

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 مباشرة لها من الجهات الرسمية. وهذا ما جعل بعض من المؤسسات في القطاع الخاص تبني تأسيسها في إطار مسؤوليتها المجتمعية؛ من تلك المؤسسات بنك فيصل الإسلامي بالسودان وتفرعاته 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 منا: أن يتبنى بنك فيصل الإسلامي تأسيس المزيد من المكتبات العامة بالسودان. أن تحدو مؤسسات القطاع الخاص نحو بنك فيصل الإسلامي في مسؤوليتها الاجتماعية تجاه المجتمع السوداني بتأسيس المكتبات العامة.

الكلمات المفتاحية: مركز الملك فصل، 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:

تُعد المكتبة العامة جامعة الشّعب وهي إحدى ثمرات الديمقراطية والتعليم والتعلم الحر والمقياس الحقيقي لرقي 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، وتُعد المكتبات العامة أهم أنواع المكتبات وربما أكثرها عدداً، وهي مكتبة للجميع تكون في منطقة معينة يقصدها القاطنوون في المنطقة طلباً للثقافة والعالم والمعرفة، لاسيما أن المكتبة العامة عنصر مهم في بناء قيم المجتمعات وثقافاتها وفكرها.

تكمّن مشكلة الدراسة وتساؤلاتها في: المكتبات العامة مؤسسات غير ربحية وبالتالي 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، تبنّت 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 الفيصل الثقافي تتبع معايير التقييم في خدمات المستفيدين إضافة لمعايير تأسيس المكتبات العامة؟ وتتفّرع من هذا السؤال التساؤلات التالية: هل ما قام به بنك فيصل تجاه تأسيس المكتبات العامة يعد نموذجاً يمكن أن تتحذّله المؤسسات الخاصة الأخرى؟ هل هناك خطة موضوعة من جانب القائمين على أمر المكتبة العامة بمركز الفيصل الثقافي تسهم في تحقيق أهداف المكتبات العامة؟ وهل يتم عمل خريطة زمنية محددة لتحقيق الأهداف؟ هل هناك تقويم دوري يجري على فاعليات مكتبة الفيصل الثقافي من خلال خريطة الأهداف الموضوعة؟ هل مبادئ التقييم ومؤشراته التي تبنيها الدراسة يتم تطبيقها في المكتبة موضوع الدراسة؟ تهدف هذه الدراسة إلى: التعرّف 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 تلبية احتياجات مجتمع المستفيدين المتعددة من المكتبات العامة. التعرّف على مدى تأثير خطط واستراتيجيات بناء المجموعات بآراء المستفيدين واحتياجاتهم مع ضرورة تحديد هل هذا التحول موجه ومحاط له أم أنه مصادفة ومجاراة لروح العصر الحالي؟

تبعد أهمية هذه الدراسة من كونها عملية تقويم مسيرة مركز الفيصل الثقافي ووضعيتها باعتبارها مؤسسة تتبع للقطاع الخاص، وتعمل على خدمة المجتمع السوداني، وتسمم في رفد وبناء ثقافة أجياله وتحضيرهم، وتعد أيضاً عنصراً مهماً في تنميتهما حيث إن تقديم الخدمات والأنشطة المختلفة بدون تقويم لها لم يعد كافياً، إذ لا بد من دراسة تقييمية وتقويمية تعمل على تصحيح المسار في حالة انحراف المؤسسات عن هدفها الرئيسي مع وجود معطيات حديثة وتيارات معاكسة تؤثر على سيرها وتوجهها إلى طرق مختلفة. استخدمت الدراسة المنهج المسيحي بشقيه 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 موضوع 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 مقترن، 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 المقترن لتطبيق إدارة الجودة الشاملة (نصر الله، عماد، 2006).
- 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 ومتتطور في عالم المعلومات وما يتطلبه من العصر الحالي لمواكبته (عبد المنان، مها، 2004).

- 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 مقتراحه للقوى العاملة لخدمات المكتبات والمعلومات بالسودان (سنهوري، نادية، 1999).
- دراسة معز إلياس عباس محمد بعنوان: واقع المكتبات العامة في مملكة البحرين وتوقعات المستقبل. ناقشت الدراسة الخدمة المكتبية بكل عناصرها التي تمثل في الموقع والمباني والمساحة والأثاثات والتجهيزات والنظم الإدارية والمالية والمجتمعات والخدمات المكتبية والمستفيدين والدعوة المكتبية والعلاقات المكتبية وتقنية المعلومات مقارنة بالمعايير المهنية الحديثة (محمد، معز، 2006).
- 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 مقتراحه لإنشاء خدمة مكتبة عامة بولاية الخرطوم (أبو الزين، آمنة، 1999).
- 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 المتربدين على المكتبة هم طلاب الجامعات والمعاهد العليا، وأنهم يتربدون لاستذكار الدروس فقط (صالح، التجاني، 2000).

- 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 أطروحة مفهوم وأهداف وظائف وخدمات ومعايير المكتبات العامة ونشأتها وتطورها في السودان (صالح، عبد القادر، 2004م).
- بينما جاءت دراسة بوذرع حمودة بعنوان: مستقبل المكتبات العامة في عصر الإنترن特: دراسة استشرافية. جاءت مشكلة الدراسة من خلال مشهد وثائقى يتمثل في تنامي استخدام التكنولوجيات الحديثة وشبكة الإنترن特 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 الإنترنوت وخدماتها على تحجيم دور المكتبات العامة والغاءها. وتوصلت الدراسة إلى: الإنترنوت لا يشكل بديلاً للمكتبات العامة. التكنولوجيا الحديثة وشبكة الإنترنوت 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 وتمويلها 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 تعدُّ من أهم الوسائل التي تعين على نشر المعرفة والارتقاء بمستوى الفن والثقافة في البيئة (الاتحاد الدولي

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

يلاحظ أن تعريفات المكتبات العامة بصفة عامة والتعرifات أعلى 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 المساعدة لها ومصادرها سواءً كانت عامة أم خاصة.
- 3- ترتبط المكتبة العامة بالبيئة التي توجد بها سواءً كانت محافظة، أو مدينة بأكملها، أو أحد أحياها، 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 كانت بيئة زراعية أم صناعية.
- 4- المكتبة العامة هي المكان الذي يرتاده الفرد دون إجبار أو دون إكراه وإنما من تلقاء نفسه.

وقد نصَّ 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 تتلخص 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

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

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

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

- 1- خلق وتنمية 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 وتبصر في تشعرياتها ولوائحها فضلاً عن أدليتها ومطبوعاتها ونشراتها 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. ص 20) في الآتي:

- 1- إتاحة مصادر المعلومات المتوافرة مجاناً لجميع من يرغبون في الاطلاع دون أن يتعارضون 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 لمساعدة الفرد على النمو الثقافي طبقاً لاحتياجاته، واهتماماته، ورغباته، وقدراته.
- 4- أن توفر خدمات حية ومتکاملة 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 وال حاجات العامة والخاصة.
- 7- تزود القراء بالمعلومات اللازمة لهم في تحديث أعمالهم في وظائفهم بالمجتمع، وفي إدارة شؤونهم 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 بالتسليمة والترفيه. (الهلاوي، محمد، -
[http://www.arabien.net/al-newsfile:article\\$siad:235,arabia-mag/modules.php?nane](http://www.arabien.net/al-newsfile:article$siad:235,arabia-mag/modules.php?nane)

التنظيم الإداري في المكتبات العامة:

التنظيم الإداري الغالب في المكتبات العامة هو التنظيم الهرمي، ويأتي على قمة البناء مجلس إدارة أو ما يعادله ليقوم بدور رسم سياسة المكتبة. ويليه مجلس الإدارة مدير المكتبة وهو المسئول عن تنفيذ السياسة وإدارة المكتبة، وإدارة الخدمات والأنشطة التي يؤديها العاملون بالمكتبة. ويفضل أن يكون هناك نائباً للمدير بالإضافة إلى سكرتارية، وعلى الرغم من تعدد طرق التنظيم الإداري سواءً 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 الفي 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 الحقيقة التي تجنيها المكتبة من وراء الجهد الكبيرة التي تبذلها في كل العمليات، فالمكتبة العامة هي التي تمتلك مبنى رائعاً في موقع متميز ومتنااسب 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 بنوعيها 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. وتمليكم مهارات وقدرات عقلية تساعدهم في التعامل مع قضايا العصر خاصة قضية المعلومات (عبد الهادي، محمد فتحي د.ت)، وتتمثل تكنولوجيا المعلومات التي تستخدم في المكتبات العامة في أجهزة الكمبيوتر وملحقاته إضافة للنظام الآلي لإدارة المجموعات وشبكات المعلومات المحلية والشبكة الدولية للمعلومات وشقي 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 علىألعاب 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 2013/3/2013م بهدف تقديم خدمات تثقيفية وتعلمية 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 وتقديم خدماتها لمختلف فئات المجتمع (أطفال، كبار، طلبة، أساتذة، باحثين، مهنيين، ربات منازل، ذوي 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 والفنى والوظيفي والثقافي والمهنى للبيئة التى تخدمها وذلك من خلال اطلاعهم على ما هو جديد كل فى مجال اختصاصه.
- المساهمة فى 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-التيسيير: بمعنى تنظيم مصادر المعلومات تنظيما فنيا وتسهيل استخدامها من خلال الإجراءات الفنية كالفهرسة والتصنيف والتكييف والتحليل بشكل تقليدي.

3-البث والتقديم: بث وتقديم الخدمات المعلوماتية التي تلبي احتياجات المستفيدين وتحقق 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 ومؤهل قادر على تلبية احتياجات وخدمات المستفيدين.

5- المبادرات: تتنوع المبادرات التي تتبناها المكتبة العامة بمركز الفيصل الثقافي وهي تغطي مبادرات مجتمعية تمثل 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 وقاعه المطالعة (قاعه الاطلاع) وفي الدور الثالث توجد مكتبة الأطفال وكفتريا وقاعه الاطلاع والمذاكرة وفي الدور الرابع توجد قاعه للمذاكرة الجماعية وقاعه المحاضرات والسمنارات. أما الأثاث فتتوفر بالمكتبة مقاعد وطاولات متنوعة ومريحة. كما توفر المكتبة أجهزة الحاسوب والتصوير والبحث والاتصال بالإنترنت، إضافة لجهاز الإعارة 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 المناшط، الهيكل التنظيمي بالمكتبة هو الهيكل الوظيفي ويأخذ الشكل الهرمي.

مجموعات المكتبة العامة بمركز الفيصل الثقافي:

تحتوي المكتبة العامة بمركز الفيصل الثقافي على الآتي:

١-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 والرجوع لكل معلومة مما يتطلب وجود أشكال مختلفة من المكتبات بحسب الفئات المستهدفة. وتعد مكتبة العامة بمركز الفيصل الثقافي المؤسسة الثقافية والعلمية والترويجية التي تقدم خدماتها لكافحة 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.

٢-المكتبة الإلكترونية:

تماشيا مع روح المراقبة 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 وموقع الإنترن特 الموثوق بها.

أهداف المكتبة الإلكترونية:

- 1- توفير مصادر المعلومات الإلكترونية التي تناسب احتياجات المستفيدين.
 - 2- تعريف المستفيدين بالمصادر الإلكترونية المتاحة وإرشادهم وتوجهم إلى كيفية الاستفادة منها.
 - 3- الإجابة عن أسئلة المستفيدين واستفسارتهم 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 وال دائم والمتعدد إلى النصوص الكاملة لآلاف المقالات والأبحاث والدراسات العلمية لـ 850 دورية علمية تقريراً إحصائياً التي تصدر عن جهات متعددة مثلً 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 الواقع ذات الصلة:

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

خامساً: مكتبة الأطفال

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

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 يسهم في البناء العقلي وتغذية الروح، ويساعد في تنشئة الطفل بأساليب علمية حديثة تدعم من عملية التعليم والتعلم المستمر؛ وبالتالي تحقق أهداف التنمية المستدامة، وتهدف أيضاً في مساعدة الطفل على تكوين عادات واتجاهات اجتماعية سليمة كالتعامل والصداقه والمهدوء واحترام الآخرين وحسن التعامل مع الكتاب والمعلومة، وتسهم أيضاً في توفير مواد ووسائل الترويح المختلفة كالقصص والمسرحيات والأفلام السينمائية وأفلام الكرتون الموجهة والألعاب التعليمية وبرمجيات الحاسوب الترفيهية والمساحات الواسعة التي تساعد الطفل على الحركة والانطلاق(تقدما 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 تتحترم 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 ومبسطة.

4- المكتبة المدرسية: خدمات مجانية تقدمها المكتبة للمدارس ومراكز الأطفال يتم بموجها إعارة الجهة المعنية عددا من الكتب لمدة محددة 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 بعده من الحاسوبات 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 بالمقننيات 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 المتتكامل لإدارة المعلومات ونظام دي إسبيس لإدارة المحتوى الرقمي. وتتوفر 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 المستفيدين بالمكتبة 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 واستعملت 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 ومقطعة 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 الاستكشافي للبيانات (Exploratory Data Analysis - EDA) للتأكد من خلو البيانات من القيم الشاذة والمترفة.

- الجداول التقاطعية Cross tabulation تستخدم الجداول التقاطعية لتلخيص

العلاقة بين متغيرين نوعيين.

توزيع أداة الدراسة:

جدول رقم (1) يوضح توزيع أداة جمع البيانات

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

المصدر: إعداد الباحثة من بيانات الاستيانة 2022م.

يوضح الجدول أعلاه رقم (1) توزيع أداة جمع بيانات الدراسة حيث بلغ عدد الاستبيانات الموزعة لمرتادي المكتبة (175) استيانة، المسترجعة منها عددها (173)، التالف منها بلغت استبيانتين (2)، وهي غير صالحة لأغراض التحليل فتم اعتماد عدد (170) استيانة 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 الاستيانة 2022م.

من الجدول أعلاه يلاحظ أن (60.6%) من أفراد العينة الذين يرتدون 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 تمًّ بطريقة عشوائية.

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

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

المصدر: إعداد الباحثة من بيانات الاستبانة 2022م.

من الجدول أعلاه يلاحظ أن (72.4%) من أفراد العينة الذين يرتدون 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 ارتياحها بصفة مستمرة، ويلاحظ أن نسبة طلاب الجامعة هم الأكثر مقارنة بالآخرين. وعند استفسار الباحثة لهم اتضح أن ما تم ذكره هو السبب الرئيسي لارتياح المكتبة؛ لأن طبيعة المكتبة العامة بمركز الفيصل الثقافي لا توفر أوعية متخصصة، ولكنها توفر مكتبة إلكترونية تحتوي على مصادر تلبى حاجاتهم من المعلومات.

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

النسبة%	العدد	الوظيفة
74.6	126	طالب جامعي

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

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 يمتهنون الأعمال الحرة، وقد أكد ذلك ما تم ذكره آنفاً أن أكثر رواد المكتبة هم الطلاب الجامعيون. وهذا يؤكد أن مكتبة مركز الفيصل الثقافي توفر بيئة جاذبة للقراءة بما تتوفره جماليات المكتبة وموقعها ومصادر المعلومات المتنوعة الورقية وإلكترونية تلبي حاجاتهم علاوة على الخدمات المتعددة التي تقدمها لمجتمع المستفيدين.

المبحث الثاني: معدل التردد

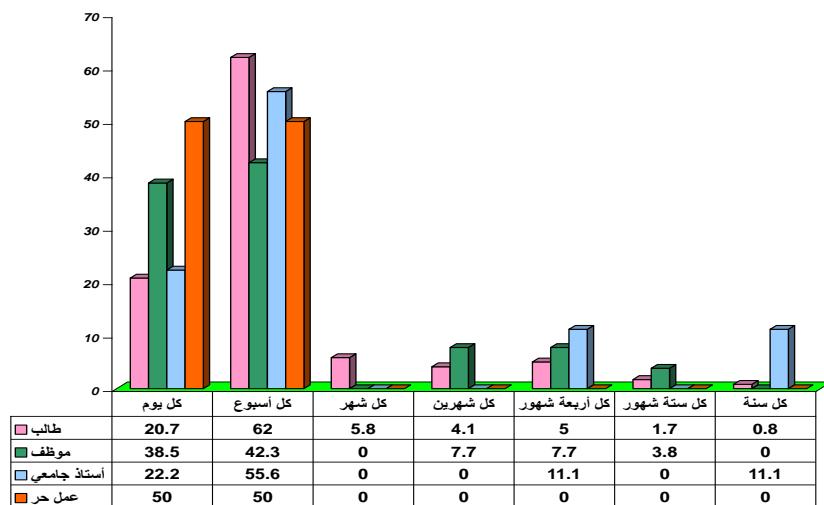
جدول رقم (4) يوضح معدل التردد على المكتبة

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

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 ترددًا 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

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

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

المصدر: إعداد الباحثة من بيانات الاستبانة 2022م.

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

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

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 علمًا 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

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

المصدر: إعداد الباحثة من بيانات الاستبانة 2022 م.

من الجدول أعلاه رقم (7) يلاحظ أن (36.7%) من أفراد العينة الذين يرتادون مكتبة مركز فيصل الثقافي أكدوا أن عدد الكتب المعاارة وخدمة الإعارة مناسبة جداً لهم وهم كالتالي: (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 المعاارة 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

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

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 كالآتي: (3%) من الطالب 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 منتهأة علمأً 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

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

المصدر: إعداد الباحثة من بيانات الاستبانة 2022م.

من الجدول أعلاه رقم (9) يلاحظ أن (31.1%) مناسبة جداً لهم وأعلى نسبة كانت من نصيب الموظفين حيث بلغت (49.2%)، و(37.5%) 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

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

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 كالتالي: (83.8%) من الطلاب، و(77.8%) من الموظفين، و(88.9%) من أساتذة الجامعات أكدوا أن المكتبة تقدم خدمات مرجعية وإرشادية ممتازة؛ يرجع ذلك إلى التنوع في المجموعات والتنوع في الخدمات والتنوع في المصادر

الإلكترونية، علاوة على موقع المكتبة وقربه من خطوط المواصلات العامة، وبينة المكتبة العامة المميزة التي تتسم بالهدوء وتتنوع القاعات من قاعات اطلاع 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

المسى الوظيفي (%)					النسبة	التكرار	صعوبة البحث
عمل حر	أستاذ جامعي	موظفي	طالب				
%16.7	%0.0	%25.0	%20.2	19.3	28		توجد
%83.3	%100.0	%75.0	%79.8	80.7	117		لاتوجد
100.0	100.0	100.0	100.0	00.0	145		الجملة

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 ذكرها 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

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

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 تناسب مع احتياجاتهم وهذا يتطلب المزيد من الدراسات حول احتياجات المستفيدين علامة 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

المسعى الوظيفي (%)					النسبة	النكرار	مكتبة الإلكترونية
عمل حر	أستاذ جامعي	موظف	طالب				
%50.0	%88.9	%60.0	%46.7	51.4	75		توجد

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

المصدر: إعداد الباحثة من بيانات الاستبانة 2022م.

من الجدول أعلاه يلاحظ أن (51.4%) من أفراد العينة الذين يرتدون 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 الفيصل 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

المسح الوظيفي (%)					النسبة	النكرار	استخدام المكتبة الإلكترونية
عمل حر	أستاذ جامعي	موظفي	طالب				
%83.3	%88.9	%68.2	%48.0	55.0	77		استخدم
%16.7	%11.1	%31.8	%52.0	45.0	63		لا استخدم
100.0	100.0	00.0	100.0	00.0	140		الجملة

المصدر: إعداد الباحثة من بيانات الاستبانة 2022م

من الجدول أعلاه رقم (14) يلاحظ أن (55.0%) من أفراد العينة الذين يرتدون 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

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

المصدر: إعداد الباحثة من بيانات الاستبيان 2022م.

من الجدول رقم (15) أعلاه يلاحظ أن الصعوبات التي تواجه الباحثين مرتبة من أكثر الصعوبات إلى أقل الصعوبات، يلاحظ أن أكثر الصعوبات تمثل في عدم تمكّن العينة المبحوثة لاستخدام فهارس 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

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

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 أكدوا 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

المسئي الوظيفي (%)				النسبة	النكرار	درجة الرضا
عمل حر	أستاذ جامعي	موظفي	طالب			
%71.4	%44.4	%68.0	%70.7	69.0	109	راضٍ جداً

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

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 كالتالي: (70.7%) من الطلاب أكدوا أنهم راضون جداً عن التجهيزات، (44.4%) من الموظفين راضٍ جداً عن التجهيزات، و(44.0%) من أساتذة الجامعات أكدوا أنهم أيضاً راضون جداً عن التجهيزات المعينة على القراءة والاطلاع المكتبة.

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

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

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

المصدر: إعداد الباحثة من بيانات الاستبانة 2022م.

من الجدول أعلاه رقم (18) يلاحظ أن (24%) من أفراد العينة أكدوا أن أهم المقترنات 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 مقترنات 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 المعمقة 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 تبنيها الدراسة إلى الآتي:

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

الوصيات:

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

- العمل على توسيعة 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، بوذرع. مستقبل المكتبات العامة في عصر الإنترن特: 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: الرضيية آدم محمد - الخرطوم: جامعة النيلين، كلية الآداب، قسم علوم المعلومات والمكتبات، رسالة ماجستير غير منشورة، 2004م.
- عبد الهاדי، محمد فتحي، جمعة، نبيلة. المكتبات العامة. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 2001م.
- عبد الهاדי، زين الدين. المكتبات العامة - تنظيمها - خدماتها الحديثة في ضوء الإنترن特. ابيسكوب. 10، د.ت.
- عبد الهاדי، محمد فتحي. تكنولوجيا المعلومات في المكتبات ومرافق 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 مقترن / 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 الهاادي، نبيلة جمعة. المكتبات العامة. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 2001م.
- الهلالي، محمد مجاهد بن يوسف. تشريعات ولوائح العمل في المكتبات العامة: الأطر العامة، متوفّر على الرابط <http://tinyurl.com/2e3393f6>