

رضا طلاب برنامج المكتبات والمعلومات بجامعة جنوب الوادي عن الفاعلية التعليمية والتسهيلات المادية الداعمة للبرنامج في ضوء متطلبات الاعتماد الأكاديمي

د. إيمان سيد عبد الحكيم

مدرس علوم المكتبات والمعلومات
قسم المكتبات والمعلومات
كلية الآداب - جامعة جنوب الوادي (قنا)
emy.sayed176@gmail.com

مستخلص

هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى رضا طلاب برنامج المكتبات والمعلومات بجامعة جنوب الوادي عن الفاعلية التعليمية، والتسهيلات المادية الداعمة للبرنامج في ضوء متطلبات الاعتماد الأكاديمي ومقترحاتهم؛ لتطوير البرنامج وتحسين مستوى الرضا عنه؛ ولتحقيق أهداف الدراسة استخدم المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الاستبانة كأداة لجمع البيانات موزعة على أربعة محاور.

وقد تكونت عينة الدراسة من (306) طلاب وطالبات من طلاب برنامج المكتبات والمعلومات بجامعة جنوب الوادي بنسبة 30% من الفرق الأربعة. وأظهرت نتائج الدراسة ارتفاع مستوى رضا الطلاب عينة الدراسة عن فعالية المقررات الدراسية المقدمة بالبرنامج من حيث تغطية المحاضرات لكل الموضوعات التي اشتمل عليها المقرر بنسبة (65%) كما حصل تشجيع الطلاب على التعلم الذاتي من خلال البحث عن المعلومات خارج الكتاب الجامعي على نسبة رضا عالية بلغت (61.4%) وجاءت آراء الطلاب راضية إلى حد ما عن المعامل، وورش التدريب المتاحة بالبرنامج حيث بلغت (50.3%)، هذا وقدمت الدراسة عدة مقترحات منها ضرورة تحديث لائحة برنامج المكتبات والمعلومات بجامعة جنوب الوادي؛ حتى تتلاءم مع التطورات الحديثة في مجال التخصص، وتحسين طبيعة الخدمات المقدمة بمكتبة الكلية، والعمل على تطويرها وتزويدها بالمراجع الحديثة؛ حتى تفي باحتياجات المستفيدين وضرورة الاهتمام بالمعامل، وقاعات التدريب الخاصة بالبرنامج وتزويدها بأجهزة الحاسب الآلي؛ لتناسب مع

أعداد الطلاب بالإضافة إلى تفعيل دور وحدة ضمان الجودة بالكلية والجامعة؛ لمتابعة تقييم الطلاب للوضع الأكاديمي والعمل على تطويره.

الكلمات المفتاحية: رضا الطلاب؛ الفاعلية التعليمية؛ التسهيلات المادية؛ الاعتماد الأكاديمي.

تمهيد

فرضت المتغيرات العلمية والتكنولوجية، وما صاحبها من ثورة في مجال المعلومات والاتصالات والمتغيرات الاقتصادية والسياسية والاجتماعية والتنمية تحديات كثيرة على أنظمة التعليم، الأمر الذي يتطلب ضرورة التعامل مع هذه التحديات بفاعلية، ووعي ومسايرة حركة المستقبل في ظل رؤية معاصرة. (أحمد، 2009)

وإذا كان التعليم الجامعي من أهم ركائز التنمية المجتمعية، وأهم عوامل استدامتها فإن جودة هذا التعليم هي المقياس الحقيقي الذي ينبغي على الدولة تكثيف الجهود؛ لتحقيقه وتقديم خدمات ذات جودة عالية؛ لتلبية احتياجات الطلاب، وإشباع رغباتهم، وتحقيق الأهداف المنشودة.

لذا كان لزاماً على المؤسسات التعليمية ضرورة القيام بمراجعة برامجها الأكاديمية، والتحقق من جودة مخرجاتها ومستوى خريجها، حيث إن الاهتمام بجودة مخرجات البرامج الأكاديمية يعد بمثابة الدعامة الأساسية؛ لتحقيق التنمية الاقتصادية، والاجتماعية لأي دولة. (الإمام، 2014)

لذلك تسعى الدولة لإعادة هيكلة المؤسسات التعليمية، وتحسين جودة مخرجاتها من أجل الارتقاء بمستوى جودة التعليم وتطويره، واعتماد المؤسسات التعليمية وفقاً لمعايير قومية تتسم بالشفافية، وتتلاءم مع المعايير القياسية والدولية. (الهيئة القومية، 2019)

واستجابة للتحديات المتعددة، وتماشياً مع الاتجاهات الحديثة نحو ضمان جودة التعليم العالي أوصى المؤتمر الإقليمي العربي للتعليم العالي ببيروت 1998 بأن تقوم كل الدول العربية بتأسيس آليات لضمان جودة البرامج والتدريس والتقييم، وأن يتم تطوير نظم وإجراءات ومعايير تؤكد الجودة بما يساير التوجهات العالمية مع العمل، وبما يتماشى وظروف كل دولة. (Babiker , 2004)

وانطلاقاً من التحديات التي تواجهها المؤسسات التعليمية، وإيماناً بأهمية الدور الذي تلعبه الجامعات في المساهمة في بناء المجتمع وتنميته وتقدمه، قامت وزارة التعليم العالي بتبني إستراتيجية؛ لتحسين التعليم العالي، وتطويره، وترجمت تلك الإستراتيجية إلى عدد من المشروعات؛ ومنها مشروع ضمان الجودة والاعتماد.

وكان من ضمن أهداف المشروع ضمان جودة التعليم والتحسين المستمر ورفع كفاءة أداء مؤسسات التعليم العالي المصرية، مما يؤدي إلى كسب ثقة المجتمع في قدرة الخريجين على المستوى القومي والإقليمي والدولي من خلال نشر ثقافة الجودة في المجتمع الأكاديمي. (أحمد، 2009)

إن قياس مدى رضا الطلاب عن جودة البرامج الأكاديمية يمثل أحد السياقات التي تسعى الأبحاث الحديثة؛ لتغطيتها ودراستها وتناولها؛ حتى يمكن للبرامج استكشاف مواطن القوة والضعف في أدائها الأكاديمي، ويمنحها الفرصة لإجراء التعديلات، وعمل الخطط من أجل التطوير، والتغيير بما يساهم في تحقيق الرسالة التعليمية، وتحقيق الأهداف الأكاديمية، ومعالجة الصعوبات، وتبسيط الضوء على مواطن التقصير. (Cordray, 2013)

أهمية الدراسة

لا شك أن كل مؤسسة عربية تحمل راية برامج علم المعلومات في أمس الحاجة لمن يرشدها، ويصبرها باتجاهات التغيير والتحديث في البرامج، خاصة وأن تكنولوجيا المعلومات ترمي بظلالها على كافة المجتمعات من كافة جوانبها الاجتماعية والاقتصادية والسياسية وغيرها. (شاهين، 2008)

لذا من المهم في الوقت الحالي أن تعمل البرامج الأكاديمية على تطبيق مفاهيم الجودة باعتبارها النواة الأولى في أي مؤسسة علمية لديها رغبة حقيقية في تطوير المنتج الذي تقدمه للمجتمع، حيث لم يعد المجتمع يتحمل وجود مؤسسات أكاديمية غير مؤهلة لما يعينه ذلك على إهدار الموارد. (الإمام، 2014)

وتأتي أهمية الدراسة لقياس رضا طلاب برنامج المكتبات والمعلومات بجامعة جنوب الوادي عن العملية التعليمية والتسهيلات المادية بالبرنامج في ظل تطبيق معايير الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد؛ للمساهمة في تحسين جودة البرنامج وتطويره؛ ليتلاءم مع التطورات التي تخدم سوق العمل، كما يؤمل أن تفيد هذه الدراسة في تشخيص جوانب الضعف في البرنامج، وتجهيزاته المادية وسير العملية التعليمية به وفق متطلبات الاعتماد الأكاديمي من وجهة نظر طلاب البرنامج، وبالتالي معالجتها ومواجهتها من خلال مقترحات تحسينها.

مشكلة الدراسة

نظرًا لأن الطالب يمثل المحور الرئيس في العملية التعليمية فإن قياس رضا الطلاب عن البرامج الأكاديمية، وما يقدم لهم من خدمات يمثل حيز الزاوية للحكم على مدى تلبية البرامج لاحتياجات ورغبات الطلاب من عدمه، ومن خلال عمل الباحثة ببرنامج المكتبات والمعلومات بجامعة جنوب الوادي لاحظت بعض القصور في بعض الجوانب التعليمية والمادية بالبرنامج؛ حيث يعاني البرنامج من نقص وضعف الإمكانيات المتوفرة به من المستلزمات الدراسية، والتسهيلات المادية، وتقليدية وقدم المقررات الدراسية مما يجعلها غير قادرة على تقديم المنتج

القادر علي مجابهة سوق العمل مما يمس مستوى الرضا لدى الطلاب الذي يسعى البرنامج؛ لتحسينه، وهو ما دفع الباحثة إلى تحديد مستوى رضا الطلاب ببرنامج المكتبات والمعلومات بجامعة جنوب الوادي عن الفاعلية التعليمية، والتسهيلات المادية بالبرنامج للعمل على تحسينه وتطويره وتحسين العملية التعليمية به.

وبناء على ذلك يمكن صياغة مشكلة الدراسة في التساؤل الآتي:

- ما مستوى رضا طلاب برنامج المكتبات والمعلومات بجامعة جنوب الوادي عن الفاعلية التعليمية، والتسهيلات المادية للبرنامج في ظل متطلبات الاعتماد الأكاديمي، وما مقترحات تحسينه؟

أهداف الدراسة:

تسعي الدراسة إلى تحقيق الأهداف الآتية:

- التعرف على مستوى رضا طلاب برنامج المكتبات والمعلومات بجامعة جنوب الوادي عن فعالية المقررات الدراسية المقدمة بالبرنامج.
- تحديد مستوى رضا الطلاب عن أساليب التعليم والتعلم بالبرنامج.
- معرفة مستوى رضا الطلاب عن اكتساب المهارات المهنية والعامة المؤهلة لسوق العمل.
- تحديد مستوى رضا الطلاب عن عملية التقييم بالبرنامج.
- تحديد مستوى رضا الطلاب عن التسهيلات المادية بالبرنامج من قاعات التدريس والمعامل ومكتبة الكلية.
- وضع المقترحات لتطوير البرنامج وتحسين مستوى الرضا عنه.

تساؤلات الدراسة

- ما مستوى رضا طلاب برنامج المكتبات والمعلومات بجامعة جنوب الوادي عن فعالية المقررات الدراسية المقدمة بالبرنامج؟
- ما مستوى رضا الطلاب عن أساليب التعليم والتعلم بالبرنامج؟
- ما مستوى رضا الطلاب عن اكتساب المهارات المهنية والعامة المؤهلة لسوق العمل؟
- ما مستوى رضا الطلاب عن عملية التقييم بالبرنامج؟
- ما مستوى رضا الطلاب عن التسهيلات المادية بالبرنامج من قاعات التدريس والمعامل ومكتبة الكلية؟
- ما مقترحات تطوير البرنامج لتحسين مستوى الرضا لديهم؟

حدود الدراسة

الحدود الموضوعية: اقتصرَت الدراسة في مجالها الموضوعي على قياس مدى رضا طلاب برنامج المكتبات والمعلومات بجامعة جنوب الوادي عن الفاعلية التعليمية والتسهيلات المادية الداعمة للبرنامج في ظل متطلبات الاعتماد الأكاديمي ومقترحات تطويره.

الحدود المكانية: تغطي الدراسة طلاب برنامج المكتبات والمعلومات بجامعة جنوب الوادي بقنا.

الحدود الزمنية: تناولت الدراسة قياس رضا طلاب برنامج المكتبات والمعلومات بجامعة جنوب الوادي في الفصل الدراسي الثاني للعام الجامعي (2018-2019م)؛ حيث تم توزيع استمارة البحث، وتفريغها وتحليل نتائجها في تلك الفترة.

مصطلحات الدراسة

رضا الطلاب

الرضا: هو الشعور بالسعادة والابتهاج الذي يحصل عليهما الإنسان نتيجة إشباع حاجة أو رغبة عنده. (الحسنة، 2009)

ويشير رضا الطلاب إلى درجة رضاهم عن تلبية احتياجاتهم وتوقعاتهم فيما يتعلق بالبرامج الأكاديمية، والعوامل البيئية وفقاً لتجارهم في الفصول الدراسية والخبرات الأكاديمية؛ أي إنه مزيج من التجارب عن الرضا العام عن المؤسسة. (Almahbashi, 2015)

وعرف كوتلر الرضا الأكاديمي بأنه: الأداء المحرك والمتوقع من قبل المستفيد، وفي حالة تطابق الأداء مع ما هو متوقع، فإن المستفيد يشعر بالسعادة والرضا، وفي حالة عجز الأداء عن المتوقع فإن المستفيد يكون في حالة عدم رضا. (Kotler)

ومن خلال ذلك فإن رضا طلاب برنامج المكتبات، والمعلومات يعني قبول الطلاب عن الأداء المتوقع للعملية التعليمية والتسهيلات المادية بالبرنامج.

برنامج المكتبات والمعلومات

البرنامج الأكاديمي: هو مزيج من المناهج والمقررات والأنشطة التي تكسب الطالب المعرفة والمهارات والقيم اللازمة؛ لتحقيق أهداف تعليمية مخططة في تخصص دراسي محدد يمنح الطالب من خلالها درجة علمية، أو شهادة اجتياز عند استيفاء مكوناته ومتطلباته. (الهيئة القومية، 2009)

برنامج المكتبات والمعلومات بجامعة جنوب الوادي

تم إنشاء قسم المكتبات والمعلومات بجامعة جنوب الوادي بقنا عام 2003/2004؛ لسد احتياجات المكتبات في محافظات قنا والأقصر والبحر الأحمر والغردقة، ومدة الدراسة بالبرنامج أربع سنوات بالنظام الفصلي، ويبلغ عدد المقررات الدراسية 41 مقررًا، ويبلغ عدد أعضاء هيئة التدريس بالبرنامج 15 عضوًا من هيئة التدريس والمعاونين (3 أساتذة مساعدين، 4 مدرسين، 6 مدرسين مساعدين، معيدان اثنان)، وقد بدأ القسم العمل بمعايير الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد بتاريخ 2015/12/1 م.

الفاعلية التعليمية

الفاعلية: هي درجة التوافق بين المخرجات الفعلية للنظام والمخرجات المرغوبة. (العنزي، 2009)

الفاعلية التعليمية: التحقق من أن المؤسسة تضع الطالب في مقدمة اهتماماتها، وتتوافر بها إستراتيجية التعليم، والتعلم والكفاءات الأكاديمية، والبحث العلمي والدراسات العليا بما يضمن تحقيق واستمرارية الفاعلية التعليمية. (الهيئة القومية، 2009)

ومن خلال ذلك يمكن تعريف الفاعلية التعليمية: بأنها تقييم فاعلية العملية التعليمية والتسهيلات المادية ببرنامج المكتبات والمعلومات؛ من حيث المقررات الدراسية ومحتوياتها، وطرق ووسائل تدريسها ومصادر التعليم والتعلم والتقويم بالبرنامج، ومدى اكتساب الطلاب المهارات المهنية، والعامّة التي تؤهلهم لسوق العمل، وقاعات المحاضرات والمعامل ومكتبة الكلية.

التسهيلات المادية

يقصد بها الإمكانيات المادية المتاحة لمساندة البرنامج في العملية التعليمية من حيث قاعات التدريس والمعامل ومكتبة الكلية.

الاعتماد الأكاديمي

تشير عملية الاعتماد إلى أن المؤسسة تحتفظ بأهداف تعليمية محددة بوضوح تتوافق مع مهمتها، وتناسب مع الدرجات التي تقدمها، وهي عملية تساعد المؤسسات في تطوير واستدامة البرامج التعليمية الفعالة، وتؤكد للمجتمع التعليمي وعمامة الجمهور والمنظمات الأخرى أن المؤسسة المعتمدة قد حققت معايير عالية من الجودة والفاعلية. (Adeola,2014)

ويقصد بالاعتماد الأكاديمي لدى مجلس اعتماد التعليم العالي: تحسين وتحقيق الجودة والمحاسبية لدى البرامج التعليمية؛ لتحديد ما إذا كان هناك توافق مع المعايير المعلنة، ورسالتها وأهدافها أم لا. Council of Higher Education Accreditation, 2003)

الدراسات السابقة

بعد الاطلاع والبحث حصلت الباحثة على بعض الدراسات العربية والأجنبية التي لها علاقة بموضوع الدراسة، وقد تم ترتيب الدراسات السابقة زمنياً من الأحدث إلى الأقدم على النحو التالي:

أولاً: الدراسات العربية

دراسة (شلدان، 2017) هدفت إلى التعرف على مستوى الرضا الأكاديمي لدى طلبة كلية التربية بالجامعة الإسلامية بغزة وسبل تحسينه، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الاستبانة كأداة لجمع البيانات موزعة على ثلاث مجالات وهي (أعضاء هيئة التدريس والإرشاد والتوجيه والبيئة التعليمية) وتكونت عينة الدراسة من (264) طالب وطالبة من كلية التربية في الجامعة الإسلامية بغزة، وأظهرت نتائج الدراسة أن مستوى الرضا الأكاديمي لدى الطلاب عينة الدراسة بلغ وزنه النسبي (74.40٪)، وحصل مجال أعضاء هيئة التدريس على المرتبة الأولى بوزن نسبي بلغ (74.73٪)، وحصل كل من مجالي الإرشاد والتوجيه والبيئة التعليمية على المرتبة الثانية بوزن نسبي بلغ (74.23٪)، ولا توجد فروق بين أفراد عينة الدراسة لمستوى الرضا الأكاديمي تعزو لمتغيرات (الجنس والمستوى الدراسي)، وقد أوصت الدراسة بضرورة قيام الجامعة بلقاءات دورية للطلبة لمناقشة مشكلاتهم الأكاديمية والعمل على علاجها.

تناول (الغزو و القرعان، 2017) درجة تقييم الطلبة لجودة البرامج الأكاديمية في جامعة اليرموك، وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتكون مجتمع الدراسة من جميع طلبة مرحلة البكالوريوس من مستوى السنة الثالثة والرابعة في جميع الكليات العملية والإنسانية في الجامعة، والبالغ عددهم (15152) طالباً، وطالبة للفصل الدراسي الثاني من العام الجامعي 2016م، وتكونت عينة الدراسة من 400 طالب، وطالبة تم اختيارهم بالطريقة العشوائية، أظهرت نتائج الدراسة أن درجة تقييم درجة طلبة مرحلة البكالوريوس من مستوى السنة الثالثة والرابعة في جامعة اليرموك لجودة البرامج الأكاديمية تعزي لمتغير الكلية، وكانت الفروق لصالح الكليات الإنسانية، وأوصت الدراسة بضرورة تحسين الخطط الدراسية، وكذلك الخدمات الأكاديمية المساندة المقدمة من الجامعة بما يخدم حاجات الطلاب.

كما هدفت دراسة (عز الدين و العرموطي، 2016) إلى تعرف درجة رضا الطلبة في جامعة أبو ظبي فرع العين نحو الخدمات التعليمية، وتكون مجتمع الدراسة من طلاب مرحلة البكالوريوس والبالغ عددهم (750) طالباً، وتم توزيع عدد (75) استبانة منها (64) استبانة صالحة للتحليل الإحصائي، وقد خرجت الدراسة بعدد من النتائج تتمثل في وجود علاقة ارتباط قوية بين متغيري مستوى الخدمات التعليمية المقدمة، وتكوين درجة رضا الطلاب نحوها، ووجود علاقة ارتباط قوية بين أبعاد جودة الخدمات التعليمية المقدمة من الجامعة ودرجة رضا الطلبة نحو الخدمات التعليمية.

دراسة (الترتوري، 2016) هدفت إلى قياس رضا الطلاب عن أعضاء هيئة التدريس في عمادة السنة التحضيرية في شعبة مهارات التعلم والتفكير والبحث بجامعة الملك سعود، وعلي البرامج الأكاديمية والأنشطة المقدمة فيها، اتبعت المنهج الوصفي، واستخدمت الاستبانة كأداة لجمع البيانات، وقد توصلت الدراسة إلى أن مستوى الرضا العام للطلاب عن أداء أعضاء هيئة التدريس مرتفعة حيث بلغت (90.7%)، كما أن نسبة رضا الطلاب عن البرامج الأكاديمية، وآلية التقويم جاءت مرتفعة أيضاً، وأوصت الدراسة بمحاولة تقصي جوانب الضعف في الرضا العام للطلبة من بعض الجوانب المقدمة في قسم مهارات تطوير الذات، وإجراء المزيد من البحوث حول رضا الطلاب، والعاملين في عمادة السنة التحضيرية.

كما أعد (خالد، 2015) دراسة للتعرف علي الفروق بين طلاب الجامعة في مصر، والكويت فيما يقدم من جودة الخدمات التعليمية، والجودة الكلية، والرضا العام، ومن ثم وضع أهم المقترحات لأزمة التعليم في الوطن العربي والنتيجة برضا الطلاب عن جودة الخدمات التعليمية بالتعليم العالي، وتفسير الفروق الناتجة بين الذكور والإناث في جودة الخدمات التعليمية، اتبعت الدراسة المنهج الوصفي وطبقت علي (485) طالباً من كلية الآداب بجامعة الإسكندرية و (234) طالباً من كلية التربية الأساسية بالكويت، وتوصلت الدراسة إلى أن العلاقة بين الخدمات التعليمية المقدمة والخدمة الكلية والرضا عند الطلاب إيجابية، كما أن الأداء المتميز للأستاذ يعد مصدرًا مهمًا لضمان الجودة، وسعادة الطلاب في البلدين، وأوصت الدراسة بالتركيز علي المستوى الأكاديمي لأعضاء هيئة التدريس، والعمل على تحسين أدائهم بشكل دائم، وتطبيق مبدأ الثواب والعقاب؛ للنهوض بالعملية التعليمية.

هدفت دراسة (الورثان، 2014) إلى الوقوف على مستوى جودة العملية التعليمية بجامعة شقراء في مجال المشورة والدعم ومصادر وتجهيزات التعلم ومجال التعليم، والتعلم في ضوء متطلبات الاعتماد الأكاديمي من وجهة نظر الطلاب بجامعة شقراء، والكشف عن معوقات جودة العملية التعليمية من وجهة نظر أفراد الدراسة، واعتمدت الدراسة علي المنهج الوصفي، وقد أوصت بضرورة نشر ثقافة الجودة والاعتماد الأكاديمي داخل الجامعة، وتفعيل أنشطة وحدات الجودة لكل من الإداريين والأكاديميين، والاهتمام بتحسين وتطوير جودة المخرجات.

كذلك اقترحت دراسة (الإمام، 2014) نموذجًا يهدف إلى تقييم جودة البرامج المعلوماتية من منظور الاعتماد الأكاديمي؛ من حيث القوة والضعف المرتبطة بمتغيرات النموذج، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتشمل أداة الدراسة العوامل والمتغيرات المؤثرة في جودة البرامج التعليمية من وجهة نظر طلاب قسم المعلومات بكلية التربية بجامعة الجزيرة بالسودان، وتوصلت الدراسة إلى أنه فيما يخص الرسالة والأهداف و مجال الإرشاد الأكاديمي درجة الجودة مرتفعة، أما معيار مصادر التعلم وخدمة المجتمع وإطار التدريس والتعلم والخطة الدراسية للبرنامج جاءت درجة الجودة متوسطة، وبالنسبة لمعيار التسهيلات المادية كانت درجة الجودة ضعيفة.

دراسة (الحسنية، 2009) هدفت إلى قياس مستوى رضا طلبة كلية الاقتصاد في جامعة حلب عن الأداء الإداري والأكاديمي لكليتهم، واستخدمت الاستبانة كأداة للقياس علي عينة من الطلاب من السنوات الأربع والدراسات العليا، وقد بينت النتائج أن المستوى العام للرضا عن المجالات العشرة المدروسة كان يتراوح بين الجيد في مجال أداء أعضاء هيئة التدريس، والمقبول في مجال البحث العلمي، والضعيف في المجالات الأخرى جميعها، كما بينت الدراسة أنه لا توجد فروقات جوهرية في مستوى الرضا تعود إلى المتغيرات الديموغرافية والدراسة باستثناء بعض الأسئلة، وأوصي الباحث أن يؤخذ رضا الطلبة بالحسبان كأحد مكونات الجودة والاعتمادية، وأن تسعى الإدارات الجامعية المختلفة إلى سد احتياجات الطلبة، وتلبية توقعاتهم.

ثانياً: الدراسات الأجنبية

هدفت دراسة (Alarcon وآخرون، 2017) إلى قياس رضا الطلاب عن المدونة الصوتية التعليمية بجامعة مالقة بإسبانيا وآرائهم حول المحتوى وكفايته وسهولة استخدامه وفوائده، وقد استخدمت الاستبانة لجمع البيانات، وتشير نتائج الدراسة إلى أن هناك مستوى عالياً من الرضا لدى الطلاب عن المدونة الصوتية كأداة لتحسين التعلم فهي تعد محفزاً فكرياً ومفيدة في زيادة فهم وتعزيز المفاهيم.

دراسة (Almahbashi , 2015) تناولت قياس مدى رضا الطلاب عن الخدمات التعليمية بين طلاب المهن الصحية، ومحددات الرضا، وقد أجريت الدراسة علي طلاب المعهد العالي للعلوم الصحية في اليمن، وتم توزيع الاستبانة على 327 طالباً تم اختيارهم بطريقة عشوائية، وأظهرت نتائج الدراسة أن 59٪ من الطلاب كانوا راضين تماماً، و 35٪ كانوا راضين جزئياً، و 6٪ منهم فقط غير راضين، كما أظهرت نتائج الدراسة أن التطور الشخصي كان أعلى عنصر في الرضا بين الطلاب، في حين أظهرت مواضيع البحث درجة أقل من الرضا عن مصادر التعلم، وقد أوصت الدراسة بضرورة تطوير القوي العاملة الصحية بمزيج من المهارات المناسبة، وأن يكون ذلك إحدى الأولويات المحددة لتعزيز النظم الصحية.

وتناولت دراسة (Hoseinzadeh,2013) تقييم رضا الطلاب في العمليات التعليمية، والبحثية في مدارس العلوم الطبية في لوريستان طبقت الدراسة على 240 طالباً وفقاً للطريقة التطبيقية لقياس رضا الطلاب، واستخدم الاستبانة لجمع البيانات، وكانت من أهم النتائج أن مستوى رضا الطلاب عن العمليات التعليمية مستوى معتدل، وتحتاج المكتبات والمكاتب التعليمية والفصول التعليمية والتجريبية إلى إعادة هيكلة الإستراتيجية التعليمية من أجل تعزيز جودة ومستوى رضا الخدمات التعليمية.

كما هدفت دراسة (Frick & Watson, 2009) إلى بيان كيفية تعامل الطلاب مع جودة التعليم والتدريس الأكاديمي التي يقيمونها في الجامعات، وأثر ذلك على ولائهم؛ لتحديد العلاقة بين جودة خدمة التعليم، وقياس مدى رضا الطلاب عنه، وأشارت النتائج إلى أن هناك علاقة وثيقة بين جودة التعليم، ورضا الطلاب، فكلما كانت الخدمات المقدمة للطلاب أكثر فائدة كلما كان رضاهم وولائهم أكبر.

التعقيب على الدراسات السابقة

اتفقت الدراسات السابقة مع الدراسة الحالية في تناول موضوع رضا الطلاب عن العملية التعليمية وكذلك استخدام المنهج الوصفي التحليلي، كما اتفقت على استخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات. بينما اختلفت الدراسات السابقة عن الدراسة الحالية في عينة الدراسة، وفي بعض النتائج التي توصلت إليها، كما اختلفت أيضاً في محاور الاستبانة والعناصر التي طبقت من خلالها الدراسة؛ حيث تناولت الدراسات السابقة موضوع رضا الطلاب من زوايا مختلفة عن الدراسة الحالية، فتناول بعضها رضا الطلاب عن أعضاء هيئة التدريس، والإرشاد الأكاديمي والبيئة التعليمية، والبعض الآخر تناول رضا الطلاب عن الجامعة، وآلية التقويم بها، كذا تناول بعضها معوقات العملية التعليمية من وجهة نظر الطلاب، وبعض الدراسات تناولت الأداء الإداري، والأكاديمي وأخرى تناولت محتوى المقررات الدراسية والخدمات والعمليات التعليمية والبحثية في المهن الصحية ومدارس العلوم الطبية. فيما تناولت الدراسة الحالية محاور مختلفة؛ لتطبيق الدراسة الميدانية وهي الفاعلية التعليمية والتسهيلات المادية ومقترحات تحسين مستوى رضا الطلاب وتطوير البرنامج.

منهج الدراسة وأدوات جمع البيانات

المنهج

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي الذي يعد من أكثر المناهج الملائمة لدراسات قياس مستوى الرضا، حيث يقوم بوصف وتحليل وتفسير جوانب الموضوع المختلفة، ومن ثم الحصول على معلومات كافية عنه بحيث يمكن تصنيفها وتحليلها وتفسيرها، ثم تعميم نتائجها للإفادة منها.

الاستبانة

أما عن أدوات جمع البيانات: فقد اعتمدت الدراسة علي الاستبانة كأداة لجمع البيانات، والجدير بالذكر هنا أن الباحثة اعتمدت على استمارة قياس رضا الطلاب الخاصة بمشروع دعم وتطوير الفاعلية التعليمية بمؤسسات التعليم العالي بعد إجراء بعض التعديلات عليها؛ لتلائم مع برنامج المكتبات والمعلومات بجامعة جنوب الوادي، وقد تم عرض أداة الدراسة على اثنين من الأساتذة المتخصصين في مجال المكتبات والمعلومات (1)، وقد أجمعت آراؤهم علي صدق المقياس، وصلاحيه عباراته من حيث الوضوح والملائمة، وانعكاسها لأهداف الدراسة، وقد أخذ في الحسبان آراء واقتراحات المحكمين.

وقد اعتمدت أداة الدراسة على مقياس ليكرت الثلاثي لقياس الاتجاهات، وحدد ثلاث إجابات حسب درجة الموافقة على النحو التالي: راضٍ تمامًا يمثل (ثلاث درجات)، راضٍ إلى حد ما يمثل (درجتان)، لست راضياً يمثل (درجة واحدة).

مكونات الاستبانة

وتكونت الاستبانة من عدة محاور كما يلي:

- 1- المحور الأول: البيانات الشخصية.
- 2- المحور الثاني: الفاعلية التعليمية (فعالية المقررات الدراسية - أساليب التعليم والتعلم - المهارات المهنية والعامه المكتسبة - تقويم الطلاب).
- 3- المحور الثالث: التسهيلات المادية (قاعات التدريس - المعامل - مكتبة الكلية).
- 4- المحور الرابع: مقترحات تحسين مستوى رضا الطلاب، وتطوير البرنامج.

ثبات أداة الدراسة:

تم التحقق من ثبات الأداة باستخدام معادلة ألفا كرونباخ، والجدول التالي يبين مدى ثبات أداة الدراسة.

(1) الأساتذة محكمو الاستبانة:

- أ.د/ أسامة السيد محمود. أستاذ المكتبات والمعلومات المتفرغ بكلية الآداب جامعة القاهرة.
- أ.م. د/ أسامة القلش. أستاذ ورئيس قسم المكتبات والمعلومات بكلية الآداب جامعة القاهرة.

بالنظر إلى الجدول (1) يتبين أن الأداة تتمتع بمعامل ثبات مرتفع مما يمكن لها تحقيق أهداف الدراسة، حيث إن أعلى قيمة لمعامل الثبات بلغت 0.759، في حين كانت أقل قيمة لمعامل الثبات 0.624، وهو ما يشير إلى إمكانية ثبات النتائج التي يمكن أن تسفر عنها الأداة بعد تطبيقها.

جدول رقم (1) معامل ثبات أداة الدراسة ألفا كرونباخ

الرقم	المحور	قيمة ألفا (a)
1	فعالية المقررات الدراسية	0.615
2	أساليب التعليم والتعلم	0.696
3	اكتساب المهارات	0.624
4	تقويم الطلاب	0.675
5	التسهيلات المادية (القاعات والمعامل والمكتبة)	0.759
6	الدرجة الكلية	0.880

مجتمع وعينة الدراسة

يتمثل مجتمع الدراسة في طلاب برنامج المكتبات والمعلومات بجامعة جنوب الوادي من الفرق الأربعة للعام الدراسي 2018/2019، والبالغ عددهم (1024) طالبًا، وطالبة. (2) وقد اعتمدت الدراسة على عينة عشوائية تمثل نسبة 30٪ من طلاب البرنامج من كل فرقة من الفرق الدراسية الأربعة؛ لتيسير الحصول على المعلومات والمعالجة الإحصائية. وقد تم توزيع (310) استبانات، وبعد إنهاء عملية ملء الاستمارات تم استرجاع (306) استمارات صالحة للدراسة، وبذلك بلغ عدد الاستمارات المستبعدة (4) استمارات، وبذلك تمثل نسبة الاستمارات الصالحة إلى العدد الكلي للعينة 98.7٪ وهي نسبة مقبولة إحصائيًا.

تحليل بيانات الدراسة ونتائجها

تم استخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية Spss لمعالجة البيانات إحصائيًا من خلال عدد من الأساليب منها التكرارات، والنسب المئوية.

المحور الأول: خصائص مجتمع الدراسة

(1) الفرقة الدراسية:

يوضح الجدول التالي توزيع عينة الدراسة وفقًا للفرقة الدراسية:

(2) إحصائية عدد طلاب برنامج المكتبات والمعلومات، شؤون الطلاب بكلية الآداب جامعة جنوب الوادي.

جدول رقم (2) توزيع العينة وفقاً للفرقة الدراسية

الفرقة	التكرار (ك)	النسبة المئوية%
الأولى	56	18.3%
الثانية	86	28.1%
الثالثة	91	29.7%
الرابعة	73	23.9%
المجموع	306	100%

يتضح من الجدول السابق توزيع عينة الدراسة على طلاب الفرق الأربعة بنسب متقاربة، وكانت أعلى نسبة لصالح الفرقة الثالثة تليها الفرقة الثانية، ويرجع سبب ذلك إلى ارتفاع عدد الطلاب في الفرقة الثانية (285) طالباً، والثالثة (304) طلاب، عن الفرقة الأولى (188) طالباً، والفرقة الرابعة (247) طالباً ببرنامج المكتبات والمعلومات بجامعة جنوب الوادي.

(2) الجنس:

يوضح الجدول التالي التحليل الإحصائي لعينة الدراسة وفقاً للجنس:

جدول رقم (3) توزيع العينة وفقاً للجنس

الجنس	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	73	23.9%
أنثى	233	76.1%
المجموع	306	100%

وبدراسة نتائج الجدول السابق يتبين الآتي:

- ارتفاع عدد الإناث من أفراد عينة الدراسة على عدد الذكور حيث بلغت نسبة الإناث (76.1%) من إجمالي العينة في حين بلغت نسبة الذكور (23.9%)، ويرجع ذلك إلى ارتفاع عدد الإناث على عدد الذكور من طلاب برنامج المكتبات والمعلومات بجامعة جنوب الوادي حيث بلغ إجمالي عدد الإناث بالبرنامج (859) في حين بلغ عدد الذكور (165) وفقاً لإحصائية شؤون الطلاب بكلية الآداب جامعة جنوب الوادي.

المحور الثاني: الفاعلية التعليمية

(1) فعالية المقررات الدراسية المقدمة

نوضح من خلال الجدول (4) معدل رضا الطلاب من أفراد عينة الدراسة عن فعالية المقررات الدراسية المقدمة ببرنامج المكتبات والمعلومات، والذي تبين منه:

- ارتفاع نسبة رضا طلاب برنامج المكتبات والمعلومات عينة الدراسة عن فعالية المقررات الدراسية المقدمة بالبرنامج، من حيث تغطية المحاضرات لكل الموضوعات التي اشتمل عليها المقرر بنسبة رضا بلغت (65%)، كما أن المحاضر يلتزم دائماً بمحتويات المقرر بنسبة رضا بلغت (56.2%)، وجاءت نسبة عدم الرضا عن فعالية المقررات الدراسية قليلة للغاية بما يؤكد فعالية المقررات الدراسية ببرنامج المكتبات، والمعلومات من ناحية وضوح أهدافها، والالتزام بمحتويات المقررات وتغطيتها جميعاً في المحاضرات، وتقديم الأمثلة العملية عليها، وتوفير الكتب والمراجع بمكتبة الكلية.

جدول رقم (4) مستوى رضا الطلاب عن فعالية المقررات الدراسية بالبرنامج

غير راض		راض إلى حد ما		راض تماماً		فعالية المقررات الدراسية
ك	%	ك	%	ك	%	
7	2.3%	132	43.1%	167	54.6%	1- المقررات الدراسية أهدافها واضحة ومعلنة حيث يعرض المحاضر توصيف المقرر في بداية الفصل الدراسي
15	4.9%	119	38.9%	172	56.2%	2- يلتزم المحاضر دائماً بمحتويات المقرر
30	9.8%	107	35%	169	55.2%	3- تتوفر الكتب والمراجع الخاصة بالمقررات بمكتبة الكلية
25	8.2%	132	43.1%	149	48.7%	4- تقدم المقررات أمثلة وحالات عملية فعالة
15	4.9%	92	30.1%	199	65%	5- تغطي المحاضرات كل الموضوعات التي اشتملت عليها المقررات

(2) أساليب التعليم والتعلم

يبين الجدول التالي مدى رضا الطلاب عن أساليب التعليم والتعلم ببرنامج المكتبات والمعلومات:

جدول رقم (5) مستوى رضا الطلاب عن أساليب التعليم والتعلم

غير راض		راض إلى حد ما		راض تماماً		أساليب التعليم والتعلم
ك	%	ك	%	ك	%	
18	5.9%	123	40.2%	165	53.9%	1- تنوع أساليب التعليم والتعلم المستخدمة في تدريس المقررات وفقاً لطبيعة المقرر
28	9.2%	123	40.2%	155	50.7%	2- يشارك الطلاب بفاعلية في الأنشطة التدريسية
57	18.6%	129	42.2%	120	39.2%	3- يستفيد الطلاب من الساعات المكتبية التي يتيحها لهم الأساتذة خارج قاعات التدريس
14	4.6%	105	34.3%	187	61.1%	4- تتيح أساليب التعلم للمقررات الدراسية إجراء البحوث العلمية في مجموعات عمل
36	11.8%	115	37.6%	155	50.7%	5- يتم استخدام وسائل تكنولوجية حديثة في تدريس المحاضرات
23	7.5%	128	41.8%	155	50.7%	6- أساليب التدريس المستخدمة تنمي التعلم الذاتي لدى الطلاب

غير راض		راضٍ إلى حد ما		راضٍ تمامًا		أساليب التعليم والتعلم
ك	%	ك	%	ك	%	
31	10.1%	87	28.4%	188	61.4%	7- يتم تشجيع الطلاب على التعلم الذاتي من خلال البحث عن المعلومات من خارج الكتاب الجامعي
62	20.3%	151	49.3%	92	30.1%	8- يتم تحفيز الطلاب على التعلم الذاتي من خلال استخدام نظام الإثابة
21	6.9%	99	32.4%	186	60.8%	9- يشجع الأساتذة الطلاب على النقد والتعبير عن الرأي لموضوعات المقرر

بقراءة نتائج الجدول السابق اتضح لنا ما يلي:

- ارتفاع مستوى رضا الطلاب عينة الدراسة عن أساليب التعليم والتعلم المستخدمة في برنامج المكتبات والمعلومات بجامعة جنوب الوادي؛ حيث يتم تشجيع الطلاب على التعلم الذاتي من خلال البحث عن المعلومات خارج الكتاب الجامعي، وقد بلغت نسبة الرضا (61.4%) كما تتيح أساليب التعلم للمقررات الدراسية إجراء البحوث العملية في مجموعات عمل؛ لذا ارتفعت نسبة رضا الطلاب وبلغت (61.1%).
- كذلك بلغت نسبة رضا الطلاب عن تشجيع الأساتذة لهم للتعبير عن الرأي والنقد لموضوعات المقرر بنسبة بلغت (60.8%)، كما جاء مستوى رضا الطلاب عن تنوع أساليب التعليم والتعلم في تدريس المقررات مرتفعة حيث بلغت (53.9%).
- يتضح من ذلك انخفاض مستوى عدم الرضا لدي أفراد عينة الدراسة تجاه أساليب التعليم والتعلم المستخدمة ببرنامج المكتبات والمعلومات، مما يؤكد أن تنوع أساليب التعليم والتعلم وتحفيز الطلاب على التعلم الذاتي والسماح لهم بالنقد والتعبير عن الرأي، وتشجيعهم على إجراء البحوث من الأساليب التي تؤدي إلى ارتفاع معدل رضا الطلاب عن البرامج الأكاديمية؛ لذا يجب تنوع أساليب التعليم والتعلم لدعم وتشجيع الطلاب، وتطوير العملية التعليمية.

(3) المهارات المهنية والعامة التي يكتسبها الطالب؛ لتؤهله لسوق العمل

فيما يلي نوضح مدى رضا الطلاب عن عينة الدراسة عن المهارات المهنية والعامة التي يكتسبونها في البرنامج؛

لتؤهلهم لسوق العمل:

جدول رقم (6) مستوى رضا الطلاب عن المهارات المهنية والعامية المكتسبة

غير راض		راض إلى حد ما		راض تماما		المهارات
ك	%	ك	%	ك	%	
28	9.2%	138	45.1%	140	45.8%	1- تم المقررات الدراسية الطالب بالمهارات المهنية التي يتطلبها سوق العمل
18	5.9%	126	41.2%	162	52.9%	2- تركز المقررات الدراسية على الممارسات والتطبيقات العملية في مجال التخصص
47	15.4%	92	30.1%	167	54.6%	3- يتيح التدريب العملي الفرصة للطلاب للعمل المباشر في الميدان والتواصل مع الأطراف المجتمعية ذات العلاقة بالتخصص
24	7.8%	103	33.7%	179	58.5%	4- التدريب الميداني مناسب لتنمية المهارات العملية لدى الطلاب في مجال التخصص

ومن خلال قراءة البيانات الواردة في الجدول السابق يمكن الخروج بالتائج والمؤشرات الآتية:

- أظهر الطلاب رضاهم عن التدريب الميداني المقدم بالبرنامج، وأنه مناسب لتنمية مهاراتهم العملية في مجال التخصص؛ حيث بلغت نسبة الرضا عن التدريب الميداني (58.5%).

(4) تقويم الطلاب

يدور هذا الجزء حول عملية التقويم والامتحانات ويتضح ذلك من خلال الجدول التالي:

جدول رقم (7) مستوى رضا الطلاب عن عملية التقويم

غير راض		راض إلى حد ما		راض تمامًا		عملية التقويم
ك	%	ك	%	ك	%	
17	5.9%	82	26.8%	207	67.6%	1- تنوع الأسئلة في كل الامتحانات النهائية والفصلية
23	7.5%	117	38.2%	166	54.2%	2- يستخدم الأساتذة أساليب متنوعة في تقييم الطلاب
14	6.4%	94	30.7%	198	64.7%	3- تغطي أسئلة الامتحانات معظم موضوعات المقرر
20	6.5%	95	31.0%	191	62.4%	4- تقيس أسئلة الامتحانات المهارات العملية التي اكتسبها الطالب من دراسة المقرر
25	8.2%	105	34.3%	176	57.5%	5- تتصف الامتحانات بالموضوعية وتغطية جوانب المقررات النظرية والعملية
11	3.6%	116	37.9%	179	58.5%	6- تقيس أسئلة الامتحانات للمعارف التي اكتسبها الطالب من المقرر
33	10.8%	123	40.2%	150	49.0%	7- يتصف توزيع الدرجات التي يمنحها الأساتذة بالعدالة
46	15.0%	97	31.7%	163	53.3%	8- يتيح الكلية فرص تلقي الشكاوى من الطلاب فيما يتعلق بنتائج الامتحانات

- كما أشار الطلاب إلى أن التدريب الميداني يتيح لهم فرصة التعامل المباشر في الميدان بنسبة بلغت (54.6%)، كذا أشار الطلاب إلى أن المقررات الدراسية تركز على الممارسات، والتطبيقات العملية في مجال التخصص بنسبة رضا بلغت (52.9%). ونظرًا لاهتمام برنامج المكتبات والمعلومات

بجامعة جنوب الوادي بالجانب العملي الميداني، وتنمية مهارات الطلاب العملية؛ لتأهيلهم لسوق العمل جاءت نسبة الرضا مرتفعة.

تشير نتائج الجدول السابق إلى ارتفاع مستوى رضا الطلاب عن عملية التقويم من حيث:

- تنوع الأسئلة في الامتحانات النهائية والفصلية؛ حيث بلغت نسبة رضاهم (67.6%) كما تغطي أسئلة الامتحانات معظم موضوعات المقرر بنسبة بلغت (64.7%)، وتقيس أسئلة الامتحانات المهارات العملية التي اكتسبها الطالب بنسبة بلغت (62.4%)، كما تتصف الامتحانات بالموضوعية، وتغطية جوانب المقررات النظرية والعملية بنسبة رضا بلغت (57.5%).
- يتبين من ذلك قبول ورضا الطلاب عن أساليب التقويم المتبعة ببرنامج المكتبات والمعلومات، مما يدل على توازن العملية الامتحانية، واتصافها بالموضوعية وقياسها للمعارف التي اكتسبها الطلاب من المقررات الدراسية والعدالة في توزيع الدرجات، وإتاحة الفرصة؛ لتلقي الشكاوى والتظلمات فيما يتعلق بنتائج الامتحانات، مما أدى إلى ارتفاع نسبة رضا عن عملية التقويم والامتحانات.

المحور الثالث: التسهيلات المادية الموجودة بالبرنامج

(1) المدرجات وقاعات المحاضرات

ويوضح ذلك من خلال الجدول التالي:

جدول رقم (8) مستوى رضا الطلاب قاعات المحاضرات

غير راضٍ		راضٍ إلى حد ما		راضٍ تمامًا		المبارة
ك	%	ك	%	ك	%	
108	35.3%	122	39.9%	67	24.8%	1- قاعات التدريس مناسبة من حيث موقعها وعددها
140	45.8%	116	37.9%	50	16.3%	2- عدد المقاعد / البنشات كافٍ لأعداد الطلاب
27	8.8%	81	26.5%	198	64.7%	3- يتوافر بالقاعات تسهيلات تدريس متاحة (سبورة بيضاء، بروجكتور، داتا شو)

ومن الجدول السابق يمكن تحليل البيانات الواردة على النحو التالي:

- جاءت آراء الطلاب راضية تمامًا عن توافر تسهيلات التدريس مثل السبورة البيضاء، والبروجكتور، والداتا شو بنسبة بلغت (64.7%).
- بينما كانت نسبة الرضا متوسطة عن قاعات التدريس من حيث عددها وموقعها بنسبة بلغت (39.9%).
- بينما كانت آراء الطلاب غير راضية عن عدد المقاعد داخل قاعات التدريس، وأنها غير كافية بالنسبة لأعداد الطلاب؛ حيث بلغت نسبة عدم الرضا (45.8%).

- تدل النتائج السابقة على انخفاض مستوى رضا الطلاب عن قاعات التدريس بالبرنامج، وأن عدد القاعات والمقاعد داخلها لا يتناسب مع أعداد الطلاب خاصة في الفرق ذات الأعداد الكبيرة مثل: الفرقة الثانية، والثالثة بالبرنامج.

(2) المعامل وورش التدريب

نين فيما يلي مستوى رضا الطلاب عن المعامل وورش التدريب المتاحة لطلاب برنامج المكتبات والمعلومات بجامعة جنوب الوادي:

جدول رقم (9) مستوى رضا الطلاب عن المعامل وورش التدريب

العبارة					
راضي تماماً		راضي إلى حد ما		غير راض	
ك	%	ك	%	ك	%
81	26.5%	154	50.3%	71	23.2%
99	32.4%	142	46.4%	65	21.2%
55	18.0%	146	47.7%	105	34.3%

من خلال الجدول السابق يتبين الآتي:

- جاءت آراء الطلاب راضية إلى حد ما عن المعامل وورش التدريب المتاحة لبرنامج المكتبات والمعلومات وكانت نسبة الرضا إلى حد ما عن كفاية المعامل؛ لتحقيق أهداف العملية التعليمية (50.3%)، كما أن تصميم المعامل مناسب إلى حد ما لعدد الطلاب بنسبة (47.7%) والأجهزة والمعدات بها مناسبة إلى حد ما بنسبة بلغت (46.4%).
- تعزي الباحثة انخفاض نسبة رضا الطلاب عن المعامل، وورش التدريب المتاحة لطلاب برنامج المكتبات والمعلومات إلى قلة المعامل المخصصة لطلاب البرنامج؛ حيث لا يوجد سوي معمل واحد فقط مخصص لطلاب البرنامج كما أن عدد الأجهزة به لا تتناسب، وأعداد الطلاب على الإطلاق، ومساحة المعمل لا تستوعب أعداد الطلاب، وبالإضافة إلى هذا المعمل توجد معامل أخرى يشارك فيها طلاب البرنامج الطلاب من البرامج الأخرى بالكلية مما يؤثر على إفادة الطلاب من عملية التدريب داخل المعامل الأمر الذي أثر على نسبة رضاهم عن تلك المعامل.

(3) مكتبة الكلية

يبين الجدول التالي مستوى رضا الطلاب عن مكتبة الكلية:

جدول رقم (10) مستوى رضا الطلاب عن مكتبة الكلية

غير راض		راضٍ إلى حد ما		راضٍ تمامًا		العبارة
ك	%	ك	%	ك	%	
31	10.1%	155	50.7%	120	39.2%	1- تتوفر بالمكتبة الكتب والمراجع اللازمة لكل مقرر.
56	18.3%	157	51.3%	93	30.4%	2- يوجد بالمكتبة عدد مناسب من نسخ المصادر والمراجع المختلفة.
54	17.6%	155	50.7%	97	31.7%	3- تتميز الكتب والمراجع بالمكتبة بالحدثة.
51	16.7%	123	40.2%	132	43.1%	4- يوجد بالمكتبة نظام فهرسة وتصنيف مناسب يسهل الوصول إلى المراجع.
35	11.4%	121	39.5%	150	49.1%	5- تتيح المكتبة وقتاً مناسباً خلال اليوم للاطلاع.
25	8.2%	112	36.6%	169	55.2%	6- تتيح المكتبة نظاماً مناسباً لاستعارة الكتب.
40	13.1%	135	44.1%	131	42.8%	7- تتيح المكتبة نظاماً مناسباً لتصوير الكتب.
71	23.2%	134	43.8%	101	33.0%	8- تتيح المكتبة وسائل تكنولوجيا المعلومات
93	30.4%	140	45.7%	73	23.9%	9- تتوفر بالمكتبة أماكن كافية ومناسبة للطلاب

وبقراءة نتائج الجدول السابق يتضح الآتي:

- تبين آراء الطلاب حول مستوى رضاهم عن مكتبة الكلية فبينما كانت نسبة منهم راضية تماماً عن نظام الإعارة المتاح بالمكتبة (55.2%) وأن المكتبة تتيح وقتاً مناسباً خلال اليوم للاطلاع بنسبة رضا بلغت (49.1%)، نجد أن النسبة إلى الرضا انخفضت إلى حد ما حول عدد النسخ المتاحة من المصادر المختلفة بالمكتبة، وبلغت (51.3%)، كما أشار الطلاب إلى أن المكتبة توفر إلى حد ما الكتب والمراجع اللازمة لكل مقرر، وأن هذه المراجع تتميز بالحدثة بنسبة بلغت (50.7%).
- ويدل هذا التباين إلى أن هناك بعض القصور في مكتبة الكلية الأمر الذي يجب التنويه إليه بضرورة تزويد المكتبة بالمراجع الكافية لاحتياجات الطلاب؛ لتنمية مهاراتهم المعرفية والعلمية والثقافية للارتقاء بالعملية التعليمية وتحقيق رضا الطلاب.

المحور الرابع: مقترحات تطوير البرنامج وتحسين مستوى الرضا عنه

مقترحات الطلاب من أفراد عينة الدراسة؛ لتطوير برنامج المكتبات والمعلومات بجامعة جنوب الوادي وتحسين مستوى الرضا عنه.

وبدراسة واقع المقترحات المقدمة من الطلاب أفراد عينة الدراسة؛ لتحسين وتطوير البرنامج وزيادة نسبة الرضا عنه يمكن الخروج بالمقترحات الآتية:

- 1- يأتي في المرتبة الأولى زيادة عدد أجهزة الحاسب الآلي، وزيادة الأثاث بالمعمل الببليوجرافي الخاص ببرنامج المكتبات والمعلومات بحيث يكون لكل طالب جهاز يستخدمه داخل المعمل؛ لتحقيق أقصى استفادة علمية ممكنة، وتفعيل الصيانة الدورية للأجهزة وتدشينها بالبرمجيات الحديثة في التخصص بنسبة بلغت (98%) من إجمالي عينة

الدراسة، وذلك لما للمعمل من أهمية كبيرة بالنسبة للطلاب لمساعدتهم على التطبيق العملي للمواد العملية في التخصص، وتطوير العملية التعليمية بالبرنامج.

جدول رقم (11) مقترحات الطلاب لتطوير برنامج المكتبات والمعلومات وتحسين مستوى الرضا

م	المقترحات المقدمة	التكرار	النسبة %	الترتيب
1	تحديث اللائحة الخاصة بالقسم العلمي، وذلك للمساهمة في تطوير المقررات العلمية؛ لكي تتواءم مع التطورات الحديثة في التخصص.	255	783.3%	7
2	الحد من المواد التي ليس لها صلة بالقسم (المواد الفرعية) مثل مادة علم النفس العام، مادة تاريخ العلوم عند العرب وغيرها.	250	781.6%	8
3	تفعيل مقرر "مشروع التخرج" أسوة بالأقسام العلمية في الجامعات الأخرى.	120	739.2%	11
4	تزويد عدد المقررات بالقسم ومراعاة توزيع المواد بالتساوي في كل ترم حتى لا تُثقل على ذهن الطالب في ترم عن غيره.	280	791.5%	3
5	إضافة مقرر "التدريب الميداني" في أكثر من فصل دراسي.	266	786.9%	6
6	تجهيز القسم "رحلة علمية سنوية" لطلاب البرنامج للتعرف على أهم المكتبات ومؤسسات المعلومات الموجودة بالدولة.	180	758.8%	10
7	زيادة التجهيزات والأثاث بقاعات التدريس خاصة أن المقاعد غير كافية وأعدادها قليلة لا تتناسب مع عدد الطلاب.	290	794.7%	2
8	أن يُخصص عضو الهيئة المعاونة يوم في الأسبوع لمناقشة التكاليف المطلوبة من الطلاب لتحقيق أقصى استفادة منها، وتعريفهم بأخطائهم لعدم الوقوع بها مرة أخرى.	240	778.4%	9
9	تزويد مكتبة الكلية بالعديد من المراجع مع مراعاة تحديثها باستمرار وتطوير الخدمات المقدمة بالمكتبة؛ حتى تفي باحتياجات المستفيدين.	275	789.8%	5
10	زيادة عدد أجهزة الحاسب الآلي وزيادة الأثاث بالمعمل البليوجرافي الخاص ببرنامج المكتبات والمعلومات؛ بحيث يكون لكل طالب جهاز يستخدمه داخل المعمل؛ لتحقيق أقصى استفادة علمية ممكنة، وتفعيل الصيانة الدورية للأجهزة وتدشينها بالبرمجيات الحديثة في التخصص.	300	798%	1
11	تشجيع الطلاب المتفوقين بمنحهم المكافآت والجوائز أو تكريمهم، وذلك للحث على الاستمرارية والمداومة في التفوق العلمي.	277	790.5%	4

2- في المرتبة الثانية يشير الطلاب إلى ضرورة زيادة التجهيزات والأثاث بقاعات التدريس خاصة أن المقاعد غير كافية، وأعدادها قليلة لا تتناسب مع عدد الطلاب وذلك بنسبة (7.94%).

3- ثم يقترح الطلاب تزويد عدد المقررات بالقسم، ومراعاة توزيع المواد بالتساوي في كل ترم حتى لا تُثقل على ذهن الطالب في ترم عن غيره حيث جاءت في المرتبة الثالثة بنسبة بلغت (5.91%).

3- في المرتبة الرابعة اقترحت العينة تشجيع الطلاب المتفوقين بمنحهم المكافآت والجوائز وتكريمهم؛ للحث على الاستمرارية والمداومة على التفوق العلمي وذلك بنسبة (5.90%) من إجمالي العينة.

4- اقترح الطلاب في المرتبة الخامسة تزويد مكتبة الكلية بالعديد من المراجع مع مراعاة تحديثها باستمرار وتطوير الخدمات المقدمة بالمكتبة؛ حتى تفي باحتياجات المستفيدين بنسبة بلغت (8.89%) من إجمالي العينة.

- 5- ويرى الطلاب ضرورة إضافة مقرر "التدريب الميداني" في أكثر من فصل دراسي، وجاء ذلك في المرتبة السادسة بنسبة (86.9%) من إجمالي العينة.
- 6- كما قدم الطلاب في مقترحاتهم مقترحاً جاء في المرتبة السابعة بضرورة تحديث اللائحة الخاصة بالبرنامج للمساهمة في تطوير المقررات العلمية؛ لكي تتواءم مع التطورات الحديثة في التخصص بنسبة (83.3%) من إجمالي العينة.
- 7- وفي المرتبة الثامنة جاء مقترح الحد من المواد التي ليس لها صلة بالقسم (المواد الفرعية) مثل: مادة علم النفس العام، ومادة تاريخ العلوم عند العرب وغيرها بنسبة (81.6%) من إجمالي العينة.
- 8- وكذا قدم الطلاب مقترحاً بأن يُخصص عضو الهيئة المعاونة يوماً في الأسبوع؛ لمناقشة التكاليف المطلوبة من الطلاب؛ لتحقيق أقصى استفادة منها، وتعريفهم بأخطائهم لعدم الوقوع بها مرة أخرى، وذلك في المرتبة التاسعة بنسبة (78.4%).
- 9- كما أشارت نسبة من أفراد العينة إلى قيام "رحلة علمية سنوية" لطلاب البرنامج؛ للتعرف على أهم المكتبات ومؤسسات المعلومات الموجودة بالدولة.
- 10- وأخيراً اقترح الطلاب تفعيل مقرر "مشروع التخرج" أسوة بالأقسام العلمية في الجامعات الأخرى.

نتائج الدراسة

- هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى رضا الطلاب ببرنامج المكتبات والمعلومات عن الفاعلية التعليمية، والتسهيلات المادية بالبرنامج ومقترحات تحسينه، وقد خلصت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها:
- 1- 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 (65%).
- 2- ارتفاع مستوى رضا الطلاب عينة الدراسة عن أساليب التعليم والتعلم المستخدمة في البرنامج؛ حيث يتم تشجيع الطلاب على التعلم الذاتي من خلال البحث عن المعلومات خارج الكتاب الجامعي، وقد بلغت نسبة الرضا تماماً (61.4%).
- 3- أظهر الطلاب رضاهم عن التدريب الميداني المقدم بالبرنامج وأنه مناسب؛ لتنمية مهاراتهم العملية وتأهيلهم لسوق العمل؛ حيث بلغت نسبة الرضا تماماً عن التدريب الميداني (58.5%).
- 4- يرضى الطلاب عن تنوع الأسئلة في الامتحانات النهائية، والفصلية حيث بلغت نسبة رضاهم (67.6%).

5- جاءت آراء الطلاب راضية تمامًا عن توافر تسهيلات التدريس مثل السبورة البيضاء والبروجيكتور، والداتاشو بنسبة بلغت (64.7%)، بينما كانت نسبة الرضا متوسطة إلى حد ما عن قاعات التدريس من حيث عددها، وموقعها بنسبة بلغت (39.9%).

6- قدم الطلاب من أفراد عينة الدراسة مجموعة من المقترحات التي تساعد على تطوير البرنامج، ورفع مستوى الرضا عنه من بينها زيادة عدد أجهزة الحاسب الآلي، وزيادة الأثاث بالمعمل البيولوجرافي الخاص بالبرنامج، وضرورة زيادة التجهيزات و الأثاث بقاعات التدريس، خاصة أن المقاعد غير كافية وأعدادها قليلة لا تتناسب مع عدد الطلاب.

التوصيات والمقترحات

في ضوء النتائج التي توصلت إليها الدراسة يمكن تقديم مجموعة من التوصيات والمقترحات للعمل بها في البرنامج؛ حتى يمكن المساهمة في تطويره:

1- ضرورة تحديث لائحة برنامج المكتبات والمعلومات بجامعة جنوب الوادي؛ حتى تتلاءم مع التطورات، والمستجدات الحديثة في مجال التخصص.

2- تحسين طبيعة الخدمات المقدمة بمكتبة كلية الآداب بجامعة جنوب الوادي، والعمل على تطويرها وتزويدها بالمراجع الحديثة؛ حتى تفي باحتياجات المستفيدين.

3- الاهتمام بالمعامل وقاعات التدريب العملي الخاصة ببرنامج المكتبات والمعلومات بقنا، وتزويدها بأجهزة الحاسب الآلي؛ لتناسب أعداد الطلاب.

4- زيادة عدد قاعات التدريس وقاعات التدريب العملي الخاصة بالبرنامج؛ حتى تساعد على سير العملية التعليمية مع ضرورة زيادة عدد المقاعد بها؛ لتناسب أعداد الطلاب.

5- الأخذ بمقترحات الطلاب محل الدراسة وتنفيذها؛ لتحسين نسبة الرضا عن البرنامج، والعمل على تطويره.

6- تفعيل دور وحدة ضمان الجودة بالجامعة، والكلية لمتابعة تقييم الطلاب للوضع الأكاديمي، والعمل على تطويره.

قائمة المصادر

أحمد، محمد جاد حسين (2009). معوقات مشروعات ضمان الجودة والتأهيل للاعتماد بجامعة جنوب الوادي من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس. مجلة الثقافة والتنمية، 2 (30).

الإمام، الرضي جادين (2014، أكتوبر). نموذج مقترح؛ لتقييم جودة برامج المعلومات وفق معايير الاعتماد الأكاديمي. ورقة مقدمة إلى المؤتمر الخامس والعشرين للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات: معايير جودة الأداء في المكتبات ومراكز المعلومات والأرشيفات. تونس، الحمامات.

الترتوري، محمد عوض (2016). رضا الطلبة عن الأداء التدريسي والبرامج الأكاديمية المقدمة في شعبة مهارات التعلم والتفكير والبحث في عمادة السنة التحضيرية في جامعة الملك سعود. مجلة العلوم التربوية. 1 (1).

الحسنية، سليم إبراهيم (2009). مدي رضا طلبة كلية الاقتصاد في جامعة حلب عن مستوى الأداء الإداري، والأكاديمي لكليتهم: دراسة مسحية. مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية. 25 (2).

خالد، جيهان محمد شفيق (2015). رضا الطلبة عن جودة الخدمات بالتعليم العالي في مصر والكويت. مجلة كلية التربية جامعة الإسكندرية. 25 (1).

شاهين، شريف كامل (2008). اتجاهات التغيير والتحديث في برامج تحديث علم المعلومات: دراسة استكشافية للتوجهات المستقبلية خلال الفترة من عام 1995 إلى عام 2007م. مجلة مركز بحوث نظم وخدمات المعلومات. (1).

شلدان، فايز كمال (2017). مستوى الرضا الأكاديمي لدي طلبة كلية التربية بالجامعة الإسلامية بغزة، وسبل تحسينه. المجلة الدولية التربوية المتخصصة. 6 (6).

عزالدين، مدثر حسن والعموطي، أيمن مصطفى (2016). درجة رضا الطلبة نحو الخدمات التعليمية: دراسة حالة على جامعة أبو ظبي - فرع العين. دراسات العلوم التربوية. 43 (3).

العنزي، سعد وآخرون (2009). فاعلية المنظمة في فلسفة أبرز منظري الفكر الإداري. 15 (53).

الغزو، علي محمد والقرعان، محمود فيصل (2017). تقييم جودة البرامج الأكاديمية في جامعة اليرموك من وجهة نظر الطلبة. مجلة العلوم النفسية والتربوية. 25 (4).

الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد (2019). الرسالة. تم الاسترجاع من موقع: <http://naqaae.eg.retrieve>

الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد (2009). دليل اعتماد مؤسسات التعليم العالي. مصر، الهيئة.

الورثان، عدنان بن أحمد بن راشد (2014). مستوى جودة العملية التعليمية بجامعة شقراء في ضوء متطلبات الاعتماد الأكاديمي: دراسة تقييمية. مجلة البحث العلمي في التربية. 4 (15).

Adeola, Bello Mujidat (2014) Accreditation and the Role of the Academic Library in Undergraduate Programs: A Case Study of Fountain University, Osogbo. IOSR Journal of Humanities and Social Science (IOSR-JHSS) 19(10).

Alarcón, Rafael,. María J. Blanca & Bendayan, Rebecca (2017). Student Satisfaction with Educational Podcasts Questionnaire

-
- Almahbashi, Taha, Aljunid, syed & Ismail, Aniza (2015) Determinants of Health Profession Student Satisfaction with Educational Services. Malaysian journal of public health medicine. 15 (2)**
- Babiker, A (2004) Higher Education in Arab Region: Some Trends and Challenges, Retrieved from [http:// www. upc. es/ catala/](http://www.upc.es/catala/)**
- Cordray, D., Pion, G., Brandt, C., Molefe, A. & Toby, M. (2013) The Impact of the Measures of Academic Progress (MAP) Program on Student Reading Achievement. National Center for Education Evaluation and Regional Assistance.**
- Council of Higher Education Accreditation (2003) "Glossary and Key Terms of Quality Assurance and Accreditation " December.**
- Cuestionario de satisfacción con podcasts educativos. 10 (2).**
- Frick, T. Chadha, R & Waston, C (2009). Colleges Student Perceptions of teaching and Learning Quality. Educational Technology Research and Development.1(58).**
- Hoseinzadeh, Edris (2013). Evaluation of student's satisfaction from educational process and programs at Lorestan University of Medical Science. The Journal of Research Committee of Students. Iran: Sabzefar University.**
- Kotler, P, Marketing Management: Analysis Planning, Implement and Control. India , Prentice Hall , Inc. [noticias/ arxiu/ arxiut 2004/ conferencies/ abdulghani.pdf](#)**



Students satisfaction of Libraries and Information's Program of South Valley University on the level of Educational Efficiency and Physical Supportive Facilities Provided by the Program in Consideration to the Requirements of Academic Accreditation

Dr. Iman Said Abdelhakeem

Teacher of library and information sciences

Department of Libraries and Information

Faculty of Arts, South Valley University (Qena)

emy.sayed176@gmail.com

The study aimed at identifying the level of satisfaction of the students of the library and information program at the University of South Valley on the effectiveness of the educational and physical facilities in support of the program in the light of the requirements of academic accreditation and their proposals to develop the program and improve the level of satisfaction and to achieve the objectives of the study used descriptive analytical method and used the questionnaire as a tool to collect data distributed on four axes. The sample of the study consisted of (306) students from the library and information program at the University of South Valley by 30% of the four teams. The results of the study showed a high level of satisfaction of the students in the study sample on the effectiveness of the courses offered in the program in terms of coverage of the lectures for all subjects included in the course by (65%). The students were also encouraged to self-study by searching for information outside the university book, (61.4%). The students' opinions were somewhat satisfied with the laboratories and training workshops available in the program, which amounted to 50.3%. The study presented several suggestions, including updating the list of library and information programs at South Valley University to suit the recent developments in specialization and improving the nature of services Provided to the library of the college and work to develop them and provide them with modern references to meet the needs of beneficiaries and the need to pay attention to the laboratories and training rooms of the program and provide them with computers to suit the numbers of students in addition to activating the role of quality assurance unit at the college and the university to follow up students' assessment of the academic situation and work on its development.

Keywords: Student Satisfaction; Educational Effectiveness; Physical Facilities; Academic Accreditation.

