في توفير مواد ووسائل الترويج المختلفة كالقصص والمسرحيات والأفلام السينمائية وأفلام الكرتون الموجهة والألعاب التعليمية وبرمجيات الحاسوب الترفيهية والمساحات الواسعة التي تساعد الطفل على الحركة والانطلاق (تقدم الباحثة دراسة منفصلة عن مكتبات الأطفال بالتركيز على مكتبة الطفل بمركز الفيصل الثقافي*). وتعتمد المكتبة العامة بمركز الفيصل الثقافي على اللوائح والقوانين المتعارف عليها في تنظيم العمل داخل المكتبة التي يجب أن تحترم من قبل المستفيدين.

خدمات المستفيدين بالمكتبة العامة بمركز الفيصل الثقافي:

- 1- الإشراف والتوجيه والإرشاد لكيفية استخدام المكتبة والمحافظة على مقتنياتها.
- 2- التدريب على كيفية الوصول على أوعية المعلومات وطرق استخدامها واستخراج المعلومات منها وذلك لتنمية قدراتهم البحثية، وإكسابهم القدرات الذاتية للاعتماد على أنفسهم.
- 3- الإعارة الداخلية والخارجية بشروط سهلة وميسرة.
- 4- المكتبة المدرسية: خدمات مجانية تقدمها المكتبة للمدارس ومراكز الأطفال يتم بموجبها إعارة الجهة المعنية عدداً من الكتب لمدة محدودة تأخذ شكل مكتبة مصغرة بألوان جذابة عليها شعار المركز.

5- استخدام المكتبة المتنقلة للوصول للأماكن الطرفية مع تخصيص أيام للقراءة في الساحات والحدائق العامة في أوقات معينة وفي المناسبات المختلفة.

6- الفهرس الآلي للبحث في جميع مقتنيات المكتبة وهذا الفهرس متصل بعدد من الحاسبات للاستخدام الذاتي من قبل المستفيد من داخل المكتبة مع إتاحة الفهرس العام للمكتبة على الخط المباشر.

7- خدمة الاطلاع الداخلي بالمكتبة.

8- الاشتراك في قواعد بيانات مميزة وإتاحتها للمستفيدين داخل المكتبة وخارجها.

9- الخدمة المرجعية.

10- الإحاطة الجارية بالمقتنيات الجديدة.

11- خدمة التصوير والطباعة والمسح الضوئي.

12- خدمة الإنترنت.

13- الإعارة الآلية.

14- الندوات وورش العمل والبرامج التوعوية والأنشطة المختلفة.

النظام الآلي لإدارة المعلومات بالمكتبة العامة بمركز الفيصل:

النظام الآلي الذي تستخدمه المكتبة العامة بمركز الفيصل الثقافي هو نظام كوها الآلي المتكامل لإدارة المعلومات ونظام دي إسبيس لإدارة المحتوى الرقمي. وتوفر المكتبة العامة موضع الدراسة طريقتين للوصول للمعلومات داخل المكتبة وخارجها عن طريق الاشتراك في قواعد البيانات المتوفرة في المكتبة ويتم ذلك عن طريق:

- قواعد مفتوحة يمكن الوصول إليها في أي مكان وزمان.
 - قواعد مغلقة لا بد من الرجوع للمكتبة لكي يتم استخدامها.
- يتم التعامل داخل المكتبة من خلال الرد على أسئلة المستفيدين، كما تتيح المكتبة للمستفيدين الدخول لموقعها والبحث عن طريق الفهرس الآلي لمجموعة المكتبة أو في قواعد المعلومات المتاحة.

الدراسة الميدانية: وجهات نظر المستفيدين من خدمات المكتبة العامة بمركز الفيصل الثقافي

تهدف الدراسة الميدانية للتعرف على وجهات النظر من قبل المستفيدين من الخدمات التي تقدم لهم.

المبحث الأول: الخصائص العامة

منهجية التحليل:

- بيانات الدراسة اعتمدت على المصادر الأولية واشتملت على الاستبانة حيث جمعت من عينة ضمت طلاب وموظفين وأساتذة جامعات وأعمال حرة، وقد بلغ حجم العينة (170) مبحوثاً.
- استخدمت الدراسة في التحليل منهجية الوصف والتحليل لتحديد الخصائص العامة للمبحوثين من حيث النوع والمستوى التعليمي.... وغيرها. وقد تم ذلك في صورة جداول تكرارية ومقطعية ونسب ورسومات بيانية.
- لضبط الجودة في مراحل إدخال البيانات وتحليلها، اعتمدت الدراسة على:
- أسلوب الفحص العيني العشوائي (Random sample checking) للتأكد من دقة إدخال البيانات.
- التحليل الاستعلامي للبيانات (Exploratory Data Analysis -EDA) للتأكد من خلو البيانات من القيم الشاذة والمتطرفة.

- الجداول التقاطعية Cross tabulation تستخدم الجداول التقاطعية لتلخيص العلاقة بين متغيرين نوعيين.
توزيع أداة الدراسة:

جدول رقم (1) يوضح توزيع أداة جمع البيانات

المستبانات	الموزعة	المسترجعة	المستبعدة	المعتمدة
عدد الاستبيانات	175	173	2	170
النسبة	100.00	98.86	1.14	97.14

المصدر: إعداد الباحثة من بيانات الاستبانة 2022م.

يوضح الجدول أعلاه رقم (1) توزيع أداة جمع بيانات الدراسة حيث بلغ عدد الاستبيانات الموزعة لمرتادي المكتبة (175) استبانة، المسترجعة منها عددها (173)، التالف منها بلغت استبانتين (2)، وهي غير صالحة لأغراض التحليل فتم اعتماد عدد (170) استبانة بنسبة بلغت (97.14 %) صالحة للتحليل.

الخصائص العامة للعينة موضع الدراسة (مرتادي) المكتبة العامة بمركز الفيصل الثقافي:

جدول رقم (2 ، أ) يوضح التوزيعات التكرارية لأفراد العينة حسب النوع

النوع	العدد	النسبة
ذكور	103	60.6
إناث	67	39.4
الجملة	170	100.0

المصدر: إعداد الباحثة من بيانات الاستبانة 2022م.

من الجدول أعلاه يلاحظ أن (60.6 %) من أفراد العينة الذين يرتادون مكتبة مركز فيصل الثقافي ذكور بينما بلغت نسبة الإناث (39.4 %)، ولا يوجد تعليق من قبل الباحثة على ارتفاع نسبة الذكور مقارنة بالإناث؛ لأن توزيع الاستبانة على العينة المبحوثة تمّ بطريقة عشوائية.

جدول رقم (2 ، ب) التوزيعات التكرارية لأفراد العينة حسب المستوى التعليمي

التعليم	العدد	النسبة
أساس	0	0.0
ثانوي	12	7.1
جامعي	123	72.4
فوق الجامعي	35	20.6
الجملة	170	100.0

المصدر: إعداد الباحثة من بيانات الاستبانة 2022م.

من الجدول أعلاه يلاحظ أن (72.4 %) من أفراد العينة الذين يرتادون مكتبة مركز فيصل الثقافي مستواهم العلمي جامعي، و(20.6 %) منهم مستواهم العلمي فوق الجامعي، و(7.1 %) منهم مستواهم ثانوي، ويرجع هذا الأمر في الغالب للمستوى الراقي للمكتبة والذي يتمثل في التهوية والأثاث المريح إضافة للهدوء التام في صالات القراءة، كما توفر المكتبة أماكن للنقاش مما شجع رواد المكتبة على ارتيادها بصفة مستمرة، ويلاحظ أن نسبة طلاب الجامعة هم الأكثر مقارنة بالآخرين. وعند استفسار الباحثة لهم اتضح أن ما تم ذكره هو السبب الرئيسي لارتياذ المكتبة؛ لأن طبيعة المكتبة العامة بمركز فيصل الثقافي لا توفر أوعية متخصصة، ولكنها توفر مكتبة إلكترونية تحتوي على مصادر تلبي حاجاتهم من المعلومات.

جدول رقم (3) التوزيعات التكرارية لأفراد العينة حسب الوصف الوظيفي

الوظيفة	العدد	النسبة %
طالب جامعي	126	74.6

موظف	28	16.0
أستاذ جامعي	9	5.3
حر	7	4.1
الجملة	170	100.0

المصدر: إعداد الباحثة من بيانات الاستبانة 2022م.

من الجدول أعلاه رقم (3) يلاحظ أن (74.6%) من أفراد العينة الذين يرتادون مكتبة مركز فيصل الثقافي هم من الطلاب، و(16.0%) موظفين، و(5.3%) منهم أستاذ جامعي، وأخيراً (4.1%) منهم يمتحنون الأعمال الحرة، وقد أكد ذلك ما تم ذكره آنفاً أن أكثر رواد المكتبة هم الطلاب الجامعيون. وهذا يؤكد أن مكتبة مركز فيصل الثقافي توفر بيئة جاذبة للقراءة بما توفره جماليات المكتبة وموقعها ومصادر المعلومات المتنوعة الورقية والإلكترونية تلي حاجاتهم علاوة على الخدمات المتعددة التي تقدمها لمجتمع المستفيدين.

المبحث الثاني: معدل التردد

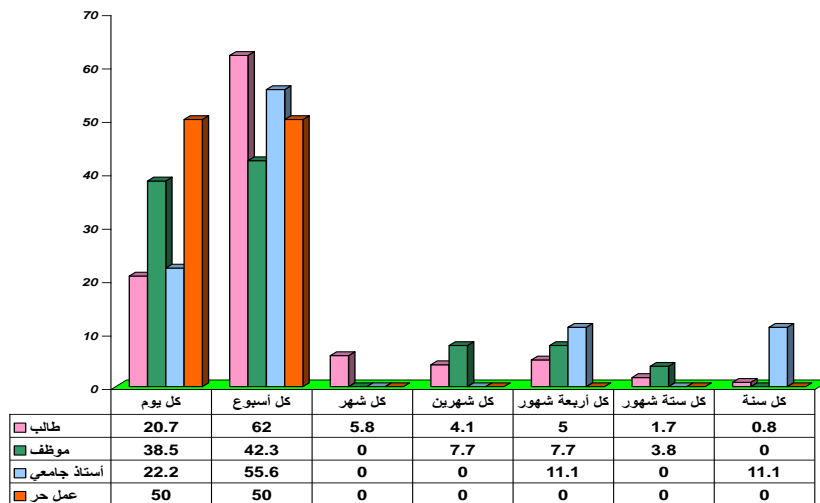
جدول رقم (4) يوضح معدل التردد على المكتبة

الفترة الزمنية	التكرار	النسبة	المسعى الوظيفي (%)			
			طالب	موظف	أستاذ جامعي	عمل حر
كل يوم	41	25.2	38.5	20.7	22.2	50.0
كل أسبوع	94	57.7	62.0	42.3	55.6	50.0
كل شهر	7	4.3	5.8	0.0	0.0	0.0
كل شهرين	7	4.3	4.1	7.7	0.0	0.0
كل أربعة أشهر	9	5.5	5.0	7.7	11.1	0.0
كل ستة أشهر	3	1.8	1.7	3.8	0.0	0.0
كل سنة	2	1.2	0.8	0.0	11.1	0.0
الجملة	163	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

المصدر: إعداد الباحثة من بيانات الاستبانة 2022م.

من الجدول أعلاه رقم (4) يلاحظ أن (57.7%) من أفراد العينة يرتادون مكتبة مركز فيصل الثقافي كل أسبوع، و(25.2%) منهم يرتادون المكتبة كل يوم، وأن (38.5%) من الطلاب يرتادون المكتبة كل يوم، و(62.0%) من الطلاب يرتادونها كل أسبوع، و(22.2%) من أساتذة الجامعات يرتادونها كل يوم و(55.6%) من أساتذة الجامعات يرتادونها كل أسبوع، ويلاحظ أيضاً أن نسبة الطلاب الجامعيين هي الأكثر تردداً على المكتبة؛ يرجع ذلك إلى البيئة الجيدة للمكتبة العامة بمركز الفيصل الثقافي.

شكل يوضح معدل التردد على المكتبة



أما فيما يخص الغرض من التردد على المكتبة يمكن توضيح ذلك في الجدول التالي رقم (5):

جدول رقم (5) الغرض من التردد على المكتبة

الأهداف	التكرار	النسبة	المسمى الوظيفي (%)			
			طالب	موظف	أستاذ جامعي	عمل حر
الاستعارة	3	1.8	0.8	3.8	0.0	14.3
البحث	35	20.7	17.5	23.1	55.6	28.6
قراءة الصحف والمجلات	5	3.0	2.4	3.8	0.0	0.0
مذاكرة الدروس وتحضير	24	73.4	78.6	69.2	33.3	57.1

الدروس						
أخرى	2	1.2	0.8	0.0	11.1	0.0
الجملة	69	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

المصدر: إعداد الباحثة من بيانات الاستبانة 2022م.

من الجدول أعلاه رقم (5) يلاحظ أن (73.4%) من أفراد العينة الهدف من ارتيادهم مكتبة مركز فيصل الثقافي لمذاكرة الدروس وتحضيرها، و(20.7%) منهم يرتادونها لهدف البحث العلمي في قواعد البيانات والمصادر الإلكترونية حيث توفر المكتبة مكتبة إلكترونية تحوى مصادر تلي احتياجات المستفيدين مثل: قاعدة بيانات هناري للعلوم الطبية وقاعدة معرفة المتخصصة في العلوم الإنسانية والتربوية، و(78.6%) من الطلاب يرتادون المكتبة لمذاكرة الدروس، و(69.2%) من الموظفين أيضاً يرتادونها لمذاكرة دروس، و(55.6%) من أساتذة الجامعات يرتادونها للبحث العلمي.

فيما يخص وجهات نظر أعضاء عينة الدراسة حول دوام عمل المكتبة يمكن توضيح ذلك وفقاً للآتي:

جدول رقم (6) يوضح وجهات نظر مرتادي المكتبة (عينة الدراسة) مع دوام عمل المكتبة

الدوام	التكرار	النسبة	المسمى الوظيفي (%)			
			طالب	موظف	أستاذ جامعي	عمل حر
مناسب	140	84.3	85.4%	85.2%	75.0%	71.4%
غير مناسب	26	15.7	14.6%	14.8%	25.0%	28.6%
الجملة	166	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

المصدر: إعداد الباحثة من بيانات الاستبانة 2022م.

من الجدول أعلاه رقم (6) يلاحظ أن (84.3%) من أفراد العينة الذين يرتادون المكتبة العامة بمركز الفيصل الثقافي أكدوا بأن دوام المكتبة مناسب بالنسبة لهم. وهناك عدد من أفراد العينة موضوع البحث والدراسة أوصوا بزيادة ساعات دوام المكتبة وغالباً لهذا الطلب علاقة بساعات دوام العمل بالنسبة للموظفين، وكذلك الحال بالنسبة للطلاب علماً بأن أقصى زمن لدوام المكتبة ينتهي في الساعة العاشرة مساءً.

قياس رضا المستفيدين عن الخدمات التي يتلقونها بالمكتبة موضوع الدراسة:

فيما يلي الجدول أدناه رقم (7) يوضح مدى رضا المستفيدين من الخدمات التي تقدم لهم:

جدول رقم (7) يوضح رضا المستفيدين عن خدمة الإعارة

درجة الرضا	التكرار	النسبة	المسعى الوظيفي (%)			
			طالب	موظف	أستاذ جامعي	عمل حر
مناسبة جداً	29	36.7	42.4%	25.0%	0.0%	33.3%
مناسبة	25	31.6	30.5%	16.7%	80.0%	33.3%
مناسبة إلى حد ما	18	22.8	22.0%	33.3%	20.0%	0.0%
غير مناسبة	7	8.9	5.1%	25.0%	0.0%	33.3%
الجملة	79	100.0	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

المصدر: إعداد الباحثة من بيانات الاستبانة 2022م.

من الجدول أعلاه رقم (7) يلاحظ أن (36.7%) من أفراد العينة الذين يرتادون مكتبة مركز فيصل الثقافي أكدوا أن عدد الكتب المعارة وخدمة الإعارة مناسبة جداً لهم وهم كالاتي: و(42.4%) من الطلاب يرون أن عدد الكتب مناسبة جداً، و(33.3%) من الموظفين يرونها مناسبة إلى حد ما، و(80.0%) من أساتذة الجامعات أكدوا أن عدد الكتب المعارة مناسب. أما فيما يخص وجهات نظرهم عن مدة الإعارة يمكن توضيح ذلك في الجدول رقم (8) أدناه:

جدول رقم (8) يوضح رضا المستفيدين عن مدة الإعارة

درجة الرضا	التكرار	النسبة	المسعى الوظيفي (%)			
			طالب	موظف	أستاذ جامعي	عمل حر
مناسبة جداً	18	28.6	37.0%	12.5%	0.0%	0.0%
مناسبة	31	49.2	41.3%	62.5%	66.7%	100.0%
مناسبة إلى حد ما	8	12.7	13.0%	12.5%	16.7%	0.0%
غير مناسبة	6	9.5	8.7%	12.5%	16.7%	0.0%
الجملة	63	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

المصدر: إعداد الباحثة من بيانات الاستبانة 2022م.

من الجدول أعلاه رقم (8) يلاحظ أن (49.2%) من أفراد العينة الذين يرتادون مكتبة مركز فيصل الثقافي أكدوا أن مدة الإعارة مناسبة لهم وهم كالاتي: (41.3%) من الطلاب يرون أن مدة إعارة الكتب مناسبة، و(62.5%) من الموظفين يرونها مناسبة كذلك، و(66.7%) من أساتذة الجامعات أكدوا أن مدة الإعارة مناسبة أيضاً. كما أضافوا أن إجراءات الإعارة مرنة علماً بأن المكتبة توفر خدمة الإعارة الذاتية الإلكترونية، كما يوضح الجدول رقم (9) رضا المستفيدين عن خدمة وإجراءات الإعارة.

جدول رقم (9) يوضح درجة رضا المستفيدين عن إجراءات الإعارة

درجة الرضا	التكرار	النسبة	المسعى الوظيفي (%)			
			طالب	موظف	أستاذ جامعي	عمل حر
مناسبة جداً	19	31.1	34.1%	37.5%	0.0%	33.3%
مناسبة	30	49.2	54.5%	25.0%	50.0%	33.3%
مناسبة إلى حد ما	6	9.8	4.5%	25.0%	33.3%	0.0%
غير مناسبة	6	9.8	6.8%	12.5%	16.7%	33.3%
الجملة	61	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

المصدر: إعداد الباحثة من بيانات الاستبانة 2022م.

من الجدول أعلاه رقم (9) يلاحظ أن (31.1%) مناسبة جدا لهم وأعلى نسبة كانت من نصيب الموظفين حيث بلغت (37.5%)، و(49.2%) مناسبة لهم. وأعلى نسبة من نصيب الطلاب حيث بلغت (54.5%)، و(9.8%) مناسبة إلى حد ما، و(9.8%) غير مناسبة لهم. ويلاحظ أن نسبة الرضا عن إجراءات الإعارة مرتفع جداً وهذا يدل على مرونة الخدمات وجودتها التي تقدم بالمكتبة موضوع الدراسة ويعزز ما ذهبت إليه العينة موضوع الدراسة وقوف الباحثة على تقديم الخدمة كما أن بالمكتبة نظاماً آلياً للإعارة مما أسهم في جودة الخدمة، ورضا المستفيدين عنها.

أما فيما يخص الخدمة المرجعية والإرشادية يمكن توضيح ذلك في الجدول رقم (10) أدناه:

جدول رقم (10) يوضح رضا المستفيدين من الخدمة المرجعية والإرشادية بالمكتبة

تقديم الخدمات	التكرار	النسبة	المسمى الوظيفي (%)			
			طالب	موظف	أستاذ جامعي	عمل حر
نعم	116	83.5	83.8%	77.8%	88.9%	83.3%
لا	23	16.5	16.2%	22.2%	11.1%	16.7%
الجملة	39	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

المصدر: إعداد الباحثة من بيانات الاستبانة 2022م.

من الجدول أعلاه رقم (10) يلاحظ أن (83.5%) من أفراد العينة الذين يرتادون المكتبة العامة بمركز فيصل الثقافي أكدوا أن المكتبة تقدم خدمات مرجعية وإرشادية ممتازة حققت حاجتهم وأرشدتهم لما يحتاجون إليه وجاءت كالآتي: (83.8%) من الطلاب، و(77.8%) من الموظفين، و(88.9%) من أساتذة الجامعات أكدوا أن المكتبة تقدم خدمات مرجعية وإرشادية مميزة؛ يرجع ذلك إلى التنوع في المجموعات والتنوع في الخدمات والتنوع في المصادر

الإلكترونية، علاوة على موقع المكتبة وقربه من خطوط المواصلات العامة، وبيئة المكتبة العامة المميزة التي تتسم بالهدوء وتنوع القاعات وتنوع القاعات إلى قاعات مناقشات عامة.

الصعوبات التي تواجه العينة موضوع الدراسة عند البحث عن المعلومات:

جدول رقم (11) يوضح الصعوبات في البحث عن مصادر المعلومات التي تواجه العينة موضوع الدراسة

صعوبة البحث	التكرار	النسبة	المسمى الوظيفي (%)			
			طالب	موظف	أستاذ جامعي	عمل حر
توجد	28	19.3	20.2%	25.0%	0.0%	16.7%
لا توجد	117	80.7	79.8%	75.0%	100.0%	83.3%
الجملة	145	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

المصدر: إعداد الباحثة من بيانات الاستبانة 2022م

من الجدول أعلاه رقم (11) يلاحظ أن (80.7%) من أفراد العينة الذين يرتادون المكتبة العامة بمركز الفيصل الثقافي أكدوا أنه لا توجد صعوبة في البحث عن مصادر المعلومات، و(79.8%) من الطلاب أكدوا أنه لا توجد صعوبة في البحث عن مصادر المعلومات، و(75.0%) من الموظفين أيضاً أكدوا عدم وجود صعوبة، وجميع من أفراد العينة من أساتذة الجامعات أكدوا أنه لا توجد صعوبة في البحث عن مصادر المعلومات. يلاحظ أن هناك نسبة بلغت (19.3%) ذكرت بأن هناك صعوبات تواجههم إلا أنها ضعيفة في مقابلة الذين ذكروا بعدم وجود صعوبات. وقد وقفت الباحثة على عينة من ذكروا بأن هناك صعوبات تمثلت في ضعف معرفتهم باستخدام تكنولوجيا المعلومات، وأحياناً الرهبة من تقديم الأسئلة والاستفسارات لمقدمي الخدمة.

جدول رقم (12) يوضح مدى توفر وملائمة المصادر الإلكترونية بالمكتبة من وجهة نظر المستفيدين

المصادر الإلكترونية	التكرار	النسبة	المسمى الوظيفي (%)			
			طالب	موظف	أستاذ جامعي	عمل حر
نعم	75	50.3	45.9%	54.2%	88.9%	50.0%
لا	74	49.7	54.1%	45.8%	11.1%	50.0%
الجملة	149	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

المصدر: إعداد الباحثة من بيانات الاستبانة 2022م.

من الجدول أعلاه رقم (12) يلاحظ أن (50.3%) من أفراد العينة الذين يرتادون مكتبة مركز فيصل الثقافي أكدوا أن المكتبة توفر مصادر إلكترونية، ونسبة (49.7%) من عينة الدراسة ذكروا بأن المكتبة لا توفر المصادر الإلكترونية التي تتناسب مع احتياجاتهم وهذا يتطلب المزيد من الدراسات حول احتياجات المستفيدين علاوة على التسويق والتدريب الجيد عن المصادر أحياناً توجد مصادر إلكترونية لكن لا يوجد تسويق جيد لها، وكذلك لا يوجد تدريب بغرض الاستخدام الفاعل.

فيما يلي يوضح الجدول أدناه رأي المستفيدين عن المكتبة الإلكترونية من حيث وجودها وعدم وجودها:

جدول رقم (13) يوضح رأي المستفيدين في المكتبة الإلكترونية

مكتبة إلكترونية	التكرار	النسبة	المسمى الوظيفي (%)			
			طالب	موظف	أستاذ جامعي	عمل حر
توجد	75	51.4	46.7%	60.0%	88.9%	50.0%

لا توجد	71	48.6	%53.3	%40.0	%11.1	%50.0
الجملة	146	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

المصدر: إعداد الباحثة من بيانات الاستبانة 2022م.

من الجدول أعلاه يلاحظ أن (51.4%) من أفراد العينة الذين يرتادون مكتبة مركز فيصل الثقافي أكدوا أنه توجد مكتبة إلكترونية، و(53.3%) من الطلاب أكدوا أنه لا توجد مكتبة إلكترونية وفي الغالب يرجع ذلك لعدم معرفتهم باستخدام المكتبة الإلكترونية، و(60.0%) من الموظفين أكدوا أنه توجد مكتبة إلكترونية، و(88.9%) من أساتذة الجامعات أكدوا أنه فعلاً توجد مكتبة إلكترونية. يلاحظ من الجدول رقم (13) والجدول الذي سبقه رقم (12) أن المصادر والمكتبة الإلكترونية بالمكتبة العامة بمركز فيصل الثقافي تحتاج المزيد من التعريف بها، والمزيد من التنوع في المصادر والاهتمام بالمصادر الإلكترونية باللغة العربية علاوة على تدريب المستفيدين في كيفية الاستخدام.

جدول رقم (14) الاستخدام الشخصي للمكتبة الإلكترونية من قبل المستفيدين عينة الدراسة

استخدام المكتبة الإلكترونية	التكرار	النسبة	المسمى الوظيفي (%)			
			طالب	موظف	أستاذ جامعي	عمل حر
استخدم	77	55.0	%48.0	%68.2	%88.9	%83.3
لا استخدم	63	45.0	%52.0	%31.8	%11.1	%16.7
الجملة	140	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

المصدر: إعداد الباحثة من بيانات الاستبانة 2022م

من الجدول أعلاه رقم (14) يلاحظ أن (55.0%) من أفراد العينة الذين يرتادون مكتبة مركز فيصل الثقافي أكدوا أنهم يستخدمون المكتبة الإلكترونية بأنفسهم، و(52.0%)

من الطلاب أكدوا أنهم لا يستخدمون المكتبة الإلكترونية بأنفسهم، و (68.2%) من الموظفين أكدوا أنهم يستخدمون المكتبة الإلكترونية بأنفسهم، و (88.9%) من أساتذة الجامعات أكدوا أنهم فعلاً يستخدمون المكتبة الإلكترونية بأنفسهم وفي المقابل نسبة (63%) لا تستخدم المكتبة الإلكترونية بأنفسهم مما يتطلب مضاعفة الجهود من قبل مقدمي الخدمة بالمكتبة والمزيد من الدورات التدريبية.

أما فيما يخص الصعوبات التي تواجه العينة موضوع الدراسة يمكن توضيح ذلك في التحليل الإحصائي أدناه:

جدول رقم (15) يوضح الأوساط الحسابية للصعوبات التي تواجه المبحوثين عند البحث عن المعلومات المطلوبة

الصعوبات	العدد	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
عدم تمكنهم من استخدام فهرس المكتبة	24	4.88	1.918
عدم كفاية زمن دوام المكتبة	22	4.59	2.443
النقص في عدد الموظفين	22	4.45	2.304
عدم وجود أدلة أو لوحات إرشادية	24	4.13	1.825
قصور مجموعات المكتبة عن تلبية الاحتياجات	21	4.00	1.871
عدم معرفتهم بتنظيم مجموعات المكتبة على الأرفف	21	4.00	1.517
عدم توفير خدمة الاستنساخ (التصوير) بصفة مستمرة	21	3.62	2.202

المصدر: إعداد الباحثة من بيانات الاستبانة 2022م.

من الجدول رقم (15) أعلاه يلاحظ أن الصعوبات التي تواجه الباحثين مرتبة من أكثر الصعوبات إلى أقل الصعوبات، يلاحظ أن أكثر الصعوبات تتمثل في عدم تمكن العينة المبحوثة لاستخدام فهرس المجموعات بالمكتبة، وأقل الصعوبات هي عدم توافر خدمة الاستنساخ (التصوير) في المكتبة بصفة مستمرة.

فيما يخص رضا المستفيدين عينة الدراسة عن موظفي المكتبة يمكن توضيح ذلك في الجدول أدناه:

جدول رقم (16) يوضح مدى رضا المستفيدين عن موظفي المكتبة

درجة الرضا	التكرار	النسبة	المسمى الوظيفي (%)			
			طالب	موظف	أستاذ جامعي	عمل حر
راضي جداً	97	61.4	60.0%	69.2%	55.6%	57.1%
راضي	42	26.6	30.4%	15.4%	11.1%	28.6%
راضي إلى حد ما	18	11.4	8.7%	15.4%	33.3%	14.3%
غير راضي	1	0.6	0.9%	0.0%	0.0%	0.0%
الجملة	158	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

المصدر: إعداد الباحثة من بيانات الاستبانة 2022م

من الجدول رقم (16) أعلاه يلاحظ أن (61.4%) من أفراد العينة الذين يرتادون المكتبة العامة بمركز الفيصل الثقافي أكدوا أنهم راضون جداً عن موظفي المكتبة، و(60.0%) من الطلاب أكد أنهم راضون جداً عن موظفي المكتبة، و(69.2%) من الموظفين راضون جداً عن موظفي المكتبة، و(55.6%) من أساتذة الجامعات أكدوا أنهم أيضاً راضون جداً عن موظفي المكتبة.

فيما يخص رضا المستفيدين عينة الدراسة عن التجهيزات المعينة يمكن توضيح ذلك في الجدول أدناه:

جدول رقم (17) يوضح درجة رضا المستفيدين عن التجهيزات المعينة على توفير الراحة للقراءة والاطلاع

درجة الرضا	التكرار	النسبة	المسمى الوظيفي (%)			
			طالب	موظف	أستاذ جامعي	عمل حر
راضي جداً	109	69.0	70.7%	68.0%	44.4%	71.4%

راضي	35	22.2	%25.0	%8.0	%33.3	%14.3
راضي إلى حد ما	14	8.9	%4.3	%24.0	%22.2	%14.3
غير راضي	0	0.0	%0.0	%0.0	%0.0	%0.0
الجملة	158	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

المصدر: إعداد الباحثة من بيانات الاستبانة 2022م.

من الجدول رقم (17) أعلاه يلاحظ أن (%69.0) من أفراد العينة الذين يرتادون مكتبة مركز فيصل الثقافي أكدوا أنهم راضون جداً عن التجهيزات المعينة على القراءة والاطلاع وكانت النسب موزعة كالآتي: (%70.7) من الطلاب أكدوا أنهم راضون جداً عن التجهيزات، (%68.0) من الموظفين راضٍ جداً عن التجهيزات، و(%44.4) من أساتذة الجامعات أكدوا أنهم أيضاً راضون جداً عن التجهيزات المعينة على القراءة والاطلاع المكتبة.

فيما يخص المقترحات التي تسهم في تطوير وتجويد وتأكيد جودة الخدمات التي تقدمها المكتبة العامة بمركز الفيصل الثقافي يمكن أن توضح في الآتي:

جدول رقم (18) يوضح التوزيعات التكرارية للمقترحات المقدمة من العينة موضع الدراسة لتطوير الخدمات بالمكتبة

النسبة %	العدد	المقترحات
17	29	المحافظة على بيئة المكتبة.
13	22	توفير المصادر الإلكترونية
11	18	توفير الكتب العلمية المتخصصة
6	11	الاهتمام بالكافتيريا
8	14	توفير مكان مريح للصلاة
24	41	زيادة ساعات الدوام اليومي
13	22	توفير وسائل ترفيه أكثر ومصادر معلومات حرة
8	13	الخدمات كافية
100.0	170	الجملة

المصدر: إعداد الباحثة من بيانات الاستبانة 2022م.

من الجدول أعلاه رقم (18) يلاحظ أن (24%) من أفراد العينة أكدوا أن أهم المقترحات هي زيادة ساعات الدوام اليومي. وتلي ذلك المحافظة على بيئة المكتبة بنسبة بلغت (17%) علاوة على توفير المصادر الإلكترونية والكتب العلمية المتخصصة والمصادر الحرة وهي جميعها مقترحات تهدف إلى تجويد الخدمة من قبل العينة موضوع الدراسة.

الخاتمة:

ناقشت الدراسة خدمات المستفيدين التي تقدم بالمكتبة العامة بمركز الفيصل الثقافي باعتباره من المراكز التي تتبع للمؤسسات الخاصة (بنك فيصل الإسلامي) وهي تجربة فريدة في السودان. من خلال الدراسة اتضح أن المكتبة العامة تؤدي خدمات مميزة في ظل النقص الحاد في المكتبات العامة في السودان؛ ومما يتطلب الدراسات المتعمقة عن الأدوار التي تقوم بها المكتبة العامة بمركز الفيصل وهذا بدون أدنى شك فتح جديد للمؤسسات الخاصة تجاه المجتمع السوداني.

توصلت الدراسة إلى نتائج من خلال تحليل آراء المستفيدين وتطبيق المبادئ والمؤشرات التي تبنتها الدراسة إلى الآتي:

- حققت المكتبة العامة بمركز الفيصل الثقافي الأهداف التي تبنتها.
- تتوافق خدمات المستفيدين بمكتبة مركز الفيصل الثقافي مع المبادئ والمؤشرات التي تبنتها الدراسة ومبادئ منظمة اليونسكو.
- الرضا شبه التام من قبل المستفيدين من الخدمات التي تقدمها المكتبة موضع الدراسة.

التوصيات:

- أن يتبنى بنك فيصل الإسلامي تأسيس المزيد من المكتبات العامة بالسودان.
- التنوع في مصادر المعلومات المتخصصة.

- العمل على توسعة المبنى مقارنة بعدد السكان مراعاة معيار المباني في المكتبات العامة مع عدد السكان.
- أن تحذو مؤسسات القطاع الخاص نهج بنك فيصل الإسلامي في مسؤوليتها الاجتماعية تجاه المجتمع السوداني بتأسيس المكتبات العامة.

المصادر والمراجع

- أبو الزين، آمنة عبدالله. تخطيط خدمة مكتبة عامة لولاية الخرطوم: المتطلبات التجهيزية والتنفيذية / آمنة عبد الله أبو الزين؛ إشراف عبد الرحمن النصري حمزة. - أم درمان: جامعة أم درمان الإسلامية، كلية الآداب، قسم علوم المكتبات والمعلومات، 162 ورقة، رسالة ماجستير 1999م.
- الاتحاد الدولي لجمعيات المكتبات ومؤسساتها. خدمات المكتبة العامة وتطورها في ضوء المبادئ التوجيهية للاتحاد الدولي لجمعيات المكتبات ومؤسساتها. اليونسكو قام بإعدادها فريق عمل برئاسة فيليب جيل من شعبة المكتبات العامة بالاتحاد الدولي لجمعيات المكتبات ومؤسساتها - الرياض: مكتبة الملك عبد العزيز، 2004م.
- بدر، أحمد. المكتبات العامة. القاهرة: دار المريخ، د.ت.
- حمودة، بوزرع. مستقبل المكتبات العامة في عصر الإنترنت: دراسة استشرافية. متاح على الرابط: <http://tinyurl.com/4s7x8hvz>
- سنهوري، نادية أحمد الطيب الريح. تخطيط القوى العاملة لخدمات المكتبات والمعلومات بالسودان / نادية أحمد الطيب الريح سنهوري؛ إشراف عبد الرحمن النصري حمزة. - أم درمان: جامعة أم درمان الإسلامية، كلية الآداب، قسم علوم المكتبات والمعلومات، 168 ورقة، رسالة ماجستير غير منشورة، 1999م.
- صالح، التجاني إبراهيم. تقويم خدمات المستفيدين بالمكتبات العامة السودانية: دراسة تطبيقية على مكتبة القبة الخضراء العامة إشراف قاسم عثمان نور. - أم درمان: جامعة أم درمان الإسلامية، كلية الآداب، قسم علوم المكتبات والمعلومات، 187 ورقة، رسالة ماجستير غير منشورة، 2000م.
- صالح، عبد القادر قسم السيد محمد. خدمات المكتبات العامة بالسودان: دراسة حالة مكتبة البشير الريح العامة / عبد القادر قسم السيد محمد صالح؛ إشراف قاسم عثمان نور. - أم درمان: جامعة أم درمان الإسلامية، كلية الآداب، قسم المكتبات والمعلومات، 201 ورقة، رسالة ماجستير غير منشورة، 2004م.
- الطيب، قاسم الطيب. تقويم مجموعات المكتبات العامة بولاية الخرطوم من وجهة نظر المستفيدين منها / قاسم الطيب إبراهيم الطيب؛ إشراف السر عبد

- الفضيل سليم. أم درمان: جامعة أم درمان الإسلامية، معهد بحوث ودراسات العالم الإسلامي، قسم المكتبات والمعلومات، 107 ورقة، رسالة ماجستير غير منشورة، 2005م.
- عبد المنان، مها عباس. المكتبات العامة والمدرسية بين الأنشطة التقليدية ومتطلبات العصر/ مها عباس عبد المنان؛ إشراف: الرضية آدم محمد – الخرطوم: جامعة النيلين، كلية الآداب، قسم علوم المعلومات والمكتبات، رسالة ماجستير غير منشورة، 2004م.
- عبد الهادي، محمد فتحي، جمعة، نبيلة. المكتبات العامة. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 2001م.
- عبد الهادي، زين الدين. المكتبات العامة – تنظيمها – خدماتها الحديثة في ضوء الإنترنت. ابيسكو. ع 10، د.ت.
- عبد الهادي، محمد فتحي. تكنولوجيا المعلومات في المكتبات ومراكز المعلومات العربية. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، د.ت.
- محمد، معز الياس عباس. واقع المكتبات العامة في مملكة البحرين وتوقعات المستقبل / معز الياس عباس محمد؛ إشراف: عباس الشاذلي عوض الكريم. – الخرطوم: جامعة النيلين، كلية الآداب، قسم علوم المعلومات والمكتبات، رسالة ماجستير غير منشورة، 2006م.
- نصر الله، عماد رزق. تطبيق إدارة الجودة الشاملة في إدارة المكتبات العامة بمحافظات غزة برنامج مقترح / عماد رزق نصر الله؛ إشراف: د. عباس الشاذلي عوض الكريم. الخرطوم: جامعة النيلين، كلية الآداب، قسم علوم المعلومات والمكتبات، رسالة ماجستير غير منشورة، 2006م.
- الهجرس، سعد محمد. المكتبات العامة والمعلومات: أسس علمية حديثة ومدخل منهج عربي. الرياض: دار المريخ محمد فتحي عبد الهادي، نبيلة جمعة. المكتبات العامة. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 2001م.
- الهاللي، محمد مجاهد بن يوسف. تشريعات ولوائح العمل في المكتبات العامة: الأطر العامة، متوفر على الرابط <http://tinyurl.com/2e3393f6>