

الاعتماد الأكاديمي ودوره في تحقيق الرضا الطلابي: برنامج المكتبات والمعلومات بآداب عين شمس نموذجاً

اعداد

د. شيرين موسى على بريمة

مدرس بقسم المكتبات والمعلومات

كلية الآداب- جامعة عين شمس

Shereen.mousa@art.asu.edu.eg

الملخص

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى رضا طلاب وطالبات برنامج المكتبات والمعلومات بكلية الآداب- جامعة عين شمس عن رسالة وأهداف البرنامج، وأداء القيادة الأكاديمية، والمبنى التعليمي وورش العمل، ومكتبة الكلية، والدعم المالي والأكاديمي، وسياسات القبول والتحويل، والإرشاد الأكاديمي، وعن المقررات الدراسية، والمحاضر والمحاضرات، وأساليب تقييم الطلبة، وأساليب التعليم والتعلم، ومخرجات التعلم المستهدفة. ولتحقيق أهداف الدراسة استخدم المنهج الوصفي التحليلي. وتمثلت أدوات جمع البيانات في الاستبانة الموزعة على عينة الدراسة (١٢١ طالب وطالبة) بنسبة تصل إلى (٣٨%)، ومن أهم نتائج الدراسة: أن نسبة الرضا العام لطلاب وطالبات البرنامج بلغت (٦٠%)، أما عن رسالة البرنامج وأهدافه بلغت نسبة رضا الطلاب والطالبات إلى (٧٥%)، وعن تقييم القيادة الأكاديمية بلغت نسبة الرضا إلى (٨٠%)، والتسهيلات المادية الداعمة بلغت (٦٧,٥%)، وجاء رضا الطلاب والطالبات عن سياسات القبول والتحويل إلى (٧٧%)، والدعم الأكاديمي والمادي وصل إلى (٧٥%)، وبلغ رضاهم عن الإرشاد الأكاديمي إلى (٧٤%)، والمقررات الدراسية وصلت نسبتها إلى (٧٧%)، وجاء رضاهم عن المحاضر والهيئة المعاونة إلى (٧٨%)، وأساليب التعليم والتعلم وصلت إلى (٧٤%)، وعن مخرجات التعلم المستهدفة بلغت نسبة الرضا إلى (٧٥%). ومن أهم توصيات الدراسة ضرورة توفير معادل دراسية خاصة بطلاب وطالبات البرنامج، وضرورة توافر خدمة الإنترنت بالقاعات المخصصة للبرنامج مما يساهم في رفع الفاعلية التعليمية، وزيادة الاهتمام بمكتبة الكلية وضرورة اهتمام إدارة المكتبة بتقديم دورات لأخصائيي المعلومات لتنمية مهارات الاتصال مع المستفيدين وفن العلاقات العامة، وحث إدارة البرنامج على إنشاء قاعدة بيانات للخريجين للتواصل معهم والاستفادة من آرائهم في تطوير وتقييم البرنامج وفق متطلبات سوق العمل، وضرورة عقد لقاءات دورية مع طلاب وطالبات البرنامج للتوعية بثقافة الجودة والاعتماد الأكاديمي للبرنامج.

الكلمات المفتاحية: الاعتماد الأكاديمي، برامج المكتبات والمعلومات، الجودة، رضا الطلاب

والطالبات، سوق العمل

أولاً: المقدمة المنهجية:

١- أهمية الدراسة:

تأتي الدراسة الحالية توثيقاً لجهود قسم المكتبات والمعلومات بكلية الآداب جامعة عين شمس الدؤبة والمستمرة للحصول على الاعتماد الأكاديمي المؤسسي والبرامجي، انطلاقاً من إيمان راسخ بأهمية الاعتماد البرامجي لبرامج المكتبات والمعلومات وتطبيق معاييرها والعمل على تلبيةها لضمان جودة العملية التعليمية ومخرجاتها، المتمثلة في خريجين لديهم المهارات والمعارف اللازمة التي تلبي احتياجات سوق العمل، وتساعد على تحسين سمعة قسم المكتبات والمعلومات ومدخلاته المتمثلة في أداء أعضاء هيئة التدريس. ومن ثم تسعى هذه الدراسة إلى قياس رضا طلاب وطالبات برنامج المكتبات والمعلومات بجامعة عين شمس عن إدارة البرنامج والعملية التعليمية والتسهيلات المادية بالبرنامج في ظل تطبيق معايير الهيئة

القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد وتطوير أداء عضو هيئة التدريس؛ ليتلائم مع تطورات سوق العمل، ومن المتوقع أن تفي هذه الدراسة في تشخيص جوانب الضعف في البرنامج من وجهة نظر الطلاب باعتبارهم هدف العملية التعليمية، ومن ثم معالجتها ومواجهتها من خلال المقترحات لتحسينها. علاوة على أن هذه الدراسة سوف تفيد المسؤولين في قسم المكتبات من خلال المقترحات التي سوف تقدمها الدراسة لتطوير الأداء الأكاديمي بالبرنامج.

ويمكن إيجاز أهمية الدراسة الحالية فيما يأتي:

- تأتي الدراسة استجابة للضرورات الملحة التي فرضتها التغيرات والمطالب العصرية في تطبيق نظام الاعتماد وضمان الجودة بالتعليم الجامعي بشكل عام، وفي جامعة عين شمس بشكل خاص باعتبارها إحدى الجامعات المتميزة التي تسعى إلى تحقيق مخرجاتها التعليمية من خلال برامجها المتميزة.
- ينصب اهتمام الدراسة على الطلاب والطالبات أحد ركائز العملية التعليمية التي يتوقف عليها نجاح الأنشطة والفعاليات المرتبطة بتطبيق نظام الاعتماد وضمان الجودة، وماتعكسه جدوى التعرف على آرائهم حول التطبيق من استرشادات تفيده في عمليات التقويم والتحسين.
- تُعد هذه الدراسة من الدراسات القليلة التي اهتمت بتقييم الرضا الطلابي تجاه الخدمات التعليمية المقدمة في مجال المكتبات والمعلومات.
- يمكن للمقترحات والتوصيات الإجرائية المبنية على النتائج التي يتم التوصل إليها أن تسهم في تحسين وتطوير نظام الاعتماد البرامجي لبرنامج المكتبات والمعلومات جامعة عين شمس.

٢- مشكلة الدراسة وتساؤلاتها:

يمثل رضا الطلاب والطالبات أحد العناصر الأساسية للجودة في المؤسسات التعليمية؛ لأنه لب العملية التعليمية، فتدني رضا الطالب يعني انخفاض مستوى الجودة التعليمية، مما يعني تدني في الأداء الإداري والأكاديمي للمؤسسة التعليمية وفي بعض الأحيان في أداء أعضاء هيئة التدريس الذين يمثلون الدور الأهم في تحقيق أهداف الجامعة، فغالبًا يقاس كفاءة الجامعات بكفاءة أعضاء هيئة التدريس بها، ونظرًا لأن الطالب يمثل حجر الزاوية للحكم على مدى تلبية البرامج التعليمية لاحتياجاته ورغباته من عدمها، ومن خلال كون الباحثة أحد فريق برنامج المكتبات والمعلومات وأحد أعضاء الفريق المسئول عن الاعتماد الأكاديمي للبرنامج، لاحظت الباحثة بعض القصور في بعض جوانب العملية التعليمية والمادية للبرنامج، وضعف الإمكانيات اللازمة لرفع كفاءة العملية التعليمية، مما قد يؤثر على الخريج المؤهل لسوق العمل، مما دفع الباحثة لتحديد مستوى رضا الطلاب والطالبات ببرنامج المكتبات والمعلومات بأداب عين شمس؛ للعمل على تطويره وتحسينه، لذا تكمن مشكلة الدراسة في محاولة الإجابة على التساؤل الرئيس الآتي:

"ما مستوى رضا الطلاب والطالبات ببرنامج المكتبات والمعلومات بكلية الآداب - جامعة عين شمس عن البرنامج وفقًا لمتطلبات الاعتماد الأكاديمي؟"

ويتفرع من هذا السؤال الأسئلة الفرعية الآتية:

- ١/٢. ما مدى رضا طلبة البرنامج عن رسالة وأهداف البرنامج؟
- ٢/٢. ما مدى رضا طلبة البرنامج عن أداء القيادة الأكاديمية؟
- ٣/٢. ما مدى رضا طلبة البرنامج عن المبنى التعليمي وورش العمل؟

- ٤/٢ . ما مستوى رضا طلبة البرنامج عن مكتبة الكلية؟
- ٥/٢ . ما مستوى رضا طلبة البرنامج عن سياسات القبول والتحويل؟
- ٦/٢ . ما مستوى رضا طلبة البرنامج عن الدعم الأكاديمي والمادي؟
- ٧/٢ . ما مستوى رضا طلبة البرنامج عن الإرشاد الأكاديمي؟
- ٨/٢ . ما مستوى رضا طلبة البرنامج عن المقررات الدراسية، والمحاضر والمحاضرات؟
- ٩/٢ . ما مستوى رضا طلبة البرنامج عن أساليب التعليم والتعلم؟
- ١٠/٢ . ما مستوى رضا طلبة البرنامج عن أساليب تقويم الطلاب؟
- ١١/٢ . ما مستوى رضا طلبة البرنامج عن مخرجات التعلم المستهدفة؟

٣- أهداف الدراسة: تهدف الدراسة إلى التعرف على ما يأتي:

- ١/٣ . تقييم رضا طلبة برنامج المكتبات والمعلومات بجامعة عين شمس عن رسالة وأهداف البرنامج.
- ٢/٣ . دراسة رضا الطلبة عن أداء القيادة الأكاديمية.
- ٣/٣ . دراسة رضا الطلبة عن المبنى التعليمي وورش العمل.
- ٤/٣ . تقييم رضا الطلبة عن مكتبة الكلية.
- ٥/٣ . تحليل رضا طلبة البرنامج عن سياسات القبول والتحويل.
- ٦/٣ . دراسة أنواع الدعم الأكاديمي والمادي المقدم لطلبة البرنامج.
- ٧/٣ . تقييم رضا طلبة البرنامج عن الإرشاد الأكاديمي وأساليب تقويم الطلاب.
- ٨/٣ . تفسير رضا طلبة البرنامج عن المقررات الدراسية، والمحاضر والمحاضرات.
- ٩/٣ . تقييم رضا طلبة البرنامج عن أساليب التعليم والتعلم ومخرجات التعلم المستهدفة.

٤- حدود الدراسة:

- الحدود الموضوعية: اقتصرت الدراسة في مجالها الموضوعي على قياس مدى رضا طلاب وطالبات برنامج المكتبات والمعلومات بجامعة عين شمس عن البرنامج.
- الحدود المكانية: تغطي الدراسة طلاب وطالبات برنامج المكتبات والمعلومات للمرحلة الجامعية الأولى بكلية الآداب - جامعة عين شمس.
- الحدود الزمنية: تناولت الدراسة قياس رضا طلاب وطالبات برنامج المكتبات والمعلومات بجامعة عين شمس عن البرنامج في الفصل الدراسي الأول للعام الجامعي (٢٠٢٢ / ٢٠٢٣ م).

٥- منهج الدراسة وأدواتها:

استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي، بوصفه المنهج الأنسب في تجميع الحقائق والمعلومات عن آراء العينة من الطلاب والطالبات لقياس مدى رضاهم عن برنامج المكتبات والمعلومات بأداب عين شمس تمهيداً لتحليل النتائج وتفسيرها

١/٥ أدوات جمع البيانات:

١/١/٥ الاستبانة:

اعتمدت الباحثة على الاستبانة كأداة لجمع البيانات، فقد تم تصميم الاستبانة وتجربتها على عينة من الطلاب والطالبات للوقوف على مدى صلاحية الاستبيان، وللتعرف على مدى وضوح الأسئلة وسهولة الصياغة لتحقيق الهدف من الدراسة، وبناءً على ذلك أجريت بعض التعديلات على الاستبيان من حيث إعادة صياغة بعض الأسئلة وإعادة ترتيبها، وإضافة وحذف بعض الأسئلة، وقد تم تحكيم الاستبيان عن طريق عرضه على أساتذة متخصصين في مجال المكتبات والمعلومات*. وقد تم توزيع استبانة استبانة الكترونية على Google Forms.

٢/١/٥ مكونات الاستبانة:

تم تجميع البيانات اللازمة لأغراض هذه الاستبانة التي تم تصميمها للغرض المحدد لها من خلال الاطلاع على دراسات ذات الصلة بموضوع الدراسة. وقد تكونت الاستبانة من جزأين هما، الجزء الأول: يتضمن المتغيرات الديموغرافية (المستوى- النوع)، والجزء الثاني يتضمن فقرات الاستبانة والتي تتضمن محاور رضا الطلاب عن البرنامج، المحور الأول: محور إدارة البرنامج وتضمن (٢٤) فقرة موزعة على (٣) مجالات، والمحور الثاني: محور الفاعلية التعليمية وتضمن (٦٦) فقرة موزعين على (٩) مجالات. وقد اعتمدت الدراسة على مقياس ليكرت الخماسي لقياس الاتجاهات، وتم تحديد خمس إجابات حسب درجة الموافقة على النحو التالي: راضٍ تمامًا (٥)، راضٍ (٤)، راضٍ إلى حد ما (٣)، غير راضٍ (٢)، غير راضٍ تمامًا (١).

٦- مجتمع وعينة الدراسة:-

تكون مجتمع الدراسة من طلبة قسم المكتبات والمعلومات بكلية الآداب جامعة عين شمس بالمرحلة الجامعية الأولى في الفصل الدراسي الأول والثاني من العام الجامعي ٢٠٢٢/٢٠٢٣م، والبالغ عددهم (٣٦٦) طالب وطالبة للمستويات الأربعة وفقاً لإحصائيات إدارة شؤون الطلاب بالكلية، كما يتضح من الجدول رقم (١).

جدول رقم (١) مفردات مجتمع الدراسة وفقاً للمستوى الدراسي.

المجموع	السابع	الخامس	الثالث	الأول	المستوى الدراسي
٣٦٦	٤١	٢١٥	٦٠	٥٠	العدد

تم توزيع رابط الاستبانة الإلكترونية على الطلبة عبر وسائل التواصل المتاحة سواء على جروبات المقررات أو جروب القسم على Facebook (<https://forms.gle/BpUDBM9eEgrEjQTT9>) ، وقد اقتصر عينة الدراسة على المستويات بدءاً من المستوى الثالث حتى السابع، وتم استبعاد المستوى الأول نظراً لحداثة الطلاب والطالبات بالقسم وعدم معرفتهم بالكثير بما سيُطرح في الاستبانة. ومن ثم بلغ مجموع مجتمع الدراسة بدءاً من المستوى الثالث حتى السابع (٣١٦) طالباً، وتم تلقي (١٥٠) استبانة بنسبة (٤٧,٤٦%)، وبلغ عدد الاستمارات الصالحة والمكتملة (١٢١) استبانة من (١٥٠) استبانة بنسبة بلغت (٨٠,٦%) وهي نسبة مقبولة، أما عن عدم مشاركة بعض الطلبة للإجابة عن الاستبانة أو استبعاد بعضها؛ فقد يرجع ذلك لطبيعة الأسئلة المتضمنة بالاستبانة تتطلب طالب منتظم في الحضور حتى يمكنه تقييم العملية التعليمية كما يحصل عليها على أرض الواقع، فبعض الطلاب والطالبات لم يكتثروا بحضور المحاضرات ومن ثم عدم الاهتمام بتقييم العملية التعليمية، وقد يجد بعض الطلبة عائق في تكملة الاستبانة

لأنه لم يعلم عن بعض الأسئلة شيء ومن ثم يفضل عدم إجابة الاستبانة بما لا يعرفه حتى لا تكون إجابته مضللة للبرنامج.

٧- مصطلحات الدراسة:

- ١/٧. **الاعتماد Accreditation**: هي مجموعة الإجراءات والعمليات التي تقوم بها هيئة الاعتماد للتأكد من تحقيق المؤسسة لشروط ومواصفات الجودة المعتمدة لدى مؤسسات التقويم، وتوافق برامجها مع المعايير المعلنة والمعتمدة، وامتلاك نظم مفعلة لضمان الجودة والتحسين المستمر لأنشطتها الأكاديمية (University of South Florida,2023).

- ٢/٧. **الاعتماد البرامجي (التخصصي) Subject Program Accreditation**: هو تقييم البرامج الأكاديمية التخصصية بمؤسسة ما، والتأكد من جودة هذه البرامج ومدى تحقيقها لمتطلبات الشهادة الممنوحة وبما يتفق مع المعايير العالمية المحددة. أي أنه الاعتراف بالكفاءة الأكاديمية التخصصية للبرنامج التعليمي في ضوء استيفاء معايير الجودة النوعية المعتمدة التي تصدرها هيئات ومؤسسات أكاديمية متخصصة (على، ٢٠٢٠)، ويطلق على هذا النوع أيضا الاعتماد التخصصي Specialized Accreditation.

- ٣/٧. **الرضا Satisfaction**: يعني رضا الطلاب والطالبات المسجلين بالبرنامج عن مدى تلبية البرنامج الأكاديمي لاحتياجاتهم وتوقعاتهم، مما يشعرهم بالسعادة والرضا (Kandie,2018). أي أن رضا طلبة برنامج المكتبات والمعلومات يعني قبول الطلاب عن المستوى المتوقع للعملية التعليمية والتسهيلات المادية للبرنامج.

- ٤/٧ **برنامج المكتبات والمعلومات Library and Information Program**: يشير إلى خليط من المناهج، والمقررات، والأنشطة التي تكسب الطالب المعرفة، والمهارات الذهنية، والمعرفية، والعامية اللازمة لتحقيق أهداف تعليمية مخططة في التخصص الدراسي وفق توصيف ومصفوفة المقررات الدراسية، فمن خلالها يمنح الطالب شهادة باجتياز البرنامج بعد اجتياز عدد الساعات المطلوبة. فقد أنشئ القسم رسمياً بموجب قرار وزير التعليم العالي رقم ١٨٦ لسنة ١٩٩٦، وقد بدأ برنامج المكتبات والمعلومات بالعمل بأول لائحة دراسية له عام ١٩٩٩ (نظام قديم)، ثم تم اعتماد لائحة جديدة بنظام الساعات المعتمدة والتي بدأ العمل بها في العام الجامعي ٢٠١٤/٢٠١٥م، وتستغرق مدة الدراسة بالبرنامج ٤ سنوات.

٨- الدراسات السابقة:

من خلال مسح أدبيات الموضوع والبحث في عدد من قواعد البيانات العربية والأجنبية، توصلت الباحثة لعدد من الدراسات العربية والأجنبية على النحو الآتي:

١/٨: الدراسات العربية:

تناولت رجاء حسين، ٢٠٢١ في دراستها بعنوان " تحليل الوضع الحالي لبرامج المكتبات والمعلومات في الجامعات العربية" تحليل واقع البرامج الأكاديمية في أقسام المكتبات والمعلومات في الجامعات العربية، ومدى محакاتها للتطورات الدولية الجارية في المجال، من خلال التعرف على المعايير الدولية التي يعتمد عليها ويتم تطبيقها. واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وتم ذلك من خلال مجموعة من الأدوات تتمثل في مسح وفحص البرامج، ومواقع أقسام المكتبات على الانترنت، حيث حلت برامج المكتبات والمعلومات في إحدى عشرة جامعة عربية، وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: أن جميع أقسام المكتبات والمعلومات عينة الدراسة ذات تبعية إدارية مباشرة للجامعة والكلية

المنسوبة إليها، كما تبين أن هناك اختلاف واضح في مسميات البرامج، وتستحوذ المقررات البينية على جزء كبير من إجمالي ساعتها الدراسية، وأن أكثر المقررات تكرارًا في أقسام المكتبات والمعلومات هو "تنظيم المعلومات".

أما دراسة **فاطمة إبراهيم، ٢٠٢١** بعنوان "اعتماد برنامج المكتبات والمعلومات بجامعة المنوفية: المشكلات والصعوبات" هدفت إلى تحديد المشكلات والصعوبات التي واجهت قسم المكتبات والمعلومات عند التطبيق الفعلي لمعايير، ومؤشرات، وعناصر، وخصائص دليل التقييم، والاعتماد للبرنامج التعليمي في مؤسسات التعليم العالي والأزهر، وقد وزعت الدراسة المشكلات على مستوى خمسة محاور ركز المحور الأول على المشكلات من الناحية الشكلية، بينما تناول المحور الثاني التأكيد على مستوى المعايير، أما المحور الثالث فتمثل في عدم وجود نماذج للاستبيانات المطلوبة للاعتماد، في حين ركز المحور الرابع على المشكلات على مستوى الإجراءات، بينما تناول المحور الخامس والأخير المشكلات على مستوى العلاقات بين المعايير. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي. وتوصلت الباحثة إلى تحديد المشكلات في المحاور الخمس السابق ذكرها ومن أهمها وجود مؤشرات، وعناصر، وخصائص في غير أماكنها الصحيحة وعدم اشمال الدليل إلى خرائط التدفق أو المخططات الإنشائية التي يتم فيها تحديد نقطة البداية ونقطة النهاية لاستيفاء المعيار، وعدم وجود دليل إجرائي نموذجي يوضح خطوات العمل داخل المعيار.

وهدفت دراسة **أسماء صلاح، ٢٠٢٠** بعنوان "معايير الاعتماد في برامج علوم المكتبات والمعلومات في ضوء المعايير الدولية: دراسة تحليلية" إلى تحليل واقع اعتماد برامج علوم المكتبات والمعلومات في مصر، ودراسة دور الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد (NAQAAE) في مصر، كما هدفت إلى تحليل مراحل اعتماد البرامج الدراسية من خلال الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد. واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي الذي يهتم بجمع المعلومات وتحليلها وتفسيرها، وذلك من خلال قائمة مراجعة لرصد واقع اعتماد برامج المكتبات في مصر. وانتهت الدراسة إلى عدة نتائج، منها: أن المعايير العربية لبرامج المكتبات والمعلومات الصادر عن الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات بعنوان "المعيار المرجعي لبرامج المكتبات والمعلومات" (نوفمبر ٢٠١٦) والتي توفر عليها أ.د. أسامة السيد محمود تُعد من أهم المعايير العربية، كما توصلت إلى أن معايير اعتماد البرامج في الهيئة تتكون من محورين أساسيين هما: إدارة البرنامج والفاعلية التعليمية بالبرنامج، في حين يتألف اعتماد الكليات من ١٢ معيار.

وهدفت دراسة **إيمان سيد، ٢٠٢٠** بعنوان "رضا طلاب برنامج المكتبات والمعلومات بجامعة جنوب الوادي عن الفاعلية التعليمية والتسهيلات المادية الداعمة للبرنامج في ضوء متطلبات الاعتماد الأكاديمي" إلى التعرف على مستوى رضا طلاب برنامج المكتبات والمعلومات عن أساليب التعليم والتعلم، وعملية التقييم بالبرنامج في ضوء متطلبات الاعتماد الأكاديمي لتطوير البرنامج وتحسين مستوى الرضا عنه. ولتحقيق أهداف الدراسة تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الاستبانة كأداة لجمع البيانات. وانتهت الدراسة بعدة نتائج منها: ارتفاع مستوى رضا طلاب برنامج المكتبات والمعلومات من أفراد عينة الدراسة عن فعالية المقررات الدراسية المقدمة بالبرنامج، من حيث تغطية المحاضرات لكل الموضوعات التي اشتمل عليها المقرر بنسبة رضا بلغت ٦٥%، كما أظهر الطلاب رضاهم عن التدريب الميداني المقدم بالبرنامج وأنه مناسب لتنمية مهاراتهم العملية وتأهيلهم لسوق العمل حيث بلغت نسبة الرضا تماما عن التدريب الميداني ٥٨,٥%.

أما دراسة **محمود مندي، ٢٠٢٠** بعنوان "قياس جودة برنامجي الوثائق والمعلومات والمكتبات والمعلومات بكلية اللغة العربية بالمنوفية جامعة الأزهر وفقا للمعيار المرجعي لبرامج المكتبات

والمعلومات للجامعات العربية"، فقد هدفت إلى رصد جودة برنامجي: الوثائق والمعلومات، والمكتبات والمعلومات بكلية اللغة العربية بالمنوفية جامعة الأزهر بالاعتماد على المعيار المرجعي لبرامج المكتبات والمعلومات للجامعات العربية الصادر عن الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات في نوفمبر ٢٠١٦م، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي القائم على أسلوب التقييم الذاتي من خلال تقييم واقع الاعتماد الأكاديمي للبرنامجين عينة الدراسة بالاعتماد على المعايير الفرعية للمعيار المرجعي لبرامج المكتبات والمعلومات، وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج، أهمها: أن معيار الكفاءة أولى معايير اختيار القابات الأكاديمية والإدارية بجميع أقسام الكلية: مثل الحصول على درجة الدكتوراه في أحد تخصصات الكلية، وأن يكون قد شغل منصب أستاذ بالكلية لمدة سنة من العمل الفعلي، وألا يكون قد وقع عليه جزاء تأديبي مالم يكن قد تم محوه، كما توصلت الدراسة إلى وجود عجز في بعض الأقسام الإدارية نظرًا لوجود إحالات للتقاعد سنويًا، والعمل على إلحاق غير العاملين في تخصصهم للعمل في تخصصهم أو اعطائهم دورات تدريبية لتحقيق أكبر استفادة ممكنة منهم وتحسين مستوى الرضا الوظيفي.

وسعت دراسة هبة **مدحت المنباوي، ٢٠٢٠** بعنوان "ضمان الجودة والاعتماد لقسم المكتبات والمعلومات كلية الآداب جامعة الإسكندرية: دراسة حالة" إلى تحديد البرامج الدراسية المتاحة بقسم المكتبات والمعلومات وتحليل مدى توافق برامج المرحلة الأولى مع معايير الهيئة القومية لضمان الجودة والاعتماد، لتحديد نقاط القوة والضعف في البرامج، ومدى مواكبتها للتطور العلمي، ودراسة وتحليل مدى توافق برامج الدراسات العليا مع معايير الهيئة لتحديد نقاط القوة والضعف، واعتمدت الباحثة على الاستبانة والمقابلة الشخصية. ومن أهم نتائج الدراسة التي خلصت إليها الباحثة إن نسب المواد بلائحة برنامج ليسانس المكتبات والمعلومات لا تتفق مع نسب معايير الهيئة القومية لضمان الجودة والاعتماد لقطاع الآداب Nars، حيث تبلغ نسبة العلوم الأساسية بها ٥% وهي أقل من النسبة المقررة في المعيار في حين بلغت نسبة علوم تخصص المكتبات والمعلومات ٦٧% وهي أكبر من النسبة المقررة في المعيار.

وناقشت دراسة **لمياء ضياء الدين، ٢٠١٩** بعنوان "الحاجة إلى الجودة والاعتماد لبرامج المكتبات والمعلومات" أسباب ودوافع الحاجة لنظم الجودة والاعتماد، ومعوقات تطبيقها، وأهمية الاعتماد الأكاديمي بشكل عام، ولتخصص المكتبات والمعلومات بشكل خاص، كما أشارت الدراسة إلى أهم هيئات الاعتماد على مستوى الوطن العربي، وأهم الجمعيات المهنية التي تصدر معايير اعتماد برامج المكتبات والمعلومات واعتمدت الدراسة على قائمة مراجعة لجمع المعلومات المتعلقة بمجال الدراسة. وقد خرجت الدراسة بمجموعة من النتائج منها: وجود عدد من التحديات التي تواجه تخصص المكتبات والمعلومات منها، وعدم ملائمة مهارات الخريجين لمتطلبات سوق العمل وعدم انطباق معايير ضمان الجودة والاعتماد على منظومة الأقسام تدني المهارات البحثية والشخصية والمهنية للخريجين وعدم مواكبة برامج المكتبات والمعلومات بالأقسام للتطورات الحديثة وعدم ملاءمتها لسوق العمل والمهارات المطلوبة للخريجين.

٢/٨: الدراسات الأجنبية:

عرضت نيرا وانجيليا **Nera&Angela، 2015** في دراستهما "Accreditation of Library and Information Science (IIS) Program" تجربة الفلبين في اعتماد برامج المكتبات والمعلومات، وتناولت دراستهما تطور ونشأة علم المكتبات والمعلومات في الفلبين، وقد أوصت بضرورة تطوير معايير اعتماد برامج علوم المكتبات والمعلومات في الفلبين لضمان جودة الخريجين في سوق العمل.

وعلى جانب آخر، هدفت دراسة **Sacchanand وتشوتيتا Chutima (2015)** بعنوان "quality assurance of library and information science education in the ASEAN Countries: moving towards Regionalization and Internationalization"، إلى دراسة حالة تعليم المكتبات والمعلومات ونظم ضمان الجودة للبرنامج في بلدان رابطة أمم جنوب شرق آسيا.

واقترح استراتيجيات لتطوير ضمان جودة تعليم المكتبات والمعلومات في هذه المنطقة؛ حيث اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي من خلال توظيف البحوث الوثائقية، والمقابلات الشخصية، وتحليل المحتوى؛ وأظهرت نتائج الدراسة أن جميع بلدان رابطة أمم جنوب شرق آسيا باستثناء كمبوديا لديها برامج للتعليم الرسمي في علوم المكتبات والمعلومات، كما أنشأت حكومة كل بلد من بلدان الرابطة نظامًا وطنيًا لاعتماد برامج التعليم العالي لضمان جودة التعليم العالي، وتعزيز المعايير والاعتراف على الصعيد الدولي وفي حين تخضع برامج تعليم المكتبات والمعلومات لإشراف هيئات الاعتماد الوطنية لا يوجد منظمة محددة لاعتماد هذه البرامج في هذه الدول، بالإضافة إلى عدم امتلاك المؤسسات المهنية الصلاحيات للقيام بهذا الدور .

أما دراسة سجاد Sajjad، 2012 بعنوان "Accreditation of Library and Information Science Programmes & in the Gulf Cooperation Council Nation" فناقشت امكانيات وأفاق الاعتماد البرامجي لعلوم المكتبات والمعلومات الموجودة في الدول الست الأعضاء في مجلس التعاون الخليجي مع رصد المشكلات التي تواجهها في تقديم الاعتماد وتنفيذه. وقد توصلت الدراسة إلى أن معظم البرامج التي يتم تقييمها تتم من خلال التقييم الذاتي والمراجعة الخارجية مع التركيز على مجموعة من الجوانب المهمة المرتبطة بتصميم البرنامج وإدارته.

وبحثت دراسة نيكو وفليكيا Nkiko & Felicia، 2007 والتي بعنوان "Accreditation Issue for Library and Information Science Schools" في قضايا الاعتماد وأنواعه وأخلاقياته في مجال المكتبات والمعلومات بنيجيريا، مع الإشارة إلى المهن المماثلة الحاصلة على الاعتماد كنموذج يحتذى به. وأنهت الدراسة إلى ضرورة تحديث مدارس علوم المكتبات والمعلومات لمعاييرها التعليمية من خلال التقييم البرامجي والمؤسسي، كما يتعين على خريجي أقسام علوم المكتبات والمعلومات امتلاك الكفاءة المناسبة والمواكبة لسوق العمل في نيجيريا.

وقدمت دراسة كانويل Kanwal، 2007 بعنوان "Issue of Quality Assurance QA in hier Education in Pakistan. World library and Information Science Congress"

صورةً مختصرةً عن وضع برامج الدراسات العليا في المكتبات والمعلومات في باكستان، مع تحديد الموضوعات الرئيسية التي تساهم في رفع كفاءة وفاعلية جودة تعليم المكتبات والمعلومات بباكستان، واعتمدت الدراسة على الاستبانة والمقابلة الشخصية لدراسة الوضع الراهن لبرنامج المكتبات والمعلومات وتقييمه في ضوء معايير جمعية المكتبات الأمريكية، والخطوط الإرشادية التي وضعها الاتحاد الدولي لجمعيات المكتبات.

وطرحت دراسة جوران كريشنا ساركل Juran Krishna Sarkhel، 2006 بعنوان "Quality assurance and accreditation of LIS education in Indian universities: Issues and perspectives" نظرة عامة ومركزة على الوضع القائم ومشكلات تعليم المكتبات والمعلومات في الجامعات الهندية، مع إلقاء الضوء على الحاجة إلى ضمان الجودة الداخلية والاعتماد من قبل هيئات خارجية، وقد خرجت الدراسة بمجموعة من النتائج منها: ضرورة اقتراح مؤشرات موضوعية لتسهيل تقييم البرامج المتخصصة في ضوء التطورات العالمية لأنشطة وخدمات المكتبات، والملاحظات الناشئة عن مختلف الحلقات الدراسية، وحلقات العمل على المستوى الوطني لتيسير تقييم واعتماد علوم أقسام المكتبات والمعلومات.

وسعت دراسة مايكل إي Michael.E و Mounce مونوس (2005) بعنوان "The Effects of ALA Accreditation Standards on library Education Programs" إلى التعرف على تأثير

عدد من معايير جمعية المكتبات الأمريكية على برامج تعليم المكتبات وهي: معيار الرسالة والأهداف ومعيار المناهج الدراسية وأعضاء هيئة التدريس والطلاب والإدارة والدعم المالي، والموارد المالية، والمرافق. وتم تطبيق ذلك على ٤٩ برنامج تعليمي من خلال ارسال استبيانات لرؤساء هذه البرامج، وقد خلصت الدراسة إلى أن المعايير الستة مجتمعة كان ينظر لها على أنها أكثر تأثيراً من المعايير الفردية.

أوجه التشابه والاختلاف بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية:

١. تعتمد الدراسة الحالية على منهج رئيس وهو المنهج الوصفي التحليلي وهو ما يتفق مع معظم الدراسات السابقة. كما اتفقت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في استخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات.

٢. تختلف أهداف الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة في أن الهدف الرئيس لهذه الدراسة هو قياس رضا الطلاب والطالبات ببرنامج المكتبات والمعلومات بأداب عين شمس عن البرنامج بما في ذلك إدارة البرنامج وما يتبعها من مؤشرات والمعايير الأكاديمية للبرنامج؛ ومن ثم فهي تختلف عن دراسة إيمان سيد، ٢٠٢٠ في جوانب قياس رضا الطلاب، ومن ثم اختلفت في محاور الاستبانة والعناصر التي طبقت من خلالها الدراسة.

ثانياً: الإطار النظري للدراسة:

١. جودة التعليم والاعتماد الأكاديمي:

ارتبطت فكرة الاعتماد Accreditation في مؤسسات التعليم العالي ارتباطاً وثيق الصلة بمبادئ إدارة الجودة، Quality Management Principles، فالاعتماد الأكاديمي أحد آليات تطبيق الجودة في العملية التعليمية. لقد انبثقت فكرة الاعتماد الأكاديمي من تعاون تطوعي مشترك بين الجامعات والمدارس الثانوية في الولايات المتحدة الأمريكية، بهدف تحسين الوضع التربوي والاتفاق على سياسات القبول، وقد بدأ ذلك التعاون عام ١٨٧١م من خلال مبادرة مجموعة من أعضاء هيئة التدريس بجامعة ميتشيغان University of Michigan حيث قاموا بزيارة للمدارس الثانوية في الولاية بهدف التأكد من امتلاكها القدر الكافي من الكفاءة والفاعلية التي تسمح بقبول خريجها في الجامعة دون القبول لاختبارات القبول، ومع الوقت تطور هذا التعاون ليصبح على هيئة جمعيات إقليمية للاعتماد الأكاديمي تشترك فيه أكثر من ولاية (The Gents of the University of Michigan, 2020).

ويُعد مصطلح الاعتماد الأكاديمي من المصطلحات الحديثة، فقد بدأ استخدامه في الكتابات العربية مع بداية التسعينيات من القرن الماضي، نظرًا لشيوع استخدام الجودة في العملية التعليمية، حتى ارتبط مفهوم الاعتماد في الجامعات والكليات بمبادئ وأسس ضمان الجودة. فهو يعد نظاماً للاعتراف بالمؤسسة التعليمية، والبرامج المهنية التي تقدمها من جانب إحدى هيئات الاعتماد، على أساس استيفاء المؤسسة والبرامج لمستوى محدد من الأداء والتكامل والجودة؛ وفقاً لمعايير محددة تؤهلها لنيل ثقة الوسط الأكاديمي والجمهور المستهدف (American Library Association, 1992). كما تعرفه الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد بأنه " العملية المنهجية التي تهدف إلى تمكين المؤسسات التعليمية من الحصول على صفة متميزة وهوية معترف بها محلياً ودولياً والتي تعكس بوضوح نجاحها في تطبيق استراتيجيات وسياسات وإجراءات فعالة لتحسين الجودة في عملياتها وأنشطتها ومخرجاتها بما يقابل أو يفوق توقعات المستفيدين النهائيين". وعلى الجانب الآخر، تعرف الهيئة ضمان جودة التعليم بأنه: " تلك العملية الخاصة بالتحقق من أن المعايير الأكاديمية المتوافقة مع رسالة المؤسسة التعليمية قد تم تحديدها وتعريفها وتحقيقها على النحو الذي يتماشى ويتوافق مع المعايير المناظرة لها، وذلك على المستوى العالمي أو المحلي، وأن

مستوى جودة فرص التعلم تعتبر ملائمة أو تفوق توقعات كافة المستفيدين النهائيين المنوطين بالخدمات التي تقدمها المؤسسة التعليمية (دليل الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد، ٢٠٠٩).

وفي ضوء ما سبق، تقترح الباحثة تعريفاً إجرائياً لمفهوم جودة التعليم والاعتماد الأكاديمي الخاص ببرنامج المكتبات والمعلومات، فتعرفه بأنه: التقييم الشامل لبرنامج المكتبات والمعلومات، الذي تضطلع به هيئة ضمان الجودة والاعتماد من خلال واحد أو أكثر من خبرائها المعتمدين، بغية منح البرنامج شهادة الاعتماد في حال ما إذا تمكن من إثبات قدرته التخصصية، وتحقيق الفعالية التعليمية، والتمكن من التحسين المستمر للجودة التعليمية للبرنامج في ضوء متطلبات سوق العمل.

وبالنسبة لتعريف الباحثة الإجرائي لرضا طلاب وطالبات برنامج المكتبات والمعلومات، فهو درجة القبول التي يحظى بها البرنامج التعليمي لدى الطلاب والطالبات المسجلين بالبرنامج، في ضوء ما يتم توفيره من خدمات تعليمية عالية الجودة، تنعكس على مستواهم العلمي، وتوهمهم للالتحاق بسوق العمل المتخصص.

٢. أهمية الجودة والاعتماد لبرامج المكتبات والمعلومات:

يحتل التعليم الجامعي في كل دول العالم مكانة مرموقة؛ لأن الجامعات تعد معقل الفكر المستنير كما تعد مصدرًا لاستثمار أهم ثروات المجتمع ألا وهي الثروة البشرية. فالجامعات دورها يتمثل في بناء القدرات والمعارف وصقل شخصية الطالب الجامعي وتزويده بكافة المهارات حتى يكون قادرًا على الولوج إلى مجالات العمل والتنافس العلمي والمهني، فإذا عجزت الجامعات عن تزويد سوق العمل بتلك الكفاءات والمهارات الملائمة فستحدث بالطبع فجوة بين تلك الأعداد الهائلة من الخريجين وبين حاجات سوق العمل.

وهكذا أدركت الجامعات أهمية الأخذ بمعايير الجودة في جميع مؤسسات التعليم العالي، لذلك قامت وزارة التعليم العالي بإنشاء هيئات مستقلة للتقويم والاعتماد الأكاديمي يكمن في دورها في مساعدة الجامعات في تطوير وتحسين الجودة ومواكبة التعليم بما يتلائم مع المتغيرات المحلية، والإقليمية، والعالمية. فنظام الجودة في التعليم الجامعي يتمثل في المدخلات (الموارد البشرية والمادية واللوائح والنظم)، والعمليات (الإنجاز الناجم عن تفاعل وتداخل المدخلات)، والمخرجات (النواتج والتغذية الراجعة).

فالتعليم العالي في القرن الواحد والعشرين يهدف إلى زيادة إتاحة وتوفير مستوى تعليمي مفعم بالجودة بما يضمن خريج موائم لسوق العمل، ومن ثم يلعب التعليم دورًا رئيسًا في تطور الدول واقتصاديتها مما يتطلب قدرات ومهارات رفيعة المستوى تلك القدرات التي تنمو في الخريج أثناء دراسته الجامعية والتي بدورها تؤدي إلى الابتكار والتحفيز والريادة الفكرية. فالطالب الجامعي هو الطرف المعنى بتلك التطورات ويحق له أن يمتلك صوتًا مسموعًا في هذا الصدد (المعايير والمبادئ الإرشادية الأفريقية لضمان جودة التعليم العالي، ٢٠١٧، مارس).

ويُعد رضا الطلبة عن كافة الامكانيات والموارد المساندة لتحصيلهم الأكاديمي أحد مكونات إدارة الجودة في المؤسسات التعليمية، فجوهر العملية التعليمية يتمثل في مساندة الطلاب باكتساب المعارف والمهارات الذهنية والعامة ومن ثم النجاح فيها؛ لأن غيابها أو عدم وجود رضا لدى الطلاب يعنى تدهور جودة الأداء الإداري والأكاديمي وكل ما يتعلق بمساندة العملية التعليمية. لذلك يعد قياس مدى رضا الطلبة عن أداء المؤسسة أو البرنامج، ومدى تحقق الحاجات والأهداف التعليمية أحد المحاور الرئيسية لالتحاقهم وأهم المؤشرات التي تدل على مستوى جودة التعليم.

لقد شهد سوق العمل في مجال المكتبات والمعلومات، في الآونة الأخيرة، تزايدًا ملحوظًا في طلب المؤسسات على الاخصائيين في مجال المكتبات والمعلومات بحثًا عن توفير رأس المال البشري المؤهل القادر على تطوير العمل بها وفق المعايير والمبادئ الرئيسية في المجال. لذا فالاعتماد البرامجي في أقسام المكتبات والمعلومات أصبح أمرًا حتميًا ليس خياريًا حتى تتمكن أقسام المكتبات والمعلومات من إعداد خريج قادر على مواجهة سوق العمل، بما يتوافق مع الثورة المعلوماتية أو التكنولوجيا الفكرية، وما يتضمنه من تقنيات مطلوبة للتنظيم الفني والتقني لأنظمة المعلومات. فقد أسهمت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في ضرورة تطوير أساليب العمل في مجال المكتبات ومن ثم أدى ذلك إلى نقلة مصاحبة نحو ضرورة اكتساب خريجي مجال المكتبات والمعلومات كافة الممارسات التي تتسق مع تطورات سوق العمل والتسلح بالكفايات اللازمة لمواكبة تلك التطورات؛ حتى لا تحدث فجوة بين تأهيل خريجي أقسام المكتبات واحتياجات سوق العمل (جموح، نجية وآخرون، ٢٠١٦).

ويتعين على أقسام المكتبات والمعلومات تبني ثقافة الجودة وتطبيق معايير هيئة الاعتماد والتقييم، فالعزوف عن تطبيق الجودة أو عدم الاكتراث بتطبيقها والسعي لاعتمادها البرامجي يؤدي إلى تفاقم الأزمة عند توظيف خريجي البرنامج نتيجة لعدم قيام ذلك البرنامج بالتطوير والاعتماد والوقوف على الكفايات والمهارات اللازمة للتأهيل المهني للخريج. لذا فإن تطبيق معايير الجودة في برنامج المكتبات والمعلومات يضمن توافق وتنسيق كافة الجهود المضنية لإعداد وتأهيل أخصائي معلومات قادرًا على تحمل المسؤولية ومواجهة سوق العمل بكل حرفية وقوة ومن ثم القيام بدورة الإيجابي في المجتمع. فقد حددت الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد مبادئ أساسية لعملية ضمان جودة التعليم والتي يجب مراعاتها في التطبيق العملي للاعتماد البرامجي، منها (دليل الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد، ٢٠٠٩):

- الاهتمام بالطالب والعناية به والحرص على تحقيق مستويات عالية من رضائه من خلال مقابلة احتياجاته ورغباته وتوقعاته.
- الحرص على زيادة المنافع المتبادلة بين جميع الأطراف ذات الصلة بالمؤسسة التعليمية من طلاب وأعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم والأطراف المجتمعية.
- تشجيع الابتكار والإبداع بهدف التغيير الهادف والتحسين والتطوير المستمر.
- الاهتمام بالتغذية المرتدة والحرص على جمع المعلومات وتوثيقها لتحسين وتطوير مخرجات التعلم.

٣. متطلبات تطبيق ضمان الجودة والاعتماد بمؤسسات التعليم العالي:

من أبرز المتطلبات أو الخطوات اللازمة لتحقيق ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي، ما يأتي (المجاهد، ٢٠١٧):

- الرؤية الواضحة والأهداف المحددة القابلة للقياس، والاستراتيجيات اللازمة لتحقيقها والتي تلبي كافة الجوانب المتعلقة بسير الأداء الأكاديمي وفقًا للمتغيرات الحديثة ومتطلبات سوق العمل.
- توافر معايير واضحة وفعالة لتقييم الأداء الإداري والأكاديمي وأساليب وآليات مناسبة لتطبيق هذه المعايير في الواقع العملي.
- الاهتمام بالإعداد الجيد والتطوير المستمر للبرامج الأكاديمية والمقررات الدراسية وفقًا لمتغيرات وتطورات العصر وسوق العمل، بحيث يتم اشباع احتياجات الطلاب المهنية والمعرفية.

- توفير التجهيزات والمنشآت اللازمة لتسيير الأداء الأكاديمي، من مباني وقاعات محاضرات... الخ، مع ضرورة الاستثمار الأمثل لها والمحافظة عليها بصيانتها.
- تحديد مسئولية كل الأطراف المتعلقة بضمان الجودة بالبرنامج مما يساهم في تحقيق معايير الجودة والاعتماد ومن ثم رضا الطلاب.
- الاهتمام بتوفير العدد الكافي من أعضاء هيئة التدريس بما يتناسب مع أعداد الطلاب والتخصصات الدراسية، ووفقاً لمعايير دقيقة في تعيين واختيار أعضاء هيئة التدريس والعمل على رعاية أعضاء هيئة التدريس، والهيئة المعاونة، وتحفيزهم مادياً، ومعنوياً.
- الاهتمام بتوفير الخدمات الضرورية للطلاب ودعم ورعاية الأنشطة الطلابية المختلفة وتعزيز مشاركتهم في تطوير البرامج والأداء الأكاديمي وتشجيع ورعاية الطلاب المبدعين والمتفوقين.
- الإعداد الجيد لسياسات ومعايير القبول والتسجيل وفقاً لامكانيات وقدرات الجامعات وطاقتها الاستيعابية في مختلف التخصصات.
- توفير نظم فعالة لتقييم الامتحانات في الجامعات بما يتسم بالتنوع والشمول لمختلف الجوانب المعرفية والمهارية السلوكية، مع تغطية مختلف الأهداف للبرامج والمقرارات الدراسية بما ينمي لدى الطالب الجامعي مهارات التفكير الناقد والتطبيق العملي.
- تزويد المكتبات الجامعية بأحدث المصادر العلمية من كتب ودوريات وقواعد البيانات... الخ بما يساهم في دعم العملية التعليمية.
- العمل على نشر ثقافة الجودة في كل المستويات الإدارية والأكاديمية وبين العاملين في الجامعة باعتبار أن ثقافة الجودة وبرامجها تؤدي إلى اشتراك جميع الأطراف (أعضاء هيئة التدريس، وطلبة، وعاملون) ليصبحوا جزء لا يتجزأ من البرنامج.

ثالثاً: الدراسة الميدانية والتحليل الإحصائي للبيانات:

المحور الأول: البيانات الديموجرافية

يعرض هذا المحور نتائج الدراسة الميدانية حيث يوضح البيانات الديموجرافية لعينة الدراسة المتمثلة في طلاب وطالبات برنامج المكتبات والمعلومات في كلية الآداب- جامعة عين شمس من أجل رصد مدى رضاهم حول برنامج المكتبات والمعلومات محل الدراسة.

المستوى الدراسي:

جدول رقم (٢) توزيع مفردات عينة الدراسة وفقاً للمستوى الدراسي

المستوى	الثالث		الخامس		السابع		الإجمالي	
	ع	%	ع	%	ع	%	ع	%
الأعداد	٣٤	٢٨,١%	٦٣	٥٢,١%	٢٤	١٩,٨%	١٢١	١٠٠%

ويتضح من خلال الجدول رقم (٢) أن توزيع عينة الدراسة على ثلاث مستويات حققت نسب متفاوتة وكانت أعلى نسبة لصالح المستوى الخامس ٥٢,١% ثم يليها المستوى الثالث بنسبة ٢٨,١%؛ ويرجع ذلك إلى ارتفاع عدد الطلاب في المستوى الخامس (٢١٥) طالب، أما المستوى الثالث (٦٠) طالباً في حين بلغ عدد الطلبة في المستوى السابع (٤١) طالباً بنسبة بلغت ١٩,٨%.

النوع:

جدول رقم (٣) توزيع عينة الدراسة وفقاً للنوع

النوع	ذكر		أنثى		الإجمالي	
	ع	%	ع	%	ع	%
الأعداد	٤٦	٣٨%	٧٥	٦٢%	١٢١	١٠٠%

يلاحظ من الجدول رقم (٣) أن إجمالي عينة الذكور بلغت (٤٦) بنسبة (٣٨%)، أما الإناث بلغن (٧٥) بنسبة (٦٢%)، وتشير هذه النسب إلى ارتفاع نسبة العينة من الإناث وقد يرجع ذلك إلى ارتفاع إقبال الإناث على الالتحاق بالقسم، بالإضافة إلى حرص الإناث على المشاركة إلى حدٍ ما.

المحور الثاني: قياس رضا طلاب برنامج المكتبات والمعلومات عن البرنامج:

يركز هذا المحور على قياس رضا الطلبة عن البرنامج وذلك من خلال الإجابة عن تساؤلات الدراسة المختلفة التي ترصد واقع رضا طلبة برنامج المكتبات والمعلومات بأداب عين شمس عينة الدراسة وفقاً لمتطلبات الاعتماد الأكاديمي.

إدارة البرنامج:

يتعلق ذلك بإدارة البرنامج التعليمي من حيث:

أ- رسالة وأهداف البرنامج:

جدول رقم (٤) مستوى رضا الطلبة عينة الدراسة عن رسالة وأهداف البرنامج

رسالة وأهداف البرنامج	راض تماماً (٥)		راض (٤)		راض إلى حد ما (٣)		غير راض (٢)		غير راض تماماً (١)		المتوسط الحسابي	النسبة	اتجاه العينة
	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%			
١. يلتزم برنامج القسم بتطبيق منهج دراسي متطور لإعداد خريج مواكب لتطورات سوق العمل	٣٠	٢٤,٧%	٤٣	٣٥,٥٣%	٣٩	٣٢,٢٣%	٧	٥,٧%	٢	١,٦%	٣,٧٦	٧٥,٢%	راضي
٢. المقررات ترتبط باحتياجات سوق العمل	٣١	٢٥,٦%	٤٢	٣٤,٧%	٣٦	٢٩,٧%	٩	٧,٨%	٣	٢%	٣,٧٣	٧٤,٦%	راضي
٣. للقسم رسالة يعن عنها	٤٠	٣٣,٠٥%	٤٣	٣٥,٥٣%	٣٠	٢٤,٧%	٥	٤,١%	٣	٢,٤%	٣,٩٢	٧٨,٤%	راضي
٤. رسالة البرنامج قادرة على تحفيزك للإنجاز	٢٩	٢٣,٩%	٣٥	٢٨,٩%	٤٠	٣٣,٠٥%	١٣	١٠,٧%	٤	٣,٣%	٣,٥٩	٧١,٨%	راضي إلى حد ما
٥. ينشر القسم رسالته بكل الطرق حتى يعلمها الطلاب	٣٩	٣٢,٢٣%	٣٢	٢٦,٤%	٣٦	٢٩,٧%	١٠	٨,٢%	٤	٣,٣%	٣,٧٦	٧٥,٢%	راضي

يبرز الجدول رقم (٤) مدى رضا الطلبة بالبرنامج عن رسالة البرنامج وأهدافه وذلك على النحو

التالي: -

- جاءت آراء الطلبة راضية عن رسالة القسم المعلنة وذلك بنسبة بلغت (٧٨,٤%) وفقاً للمتوسط الحسابي (٣,٩٢) وهذا يتفق ما يقوم به البرنامج فقد تم نشر الرسالة بموقع الكلية (<https://arts.asu.edu.eg>)، وعلى صفحة الفيس بوك للقسم. كما تم نشرها داخل القسم والكلية بإعداد ملصقات معلقة، وهذا ما يؤكد رضا الطلبة بنسبة (٧٥,٢%) وفقاً للمتوسط الحسابي (٣,٣).

- أما عن مدى التزام البرنامج بتطبيق منهج علمي متطور مواكب لسوق العمل فقد بلغت نسبة راضي (٧٥,٢%) وفقاً للمتوسط الحسابي (٣,٣)، وهو ما يتفق مع ما تنص عليه رسالة البرنامج، والتي تنص على أن "يلتزم برنامج المكتبات والمعلومات بكلية الآداب جامعة عين شمس بتطبيق منهج

دراسي علمي متطور لإعداد خريج مؤهل لمواكبة متطلبات سوق العمل المحلي والإقليمي والدولي، قادرًا على تنظيم وتحليل وتداول المعلومات واستخدام التكنولوجيا الحديثة للمساهمة في تطوير المهنة وخدمة المجتمع".

- جاءت آراء عينة الدراسة من الطلبة حول رسالة البرنامج وقدرتها على التحفيز بإتجاه راضى إلى حد ما بلغت (٨٠,٧١%) وذلك بمتوسط حسابي (٣,٥٩). مما يتطلب إعادة النظر من لجنة مراجعة وتطوير البرنامج، وعقد ورش عمل مستدامة مع الطلبة لمناقشة أي تغييرات ذات صلة بتعديل الرسالة وأهدافها، وتوضيح السمات المميزة للبرنامج كتوافقه مع احتياجات سوق العمل وتوافر فرص عمل متاحه، وتفضيلات البرنامج للطلاب الوافدين، كما يتضمن البرنامج مقررات متميزة لا تدرس إلا في هذا البرنامج مقارنةً بنظرائه من البرامج الأخرى مثل: مقرر تطبيقات البرمجيات في مؤسسات المعلومات، تسويق خدمات المعلومات... الخ.

ب- تقييم أداء القيادة الأكاديمية:

جدول رقم (٥) مستوى رضا الطلبة عينة الدراسة عن تقييم أداء القيادة الأكاديمية

اتجاه العينة	النسبة	المتوسط الحسابي	غير راضٍ تمامًا (١)		غير راضٍ (٢)		راضٍ إلى حد ما (٣)		راضٍ (٤)		راضٍ تمامًا (٥)		تقييم أداء القيادة الأكاديمية
			%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	
راضى	٨٢,٨%	٤,١٤	٠,٨٢%	١	٥,٧%	٧	١٦,٥%	٢٠	٣٢,٢٣%	٣٩	٤٤,٦%	٥٤	١. يتسم رئيس القسم بالموضوعية والحسم في مواجهة المشكلات بمنتهى العزل ودون تفرقة
راضى	٧٧,٨%	٣,٨٩	٣%	٤	٧,٨%	٩	٢٣,١%	٢٨	٢٨,٩%	٣٥	٣٧,١%	٤٥	٢. يحرص رئيس القسم على وجود آلية للتعامل مع شكاوى الطلاب
راضى	٨٢,٨%	٤,١٤	١,٦%	٢	٤,٩%	٦	٢٠,٦٦%	٢٥	٢٣,١%	٢٨	٤٩,٥%	٦٠	٣. يحرص رئيس القسم على مراقبة سير الدراسة والامتحانات
راضى	٨٠%	٤	٢,٤%	٣	٦,٦%	٨	٢٦,٤%	٣٢	١٧,٣%	٢١	٤٧,١%	٥٧	٤. يسهل للطلاب مقابلة رئيس القسم في أي وقت

تشير بيانات الجدول رقم (٥) إلى رضا غالبية عينة الدراسة عن أداء رئيس القسم فيما يتعلق بمراقبة رئيس القسم لسير الدراسة والامتحانات بنسبة (٨٢,٨%) بمتوسط حسابي (٤,١٤)، وهو ما يؤكد طمأنينة الطلاب أثناء الامتحانات. يليها المرونة في مقابلة الطلاب لرئيس القسم في أي وقت بنسبة (٨٠%) وفقاً للمتوسط الحسابي (٤)، مما يدل على القيادة التحويلية القادرة على سير العمل وفتح أبوابها للجميع في أي وقت. ومن ثم تتسم قيادة القسم بالقدرة على مواجهة المشكلات والانصات لمشكلات الطلاب والعمل على الفور لحلها وهو ما يؤكد نسبة الرضا التام لعينة الدراسة بنسبة (٨٢,٨%)، كما أن وجود آلية لرصد الشكاوى متوافرة سواء بالاستماع للطلاب من جهة رئيس القسم أو في حالة الشكاوى التي تحتاج لمكاتبات يتقدم الطالب في الحال برفع مشكلته كتابياً لرئيس القسم ثم يوجهها رئيس القسم للمختص لسرعة الرد عليها وهو ما أسفر تأكيداً رد عينة الدراسة فبلغت نسبة الرضا في ذلك (٧٧,٨%) بمتوسط حسابي (٣,٨٩).

ج- التسهيلات المادية الداعمة:

١- المبنى التعليمي (قاعة التدريس):

جدول رقم (٦) مستوى رضا الطلاب عينة الدراسة عن التسهيلات المادية الداعمة "المبنى التعليمي"

إتجاه العينة	النسبة	المتوسط الحسابي	غير راض تماما (١)		غير راض (٢)		راض الى حد ما (٣)		راض (٤)		راض تماما (٥)		المبنى التعليمي
			%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	
راضي	٧١,٤%	٣,٥٧	٤,١%	٥	١٤,٠٤%	١٧	٢٨,١%	٣٤	٢٨,١%	٣٤	٢٥,٦%	٣١	١. تلائم قاعات المحاضرات العملية التعليمية من حيث موقعها-عددتها
راضي	٧٨%	٣,٩٠	٣,٣%	٤	٧,٤%	٩	٢٠,٦٦%	٢٥	٣٢,٢٣%	٣٩	٣٦,٣٦%	٤٤	٢. يتناسب عدد المقاعد مع أعداد الطلاب
راضي	٧٧%	٣,٨٥	٣,٣%	٤	٧,٤%	٩	٢٣,٩٦%	٢٩	٣٠,٥٧%	٣٧	٣٤,٧%	٤٢	٣. تتضمن قاعات المحاضرات على وسائل تعليمية متنوعة (سبورة بيضاء- داتا شو- بروجكتور)
راضي	٦٩,٦%	٣,٤٨	٦,٦%	٨	١٢,٣٩%	١٥	٣٠,٥٧%	٣٧	٢٦,٤٤%	٣٢	٢٣,٩٦%	٢٩	٤. الإمكانيات المتاحة لتكنولوجيا المعلومات كافية للدراسة والتعلم

يظهر لنا الجدول رقم (٦) الآتي:

- هناك رضا عام من عينة الدراسة عن مدى تناسب عدد المقاعد مع أعداد الطلاب بالبرنامج وذلك بنسبة بلغت (٧٨%) بمتوسط حسابي (٣,٨٥)، فالكلية تسعى إلى توزيع الطلاب في القاعات الملائمة لأعدادها حتى لا يكون هناك تكديس مما يعرقل العملية التعليمية وهو ما يتناقض مع الجودة في التعليم.
- جاءت نسبة الرضا لدى الطلبة عينة الدراسة عن مدى ملائمة قاعات المحاضرات للعملية التعليمية من حيث موقعها وعددتها بنسبة بلغت (٧١,٤%) وفقاً للمتوسط الحسابي (٣,٥٧).
- أما عن آراء الطلاب فيما يتعلق بأن قاعات المحاضرات تتضمن وسائل تعليمية متنوعة جاءت الآراء راضية بنسبة (٧٧%) بمتوسط حسابي (٣,٨٥). في حين آرائهم عن الامكانيات المتاحة لتكنولوجيا المعلومات كافية للدراسة والتعلم راضية بنسبة بلغت (٦٩,٦%) بمتوسط حسابي (٣,٤٨)، لعل ذلك يمكن تفسيره أنه مازالت على الكلية جهود في توفير كافة الوسائل التكنولوجية بكافة القاعات التي تخدم طلاب البرنامج مع ضرورة توافر هذه الامكانيات لطلاب البرنامج في أي وقت، كما ينبغي توافر خدمة الانترنت بالقاعات حتى يساهم في رفع الفاعلية التعليمية ففي بعض الأحيان يتطلب الأمر استخدام الإنترنت لشرح ما يساهم في فهم المحاضرة من توضيح.

٢- المعامل:

جدول رقم (٧) مستوى رضا الطلبة عينة الدراسة عن التسهيلات المادية الداعمة "المعامل"

اتجاه العينة	النسبة	المتوسط الحسابي	غير راض تماما (١)		غير راض (٢)		راض إلى حد ما (٣)		راض (٤)		راض تماما (٥)		المعامل
			%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	
راضي	٦٧,٨%	٣,٣٩	١٠,٧٤%	١٣	١٤,٨٧%	١٨	٢٥,٦١%	٣١	٢١,٤٨%	٢٦	٢٧,٢٧%	٣٣	١. يتوافر بالكلية معامل حديثة ومتخصصة كافية لتحقيق أهداف العملية التعليمية بالبرنامج
راضي إلى حد ما	٦٥,٨%	٣,٢٩	١,٥٧%	١٤	١٩,٠١%	٢٣	٢١,٤٨%	٢٦	٢٣,٩٦%	٢٩	٢٣,٩٦%	٢٩	٢. تصميم المعامل مناسب ومساحتها مناسبة للكثافة العددية لطلاب البرنامج
راضي إلى حد ما	٦٤,٨%	٣,٢٤	١٢,٣٩%	١٥	١٧,٣٥%	٢١	٢٥,٦١%	٣١	٢٢,٣١%	٢٧	٢٢,٣١%	٢٧	٣. يوجد بالمعامل المتاحة للبرنامج أجهزة حديثة

للتعرف على رضا طلاب العينة عن المعامل التي تخدم طلاب البرنامج يوضح الجدول رقم (٧) أن نسبة (٦٧,٨%) بمتوسط حسابي (٣,٣٩) من أفراد العينة يشعروا بالرضا تجاه معامل الكلية بأنها متخصصة وكافية لتحقيق أهداف العملية التعليمية بالبرنامج، فيعتمد برنامج المكتبات والمعلومات على الحاسبات الآلية بمعمل الجغرافيا، لذا وهناك محاولات من جانب القسم مع إدارة الكلية لتخصيص معمل ببلجيوجرافي ومعمل حاسب آلي خاص بالقسم لتحسين الخدمات المقدمة من البرنامج للطلاب.

أما عن أن المعامل بها أجهزة حديثة جاءت الأراء متوسطة بنسبة (٦٤,٨%) بمتوسط حسابي (٣,٢٤)، وقد يرجع ذلك لعدم صيانة الأجهزة مع بداية العام الدراسي أو شراء أجهزة حديثة كل فترة حتى يمكنها من مواكبة الأعداد الوافدة من الطلاب للمعامل. كما جاءت آراء عينة الدراسة متوسطة فيما يتعلق بتصميم المعامل مناسب من حيث المساحة والكثافة الطلابية بنسبة (٦٥,٨%) بمتوسط حسابي (٣,٢٩).

٣- المكتبة:

جدول رقم (٨) مستوى رضا الطلبة عينة الدراسة عن التسهيلات المادية الداعمة "المكتبة"

اتجاه العينة	النسبة	المتوسط الحسابي	غير راض تماما (١)		غير راض (٢)		راض إلى حد ما (٣)		راض (٤)		راض تماما (٥)		المكتبة
			%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	
راضي إلى حد ما	٦٤,٨%	٣,٢٤	١٢,٣٩%	١٥	١٥,٧٠%	١٩	٣١,٤٠%	٣٨	١٥,٧٠%	١٩	٢٤,٧٩%	٣٠	١. يتعاون إخصائي المكتبة معك بالقدر المطلوب
راضي	٦٨,٦%	٣,٤٣	٥,٧٨%	٧	١٤,٠٤%	١٧	٣٢,٢٣%	٣٩	٢٦,٤٤%	٣٢	٢١,٤٨%	٢٦	٢. توفر المكتبة الكتب والمراجع الحديثة اللازمة لكل مقرر
راضي إلى حد ما	٦٢,٦%	٣,١٣	١٣,٢٢%	١٦	١٨,١٨%	٢٢	٣٠,٥٧%	٣٧	١٨,١٨%	٢٢	١٩,٨٣%	٢٤	٣. تحتوي المكتبة على تكنولوجيا معلومات ملائمة لخدمة العملية التعليمية ومناحة للطلاب في المرحلة الجامعية الأولى

اتجاه العينة	النسبة	المتوسط الحسابي	غير راض تماما (١)		غير راض (٢)		راض إلى حد ما (٣)		راض (٤)		راض تماما (٥)		المكتبة
			%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	
راض	٦٨,٢%	٣,٤١	٦,٦%	٨	١٤,٨٧%	١٨	٣١,٤٠%	٣٨	٢٤,٧٩%	٣٠	٢٢,٣١%	٢٧	٤. يوجد بالمكتبة عدد مناسب من نسخ المصادر المختلفة المساندة للعملية التعليمية
راض إلى حد ما	٦٥,٦%	٣,٢٨	٩,٩١%	١٢	٢٣,٩٦%	٢٩	١٨,١٨%	٢٢	٢٣,١٤%	٢٨	٢٤,٧٩%	٣٠	٥. نتيج المكتبة للطلاب الوقت الملائم مع المحاضرات للاطلاع
راض إلى حد ما	٦١,٦%	٣,٠٨	١٤,٨٧%	١٨	٢٢,٣١%	٢٧	٢٤,٧٩%	٣٠	١٥,٧٠%	١٩	٢٢,٣١%	٢٧	٦. نتيج المكتبة نظام مناسب للتطوير
راض إلى حد ما	٦٤,٢%	٣,٢١	١٢,٣٩%	١٥	١٦,٥٢%	٢٠	٢٨,٠٩%	٣٤	٢٣,١٤%	٢٨	١٩,٨٣%	٢٤	٧. مامدى رضاهك عن خدمات المعلومات التي تقدمها المكتبة؟
راض إلى حد ما	٦٢,٨%	٣,١٤	١٥,٧٠%	١٩	١٣,٢٢%	١٦	٢٩,٧٥%	٣٦	٢٣,١٤%	٢٨	١٨,١٨%	٢٢	٨. أشعر بالرضا العام عن المكتبة وأدائها بوجه عام

يتبين من الجدول رقم (٨) أن نسبة الرضا لدى الطلبة جاءت راضية عن المكتبة من حيث توفر مكتبة الكلية الكتب والمراجع الحديثة بنسبة بلغت (٦٨,٦%) بمتوسط حسابي (٣,٢٤) فتتبع المكتبة عدد حوالي (٨٨٥) كتاب، و(٥٢ رسالة)، (٥ دوريات فى تخصص المكتبات والمعلومات لخدمة طلبة البرنامج، ويعد نصيب الطالب وفقا لأعداد طلبة البرنامج عن العام الجامعى ٢٠٢٢/٢٠٢٣ من مقتنيات المكتبة المخصصة لبرنامج المكتبات والمعلومات حوالى كتابين، ومن الرسائل الجامعية حوالى سبع رسائل، بينما نصيبه من الدوريات الورقية أقل من (١%) من الدوريات، ويرجع انخفاض هذه النسبة إلى عدم اشتراك المكتبة فى الدوريات الورقية، لأن جميع الدوريات الورقية فى تخصص المكتبات والمعلومات أصبحت متاحة بشكل إلكترونى من خلال بنك المعرفة المصرى. كما تحرص إدارة البرنامج على شراء المراجع والكتب والدوريات الحديثة ذات العلاقة بالتخصص مرة سنويا من خلال معرض الكتاب وفي حدود الميزانية المقررة من جانب الكلية للبرنامج. كما أن الدوريات والكتب العلمية المتوفرة من خلال بنك المعرفة المصرى حديثة حيث يمكن للطلاب الدخول على بنك المعرفة المصرى والحصول على أحدث مصادر المعلومات.

- أما عن تعاون إحصائي المكتبة مع الطلبة بالقدر المطلوب جاءت الآراء متوسطة بنسبة (٦٤,٨%) بمتوسط حسابي (٣,٢٤)، قد يرجع ذلك إلى عدم تعاون إحصائي المكتبة مع الطلبة عند دخولهم المكتبة للبحث عن المراجع، أو الرد على استفساراتهم، وقد ترجع تلك النسبة المتوسطة إلى افتقار إحصائي المكتبة لمهارات الاتصال والعلاقات العامة والتسويق الفعال.
- أما آراء الطلبة فيما يتعلق يوجد عدد كافٍ من النسخ بالمكتبة جاءت راضية بنسبة (٦٨,٢%) بمتوسط حسابي (٣,٤١)، حيث تتوافر الكتب والمراجع العلمية ذات العلاقة بالبرنامج، ومقسمة إلى كتب ومراجع عربية، وكتب ومراجع أجنبية، وقسم خاص بالدوريات العربية فى التخصص، وقسم خاص بالرسائل العلمية (ماجستير، ودكتوراه).
- كما جاءت آراء الطلبة متوسطة عن احتواء المكتبة على تكنولوجيا معلومات ملائمة لخدمة العملية التعليمية بنسبة (٦٢,٦%) بمتوسط حسابي (٣,١٣)، فتتوافر وسائل تكنولوجيا المعلومات فى المكتبة مثل: خدمة الإنترنت، ولكنها متذبذبة فى أغلب الأوقات، وإمكانية البحث فى قواعد البيانات العالمية من خلال بنك المعرفة المصرى. وتتاح تلك الوسائل التكنولوجية لجميع الطلاب.
- فى حين جاءت آراء الطلبة متوسطة عن وقت المكتبة ملائم لمواعيد المحاضرات بنسبة (٦٥,٦%) وفقاً للمتوسط الحسابي (٣,٢٨)، قد يرجع ذلك إلى أن الطلاب والطالبات يرون أن المواعيد المحدده

من قبل الكلية فيما يتعلق بفتح المكتبة لكل مستوى دراسي لا يناسبهم؛ لأنه ربما يتعارض مع وقت المحاضرات ومن ثم لا يكون هناك وقت أمام الطالب لدخول المكتبة، أو قد يكون لأن مواعيد المكتبة تفتح لهم في أوقات أجازتهم ومن ثم يصعب على الطالب المجيء لأنه يرى أنه يوم أجازته أو لأي سبب آخر دفعه لعدم الرضا.

■ الفاعلية التعليمية:

أ- الطلاب:

١. سياسات القبول والتحويل:

جدول رقم (٩) مستوى رضا الطلبة عينة الدراسة عن الفاعلية التعليمية "سياسات القبول والتحويل"

اتجاه العينة	النسبة	المتوسط الحسابي	غير راض تماما (١)		غير راض (٢)		راض إلى حد ما (٣)		راض (٤)		راض تماما (٥)		سياسات القبول والتحويل
			%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	
موافق	٧٦%	٣,٨	١%	٢	٣,٣١%	٤	٣,٠٨%	٣٧	٣٦,٣٦%	٤٤	٢٨,١%	٣٤	١. تتسم عمليات القبول والتحويل بالبرنامج بالشفافية والوضوح ومعرفة الجميع بها
موافق	٧٨%	٣,٩	١%	٢	٢,٤٧%	٣	٢٤,٧٩%	٣٠	٤٠,٤٩%	٤٩	٣٠,٨%	٣٧	٢. هناك قواعد واضحة ومعلنة لسياسات القبول والتحويل

تشير نتائج الجدول رقم (٩) إلى ارتفاع مستوى رضا الطلاب والطالبات عن سياسة القبول والتحويل بنسبة رضا بلغت (٧٨%) بمتوسط حسابي (٣,٩) فيما يتعلق بشفافية سياسة القبول والتحويل، وبنسبة (٧٦%) بمتوسط حسابي (٣,٨) في أن قواعد القبول والتحويل تتسم بالوضوح وقد يرجع ذلك إلى:

- وجود مجموعة من الشروط اللازم توافرها بالطالب للقبول بقسم المكتبات والمعلومات حيث توجد إجراءات لتحديد أعداد الطلاب المقبولين في البرنامج؛ وهي: أن يكون الطالب حاصلًا على ٦٥% أي ٣٢,٥ درجة في مادة اللغة الإنجليزية.
- ويتم الإعلان عن قوائم المقبولين للطلاب في الأقسام المختلفة على موقع الكلية الإلكتروني، ومتوفر نسخة ورقية من القوائم في شئون الطلاب، ويتم إعلان قوائم المقبولين في بداية العام الجامعي بعد الانتهاء من إجراءات التنسيق الداخلي للكلية.
- توجد معايير وإجراءات معتمدة للتحويلات من وإلى البرنامج في حدود اللائحة الداخلية للكلية.
- تتوافر معايير وإجراءات معتمدة للتحويلات من مؤسسات مناظرة أخرى إلى البرنامج من خلال عمل مقاصة في السنوات الثلاث الأولى لكن في السنة الرابعة لا يتم التحويل طبقاً لقرار مجلس الجامعة والمجلس الأعلى للجامعات.
- يوجد نظام لقبول وفحص تظلمات الطلاب؛ حيث إن نظام القبول والتحويلات بالبرنامج قائم على أن يقوم الطالب المتظلم بكتابة طلب إلى السيد الأستاذ الدكتور عميد الكلية يفيد بأنه يريد التحويل من البرنامج إلى برنامج آخر داخل الكلية أو العكس، ويقوم الأستاذ الدكتور عميد الكلية بتحويل الطلب لشئون الطلاب بالكلية لدراسة إمكانية نقل الطالب للقسم الذي يريده في ضوء شروط القبول بأقسام الكلية المختلفة.

٢- الدعم الأكاديمي والمادي:

جدول رقم (١٠) مستوى رضا طلاب عينة الدراسة عن الفاعلية التعليمية "الدعم الأكاديمي والمادي"

اتجاه العينة	النسبة	المتوسط الحسابي	غير راض تماما (١)		غير راض (٢)		راض الى حد ما (٣)		راض (٤)		راض تماما (٥)		الدعم الأكاديمي والمادي
			%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	
راضي	٧٩,٦%	٣,٩٨	٣,٣٠%	٤	٤,٩٥%	٦	٢١,٤٨%	٢٦	٣٠,٥٧%	٣٧	٣٩,٦٦%	٤٨	١. يوجد بالبرنامج امكانيات مناسبة لاستقبال الطلاب ذوي الاحتياجات الخاصة
راضي	٨٠%	٤	٣,٣٠%	٤	٦,٦١%	٨	١٩,٠١%	٢٣	٢٨,٠٩%	٣٤	٤٢,٩٧%	٥٢	٢. يقوم البرنامج بإرشاد الطلاب وتوجيههم من الناحية الأكاديمية لمساعدتهم على النجاح وذلك من خلال (الإرشاد الأكاديمي -الساعات المكتبية)
راضي	٧٠,٦%	٣,٥٣	٧,٤٣%	٩	١٤,٠٤%	١٧	٢٣,١٤%	٢٨	٢٨,٠٩%	٣٤	٢٧,٢٧%	٣٣	٣. يوفر البرنامج إجراءات معلنة ومعروفة للطلاب المتفوقين من أجل تحديدهم وكشف مواهبهم وتقديم الرعاية الكافية لحثهم على مزيد من التفوق
راضي	٦٨,٨%	٣,٤٤	٩,٩١%	١٢	١٢,٣٩%	١٥	١٧,٢٧%	٣٣	٢٣,٩٦%	٢٩	٢٦,٤٤%	٣٢	٤. يوجد بالبرنامج أساليب معلنة لمعرفة الطلاب المتعثرين
راضي	٧٥,٢%	٣,٧٦	٤,١٣%	٥	٤,٩٥%	٦	٢٩,٧٥%	٣٦	٣٣,٠٥%	٤٠	٢٨,٠٩%	٣٤	٥. يقدم البرنامج أنواعا أخرى من الدعم للطلاب غير القادرين ماديا مثل سداد الرسوم الجامعية المقررة عليهم
راضي	٧٧,٤%	٣,٨٧	٣,٣٠%	٤	٣,٣٠%	٤	٣٠,٥٧%	٣٧	٢٨,٠٩%	٣٤	٣٤,٧١%	٤٢	٦. يقدم البرنامج تسهيلات كافية ومناسبة للطلاب من ذوي الاحتياجات الخاصة
راضي	٧٥,٦%	٣,٧٨	٦,٦١%	٨	٤,١٣%	٥	١٧,٢٧%	٣٣	٢٨,٠٩%	٣٤	٣٣,٨٨%	٤١	٧. يقوم البرنامج بالإعلان عن خدمات الدعم الطلابي من خلال موقعه الإلكتروني

يتبين من الجدول رقم (١٠) الآتي: -

- ارتفاع نسبة رضا طلبة برنامج المكتبات والمعلومات عينة الدراسة عن الدعم الأكاديمي والمادي بالبرنامج من حيث قيام البرنامج بإرشاد الطلبة وتوجيههم أكاديميًا لمساعدتهم في النجاح بنسبة بلغت (٨٠%) ومتوسط حسابي (٤)، وذلك من خلال الساعات المكتبية لأعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة فضلًا عن التواصل معهم عبر الواتس آب والفيس بوك.
- كما جاءت آراء الطلبة راضية عن إمكانيات البرنامج لاستقبال الطلبة من ذوي الحالات الخاصة بنسبة بلغت (٧٩,٦%) ومتوسط حسابي (٣,٩٨)، حيث يشجع البرنامج الطلبة ذوي الاحتياجات الخاصة على المشاركة الفعالة بالبرنامج والمشاركة في كافة الأنشطة الطلابية، كما يوفر البرنامج مرشد أكاديمي لمتابعة تقدمهم الدراسي وحل كافة المشكلات التي تواجههم بالبرنامج.
- أما عن تقديم البرنامج تسهيلات كافية ومناسبة للطلاب من ذوي الاحتياجات الخاصة جاءت آراء الطلاب راضية بنسبة (٧٧,٤%) ومتوسط حسابي (٣,٨٧)، ومن هذه التسهيلات توفير وقت إضافي في امتحانات منتصف الفصل الدراسي، ومد المواعيد النهائية لتسليم الأبحاث.
- وكذلك جاءت آراء الطلبة عينة الدراسة راضية عن تقديم البرنامج أنواعًا أخرى من الدعم للطلاب غير القادرين مادياً مثل سداد الرسوم الجامعية المقررة عليهم بنسبة (٧٥,٢%) ومتوسط حسابي (٣,٧٦)، حيث توجد برامج وآليات لدعم الطلاب المتعثرين دراسيًا فتقوم الكلية بتقديم الدعم المادي والعيني للطلبة المتعثرين باعتماد وتنفيذ الخطة الخاصة بدعم التكافل الاجتماعي وذلك لأصرف الاحتياجات المختلفة لصور هذا الدعم، فهناك سياسات واضحة للدعم المالي للطلبة تعتمد على دراسة الحالة للطلاب والطالبات المتقدمين للحصول على الدعم وتحديد حالتهم المادية

والاجتماعية. وجاءت نسبة الرضا فيما يتعلق بقيام البرنامج بالإعلان عن خدمات الدعم الطلابي من خلال موقعة الإلكتروني بنسبة بلغت (٧٥,٦%) ومتوسط حسابي (٣,٧٨).

- وجاءت آراء الطلبة كذلك راضية عن توفير البرنامج لإجراءات معلنة ومعروفة للطلبة المتفوقين من أجل تحديدهم وكشف مواهبهم وتقديم الرعاية الكافية لهم لحثهم على مزيد من التفوق بنسبة بلغت (٧٠,٦%) ومتوسط حسابي (٣,٥٣)، حيث يهتم السادة أعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة بهؤلاء الطلاب من خلال متابعة مستويات تقدمهم الدراسي، وتقديم شهادات تقدير لهم في بداية العام الدراسي.

- في حين جاءت آراء الطلبة عينة الدراسة راضية فيما يتعلق بوجود أساليب معلنة لمعرفة الطلبة المتعثرين ولكن بنسبة مئوية متدنية (٦٨,٨%)، مما يتطلب توضيح الأساليب والإعلان عنها فقد يكون أسلوب واحد يعرف من خلاله البرنامج تعثر الطلاب من خلال كشف النتائج.

٣- الإرشاد الأكاديمي:

جدول رقم (١١) مستوى رضا طلاب عنة الدراسة عن الفاعلية التعليمية "الإرشاد الأكاديمي"

اتجاه العينة	النسبة	المتوسط الحسابي	غير راض تماما (١)		غير راض (٢)		راض الى حد ما (٣)		راض (٤)		راض تماما (٥)		الإرشاد الأكاديمي
			%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	
راضى	٧٧%	٣,٨٥	٤,١٣%	٥	٧,٤٣%	٩	١٩,٨٣%	٢٤	٣٦,٣٦%	٤٤	٣٢,٢٣%	٣٩	١. يتم الإرشاد الأكاديمي بفاعلية
راضى	٧٥,٢%	٣,٧٦	٤,٩٥%	٦	٨,٢٦%	١٠	٢٦,٤٤%	٣٢	٢٦,٤٤%	٣٢	٣٣,٨٨%	٤١	٢. يتواجد المرشد الأكاديمي في مكتبة خلال الساعات المكتبية المعلنه
راضى	٧٥,٢%	٣,٧٦	٥,٧٨%	٧	٧,٤٣%	٩	٢٥,٦١%	٣١	٢٦,٤٤%	٣٢	٣٤,٧١%	٤٢	٣. يهتم المرشد الأكاديمي بتوجيهي أثناء تسجيلي للمقرارات
راضى	٧٢,٢%	٣,٦١	٩,٩١%	١٢	٧,٤٣%	٩	٢٤,٧٩%	٣٠	٢٧,٢٧%	٣٣	٣٠,٥٧%	٣٧	٤. أشعر بالرضا بشكل عاد عن مستوى الإرشاد الأكاديمي في القسم

يمكن تحليل البيانات الواردة بالجدول رقم (١١) على النحو الآتي:

- جاءت آراء الطلبة راضية عن إتمام الإرشاد الأكاديمي بفاعلية بنسبة (٧٧%) ومتوسط حسابي (٣,٨٥)، ويرجع ذلك إلى تبني الكلية نظام الساعات المعتمدة، ومن ثم يوجد نظام للإرشاد الأكاديمي للطلاب المسجلين بالبرنامج، فقد بدأ العمل بنظام الإرشاد الأكاديمي بالبرنامج عام ٢٠١٥/٢٠١٤م ويتم العمل به كل عام حتى الآن بكفاءة وفعالية، فيعلن عن نظام الإرشاد الأكاديمي في بداية الفصل الدراسي الأول والثاني عن طريق الموقع الرسمي للكلية، وكذلك عن طريق إعلانات على صفحة الفيس بوك الخاصة بالبرنامج.

- كما أشار الطلاب إلى اهتمام المرشد الأكاديمي بتوجيه الطلاب أثناء تسجيل المقرارات بنسبة بلغت (٧٥,٢%) ومتوسط حسابي (٣,٧٦)، حيث يتم تسجيل المقرارات في نظام الإرشاد بشكل الكتروني، ويتم مراجعته يدوياً من خلال المرشدين الأكاديميين للتأكد من صحة تسجيل الطلبة للمقرارات ومن ثم تقديم يد المساعدة في اختيار المقررات المناسبة لحالتهم الدراسية مما يمكنهم من اجتياز البرنامج.

- أظهر الطلاب والطالبات رضاهم عن تواجد المرشد الأكاديمي في مكتبه خلال الساعات المكتبية بنسبة (٧٥,٢%) ومتوسط حسابي (٣,٧٦)، حيث يتم إعلان جدول بأسماء أعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة المشتركين في الإرشاد الأكاديمي للطلاب بالفرق الأربعة، كما يتم إعطاء الطلبة البيانات الخاصة بالمرشد الأكاديمي مثل أوقات تواجده بالقسم، ووسيلة الاتصال به.

- بوجه عام جاءت نسبة رضا الطلبة عن الإرشاد الأكاديمي بالبرنامج بنسبة (٧٢,٢%) ومتوسط حسابي (٣,٦١).

٤- المقررات الدراسية:

جدول رقم (١٢) مستوى رضا الطلبة عينة الدراسة عن الفاعلية التعليمية "المقررات الدراسية"

المقررات الدراسية	راض تماما (٥)		راض (٤)		راض إلى حد ما (٣)		غير راض (٢)		غير راض تماما (١)		الوسط الحسابي	النسبة	اتجاه العينة
	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك			
١. تغطي المحاضرات كل الموضوعات التي اشتمل عليها المقرر	٤٧	٣٨,٨٤	٤٠	٣٣,٠٥	٢٥	٢٠,٦٦	٤	٣,٣١	٥	٤,١٣	٣,٩٩	٧٩,٨	راضي
٢. يتضمن المقرر الدراسي معلومات حديثة	٤١	٣٣,٨٨	٤٣	٣٥,٥٣	٢٨	٢٣,١٤	٣	٢,٤٧	٦	٤,٩٥	٣,٩٠	٧٨	راضي
٣. محتويات المقرر الدراسي مناسبة مع عدد الساعات	٣١	٢٥,٦١	٤١	٣٣,٨٨	٣٤	٢٨,٠٩	٩	٧,٤٣	٦	٤,٩٥	٣,٦٧	٧٣,٤	راضي
٤. يستعين الأستاذ بالوسائل الحديثة في تكنولوجيا التعليم	٣٩	٣٢,٢٣	٣١	٢٥,٦١	٣٩	٣٢,٢٣	٧	٥,٧٨	٥	٤,١٣	٣,٧٦	٧٥,٢	راضي
٥. يتميز الأستاذ بالمعرفة المتعمقة لموضوعات المقرر	٤٤	٣٦,٣٦	٥٠	٤١,٣٥	١٩	١٥,٧٠	٦	٤,٩	٢	١,٦	٤,٠٥	٨١	راضي
٦. يعطي الأستاذ وقتاً كافياً لأسئلة الطلاب	٥٤	٤٤,٦٢	٣٩	٣٢,٢٣	٢٠	١٦,٥٢	٤	٣	٤	٣,٣	٤,١١	٨٢,٢	راضي
٧. تتوفر بمكتبة الكلية الكتب والمراجع الخاصة بالمقررات	٣٢	٢٦,٤٤	٣٦	٢٨,٠٩	٣٢	٢٦,٤٤	١٤	١٢	٧	٦	٣,٥٩	٧١,٨	راضي

يتضح من خلال الجدول رقم (١٢) ارتفاع نسبة الرضا لدى الطلاب عينة الدراسة ببرنامج المكتبات والمعلومات عن فعالية المقررات الدراسية من حيث اعطاء أساذ المقرر وقتاً كافياً لأسئلة الطلاب بنسبة بلغت (82.2%) بمتوسط حسابي (٤,١١)؛ فلكل أستاذ عدد ساعات مكتبية خلال الفصل الدراسي الثاني بواقع ساعتان تقريباً لكل مقرر دراسي يستمع فيها الأستاذ لتساؤلات الطلاب وشكواهم فيما يتعلق بالمقرر الدراسي. يليها تميز الأستاذ بالمعرفة المتعمقة لموضوعات المقرر بنسبة رضا بلغت (٨١%) بمتوسط حسابي (٤,٠٥)، فيتم توزيع المقررات الدراسية وفقاً لأولوية التخصصات الدقيقة مما يسهم في الإبداع والابتكار من قبل أستاذ المقرر. كما يلتزم أستاذ المقرر بشرح كافة الموضوعات التي يشتمل عليها المقرر الدراسي بنسبة (٧٩,٨%) بمتوسط حسابي (٣,٩٩)، مما يؤكد على التزام أساذة البرنامج بتدريس ما جاء بتوصيف المقرر. كما يتبين عدم الرضا عن فعالية المقررات الدراسية جاءت منخفضة للغاية بما يؤكد فعالية المقررات الدراسية ببرنامج المكتبات والمعلومات.

وجاءت الآراء راضية عن استخدام أساذ المقرر الوسائل التكنولوجية في التعليم بنسبة (٧٥,٢%) بمتوسط حسابي (٣,٧٦) ومن تلك الوسائل استخدام اللاب توب لعرض الشرح بوروينت مع الاستعانة بالداتا شو، واستخدام المنصة التعليمية المخصصة للكلية لعرض كافة الفيديوهات المتعلقة بشرح المنهج، أو استخدامها في التكاليفات أو عرض امتحانات تجريبية للطلبة. أما عن توافر الكتب والمراجع الخاصة بالمقررات بمكتبة الكلية جاءت نسبة الرضا (٧١,٨%) بمتوسط حسابي (٣,٥٩).

٥- المحاضر والهيئة المعاونة:

جدول رقم (١٣) مستوى رضا طلاب عينة الدراسة عن الفاعلية التعليمية "المحاضر والهيئة المعاونة"

المحاضر	راض تماما (٥)		راض (٤)		راض إلى حد ما (٣)		غير راض (٢)		غير راض تماما (١)		النسبة	اتجاه العينة
	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%		
١. يلتزم دائما المحاضر بمحتويات المقرر	٥٣	٤٣,٨٠%	٤٥	٣٧,١٩%	١٨	١٤,٨٧%	٣	٢,٤٧%	٢	١,٦٥%	٨٣,٨%	راضي
٢. أشعر بأن المحاضر مستعد جيدا للمحاضرة	٥٢	٤٢,٩٧%	٤٠	٣٣,٠٥%	٢٦	٢١,٤٨%	١	٠,٨٢%	٢	١,٦٥%	٨٢,٨%	راضي
٣. يتميز المحاضر بالقدرة على جذب انتباهي بالمحاضرة	٥٢	٤٢,٩٧%	٣٢	٢٦,٤٤%	٢٨	٢٣,١٤%	٦	٤,٩٥%	٣	٢,٤٧%	٨٠,٤%	راضي
٤. يعرض المحاضر أمثلة وحالات عملية فعالة	٥٧	٤٧,١١%	٣٣	٢٧,٢٧%	٢٦	٢١,٤٨%	٢	١,٦%	٣	٢,٤٧%	٨٢,٨%	راضي
٥. يشجع المحاضر الطلاب على المناقشة والإبداع	٥٩	٤٨,٧٦%	٣٠	٢٤,٧٩%	٢٤	١٩,٨٣%	٦	٤,٩٥%	٢	١,٦٥%	٨٢,٨%	راضي
٦. نصت المحاضر جيدا لأسئلة الطلاب	٦٠	٤٩,٥٨%	٣٣	٢٧,٢٧%	٢٤	١٩,٨٣%	٢	١,٦%	٢	١,٦%	٨٤,٢%	راضي جدا
٧. يعامل المحاضر الطلاب باحترام	٦٥	٥٣,٧١%	٣٢	٢٦,٤٤%	١٦	١٣,٢٤%	٦	٤,٩٥%	٢	١,٦%	٨٥%	راضي جدا
٨. يهتم المحاضر بتقييم الطلاب باستمرار	٥٤	٤٤,٦٢%	٤٢	٣٤,٧١%	١٩	١٥,٧٠%	٣	٢,٤٧%	٣	٢,٤٧%	٨٣,٢%	راضي
الهيئة المعاونة												
٩. لعضو الهيئة المعاونة دور فعال	٤٧	٣٨,٨٤%	٣٩	٣٢,٢٣%	٣٠	٢٤,٧٩%	٤	٣,٣٠%	١	٠,٨٢%	٨٠,٨%	راضي
١٠. عضو الهيئة المعاونة ملما بموضوعات المقرر	٤٥	٣٧,١٩%	٤٠	٣٣,٠٥%	٢٩	٢٣,٩٦%	٥	٤,١٣%	٢	١,٦٥%	٨٠%	راضي
١١. عضو الهيئة المعاونة دائما على استعداد للرد على أي استفسار	٥٠	٤١,٣٢%	٣٥	٢٨,٩٢%	٣٠	٢٤,٧٩%	٣	٢,٤٧%	٣	٢,٤٧%	٨٠,٨%	راضي

يتبين من الجدول رقم (١٣) الآتي:

- أن مستوى رضا طلاب وطالبات البرنامج عينة الدراسة جاء مرضي جداً بنسبة بلغت (٨٥%) بمتوسط حسابي (٤,٢٥) في معاملة المحاضر للطلاب باحترام، يليها انصات المحاضر جيداً لأسئلة الطلبة بنسبة (٨٤,٢%) بمتوسط حسابي (٤,٢١). مما يؤكد على قيام المحاضر بدوره في العملية التعليمية بكفاءة.
- كما جاءت الآراء راضية عن تقييم المحاضر للطلبة باستمرار بنسبة (٨٣,٢%) بمتوسط حسابي (٤,١٦)، وذلك من خلال الأسئلة التي يطرحها المحاضر في بدء المحاضرة أو أثناء شرح المحاضرة للعصف الذهني للطلبة والوقوف من ذلك على نقاط الضعف وتدعيمها.
- كما يهتم أستاذ المقرر بتشجيع الطلبة على المناقشة والإبداع مع عرض المحاضر أمثلة وحالات عملية بنسبة (٨٢,٨%) بمتوسط حسابي (٤,١٤).
- أما عن مدى رضا عينة الدراسة عن الهيئة المعاونة جاءت راضية بنسبة بلغت (٨٠,٨%) بمتوسط حسابي (٤,٠٤) فيما يكمن في دوره الفعال في الرد على أي استفسار.
- ويتضح من ذلك ارتفاع رضا عينة الدراسة عن المحاضر والهيئة المعاونة، مما يؤكد الدور الفعال والكفاء الذي يساهمان به في العملية التعليمية، علاوة على تشجيع أعضاء البرنامج للطلبة على الإبداع والابتكار من خلال توفير بيئة تعلم محفزة. ومن ثم نلاحظ ارتفاع الرضا لدى الطلاب

والطالبات عينة الدراسة ببرنامج المكتبات والمعلومات جامعة عين شمس فيما يتعلق بالمحاضرات والهيئة المعاونة.

٦- المحاضرات:

جدول رقم (١٤) مستوى رضا الطلاب عينة الدراسة عن الفاعلية التعليمية "المحاضرات"

المحاضرات	راض تماما (٥)		راض (٤)		راض إلى حد ما (٣)		غير راض (٢)		غير راض تماما (١)		المتوسط الحسابي	النسبة	اتجاه العينة
	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك			
١. يتم تقديم المحاضرات وفقاً لمواعيد الجداول المحددة والمعلنة	٤٦	٤٦,٢٨%	٤٢	٣٤,٧١%	١٨	١٤,٨٧%	٢	١,٦٥%	٣	٢,٤٧%	٤,٢٠	٨٤%	راضي جداً
٢. تساهم المحاضرات في تفهم موضوع المقرر	٤٧	٣٨,٨٤%	٤١	٣٣,٨٨%	٢٨	٢٣,١٤%	٢	١,٦٥%	٣	٢,٤٧%	٤,٠٤	٨٠,٨%	راضي
٣. تغطي المحاضرات كل الموضوعات التي اشتملت عليها قائمة محتويات الكتاب الإلكتروني	٤٩	٤٠,٤٩%	٣٩	٣٢,٢٣%	٢٧	٢٢,٣١%	٣	٢,٤٧%	٣	٢,٤٧%	٤,٠٥	٨١%	راضي
٤. تقدم المحاضرات بإسلوب مشوق	٣٦	٢٩,٧٥%	٣٥	٢٨,٩٢%	٣٣	٢٧,٢٧%	١٣	١٠,٧٤%	٤	٣,٣%	٣,٧١	٧٤,٢%	راضي
٥. تتضمن المحاضرات المشاركة من جانب الطلاب	٥١	٤٢,١٤%	٤٥	٣٧,١٩%	١٩	١٥,٧٠%	٣	٢,٤٧%	٣	٢,٤٧%	٤,١٤	٨٢,٨%	راضي
٦. تراعي جداول المحاضرات عدم التداخل بين المستويات مراعاة للطلاب المعتادين دراسياً (طلاب التخلفات)	٣٢	٢٦,٤٤%	٣٦	٢٩,٧٥%	٢٩	٢٣,٩٦%	١٤	١١,٥٧%	١٠	٨,٢٦%	٣,٥٤	٧٠,٨%	راضي

يبرز الجدول رقم (١٤) أن نسبة الرضا جاءت راضية جداً بنسبة (٨٤%) بمتوسط حسابي (٤,٢٠) فيما يتعلق بتقديم المحاضرات وفقاً للمواعيد المعلنة بالجدول، مما يؤكد مدى التزام أساتذة البرنامج بتنفيذ الجدول المعلن للطلبة وعدم مخالفته مما يساهم في سير العملية التعليمية بمرونة ويسر. كما جاءت آراء الطلبة مرتفعة الرضا عن مساهمة الطلاب والطالبات بالمشاركة في المحاضرات بنسبة بلغت (٨٢,٢%) بمتوسط حسابي (٤,١٤)، فالأستاذ يشجع الطلبة على طرح الأسئلة والمناقشة أثناء المحاضرات، كما يحترم ويقدر آراء الطلبة ويحفزهم على التعلم الذاتي، والاستخدام الجيد للوقت المخصص للمحاضرة. أما عن تغطية المحاضرات وفق محتويات الكتاب الإلكتروني بلغت الآراء (٨١%) بمتوسط حسابي (٤,٠٥)، فالكتاب الإلكتروني يتوافر للطلاب منذ بدء الدراسة، ويغطي محتويات المقرر بشكل جيد بما يتناسب مع أهداف المقرر، مع توجيه الطلاب إلى قراءات خارجية ذات الصلة بالمقرر الدراسي؛ مما يؤكد على مساهمة المحاضرات وأهميتها لتفهم الطلاب للموضوعات المذكورة بالكتاب الإلكتروني.

إذاً يتضح من السابق الرضا العام لدى الطلبة عينة الدراسة تجاه المحاضرات ببرنامج المكتبات والمعلومات مما يؤكد تقديم المحاضرات بشكل مشوق ومراعاة جداول المحاضرات للمستويات والاهتمام بمشاركة الطلاب والطالبات بالمحاضرات وغيره من العوامل التي ساهمت في ارتفاع معدل رضا الطلاب عن البرنامج.

٧- أساليب التعليم والتعلم:

جدول رقم (١٥) مستوى رضا عينة الدراسة عن الفاعلية التعليمية "أساليب التعليم والتعلم"

اتجاه العينة	النسبة	المتوسط الحسابي	غير راض تماما (١)		غير راض (٢)		راض إلى حد ما (٣)		راض (٤)		راض تماما (٥)		أساليب التعليم والتعلم
			%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	
راضي	٧٦,٨%	٣,٨٤	١,٦٥%	٢	٤,٩٥%	٦	٢٨,٩٢%	٣٥	٣٦,٣٦%	٤٤	٢٨,٠٩%	٣٤	١. تتنوع أساليب التعليم والتعلم المستخدمة في تدريس المقررات وفقا لطبيعة المقرر
راضي	٧٢,٤%	٣,٦٢	٤,٩٥%	٦	١٠,٧٤%	١٣	٢٨,٩٢%	٣٥	٢٧,٢٧%	٣٣	٢٨,٠٩%	٣٤	٢. يستفيد الطلاب من الساعات المكتبية التي يتيحها لهم الأستاذ خارج قاعات المحاضرات التخصص
راضي	٧٣,٢%	٣,٦٦	٤,٩٥%	٦	١٠,٧٤%	١٣	٢٤,٧٩%	٣٠	٣١,٤٠%	٣٨	٢٨,٠٩%	٣٤	٣. يستخدم الأستاذ التكنولوجيا الحديثة في التدريس بشكل فعال
راضي	٧٤,٤%	٣,٧٢	٥,٧٨%	٧	٨,٢٦%	١٠	٢٣,٩٦%	٢٩	٣١,٤٠%	٣٨	٣٠,٥٧%	٣٧	٤. أساليب التدريس المستخدمة تنمي مهارات التعلم الذاتي لديك
راضي	٧٩%	٣,٩٥	٤,١٣%	٥	٤,٩٥%	٦	١٩,٨٣%	٢٤	٣٣,٠٥%	٤٠	٣٨,٠١%	٤٦	٥. يشجع الأستاذ الطلاب على التعلم الذاتي المستمر عن طريق البحث عن المعلومات من خارج الكتاب الجامعي المقرر
راضي	٧٦%	٣,٨٠	٤,٩٥%	٦	٦,٦١%	٨	٢٤,٧٩%	٣٠	٣٠,٥٧%	٣٧	٣٣,٠٥%	٤٠	٦. يشجع الأستاذ الطلاب على النقد والتعبير عن الرأي فيما يتعلق بمشروعات المقرر
محايد إلى حد ما	٦٣,٢%	٣,١٦	١١,٥٧%	١٤	٢٤,٧٩%	٣٠	٢٢,٣١%	٢٧	١٨,١٨%	٢٢	٢٣,١٤%	٢٨	٧. يهمل الأستاذه التطوير المعرفي الذاتي للطلاب
راضي	٧٩%	٣,٩٩	٢,٤٧%	٣	٤,١٣%	٥	٢٠,٦٦%	٢٥	٣٧,١٩%	٤٥	٣٥,٥٣%	٤٣	٨. يستخدم الأستاذ وسائل الاتصال السريعة مع الطلاب مثل البريد الإلكتروني-الماسنجر- الفيس بوك.. الخ لتقديم المشورة أو الرد على أي استفسار
راضي	٧٩,٦%	٣,٩٨	١,٦٥%	٢	٢,٤٧%	٣	٢٣,٩٦%	٢٩	٣٩,٦٦%	٤٨	٣٢,٢٣%	٣٩	٩. بوجه الأستاذ الطلاب لمصادر الدعم المناسبة لهم في المقررات الدراسية
راضي	٧٥%	٣,٧٥	٦,٦١%	٨	٤,٩٥%	٦	٢٣,٩٦%	٢٩	٣٥,٥٣%	٤٣	٢٨,٩٢%	٣٥	١٠. تساهم تقنية التعليم الإلكتروني بفاعلية في استمرارية ونجاح العملية التعليمية
راضي	٧٥%	٣,٧٥	٨,٢٦%	١٠	٨,٢٦%	١٠	٢٥,٦١%	٣١	٣٣,٠٥%	٤٠	٢٤,٧٩%	٣٠	١١. التقنيات المتبعة في التعليم الإلكتروني فعالة وتغطي كافة جوانب المنهج
محايد إلى حد ما	٦٧%	٣,٣٥	١٤,٨٧%	١٨	١٧,٣٥%	٢١	١٤,٠٤%	١٧	٢٤,٧٩%	٣٠	٢٨,٩٢%	٣٥	١٢. أفضل استخدام الكتب الإلكترونية عن الكتب الورقية
راضي	٧٣%	٣,٦٥	٦,٦١%	٨	٦,٦١%	٨	٣٣,٠٥%	٤٠	٢٢,٣١%	٢٧	٣١,٤٠%	٣٨	١٣. مدى رضاك عن أساليب تقويم الطالب للتأكد من تحقيق الأهداف التعليمية

يلاحظ من الجدول رقم (١٥) الآتي:

- ارتفاع مستوى رضا الطلاب والطالبات عينة الدراسة عن أساليب التعليم والتعلم المستخدمة في برنامج المكتبات والمعلومات جامعة عين شمس، حيث يوجه الأستاذ الطلاب لمصادر الدعم المناسبة لهم في المقررات الدراسية وقد بلغت نسبة الرضا (٧٩,٦%) بمتوسط حسابي (٣,٩٨).
- كما جاءت آراء الطلبة راضية حول تشجيع أستاذ المقرر الطلاب على التعلم الذاتي المستمر عن طريق البحث عن المعلومات خارج الكتاب الجامعي المقرر بنسبة (٧٩%) بمتوسط حسابي (٣,٩٥)، كما يشجع الأستاذ الطلبة على إطلاق عنان الفكر للإبداع والابتكار في أداء التكاليفات والمشروعات بنسبة رضا بلغت (٧٦%) بمتوسط حسابي (٣,٨٥).
- كذلك يهتم أستاذ المقرر بسرعة تقديم المشورة والرد على أي استفسار للطلاب لذا يستخدم وسائل الاتصال السريع بجانب الساعات المكتبية كالماسنجر، الفيس بوك... الخ بنسبة رضا بلغت (٧٩%) بمتوسط حسابي (٣,٩٩).
- أما عن تنوع أساليب التعليم والتعلم المستخدمة في تدريس المقررات جاءت نسبة الرضا عليها (٧٦,٨%) بمتوسط حسابي (٣,٨٤)، يستخدم استاذ البرنامج أساليب متنوعة في العملية التعليمية كالمحاضرات والتعليم الإلكتروني غير المتزامن والعصف الذهني (المناقشات) والعروض التقديمية، والتعليم الذاتي والتعليم التجريبي (المشاريع البحثية).
- وجاءت آراء الطلاب متوسطة عن إهمال الأساتذة للتطوير المعرفي الذاتي بنسبة بلغت (٦٣,٢%) بمتوسط حسابي (٣,١٦).
- أما عن تفضيل الطلاب والطالبات استخدام الكتاب الإلكتروني الجامعي عن الكتاب الورقي جاءت الآراء متوسطة بنسبة (٦٧%) بمتوسط حسابي (٣,٣٥)، مما يعنى أن هناك نسبة لا بأس بها من الطلبة مازلوا يفضلون الاعتماد على الكتاب الورقي.
- في حين جاءت آراء الطلاب عينة الدراسة راضية عن أساليب التقويم المفعلة من الاستاذ للطلبة للتأكد من تحقيق الأهداف التعليمية بنسبة (٧٣%) بمتوسط حسابي (٣,٦٥)، قد يرجع ذلك إلى التنوع في أسئلة الإمتحانات فهناك الامتحان المقالى والموضوعي، أو الموضوعي فقط، أو المقالى فقط، كما تدل نسبة الرضا (٧٣%) على مدى توازن العملية الامتحانية وقياسها للمهارات والمعارف التي اكتسبها الطلبة من المقررات الدراسية مع العدالة في توزيع الدرجات.

٨- تقويم الطلاب:

جدول رقم (١٦) مستوى رضا طلاب عينة الدراسة عن الفاعلية التعليمية "تقويم الطلاب"

تجاه العينة	النسبة	المتوسط الحسابي	غير راض تماما (١)		غير راض (٢)		راض الى حد ما (٣)		راض (٤)		راض تماما (٥)		تقويم الطلاب
			%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	
راضى	٧٧,٦%	٣,٨٨	٨,٢٦%	١٠	٠,٨٢%	١	٢٠,٦٦%	٢٥	٣٤,٧١%	٤٢	٣٥,٥٣%	٤٣	١. يتم أخذ رأي الطالب عند وضع جدول الامتحانات
راضى	٨٠,٢%	٤,٠١	٢,٤٧%	٣	٤,١٣%	٥	١٨,١٨%	٢٢	٣٩,٦٦%	٤٨	٣٥,٥٣%	٤٣	٢. تتنوع الأسئلة في الامتحانات النهائية والفصلية
راضى	٧٧%	٣,٨٥	٢,٤٧%	٣	٦,٦١%	٨	٢٢,٣١%	٢٧	٤٠,٤٩%	٤٩	٢٨,٠٩%	٣٤	٣. تقيس أسئلة الامتحانات المعارف التي يكتسبها الطالب من المقرر
راضى الى حد ما	٦٦,٤%	٣,٣٢	١٤,٠٤%	١٧	١٤,٠٤%	١٧	٢٦,٤٤%	٣٢	١٦,٥٢%	٢٠	٢٨,٩٢%	٣٥	٤. عدد الأسئلة يناسب الوقت المخصص لساعات الامتحان

تجاذ العينة	النسبة	المتوسط الحسابي	راض تماما (١)		غير راض (٢)		راض إلى حد ما (٣)		راض (٤)		راض تماما (٥)		تقويم الطلاب
			%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	
راضى إلى حد ما	٦٦,٦%	٣,٣٣	١١,٥٧%	١٤	١١,٥٧%	١٤	٣٠,٥٧%	٣٧	٢٣,٩٦%	٢٩	٢٢,٣١%	٢٧	٥. يتيح البرنامج الفرصة لتلقى شكاوى فيما يتعلق بنتائج الامتحان
راضى	٨٢,٨%	٤,١٤	٤,١٣%	٥	٤,٩٥%	٦	١٥,٧٠%	١٩	٢٢,٣١%	٢٧	٢٥,٨٩%	٦٤	٦. الامتحانات الموضوعية أفضل من الامتحانات المقالية
راضى	٧٦,٤%	٣,٨٢	٥,٧٨%	٧	٦,٦١%	٨	٢٠,٦٦%	٢٥	٣٣,٠٥%	٤٠	٣٣,٨٨%	٤١	٧. يتم عمل لقاءات من الأساتذة للطلاب لتعريفهم بنظام الامتحانات
راضى	٧٥,٦%	٣,٧٨	٤,٩٥%	٦	٤,١٣%	٥	٢٩,٧٥%	٣٦	٢٩,٧٥%	٣٦	٣١,٤٠%	٣٨	٨. تعتمد أساليب التقويم على قياس قدراتي في المعرفة والفهم والتفسير والتحليل
راضى إلى حد ما	٦٢%	٣,١٠	٢٠,٦٦%	٢٥	١٢,٣٩%	١٥	٢٨,٠٩%	٣٤	١٣,٢٢%	١٦	٢٥,٦١%	٣١	٩. يتم اطلاق على اوراق امتحاناتي (الميدتيوم) للتعرف على اخطائي والتعلم منها
راضى	٦٨,٢%	٣,٤١	٧,٤٣%	٩	١١,٥٧%	١٤	٣٦,٣٦%	٤٤	٢١,٤٨%	٢٦	٢٣,١٤%	٢٨	١٠. أشعر بالثقة في نظام التظلم من نتائج الامتحانات
راضى	٧٤,٦%	٣,٧٣	٥,٧٨%	٧	٥,٧٨%	٧	٣٠,٥٧%	٣٧	٢٤,٧٩%	٣٠	٣٣,٠٥%	٤٠	١١. يعتبر جدول الامتحانات مناسب

يظهر لنا الجدول رقم (١٦) ترتيب مفردات تقويم الطلاب وفقاً لنسبة الرضا، كالآتي:

١. جاءت آراء الطلاب راضية عن أن الامتحانات الموضوعية أفضل من الامتحانات المقالية بنسبة بلغت (٨٢,٨%) ومتوسط حسابي (٤,١٤)، وقد يرجع ذلك إلى أن الامتحان الموضوعي أيسر لهم عن الامتحان المقالي الذي يتطلب من الطالب الكتابة بطريقة سرديّة منظمة، وأسلوب علمي وهو مايفتقده بعض الطلاب والطالبات.

٢. في حين جاءت آراء الطلاب والطالبات راضية عن أن الامتحانات تقبيل المعارف التي يكتسبها الطالب من المقرر بنسبة (٧٧%) متوسط حسابي (٣,٨٥)، حيث يوجد نظام موحد لتقويم مخرجات التعلم للبرامج التعليمية لضمان تحقيق النتائج المستهدفة، حيث يقوم كل أستاذ بوضع أسئلة الامتحان الخاص بالمقرر بما يقيس المهارات المختلفة وفق توصيف المقرر. علاوة على التزام أساتذة البرنامج بمعايير تقييم جودة الورقة الامتحانية ومواصفاتها الصادرة من وحدة القياس والتقويم بالكلية والتي من ضمن معاييرها ضرورة وضع أسئلة المقرر بما يتناسب مع قياس المهارات المعرفية والمهنية والمهارات العامة.

٣. أما عن آراء الطلبة عن شعورهم بالثقة في نظام التظلم من نتائج الامتحانات بنسبة رضا متوسطة بلغت (٦٨,٢%) ومتوسط حسابي (٣,٤١)، فعقب إعلان النتائج يحق لكل طالب عند فتح أبواب التظلم أن يتقدم بطلب التظلم في غضون أسبوعين من تاريخ الاعلان عن بدء التظلمات. فالكثير من الطلبة يعتقد بأن هناك خطأ في رصد درجاته بالكنترول، ولكن في الغالب تقريباً بعد قيام الكنترول بتتبع حالة الطالب وتظلمه يتم الرد على التظلم المقدم الذي في الغالب تقريباً يسفر عن نفس النتيجة التي يعتقد الطالب أنه ظلم فيها.

٤. أما عن رأي الطلبة يتم الأخذ به عند وضع جدول الامتحانات جاءت الآراء راضية بنسبة (٧٧,٦%) ومتوسط حسابي (٣,٨٨)، ففي الكثير من الأحيان يقوم أحد الأساتذة أو الهيئة المعاونة لكل مستوى دراسي باستطلاع رأي الطلاب في ترتيب المواد، ثم يدرس القسم تلك الرؤية وينفذ ما هو في مصلحة الطلبة.

٥. كما جاءت آراء الطلبة راضية عما يقوم به الأساتذة أثناء المحاضرات بتعريف الطلاب بنظام الامتحان بنسبة (٧٦,٤%) ومتوسط حسابي (٣,٨٢)، فأستاذ المقرر قبل امتحان منتصف الفصل الدراسي أو الامتحان النهائي يعلم الطلبة بنظام الامتحان ومهارة الإجابة على الأسئلة.
٦. أما عن آراء الطلبة حول ما يتعلق بأن جدول الامتحانات مناسب جاءت الآراء راضية بنسبة بلغت (٧٤,٦%) بمتوسط حسابي (٣,٧٣)، وجاءت راضية عن اعتماد أساليب التقويم على قياس قدرات الطلاب في المعرفة والفهم والتفسير والتحليل بنسبة (٧٥,٦%) ومتوسط حسابي (٣,٧٨).
٧. جاءت آراء الطلبة راضية عن إتاحة البرنامج الفرصة لتلقى شكاوى الطلاب بنسبة بلغت (٦٦,٦%) بمتوسط حسابي (٣,٣٣)، حيث توجد لجنة مختصة بشكاوى وتظلمات الطلاب توفر آلية لتلقي الشكاوى والعمل على دراستها، فيقدم الطالب الشكاوى لرئيس القسم، ثم يتم توجيه الشكاوى من قبل رئيس القسم إلى الكنترول المختص للرد على الشكاوى، ويتم الرد على الشكاوى سواء بالإيجاب أو السلب، ومن ثم إفادة الطالب بما تم تجاه شكواه المقدمة منه.
٨. بالنسبة لمناسبة عدد الأسئلة والوقت المخصص لساعات الامتحان جاءت آراء الطلبة متوسطة بنسبة بلغت (٦٦,٤%) بمتوسط حسابي (٣,٣٢)، وقد يرجع ذلك إلى أن عدد الأسئلة لا يتناسب مع وقت الامتحان، فعدد الأسئلة تقريبا (٦٠) سؤال في غضون ساعة، أو لأن هناك مقررات نظراً لطبيعتها تحتاج لوقت أكثر من ساعة، كما أن الفروق الفردية في سرعة الإجابة تختلف من طالب لآخر.
٩. في حين جاءت آراء الطلبة عينة الدراسة متوسطة فيما يتعلق باطلاع الطالب على أوراق المديتيرم للتعرف على الأخطاء والتعلم بنسبة بلغت (٦٢%) ومتوسط حسابي (٣,١٠).

٩- مخرجات التعلم المستهدفة:

جدول رقم (١٧) مستوى رضا الطلاب عن الفاعلية التعليمية "مخرجات التعلم المستهدفة"

مخرجات التعلم المستهدفة	راض تماما (٥)		راض (٤)		راض إلى حد ما (٣)		غير راض (٢)		غير راض تماما (١)		النسبة	اتجاه العينة
	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك		
١. تم المقرارات الدراسية الطالب بالمهارات المهنية التي يتطلبها سوق العمل	٣٦	٢٩,٧٥%	٣٣	٢٧,٢٧%	٣٥	٢٨,٩٢%	١٢	٩,٩١%	٥	٤,١٣%	٣,٦٨	راض
٢. تركز المقرارات الدراسية على التطبيقات العملية في مجال التخصص	٣٧	٣٠,٥٧%	٣٤	٢٨,٠٩%	٣٦	٢٩,٧٥%	٧	٥,٧٨%	٧	٥,٧٨%	٣,٧١	راض
٣. تسهم المقرارات الدراسية في إظهار قدراتك على التعلم الذاتي مما يؤولك لسوق العمل	٣٧	٣٠,٥٧%	٣٣	٢٧,٢٧%	٣٤	٢٨,٠٩%	١٤	١١,٥٧%	٣	٢,٤٧%	٣,٧١	راض
٤. التدريب الميداني ملائم لتنمية مهاراتك العملية	٤٠	٣٣,٠٥%	٣٦	٢٩,٧٥%	٣٣	٢٧,٢٧%	٨	٦,٦١%	٤	٣,٣٠%	٣,٨٢	راض
٥. يساهم التدريب الميداني في فتح آفاقك للتواصل مع الأطراف المجتمعية ذات العلاقة بالتخصص	٤٣	٣٥,٥٣%	٣٧	٣٠,٥٧%	٣٢	٢٦,٤٤%	٧	٥,٧٨%	٢	١,٦٥%	٣,٩٢	راض

من خلال قراءة البيانات الواردة بالجدول رقم (١٧) يمكن الخروج بالمؤشرات التالية:

- أظهر الطلبة رضاهم عن مخرجات التعلم المستهدفة، فالتدريب الميداني المقدم بالبرنامج يساهم في فتح آفاق للتواصل مع الأطراف المجتمعية ذات العلاقة بالتخصص بنسبة (٧٨,٨%) بمتوسط حسابي

(٣،٩٢)، فبرنامج المكتبات والمعلومات يحرص على تنوع جهات التدريب فيشمل مكتبات ومراكز المعلومات في القطاع العام بالإضافة إلى المكتبات الأكاديمية، والمكتبات العامة، والأرشيفات... الخ. كما يحرص البرنامج على تمتع جهة التدريب بصفة رسمية مع توافر إمكانيات جيدة للتدريب لديها، فمن الجهات التي تم تدريب طلاب وطالبات البرنامج بها دار الكتب والوثائق القومية- مكتبة القاهرة الكبرى- مكتبة المعادى العامة- مكتبة مصر الجديدة- مكتبة كلية الآداب جامعة عين شمس- المكتبة المركزية جامعة عين شمس- كلية العلوم جامعة عين شمس- شبكة المعلومات الجامعية بجامعة عين شمس- شبكة المعلومات التابعة لأكاديمية البحث العلمي- TEA Serv Academy - لمشروع كشف التأثير العربي- كلية الآثار جامعة عين شمس.

- كما يؤكد الطلبة على فعالية التدريب الميداني أنه ملائم لتنمية مهاراتهم العملية بنسبة (٧٦،٤%) بمتوسط حسابي (٣،٨٢)، فالبرنامج يحقق مهارات معرفية وتحليلية، وتقنية، ومهارات إدارية، ومهنية.
- جاءت آراء الطلبة راضية عن مساهمة المقررات الدراسية في تنمية المهارات المهنية التي يتطلبها سوق العمل بنسبة (٧٤،٢%) بمتوسط حسابي (٣،٧١)، ومن نماذج تلك المقررات، مقرر الحاسب الآلي- التطبيقات الإحصائية- اللغة الإنجليزية- نظم الضبط الاستنادي- تسويق خدمات المعلومات- إدارة مؤسسات المعلومات- تصميم مواقع- نظم استرجاع المعلومات... الخ. كما جاءت آرائهم راضية حول تركيز المقررات الدراسية على التطبيقات العملية في مجال التخصص بنسبة بلغت (٧٤،٢%) بمتوسط حسابي (٣،٧١)، ومن أمثلة هذه المقررات: قواعد البيانات- التصنيف- البرمجة... الخ.
- ارتفاع رضا طلاب وطالبات البرنامج عن مخرجات التعلم المستهدفة، مما يشير إلى أن البرنامج قادر على تكوين خريج لديه مهارات متنوعة قادر من خلالها على مواجهة سوق العمل وإيجاد مكان له عند التخرج في سوق العمل المتخصص.

رابعاً: نتائج الدراسة الميدانية وتوصياتها:

النتائج:

توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج في ضوء التساؤلات التي طرحتها وهي كالآتي:

١. بلغت نسبة الرضا العام عن البرنامج (٦٠%)، وهو ما يتوافق مع نسبة تقرير زيارة الدعم الفني لبرنامج المكتبات والمعلومات التي تمت في ٢٥ نوفمبر عام ٢٠٢١م (أون لاين)، مما يعني أن البرنامج يحقق معايير اعتماد البرنامج التعليمي بنسبة (٦٠%) لذا ينبغي الإهتمام بالمعايير التي تحتاج إلى تحسين لرفع نسبة الرضا، وتدعيم المعايير التي جاءت مرتفعة الرضا. ولعله من المفيد الاستفادة من التغذية المرتدة للاستبيانات التي توزع على الطلبة وتعديل مقترحاتهم للنهوض بالبرنامج لتحقيق أعلى نسبة رضا واستيفاء لمعايير الاعتماد الأكاديمي. أظهر الطلبة رضاهم عن إدارة البرنامج بنسبة بلغت (٦٨،٤٥%).
٢. ارتفاع مستوى رضا الطلاب وطالبات برنامج المكتبات والمعلومات عن رسالة وأهداف البرنامج بنسبة بلغت (٧٥%).
٣. جاءت آراء الطلبة راضية عن التسهيلات المادية الداعمة للبرنامج بنسبة بلغت (٦٧،٥%).
٤. ارتفاع نسبة رضا الطلاب والطالبات عن الفاعلية التعليمية بنسبة (٧١،٥%).
٥. ارتفاع نسبة رضا الطلبة عن إتمام الإرشاد الأكاديمي بفاعلية بنسبة رضا (٧٧%)، وعن اهتمام المرشد الأكاديمي بنسبة (٧٥،٢%).

٦. ارتفاع رضا الطلبة عن تنوع أساليب التعليم والتعلم بنسبة (٧٤%) .
٧. ارتفاع رضا الطلبة عن امكانيات البرنامج لاستقبال الطلاب ذوي الحالات الخاصة بنسبة (٧٩,٦%) .
٨. جاءت آراء الطلاب والطالبات راضية عن مخرجات التعلم المستهدفة بنسبة بلغت (٧٥%) .

التوصيات:

- في ضوء التساؤلات التي طرحتها الدراسة، والنتائج التي توصلت إليها، توصي الباحثة بما يأتي:
١. العمل على توفير معامل دراسية خاصة ببرنامج المكتبات والمعلومات كمعامل الحاسوب والبلبلوجرافيا وذلك بغرض تنمية الجانب التطبيقي والعملي للمقررات الدراسية.
 ٢. ضرورة توافر خدمة الإنترنت بالقاعات المخصصة للبرنامج حتى يساهم في رفع الفاعلية التعليمية.
 ٣. زيادة الأهتمام بمكتبة الكلية من حيث المراجع مع مراعاة تحديثها بشكل مستمر، وتطوير الخدمة المكتبية المقدمة، وزيادة عدد الأجهزة بها وصيانتها بشكل دوري بما يخدم العملية التعليمية.
 ٤. ينبغي على إدارة المكتبة أن تراعي عند تحديد مواعيد فتح المكتبة لطلاب البرنامج الرجوع أولاً لجدول المحاضرات لإحداث التوازن بين مواعيد المحاضرات ومواعيد المكتبة ومن ثم تحديث أقصى استفادة من المكتبة.
 ٥. ضرورة قيام أستاذ المقرر بالسماح للطلبة بالاطلاع على أوراق الميديتيرم للوقوف على أخطائهم والتعلم منها.
 ٦. ضرورة إعلام الطالب بكل خطوات نتيجة التظلم من نتائج الامتحانات لرفع مستوى الرضا في ذلك.
 ٧. تفعيل اللجان النوعية المنبثقة من مجلس القسم، مثل: لجنة الشكاوى والتظلمات، ولجنة تقييم الكتاب الجامعي، ولجنة مراجعة توصيف المقررات، ولجنة مطابقة الامتحانات لمواصفات الورقة الامتحانية، وعقد اجتماعات لهذه اللجان.
 ٨. ضرورة إنشاء قاعدة بيانات للخريجين للتواصل معهم والاستفادة من آرائهم في تقييم وتطوير البرنامج وفق متطلبات سوق العمل.

قائمة المراجع

- جموح، نجية وآخرون (٢٠١٦، مارس). خريجي أقسام علم المكتبات والمعلومات بالجزائر بين التكوين ومتطلبات سوق العمل: دراسة ميدانية بمكتبات مدينة قسنطينة. -كيوساينس. مج ١٨. -الدخول في <http://www.qscience.com> [م ٢٠٢٢/١٢/٢٨م] متاح على:
- حامد، لمياء ضياء الدين محمد (٢٠١٩). الحاجة إلى الجودة والاعتماد لبرامج المكتبات والمعلومات. مجلة بحوث في علم المكتبات والمعلومات. (٢٢). ٤٠٩-٤٢٤
- خميس، فاطمة إبراهيم (٢٠٢١). اعتماد برنامج المكتبات والمعلومات بجامعة المنوفية: المشكلات والصعوبات. المجلة الدولية لعلم المكتبات والمعلومات. مج ٨، ١٤. ٨١-١٠٦

دليل الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد (أبريل ٢٠٠٩). ١-٤٤ ص. - الدخول في ٢٠٢٣/٣/١٣ [متاح على www.pua.edu.eg]

الزناتي، محمود مندي (٢٠٢٠). قياس جودة برنامجي الوثائق والمعلومات والمكتبات والمعلومات بكلية اللغة العربية بالمنوفية جامعة الأزهر وفقا للمعيار المرجعي لبرامج المكتبات والمعلومات للجامعات العربية. مجلة كلية اللغة العربية بالمنوفية. (٣٥). ٤٧٢٥-٤٨٢٥

سنوسي، رجاء حسين محمد (٢٠٢١). تحليل الوضع الحالي لبرامج المكتبات والمعلومات في الجامعات العربية. مجلة بحوث في علم المكتبات والمعلومات. (٢٦). ٣٦٨-٣٥٢

السيد، محمد أحمد غريب (٢٠٠٨). التخطيط لتطبيق نظام الاعتماد الأكاديمي وضمان الجودة في التعليم الجامعي الأزهرى. إشراف محمد صبري حافظ محمود، محمود عز الدين عبد الهادي (رسالة دكتوراه). - ٤٤٥ ص

عبد الحكيم، إيمان سيد (٢٠٢٠). رضا طلاب برنامج المكتبات والمعلومات بجامعة جنوب الوادي عن الفاعلية التعليمية والتسهيلات المادية الداعمة للبرنامج في ضوء متطلبات الاعتماد الأكاديمي. المجلة العلمية للمكتبات والوثائق والمعلومات. ٢(١٤). ١٦١-١٨٣

علي، أسماء صلاح (٢٠٢٠). معايير الاعتماد في برامج علوم المكتبات والمعلومات في ضوء المعايير الدولية: دراسة تحليلية. المجلة الدولية لعلوم المكتبات والمعلومات. ٧(١). ١٣-٤٦

المجاهد، إبراهيم محمد إسماعيل (٢٠١٧). مستوى تطبيق معايير ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي وعلاقتها بجودة الخدمة التعليمية في جامعة دمار: دراسة ميدانية لأراء عينة من أعضاء هيئة التدريس والطلاب بجامعة دمار. - إشراف/عبد الله على أحمد القرشى. - كلية العلوم الإدارية: جامعة دمار. - رسالة ماجستير. ٢٣٨ ص

المعايير والمبادئ الإرشادية الأفريقية لضمان جودة التعليم العالي ASG-QA- الإتحاد الإفريقي (٢٠١٧)، مارس). - الدخول في [٢٠٢٢/١٢/٢٨] متاح على www.admin-naqaae.eg/api/v1/archive

المنباوى، هبة مدحت أحمد (٢٠٢٠). ضمان الجودة والاعتماد لقسم المكتبات والمعلومات كلية الآداب جامعة الإسكندرية: دراسة حالة. مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية. مج ٢٦، ٢٤. ٣١٨-٢٨٧

Ameen, Kanwal (2007). Issue of Quality Assurance QA in hier Education in Pakistan. World library and I nformation Science Congress: 73rd Ifla General Coference Council (19-23) august, Durban, South Africa. Retrieved February21,2022: <http://www.ifla.org/iv>.

American Library Association. Standards for Accreditation of master's Programs in Library and Information Studies (1992). Retrieved February22,2022: <https://ala.org/educationcareers>

Christopher, Nkiko&Yusuf, Felicia O (2007). Accreditation Issue for Library and Information Science School. Journal of Applied Information Science and Technology 1.1-70-82

Corazon, Nera&Lintino, Angela Maria (2015). Accreditation of Library and Information Science (lis) Progra m: the Philippine experience, Congress of Southeast Asian Librarian. ASEAN Aslirations: Libraries for Sustainable

advancement, at Bangkok, tahailand. Retrieved January16,2022 from:
<http://researchgate.net/publication>.

The Gents of the University of Michigan (2020) Accreditation University of Michigan. Retrieved February1,2022: <https://accreditation.umich.edu>

Kandie, Hilary Kipchirchir (2018). Effect of Service Quality on Students Satisfaction in Libraries in Kenya Using Servperf Model: case of stpauls university in Enya.Archives of Business Research,6(1).117-133

Mounce, Michael (2005). The Effects of ALA Accreditation Standards on Library Education Programs. Libres: library information science research electronic journal; 15, (1)

Rehman, Sajjad Ur (2012). Accreditation of Library and Information Science Programmes&in the Gulf Cooperation Council Nation. Retrieved February20,2022 from: <http://doi.org>.

Sacchan and Chutima (2015). Quality assurance of library and information science education in the ASEAN countries: moving towards Regionalization and Internationaization. Retrieved February21,2022 from:
<http://Library.ifla.org/id/eprint/1392>.

Sarkhel, Juran Krishna (2006). Quality a ssurance and accreditation of LIS education in indian universities: Issues and perspectives. -427-431

University of South Florida.Accreditation. Retrieved March,2023:
<https://www.usf.edu/about-usf/accreditation.aspx>