

ادارة الجودة الشاملة في المكتبات المدرسية

الباحثة : شيماء غازي عبد القادر

أ.م.د ثناء ليلو عباس

الجامعة المستنصرية

الجامعة المستنصرية

Quality management in school libraries

Thanaa Lilo Abba prof.Dr.

Shaimaa ghazi Abdel qader

Al-Mustansiriya University

Al-Mustansiriya University

تاريخ قبول البحث: 2025 / 11 / 19

تاريخ استلام البحث: 2025 / 9 / 23

المستخلص:

يهدف البحث الى التعرف عن مدى تطبيق ادارة الجودة الشاملة في المكتبات المدرسية المتميزة والعوامل التي تؤثر عليها ، ومدى تفعيل المتطلبات اللازمة لها ، وبيان دورها في تحسين الأداء والخدمات المكتبية ، ماهي المعوقات التي تحد من تطبيقها ،اعتمد البحث المنهج الوصفي التحليلي لملائمة طبيعة الدراسة وأهدافها ، اما مجتمع البحث تمثل في امناء المكتبات المدرسية والبالغ عددهم (18) ،وعينة البحث عينة عشوائية قصدية . ولغرض تحقيق اهداف البحث تم الاعتماد على الاستبانة كأداة لجمع البيانات وتم التوصل الى مجموعة من النتائج منها :

1.ان لإدارة الجودة دوراً بارزاً في تحسين مستوى الخدمات والاداء في المكتبات المدرسية.

2.ان مستوى تطبيق الجودة جاء بدرجة (مرتفعة، متوسطة ، منخفضة).

3.تبين وجود معوقات تعيق تطبيق ادارة الجودة منها قلة الموارد المادية، ضعف التدريب وتأهيل امناء المكتبات ، ضعف الدعم الاداري.

واهم التوصيات التي توصل اليها البحث هي :

1.توفير الدعم الاداري والمادي .

2.الارتقاء بواقع المكتبات المدرسية وتحقيق اهدافها التعليمية والتربوية.

3.تبني معايير لإدارة الجودة في المكتبات المدرسية.

الكلمات المفتاحية : ادارة الجودة ، الخدمات المكتبية ، الجودة التعليمية ، المكتبات المدرسية، الاداء المؤسسي .

Abstract:

This research aims to identify the extent of Total Quality Management (TQM) implementation in distinguished school libraries, the factors influencing it, the degree to which its requirements are being met, and its role in improving library performance and services. It also explores the obstacles hindering its implementation. The research adopted a descriptive-analytical approach, suitable for the nature and objectives of the study. The research population consisted of (18) school librarians, and the sample was a purposive random sample. To achieve the research objectives, a questionnaire was used as the data collection tool, leading to several findings, including:

1. Quality management plays a prominent role in improving the level of services and performance in school libraries.
2. The level of quality implementation was categorized as (high, medium, low).
3. Obstacles hindering the implementation of quality management were identified, including limited financial resources, inadequate training and qualification of librarians, and weak administrative support.

The most important recommendations of the research are:

1. Providing administrative and financial support.
2. Improving the state of school libraries and achieving their educational and pedagogical goals.
3. Adopting quality management standards in school libraries.

Keywords: Quality management, library services, educational quality, school libraries, institutional performance.

الاطار العام للبحث

المقدمة :

تعد ادارة الجودة مدخل اداري حديث تسعى المؤسسات التعليمية والتربوية الى تطبيقه من اجل التحسين والتطوير في ادائها ومخرجاتها ، في ظل التطورات والتغيرات المتسارعة التي يشهدها العصر، تعد المكتبات المدرسية احد المكونات الاساسية للعملية التعليمية نتيجة لما لها دور فاعل في دعم المناهج الدراسية والتعلم الذاتي للطلبة وتنمية مهارات البحث الامر الذي يتطلب ادارة فعالة تقوم على اسس ومعايير الجودة ،وانطلاقا لأهمية المكتبات المدرسية لكونها بيئة تعليمية داعمة تظهر الحاجة الى تطبيق ادارة الجودة بما يضمن تحسين الخدمات المكتبية ورفع كفاءة الاداء لدى العاملين فيها وتحقيق رضا المستفيدين ، لذا جاء هذا البحث ليسلط الضوء على واقع ادارة الجودة في المكتبات المدرسية وتشخيص مستوى التطبيق والكشف عن المعوقات التي توجهها .

1-1: مشكلة البحث : تعد المكتبات المدرسية من المؤسسات التربوية الداعمة للعملية التعليمية حيث تسهم في توفير مصادر التعلم والتعلم الذاتي لدى الطلبة كما تسهم في زيادة اثراء الطلبة ، على الرغم من هذه الاهمية إلا ان الواقع الحالي للمكتبات المدرسية يشير الى وجود تفاوت كبير في مستوى الاداء والخدمات المقدمة او المعتمدة في المكتبات المدرسية اضافة الى ضعف تطبيق الاساليب الادارية الحديثة الا وهي ادارة الجودة ، وتبين من خلال الزيارات الميدانية والدراسات السابقة الى ان العديد من المكتبات المدرسية تعاني من مشاكل تتعلق بقلّة الموارد المالية والبشرية وغياب معايير ادارة الجودة ، وضعف التخطيط الاداري ، ومحدودية تدريب وتأهيل العاملين ، الامر الذي انعكس سلباً على مستوى كفاءة الخدمات المقدمة للمستفيدين وفي ضوء ذلك تم طرح مشكلة البحث من خلال التساؤلات الاتية :-

1.ماواقع ادارة الجودة في المكتبات المدرسية وما هو مستوى تطبيق ادارة الجودة في المكتبات المدرسية ؟

2.مادور ادارة الجودة الشاملة في تحسين الاداء والخدمات المقدمة في المكتبات المدرسية؟

3.ماهي ابرز المعوقات التي تواجه تطبيق ادارة الجودة في المكتبات المدرسية؟

1-2:اهداف البحث : يسعى البحث الى تحقيق الاهداف الاتية:-.

1.التعرف على مستوى تطبيق ادارة الجودة في المكتبات المدرسية.

2.بيان اثر دور ادارة الجودة في تحسين اداء الخدمات المقدمة في المكتبات المدرسية.

3.بيان ابرز المعوقات التي تواجه تطبيق ادارة الجودة في المكتبات المدرسية.

1-3:اهمية البحث : تتضح اهمية البحث من الاهمية التربوية للمكتبات المدرسية ودورها في دعم العملية التعليمية ، اضافة الى اهمية ادارة الجودة كمدخل اداري حديث يسهم في تحسين الاداء المؤسسي ويسهم البحث في تشخيص واقع ادارة الجودة في المكتبات المدرسية والكشف عن المعوقات التي تواجه التطبيق وبيان دورها في تحسين اداء الخدمات المكتبية.

1-4:منهج البحث : اعتمد البحث المنهج المسحي لكونه الانسب لطبيعة الدراسة واهدافها من حيث اختيار المكتبات المدرسية والحصول على المعلومات المطلوبة للدراسة .

1-5: مجتمع البحث والعينة: يتكون مجتمع الدراسة من جميع امناء المكتبات المدرسية في مدارس قضاء بعقوبة وتم اختيار عينة قصدية عمدية حيث بلغ افراد العينة (18) امين مكتبة .

1-6: ادوات جمع البيانات: اعتمد البحث الادوات الاتية لجمع البيانات عن موضوع البحث:-

1.المقابلة : تم مقابلة السادة مسؤولي المكتبات المدرسية.

2.الاستبانة : تم توزيع الاستبانة على مكتبات مدارس العينة المختارة وهي (18) مكتبة.

1-7: حدود البحث:

1.الحدود الموضوعية : تطبيق ادارة الجودة في المكتبات المدرسية.

2.الحدود الزمانية : 2025-7-23 لغاية 2025-9-21.

3.الحدود المكانية: مكتبات المتميزين في محافظة ديالى (18) مكتبة مدرسية.

1-8: الدراسات السابقة :

1- علي عبد الصمد خضير.(2012) . الجودة الشاملة في المكتبة المركزية العامة لمحافظة البصرة. مجلة كلية التربية الاساسية ، ع76.

هدفت الدراسة الى التعريف بالتطور التاريخي لإدارة الجودة الشاملة في المكتبات ومدى تطبيق الجودة الشاملة في المكتبة المركزية العامة لمحافظة البصرة من اجل رفع كفاءة الملاك الوظيفي العامل في المكتبة ومعرفة الخدمات المكتبية التي تقدمها المكتبة للمستفيدين ومحاولة معرفة نواحي القوة والضعف ومعالجة القصور في تلك الخدمات والارتقاء بها نحو الافضل ، اعتمدت الدراسة منهج دراسة الحالة في معرفة واقع المكتبة المركزية العامة فضلا عن استخدام المنهج الوثائقي في الجانب النظري ، تم الاعتماد على المقابلة مع الامين العام للمكتبة المركزية ، فضلا عن توزيع استمارة الاستبانة للملاكات الوظيفية العامة في المكتبة ، توصلت الدراسة الى جملة من النتائج اهمها : 1- قلة الملاكات الوظيفية المتخصصة في مجال المعلومات والمكتبات وان نسبتهم غير جيدة وغير مطابقة للمعايير التي تستوجب توفير 50 % من عدد الموظفين المتخصصين والذين يحملون مؤهلاً علمياً في المعلومات والمكتبات حيث بلغت نسبتهم (8،57%) .2- المساحات الموجودة في المكتبة المركزية العامة جيدة ويمكن استغلالها بشكل افضل للتوسعات المستقبلية.3- قلة اعداد الدوريات العربية والاجنبية ولا يوجد اي اشتراك بالدوريات الورقية والاشترك الالكتروني للدوريات الالكترونية.

2- شيماء بنت سعود البداعية وآخرون. (2018). معايير ضبط الجودة في المكتبات الاكاديمية. مجلة دراسات وتكنولوجيا المعلومات ، جمعية المكتبات والمعلومات المتخصصة فرع الخليج العربي ، مجلد(1،7).

هدفت الدراسة الى تحقيق مدى تطبيق معايير ضبط الجودة في المكتبات الاكاديمية بجامعة السلطان قابوس اضافة الى التعرف على الصعوبات التي تحد من تطبيق (Dube) بالاعتماد على معايير مكتبات التعليم العالي ومؤشرات "

معايير ضبط الجودة في المكتبات الاكاديمية بجامعة السلطان قابوس ، اعتمدت الباحثة المنهج المزجي لتحقيق هدف الدراسة بشكل واسع وعميق واستخدمت الاستبانة كأداة لجمع البيانات الكمية من مجتمع الدراسة البالغ عددهم 109 موظفين اضافة الى استخدام اداة المقابلة الشفوية شبه المقيدة كأداة تكميلية للحصول على بيانات مفصلة ومتعمقة في موضوع الدراسة ، خرجت الدراسة بأهم النتائج هي ما يلي :

1- وجود تطبيق عالي الى متوسط لمعايير ضبط الجودة في المكتبات الاكاديمية بالجامعة .2- اظهرت النتائج فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة تبعاً لمتغير الخبرة في محور معيار خدمات المعلومات ولصالح ذوي الخبرات التي تفوق 15 سنة .3- افاد 75% من العاملين في المكتبات الاكاديمية بالجامعة بوجود صعوبات ادارية ومالية وتقنية ولغوية تحد من تطبيقهم لمعايير ضبط الجودة .

الجانب النظري للبحث :

2-1: مفهوم واهمية الجودة:

تُمثل الجودة عامل اساسي في نجاح مراكز المعلومات والمكتبات ، نظراً الى دورها البارز في استثمار الموارد وتحقيق موقع متميز في السوق من خلال تجنبها خسارة المستفيد وما يترتب عليها من اعباء مالية، اضافة الى تكلفة تقديم الخدمات والعاملين ، او ما يسمى بالتعويضات التي تتحملها مراكز المعلومات والمعلومات نتيجة الفشل في تطبيق استراتيجية الجودة كمنهج عمل مع المستفيدين للمكتبات. (خرميط، 2013، صفحة 491) اذ تعرف الجودة على انها: عبارة عن مجموعة من السمات التي

يحملها المنتج والتي تعمل على تحقيق الرضا لدى الزبون ، حيث وردت تطورات عديدة لمفهوم الجودة وتعود اسباب ذلك الى ديناميكية البيئة التي تعيش فيها المؤسسات . (لوراتي، 2016، صفحة 353)

2-2: ادارة الجودة الشاملة : "هي فلسفة ادارية حديثة تأخذ شكل نهج أو نظام إداري شامل قائم على اساس إحداث تغييرات إيجابية جذرية لكل شيء داخل المؤسسة بحيث تشمل هذه التغييرات : الفكر، السلوك، القيم ، المعتقدات التنظيمية الإدارية ، نمط القيادة الادارية ، نظم وإجراءات العمل والأداء ... وذلك من اجل تحسين وتطوير كل مكونات المؤسسة للوصول الى أعلى جودة في مخرجاتها (سلع وخدمات) وبأقل تكلفة بهدف تحقيق اعلى درجة من الرضا لدى زبائنها عن طريق اشباع حاجاتهم ورغباتهم وفق ما يتوقعونه، بل وتخطي هذا التوقع تماشياً مع استراتيجية تدرك ان رضا المستفيد وهدف المؤسسة هما هدف واحد ، وبقاء المؤسسة ونجاحها واستمراريتها يعتمد على هذا الرضا ، وكذلك على رضا كل من يتعامل معها من غير الزبائن كالموردين وغيرهم". (عقيلي، 2009، صفحة 31)

2-3 . اهداف ادارة الجودة الشاملة : ان ابرز اهداف تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات هو تطوير جودة الخدمات وجودة المنتجات مع تحقيق التقليل في التكاليف وفي الوقت والجهد الضائع لتحسين الخدمة أو المنتج المقدم للمستهلك أو المستفيد ويمكن وصف اهداف الجودة الشاملة بالاتي: (عطية، 2008، صفحة 86.85).

1. تحسين جودة المخرجات بشكل مستمر.

2. اشراك الجميع في عملية التطوير.

3. كسب ثقة المستفيدين والمحافظة عليها باستمرار.

4. تقليل المهام والفعاليات قليلة الفائدة.

5. تمكين العاملين من تحديد المشكلات وتحليلها ووضع الخطط اللازمة لمنع حدوثها على اتخاذ القرارات

تقليل الهدر في الجهد والوقت. 6

خلق بيئة لدعم التطور المستمر والمحافظة عليه. 7.

2-4. مبادئ ادارة الجودة الشاملة: هناك مبادئ اساسية لإدارة الجودة الشاملة المتمثلة في الاتي :

(بسر وآخرون .، 2024، الصفحات 417-418)

1. التركيز على المستفيد: هنا يتم التركيز على المستفيد الداخلي والخارجي لان مستوى الجودة يتوقف على اداء العاملين داخل المؤسسة.

2. التركيز على العمليات والنتائج معاً: لان النتائج الغير صالحة تعد مؤشراً للقصور الواضح في اداء العمليات ثم يتوجب التركيز على حسن سير العمليات بنسبة اكبر من التركيز على السلع والخدمات في المؤسسة.

3. منع الاخطاء قبل حدوثها : ويتطلب هذا استخدام الادوات والتقنيات للتحقق من أداء العمليات بدلاً من القيام بالفحص والتفتيش بعد الانتهاء من الأداء.

4. مكافأة العاملين حسب قيامهم بالإداء: على ضوء ان الاجر ليس هو الحافز الوحيد بل إن العاملين يحبون ان تقابل جهودهم بالشكر والثناء وان تكون موضع احترام وتقدير من رؤسائهم.

5. اتخاذ القرارات استناداً للحقائق: هذا يتطلب وجود نظام معلومات فعال يقدم المعلومة المناسبة في الوقت والمكان المناسبين .

6. التغذية الراجعة: حيث تلعب الاتصالات الدور المحوري في اي إدارة من الادارات.

2-5. عناصر إدارة الجودة الشاملة : المفهوم العام لإدارة الجودة الشاملة يقوم على عناصر اساسية

المتتمثلة في الآتي : (بسر وآخرون .، 2024، صفحة 418-419)

1. دعم ومساندة الإدارة العليا: يعد هذا العنصر من اهم عناصر ادارة الجودة الشاملة ، لان الإدارة العليا هي العقل المدبر والمخطط لما يجب ان تكون عليه المؤسسة .

2. التحسين المستمر: هو الفلسفة الإدارية التي تتعامل مع عوائق تحسين المنتج والعملية ، وهو جزء من نظام إدارة الجودة الشاملة ، يستخدم خصيصاً للتحسين المستمر للآلات والمواد والاستفادة من جهود الموظفين وأساليب الإنتاج خلال تطبيق اقتراحات وأفكار اعضاء الفريق.

3. مشاركة الموظفين : تعرف مشاركة الموظفين بانها علاقة متبادلة قائمة على اتجاهين مشتركة بين العاملين والادارة هدفها تنفيذ الخطط وتحقيق اهداف تنظيمية وتعتمد هذه المشاركة في اشراك الموظفين لاتخاذ القرار ووضع السياسات وخطط العمل مما يؤدي الى تعزيز احساسهم بالمسؤولية ويسهم في تقليل التوجيهات والتعليمات التي توجه اليهم.

2-6- العوامل الفعالة في ادارة الجودة الشاملة:

هناك مجموعة من العوامل المساعدة التي من خلالها يتم الحصول على ادارة شاملة للجودة ، هي ما يأتي : (عرفة، 2012، الصفحات 196-197)

1. الانظمة : اي يجب تطبيق اساليب وانظمة واجراءات تطبيقاً صارماً لغرض التأكد من ان الجودة تتحسن باستمرار.

2. القيادة والالتزام : حيث يترتب على القيادة دور كبير في تحديد أداء الآخرين من اجل تقليل العيوب والقضاء على أوجه القصور.

3. التدريب: هو اجراء مستمر ومتواصل وليس حدثاً عارضاً.

4. التغيير عن طريق المستفيدين : يعد المستفيدون اهم موارد المؤسسات ، فبالرغم من ان معظم وحدات الانتاج تعمل من خلال الآلات ومن خلال نظم تحكم آلية ، إلا انها نتجت من خلال أفكار الافراد وتصميماتهم.

2-7- الادوات المستخدمة في ادارة الجودة الشاملة:

توجد ادوات عديدة لإدارة الجودة الشاملة منها ما يلي : (عرفة، 2012، الصفحات 197-198)

1. مخطط ايشيكاوا أو مخطط الاسباب لتحليل المشكلات ، يرسم بعد جلسة عصف فكري لتحديد الاسباب المختلفة للمشكلة وتصنيف هذه الاسباب.

2. ورقة المراقبة : وهو نموذج لجمع المعلومات.

3. مخطط المراقبة : يحتوي على ثلاثة خطوط أساسية: واحد للمتوسط الحسابي واثنان للقيم العظمى والدنيا، ويمكن برسم هذا المخطط الحكم على العملية إذا كانت تحت السيطرة أم لا.

4. مخطط التشتت : يستخدم لدراسة العلاقة المحتملة بين متغيرين ، مثل الطول والوزن ، حيث يمثل احد المحاور الطول ، والمحور الاخر يمثل الوزن ، وبرسم النقاط التي تمثل الطول والوزن لمجموعة من الأهداف نحصل على فكرة واضحة عن العلاقة بين الطول والوزن.

5. مخطط التدفق: يمثل خطوات العملية ونقاط اتخاذ القرار وتوضيح المسار بعد كل خطوة.

6. مخطط باريتو: رسم بياني يمثل المشكلات والاسباب المحتملة منظمة حسب تكرار حدوثها.

7. رسم المستطيلات البياني : يستخدم لتنظيم ورسم المعلومات في مجموعات ويساعد في تفسير المعلومات عند وجود أنواع كثيرة من المعلومات.

2-8. المكتبات المدرسية : " تعرف المكتبة المدرسية بانها عبارة عن بناية أو غرفة أو مجموعة من الغرف ، تحتوي على مجموعة من المواد المكتبية المطبوعة وغير المطبوعة ، أحسن اختيارها وجرى تنظيمها وتيسير استخدامها بإشراف مهني متخصص لتقديم الخدمات المكتبية المناسبة لمجتمع المدرسة من المعلمين والطلبة ، واصبحت مركز اتصال يعبر عما تحويه من كتب ووسائط أو ما نطلق عليه المكتبة الشاملة . " (شنجر، 2023، صفحة 206)

2-9- اهداف المكتبات المدرسية :

تسعى المكتبات المدرسية الى تحقيق الأهداف التالية : (عبد الرزاق ، وآخرون، 2013، الصفحات 20-21)

1. توفير مصادر المعلومات بكافة أشكالها لدعم المناهج الدراسية ، ولتلبية حاجات المعلمين والتلاميذ لأغراض الدراسة والمطالعة والبحث.

2. الاعلام عن مصادر المعلومات والخدمات التي تقدمها المكتبة بمختلف وسائل الاعلام المتاحة ، مثل الموقع الالكتروني للمؤسسة.

3. نشر الوعي الثقافي بين التلاميذ والارتقاء بمستواهم الفكري والثقافي ، وتدريبهم على مهارات استخدام المكتبة .

4. تنظيم مجموعات المكتبة من مصادر المعلومات وفق أحدث الأسس المتبعة.

2-10- انواع المكتبات المدرسية :

تنقسم المكتبات المدرسية حسب التعليم والدراسة الى ما يلي : (رجب، 2022، الصفحات 158-159)

1. المكتبة الرئيسية أو المركزية : هي بؤرة الاشعاع والنشاط الفكري في المدرسة باعتبارها مركز للقراءة والمطالعة والبحث والاطلاع وهي تزويد جميع افراد المدرسة التي تعينهم في التعلم والتعليم.

2. مكتبة الصف : تقع داخل حجرة الصف وتضم كتباً للمطالعة وغيرها من المواد التي تتصل بنشاطات الطلبة ودروسهم ، عادةً يسهم تلاميذ الصف والمدرسون في اختيار وشراء موادها عن طريق المكتبة الرئيسية للمدرسة ويقتصر استخدامها على تلاميذ الصف .

3. مكتبة الموضوع أو المادة : توضع فيها مجموعات من الكتب في قاعات مستقلة تخصص كل قاعدة لمادة واحدة مثل العلوم الاجتماعية ، وتكون هذه المجموعات التي تحث على تعرف التلاميذ والاساتذة عن التدريس .

2-11- المكتبات المدرسية حسب مستويات الدراسة : تقسم المكتبات المدرسية حسب مستويات الدراسة الى ماياتي : (الشافى ، واخرون، د.ت، صفحة 40)

1. مكتبات رياض الاطفال.

2.مكتبات المدارس الابتدائية.

3.مكتبات المدارس الثانوية.(متوسطة واعدادية وثانوية)

2-12- وظائف المكتبات المدرسية :

هناك وظائف متعددة يمكن تحديدها وفقاً لما يلي : (عباس، 2003، صفحة 142)

1.تقديم المعلومات وتنوع مصادر المعرفة التي تخدم الجوانب المعرفية والوجدانية والاجتماعية التي تتفق مع المثل والقيم والعادات والتقاليد.

2.ارشاد وتدريب الطلاب على كيفية استخدام المكتبة واكتسابهم المهارات المكتبية.

3.دعم الانشطة التربوية لكونها مجالاً خصباً لتنمية ميول التلاميذ الفردية والجماعية ومواهبهم الشخصية خارج المقررات الدراسية.

4.مساعدة المعلمين في المدرسة في تدريسهم حيث تنمي مهاراتهم وقدراتهم العملية أذ ان المعلم حجر الزاوية في هذه العملية واساس نجاحها في تحقيق الاهداف المرجوة.

5.تقديم المواد التعليمية المختلفة لخدمة ومساندة المناهج والمقررات الدراسية.

6. تلبية احتياجات الهيئة التعليمية من مصادر المعلومات المختلفة لتنمية مهاراتهم المهنية والموضوعية.

2-13- خدمات المكتبات المدرسية :

توجد خدمات متعددة للمكتبات المدرسية هي كالاتي :

1. خدمات الاعارة : يجب ان تعد المكتبة المدرسية سياسة نظام اعارة واضحة ومكتوبة ومعلنة ، بموجبها تحدد تعليمات الاعارة ، من يحق له الاستعارة من مجتمع المدرسة ، عدد المواد المسموح بإعارتها والغير مسموح بإعارتها ومدة الاعارة ، عدد المواد التي يمكن لكل مستفيد ان يستعيرها في المرة الواحدة ، استخدام نظام فعال للاعارة ويفضل ان يكون نظاما محوسباً ، ويعطي اجابات سريعة عن جميع الاستفسارات حول المستعيرين والمواد المعارة وتاريخ ارجاعها، المشاركة في نظام الاعارة المتبادلة مع المكتبات المدرسية الاخرى المجاورة وغيرها في نفس المنطقة الجغرافية.

2. الخدمات المرجعية : تشمل الخدمات المرجعية الواجب تقديمها الى المعلمين والتلاميذ مثل الرد على الاسئلة المرجعية التي يتقدم بها المستفيدون بشكل مباشر وجهاً لوجه ، او من خلال وسائل الاتصال المختلفة ، وخدمة ارشاد المستفيد وتوجيههم الى المراجع المناسبة التي تلبى حاجاتهم والبحث عن المعلومات بالاتصال المباشر مع قواعد البيانات على شبكة الانترنت.

3. خدمة البث الانتقائي للمعلومات: هي خدمة اعلام المستفيدين بما يهمهم من مصادر

المعلومات الحديثة في مجالات التخصص الموضوعي أو البحثي ، هذه الخدمة تقدمها المكتبة الى المعلمين والتلاميذ في المدرسة بواسطة الاتصال بهم لأعلامهم بها. (بن جميل، وباهي، 2023،

الصفحات 915-916)

4. خدمات الاحاطة الجارية : يجب على المكتبة اعلام المستفيدين من المعلمين والتلاميذ بكل ما يصل الى المكتبة من مصادر معلومات ما تقدمه من خدمات وما تقوم به من نشاطات مختلفة وغيرها من الامور التي تهمهم ، تقدم عبر لوحة إعلانات سواء كانت (ورقية او الكترونية) أو على موقع المكتبة

على الانترنت ، عرض الكتب الجديدة التي تصل المكتبة حديثاً والاعلان عن النشاطات المختلفة مثل إقامة المحاضرات والندوات والاحتفالات بالمناسبات المختلفة. (عبد الرزاق وآخرون، 2013، الصفحات 58-60)

5. خدمات اخرى: هي المسابقات الثقافية ، خدمات الفئات الخاصة من المعلمين والتلاميذ المعاقين (سمعيًا، بصريًا، حركيًا) من خلال توفير المساعدة لهم في تقديم الوسيلة المناسبة للقراءة حسب نوع الاعاقة. (عبد الرزاق ، وآخرون، 2013، الصفحات 60-61)

الجانب العملي للبحث

ركز البحث على مكتبات المدارس الثانوية المتميزة في محافظة ديالى فقط والبالغ عددها (18) مكتبة ، هدفها دراسة ادارة الجودة في المكتبات المدرسية من حيث الخدمات المتوفرة في تلك المكتبات.

جدول رقم (1) خدمات المعلومات في المكتبات المدرسية لقضاء بعقوبة

ت	القضاء بعقوبة	المكتبة ال خدمة	متوسطة ابن النديم	متوسطة الانتصار للبنين	متوسطة الازهار للبنات	متوسطة الشهداء الاسلام	متوسطة المسرة للبنات	الاعدادية المركزية للبنين	اعدادية طوبى للبنين	اعدادية الزهراء للبنات
1		خدمات مرجعية.	✓	✓	✓			✓		✓
2		خدمات الارشاد والتوجيه.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	خدمات الاعارة بنوعيتها الداخلية والخارجية.	3
✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	خدمة تسويق خدمات المكتبة عبر وسائل الاعلام (الاذاعة المدرسية).	4
✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	خدمة النشرات والملصقات للترويج عن معارض الكتاب.	5

✓						✓	✓	خدمة اعلام المستفيدين (طلاب ، معلمين) بمصادر المعلومات الحديثة الواردة الى المكتبة.	6
✓							✓	خدمة تشكيل لجنة اصدقاء المكتبة .	7

✓				✓	✓	✓	✓	خدمات تنظيم نوادي الكتاب لترويج القراءة وتعزيز حب الادب في المكتبات المدرسية.	8
✓					✓		✓	خدمة تنمية مهارات الكتابة.	9
✓						✓	✓	خدمة تنمية التفكير النقدي للطلاب.	10

ت	قضاء بعقوبة	المكتبة الخدمة	البنين	اعدادية ديالى	البنات الحرية	البنات العدنانية	البنات الخنساء	البنين الجواهري	المختلطة الروائع	البنات اليمامة
1		خدمات مرجعية.			✓	✓	✓	✓		
2		خدمات الارشاد والتوجيه.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
3		خدمات الاعارة بنوعها الداخلية والخارجية.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
4		خدمة تسويق خدمات المكتبة عبر وسائل الاعلام (الاذاعة المدرسية).	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
5		خدمة النشرات والملصقات للترويج عن معارض الكتاب .	✓	✓	✓	✓	✓	✓		

		✓	✓	✓	✓	✓	خدمة اعلام المستفيدين بالمصادر وموارد المعلومات الجديدة للمكتبة.	6
		✓	✓	✓	✓	✓	خدمة تشكيل لجنة اصدقاء المكتبة.	7
		✓	✓	✓	✓	✓	خدمات تنظيم نوادي الكتاب لترويج القراءة وتعزيز حب الادب في المكتبات المدرسية.	8
			✓	✓			خدمات تنمية مهارات الكتابة.	9

10	خدمة تنمية التفكير النقدي للطلاب.	-	-	-	-	-	-
----	-----------------------------------	---	---	---	---	---	---

ت	قضاء بعقوبة	المكتبة الخدمة	البنات ثانوية الفرافند	وهب للبنات ثانوية آمنة بنت	البنين ثانوية الصدرين
1		خدمات مرجعية.			
2		خدمات الارشاد والتوجيه.	✓	✓	✓
3		خدمات الاعارة بنوعها الداخلية والخارجية.	✓	✓	✓
4		خدمة تسويق خدمات المكتبة عبر وسائل الاعلام (الاذاعة المدرسية).	✓	✓	✓
5		خدمة النشرات والملصقات للترويج عن معارض الكتاب.	✓	✓	✓
6		خدمة اعلام المستفيدين بالمصادر وموارد المعلومات الجديدة للمكتبة .	✓	✓	✓
7		خدمة تشكيل لجنة اصدقاء المكتبة.	✓	✓	✓

✓	✓	✓	خدمات تنظيم نوادي الكتاب لترويج القراءة وتعزيز حب الادب في المكتبات المدرسية.	8
		✓	خدمة تنمية مهارات الكتابة.	9
			خدمة تنمية التفكير النقدي للطلاب.	10

يتبين من خلال الجدول اعلاه رقم (1) ما يلي : ان اجمالي عدد خدمات المعلومات التي توفرها المكتبات المدرسية للدراسة مجتمعة هي (10) خدمات والمكتبات المدرسية للدراسة (18) مكتبة في قضاء بعقوبة المركز، تبين ان (الخدمات المرجعية) في مكتبات مرحلة المتوسطة (8) من اصل (18) مكتبة اي بمعنى ان الخدمة متوفرة في (8) مكتبات وكانت النسبة المئوية لها هي(44.4%) حيث ان (8) من اصل (18) كانت تقريبا (44.4%) ،

اما خدمة الارشاد والتوجيه فكان مستوى الاداء الكلي لـ (18) مكتبة بكافة المراحل المتوسطة والاعدادي والثانوي هو (100%) ، اما (خدمة الاعارة بنوعيتها) فكان مستوى الاداء للمكتبات التي تتوفر فيها هذه الخدمة هي (100%) ، اما عن خدمة (تسويق خدمات المكتبة عبر وسائل الاعلام) الاذاعة المدرسية) لـ (18) مكتبة كانت نسبة ادائها هو(100%). اما عن (خدمة النشرات والملصقات للترويج عن معارض الكتاب) فكانت الخدمة المقدمة ايضا نسبتها (100%) ، وتبين ان (خدمة اعلام المستفيدين " طلاب ، معلمين " بمصادر المعلومات الحديثة والواردة الى المكتبة) فكان مستوى الخدمة من اصل (18) هو (8) مكتبات فقط.

توفر هذه الخدمة اي تساوي حوالي نسبتها المئوية (44.4%) ، اما عن خدمة (تشكيل لجنة اصدقاء المكتبة) فكان اداء المكتبات الكلي لـ (18) مكتبة هو (100%) اي النسبة المئوية لها يقدر بـ (100%)

، تليها (خدمات تنظيم نوادي الكتاب لترويج القراءة وتعزيز حب الأدب في المكتبات المدرسية) فكانت (10) مكتبات من اصل (18) مكتبة تقدم هذه الخدمة فكانت نسبتها المئوية هي (55.56%) ، اما خدمة (تنمية مهارات الكتابة) فكان تأدية هذه الخدمة لثلاث مكتبات من اصل (18) مكتبة فتمثلت نسبتها المئوية من (18) مكتبة اي تقريبا (16.67%) ، اما عن (خدمة تنمية التفكير النقدي) فكانت لا توجد تأدية لهذه الخدمة وترى الباحثة هناك ضعف في هذه الخدمة فتمثلت بالنسبة المئوية الاتية (0%) .

النتائج

اهم النتائج التي توصل اليها البحث ما يلي :

1. وجود تباين في مستوى تطبيق ادارة الجودة بين المكتبات المدرسية حيث تراوحت نسب التطبيق بين (المرتفع، والمتوسط، والمنخفض).
2. تبين وجود دور فاعل لادارة الجودة المتمثل في تحسين مستوى اداء الخدمات المكتبية في المكتبات المدرسية .
3. وجود خدمات مكتبية اساسية متوفرة بنسب عالية مثل (خدمة الارشاد والتوجيه، والاعارة الداخلية والخارجية، وخدمة تشكيل لجنة اصدقاء المكتبة بنسبة 100%).
4. تبين ندرة وجود بعض الخدمات المكتبية مثل (الخدمات المرجعية ، اعلام المستفيدين بالمصادر الحديثة بنسبة 44.4%، نوادي الكتاب بنسبة 55.56% ، تنمية مهارات الكتابة بنسبة 16.67%) .
5. تبين محدودية قلة الموارد المالية وضعف التاهيل والتدريب المهني لأمناء المكتبات ، ضعف الدعم الاداري ، مما انعكس سلبا على جودة الخدمة المقدمة ورضا المستفيدين من الطلبة والمعلمين.

التوصيات

اهم التوصيات التي تم التوصل اليها على ضوء النتائج التي توصل اليها البحث وهي ::

- 1.التوفير الكافي للدعم المالي والاداري للمكتبات المدرسية لغرض ضمان تطبيق متطلبات ادارة الجودة الشاملة.
- 2.تأهيل وتدريب العاملين في المكتبات المدرسية مهنيا وتقنيا وبشكل مستمر ومن خريجي قسم المعلومات وتقنيات المعرفة.
- 3.تاهيل وتطوير الخدمات المكتبية الضعفية كالخدمات المرجعية والكتابة وخدمة تنمية مهارات التفكير النقدي للطلبة .
- 4.الدعم الكافي لدور المكتبة المدرسية بوصفها بيئة تعليمية داعمة ومساندة للمنهج الدراسي والتعلم الذاتي والبحث.
- 5.تبني معايير ادارة الجودة الشاملة في المكتبات المدرسية وتعميمها على كافة المديریات.

قائمة المصادر مرتبة هجائياً

- 1)بسر، رؤى أنس و الحنبصي ،مهند وليد.(2024).أثر إدارة الجودة الشاملة على المشاريع الرقمية في المملكة العربية السعودية .المجلة الدولية للبحوث العلمية (الاصدار (3) ، العدد (8) .نيجيريا : جامعة ميد أوشن – كلية الادارة، 417-418.(رسالة ماجستير اعمال).
- 2)بن جميل ، رميساء وباهي ، فتح الدين.(2022).المعيار العربي الموحد في المكتبات المدرسية بين النظرية والتطبيق : دراسة ميدانية بمكتبات المدرسات الثانوية بولاية قالمة الأغواط . مجلة المعيار (مجلد (26) ع، (رت 69).الجزائر: جامعة 8 ماي 1945 ، ص 915-916 .
- 3)خرميط، فاضل عبد علي .(2013).أسس تطبيق الجودة الشاملة في مراكز المعلومات والمكتبات: الخدمات والعاملين – واليات التطوير .مجلة كلية التربية(مجلد 1،ع13)، واسط – جامعة واسط : كلية التربية ،ص 491 .

- 4) رجب ، محمد محمد احمد.(2022). الدور التربوي للمكتبات المدرسية.مجلة العلوم الانسانية لكلية الاداب (العدد 38) ديسمبر، ليبيا: الجامعة الاسمية الاسلامية – كلية الأداب ، ص 158-159 .
- 5) شنجر، مصطفى إسماعيل محمد.(2023).بناء وتنمية المقننات في المكتبات المدرسية ومراكز مصادر التعلم في مصر : دراسة ميدانية مستلة من اطروحة دكتوراه بعنوان القوائم المعيارية لمجموعات المكتبات المدرسية في مصر دراسة للواقع والتخطيط لقائمة معيارية نموذجية،ص206 .
- 6) عبد الشافي ، حسن محمد، ومدحت كاظم .(د-ت).الخدمات المكتبية المدرسية : مقوماتها وتنظيمها وانشطتها. - ط1-مزيدة ومنقحة .- القاهرة : الدار المصرية اللبنانية .
7. عبد الرزاق، مصطفى يونس وآخرون.(2013).دليل المعيار العربي الموحد للمكتبات المدرسية ومراكز مصادر التعلم – الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات .- السعودية: الرياض، مكتبة الملك فهد، ص58-60 .
- 8) عباس ، طارق محمود.(2003).مستقبل المكتبات المدرسية في ظل العولمة الالكترونية .. القاهرة: مركزالاصيل للنشر والتوزيع ، ص 142 .
- 9) عطية ، محسن علي.(2008).الجودة الشاملة والجديدة في التدريس .عمان-دار الصفاء للنشر والتوزيع، ص85- 86 .
- 10) عرفة ، سيد سالم .(2012).ادوات ادارة الجودة الشاملة.- الاردن : دار الراية للنشر والتوزيع ، ص 196- 198 .