

الرضا الدراسي وإدارة الجودة الشاملة في أقسام المكتبات والمعلومات : دراسة حالة لقسم المكتبات والمعلومات بجامعة عين شمس

د. مشيرة أحمد صالح

مدرس بقسم المكتبات والوثائق والمعلومات

كلية الآداب – جامعة عين شمس

مستخلص

تهدف الدراسة إلى التعرف على درجة رضا الطلبة عن الدراسة والتخصص في قسم المكتبات والمعلومات بجامعة عين شمس، باستخدام المنهج الوصفي التحليلي من خلال تطبيق استبيان على عدد (١٧٣) طالب وطالبة . وتوصلت الدراسة إلى أن الشعور بالرضا الدراسي يؤدي إلى ارتفاع مستوى الدافعية والإنجاز لدى الطلبة وتقبلهم لذاتهم ومن ثم يساعدهم على تحقيق أهدافهم وطموحاتهم ، وتجنب روح اللامبالاة والسلبية والإحباط تجاه الدراسة والتخصص في قسم المكتبات والمعلومات.

تمهيد

تلعب الجودة دوراً محورياً في كفاءة أداء مؤسسات التعليم العالي بشكل عام ، وأقسام المكتبات والمعلومات بشكل خاص ، فهي المعيار للحكم على نتائج العمل الذي يقاس به مدى رضا المستفيدين (الطلبة وسوق العمل) عما يقدم لهم من خدمات تتوافق مع متطلباتهم ومع الأهداف أو مجموعة المعايير المحددة . كما أنها جهد متواصل من أجل التطوير والتجديد المستمر^(١).

تقع خدمة ورضا المستفيد في قلب عملية إدارة الجودة الشاملة . فالجودة تُعرف على أنها جودة النتائج ، سواء أكانت منتجات أم خدمات ، كما يقيمها المستفيد . فالرغبات والاحتياجات المتجددة والمتغيرة للمستفيد هي التي تدفع وتحرك كافة الأنشطة داخل مؤسسات التعليم بشكل عام ، وأقسام المكتبات والمعلومات بشكل خاص (٢). وفي هذا الأطار تسعى مؤسسات التعليم العالي بشكل عام ، وأقسام المكتبات والمعلومات بشكل خاص التي تطبق إدارة الجودة الشاملة - جزئيا أو كليا - إلى التعرف على مدى رضا الطلبة عن خدماتها التعليمية ، وتسعى باستمرار إلى تحقيق توقعاتهم واحتياجاتهم أو تقديم ما يفوق ويتجاوز هذه التوقعات .

أولا : الدراسة المنهجية

١. أهمية الدراسة

تتبع أهمية الدراسة مما يلي :

١. انخفاض الاقبال من جانب الطلبة على قسم المكتبات والمعلومات بجامعة عين شمس .
٢. تقدم هذه الدراسة مؤشرات تفيد متخذي القرار بقسم المكتبات والمعلومات حول السمات الخاصة بطلاب القسم ومدى تقبلهم له كتخصص دراسي أكاديمي ومدى رضائهم عنه للوقوف على أسباب تساعد على تكوين أفضل لهم وبالتالي الرقي بالتخصص .
٣. الوعي بأن تحقيق الرضا الدراسي للطلاب هو أساس نجاح أقسام المكتبات والمعلومات ونموها واستمرارها .
٤. دور الرضا الدراسي كأحد متطلبات الجودة الشاملة للحصول على الاعتماد الأكاديمي .

٢. أهداف الدراسة

تهدف الدراسة إلى :

١. التعرف على طرق التحاق الطلبة بتخصص علم المكتبات والمعلومات في جامعة عين شمس .
٢. التعرف على مدى الرضا الدراسي والتخصصي لدى طلبة قسم المكتبات والمعلومات بجامعة عين شمس .
٣. التعرف على مدى رضا الطلبة تجاه أعضاء هيئة التدريس بالقسم .
٤. التعرف على مدى رضا الطلبة تجاه المقررات الدراسية بالقسم .
٥. التعرف على مدى رضا الطلبة تجاه أساليب التقويم بالقسم .
٦. إبراز أهم أسباب النظرة السلبية نحو التخصص والقسم .

٣. مشكلة الدراسة وتساؤلاتها

يعد رضا الطالب أحد مكونات إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية ، لأن جوهر العملية التعليمية هي مساعدة الطالب على تحصيل المعارف والمهارات والنجاح فيها . وغياب رضا الطالب يعني تدني جودة الأداء الإداري والأكاديمي للمؤسسة التعليمية ، وقياس مدى رضا الطلبة عن أداء المؤسسة يعد من أهم المؤشرات التي تدل على مستوى جودة التعليم ، وتساعد الإدارة على وضع استراتيجياتها لرفع مستوى التعليم الجامعي .

في الأونة الأخيرة لاحظت الباحثة انخفاض الإقبال من جانب الطلبة على قسم المكتبات والمعلومات بجامعة عين شمس، كما لاحظت الباحثة أن الطلاب لديهم حالة من الإحباط ونقص الدافعية ، وعدم الإقبال على المحاضرات، وإن حضر فهو يحضر من أجل الغياب ، وأصبح الشغل الشاغل لديهم هو إنهاء مرحلة دراستهم بالكلية والحصول على شهادة الليسانس فقط .

مما أثار انتباه الباحثة للقيام باستقصاء الموقف بصورة موضوعية للبحث وراء الأسباب التي تؤدي إلى تلك الحالة من النفور من القسم ، مما يسهم في مساعدة القائمين على أمر التأهيل وكذلك التقويم الأكاديمي في القسم محل الدراسة للوقوف على أسباب هذا الاتجاه السلبي ، ولوضع تصور لمؤشرات تعزز الاتجاه الإيجابي نحو التخصص بصفة عامة والقسم بصفة خاصة .

ويمكن صياغة مشكلة الدراسة في التساؤلات التالية :

١. ما مدى الرضا الدراسي والتخصصي لطلبة قسم المكتبات والمعلومات بجامعة عين شمس ؟
٢. ما العوامل التي تحقق عدم الرضا الدراسي والتخصصي لطلبة قسم المكتبات والمعلومات ؟
٣. ما أسباب النظرة السلبية نحو التخصص والقسم ؟
٤. ما هي التوصيات التي تدعم النظرة الإيجابية نحو تخصص المكتبات والمعلومات ؟

٤. حدود الدراسة

تقتصر الحدود الموضوعية للدراسة على معرفة مدى الرضا الدراسي والتخصصي لدى طلبة قسم المكتبات والمعلومات خاصة في ظل سعي أقسام المكتبات والمعلومات للحصول على الجودة والاعتماد ، وتتمثل الحدود المكانية في قسم المكتبات والمعلومات بجامعة عين شمس ، وتتمثل الحدود الزمنية في الفصل الدراسي الثاني من العام الجامعي ٢٠١٢/٢٠١٣ م .

٥. منهج الدراسة وأدواته

استخدمت الباحثة منهج دراسة الحالة ، بوصفه المنهج الأنسب في الدراسة المتعمقة لحالة واحدة والوقوف على الأسباب والمعوقات وراء الظاهرة موضوع

الدراسة واقتراح الحلول المناسبة لدعم العوامل الإيجابية أو تعديل المسار للعوامل السلبية .

اعتمدت الباحثة في هذه الدراسة على إستمارة الاستبيان (ملحق رقم ١) لجمع البيانات ، واشتملت إستمارة الاستبيان على (٢٣) سؤال ، وتضمنت أسئلة مغلقة وأسئلة مفتوحة ، تم توزيعها على ستة محاور . وتم استيفاء استمارات الاستبيان من خلال المقابلة المباشرة مع طلبة الفرقة الرابعة بالقسم أفراد عينة الدراسة في الفصل الدراسي الثاني للعام الجامعي ٢٠١٢/٢٠١٣ م .

وقد مر إعداد الاستبيان بالمراحل العلمية المتعارف عليها من تحديد الهدف والبيانات المطلوب جمعها وإعدادها في صورتها الأولية ومراجعتها منهجيا وعلميا من خلال مجموعة من الخبراء والمحكمين في مجالات المكتبات وعلم الإجتماع ، وهم :

١. أ.د. ثروت اسحق عبد الملك أستاذ علم الاجتماع المتفرغ بكلية الآداب - جامعة عين شمس .

٢. أ.د. ثناء إبراهيم موسى فريحات أستاذ علم المكتبات والمعلومات ووكيل كلية الآداب للدراسات العليا - جامعة عين شمس .

وذلك لقياس صدقها والتأكد من صلاحيتها ، كما تم إجراء اختبار قبلي على عينة من الدراسة قدرها (١٠%) للتأكد من وضوح أسئلة الاستبيان . وبناءً على الاختبار ورأي المحكمين تم إعادة بناء بعض الأسئلة في الاستبيان ، كما تم غلق بعض الأسئلة المفتوحة . وتمت إجراءات الثبات من خلال إعادة تطبيق الاستبيان على (١٠%) من عينة الدراسة ، بعد أسبوعين من تنفيذ الدراسة الميدانية ، وثبت وجود معامل ثبات عالي يبلغ ٩٠% .

٦. مجتمع الدراسة

١/٦. مجتمع الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من طلبة قسم المكتبات والمعلومات بجامعة عين شمس للعام الجامعي ٢٠١٢/٢٠١٣م وعددهم (٥١٠) طالب وطالبة وفقا لإحصائيات إدارة شؤون الطلاب بالكلية .

٢/٦. عينة الدراسة

تم اختيار طلبة الفرقة الرابعة بقسم المكتبات والمعلومات بجامعة عين شمس وعددهم (٢٢٩) طالب وطالبة كعينة لهذه الدراسة ؛ وذلك لأن طلبة الفرقة الرابعة هم الأجدر بإعطاء استجابات دقيقة حول موضوع الرضا الدراسي ، وأبعاده لأنهم أمضوا أربع سنوات في التخصص ولهم من النضج والخلفية الواسعة عن القسم والتخصص ، وأعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم والمحتوى العلمي للمقررات الدراسية والتدريب الميداني وأساليب التقويم وأنشطة القسم المختلفة .

وقد قامت الباحثة بتوزيع الاستبيان باليد داخل صفوف الفرقة الرابعة التي تقوم بتدريسها ، وتبين للباحثة أن (٥٦) استبيان من الاستبيانات الراجعة فارغة أو غير مكتملة البيانات فقامت باستبعادها ، وبذلك يكون عدد الاستبيانات التي تم تحليلها (١٧٣) استبيان .

٧. مصطلحات الدراسة

تناولت الباحثة المفاهيم الأساسية للدراسة من خلال وضع تعريف إجرائي بسيط لكل مفهوم ، وهو التعريف الذي التزمت به في هذه الدراسة .

١/٧. إدارة الجودة الشاملة

هي أسلوب شامل يهدف إلى تحقيق رضا المستفيد وتوقعاته حيث يعمل المديرين والموظفون بشكل مستمر لتحقيق توقعات المستفيدين وأداء العمل بشكل صحيح من أول مرة مع الاعتماد على تقييم المستفيد لمعرفة مدى تحقيق الجودة في العمليات والنتائج معاً^(٣).

٢/٧. الرضا الدراسي

هو الرضا الذي يستمده طلبة قسم المكتبات والمعلومات بكلية الآداب جامعة عين شمس نتيجة التحاقهم بالقسم وهذا التخصص ، وما يحظى به القسم والتخصص من مكانة وتقدير المجتمع ، وما يعود عليه من علاقات طيبة ورضا عن أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم ، ومدى إشباع المقررات الدراسية لحاجاتهم في التخصص ، وعملية التدريب الميداني وأساليب التقويم المتبعة في ذلك . ومن هذا التعريف تحدد الباحثة أبعاد الرضا الدراسي في ستة أبعاد هي : الرضا عن (١) القسم والتخصص، (٢) مكانة وتقدير المجتمع للقسم والتخصص، (٣) أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم، (٤) إشباع المقررات الدراسية لحاجاتهم في التخصص، (٥) التدريب الميداني، (٦) أساليب التقويم) .

٣/٧. الجودة في التعليم العالي

تشير أدبيات الإدارة إلى أن الجودة Quality يمكن تعريفها من وجهتين : وجهة نظر المستفيد (الطالب الجامعي في هذه الدراسة) ووجهة النظر الثانية هي المؤسسة (القسم) . والجودة من مفهوم المستفيد هي مدى ملائمة المنتج (الخدمة التعليمية في هذه الدراسة) للاستخدام وللاحتياجات ، أما الجودة من مفهوم المؤسسة فإنها مدى مطابقة المنتج (الخدمة التعليمية في هذه الدراسة) لمعايير الجودة والاعتماد . ومن هذا التعريف تحدد الباحثة تعريف الجودة في

التعليم العالي من وجهة نظر المستفيدين (الطلبة) بأنها قدرة المؤسسة على الاستجابة لتوقعات المستفيدين ، وبالتالي يهتم هذا المفهوم بالتوجه نحو الخارج والنظر إلى عناصر المؤسسة ومدى تقييم الأهداف وملائمتها مع الاحتياجات المختلفة للمستفيدين .

٨. الدراسات السابقة وأدب الموضوع

لمحاولة الاطلاع على أكبر قدر ممكن من الدراسات العربية والأجنبية التي قد تكون تناولت موضوع الدراسة أو نوهت عنه تم البحث في العديد من المصادر المطبوعة والإلكترونية ، مثل : "ببليوجرافية الإنتاج الفكري العربي في مجال المكتبات والمعلومات بحلقاتها المختلفة" (٤) " للتعرف على الكتابات العربية في مجال المكتبات والمعلومات التي تحدثت عن موضوع الدراسة ، إلى جانب الاطلاع على قدر كبير من الدوريات المصرية المتخصصة في مجال المكتبات والمعلومات ، مثل : "دراسات عربية في المكتبات والمعلومات" ، "الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات" ، "إعلم" ، "مجلة المكتبات والمعلومات العربية" ، "بحوث في علم المكتبات والمعلومات" ، "العربية ٣٠٠٠" ، إلى جانب الاطلاع على قدر كبير من الدوريات المصرية والعربية المتخصصة في مجال إدارة الجودة والتعليم العالي ، مثل : "المجلة العربية لضمان جودة التعليم العالي" ، "المجلة التربوية" ، إلى جانب مسح عدد كبير من قواعد البيانات ، مثل : Library and Information Science Abstracts , Library Literature and Information Science, Dissertation Abstracts. ولقد تم العثور على بعض المقالات في الدوريات الأجنبية سواء المتخصصة في مجال المكتبات والمعلومات ، أو المتخصصة في مجال إدارة الجودة الشاملة بوجه عام ، مثل : "The Quality Assurance in Education", "Managing Service Quality", "TQM Magazine" ، وتم التوصل إلى الدراسات

التالية والتي تم ترتيبها ترتيباً زمنياً تنازلياً ، ثم ترتيبها هجائياً في حالة تكرار نفس الفترة الزمنية :

١/٨ . الإنتاج الفكري العربي

١/١/٨ . دراسة عزة فاروق جوهرى (٢٠١١) بعنوان "الرضا الدراسي تجاه تخصص المكتبات والمعلومات : دراسة حالة لقسم علم المعلومات بجامعة الملك عبد العزيز - شطر الطالبات"^(٥) ، وتهدف هذه الدراسة إلى التعرف على مدى الرضا الدراسي والتخصصى تجاه تخصص علم المكتبات والمعلومات في جامعة الملك عبد العزيز - شطر الطالبات . اعتمدت الدراسة على منهج دراسة الحالة ، وتم توزيع استبيان على عينة عشوائية طبقية تمثل المستويات الستة للطالبات مجتمع الدراسة (١٨٠ طالبة) . ومن أهم النتائج التى توصلت إليها الدراسة أن ما يعادل ثلث عينة الدراسة فقط التحق بالقسم برغبته الشخصية ، وأن هناك ضعف في الدور الإرشادى عن التخصص من جانب القسم والجامعة ، كما توصلت الدراسة إلى أن ٨٦% من الطالبات عينة الدراسة تشعر بالرضا تجاه الالتحاق بالقسم . وقد خلصت الدراسة إلى عدد من التوصيات من أهمها : السعي إلى التسويق للتخصص ونشر دوره في المجتمع من خلال التعاون مع المؤسسات العاملة في قطاع المكتبات والمعلومات ، التوجه نحو الإعداد المهني للطالبات بجانب التدريس والتطبيق الأكاديمي من خلال زيارات ميدانية وتدريب مهني مؤسسى بساعات أكبر .

٢/١/٨ . دراسة آمال طه وسهير عبد الباسط (٢٠٠٨م) بعنوان "اتجاهات الطلاب نحو الدراسة بقسم المكتبات والتوثيق بكلية الآداب - جامعة بنى سويف : دراسة وصفية تحليلية"^(٦) ، وتهدف هذه الدراسة إلى التعرف على واقع الدراسة الأكاديمية بقسم المكتبات والوثائق بكلية الآداب ، جامعة بنى

سوف وقياس اتجاهات الطلاب نحو الدراسة بالقسم . واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي من خلال توزيع استبيان على (١٧٠) طالب وطالبة يمثلون (٥٣,٩%) من طلاب الفرقة الثالثة والرابعة وتمهيدي الماجستير . وأسفرت الدراسة عن عوامل رضا ونسب عالية فيما يتعلق بتقدير هيئة التدريس للطلاب المتفوقين دراسياً ، وقدرة هيئة التدريس على إدارة المحاضرات وحل مشكلات الطلاب ، وملائمة المجموعات بالمكتبة لخدمة العملية التعليمية ، وتنظيم رحلات علمية وزيارات ميدانية لمؤسسات معلوماتية وتنوع المواد الدراسية . أما انخفاض معدل الرضا كان فيما يتعلق بأسلوب معاملة أعضاء هيئة التدريس للطلاب ، ومدى ملائمة قاعات المحاضرات ووسائل التدريس ، وأساليب التقويم المتبعة ، وتوفر المعامل والأدوات الأساسية للتخصص .

٣/١/٨ . دراسة وهيبة غرامى (٢٠٠٨) بعنوان "السمات الأكاديمية لطلبة علم المكتبات بالجزائر : مؤشر فعال لتقييم التكوين"^(٧) ، وتهدف هذه الدراسة إلى التعرف على السمات الأكاديمية للطلاب المسجلين بتخصص المكتبات في ثلاث جامعات الجزائر ، ووهران ، وقسنطينة في الأعوام من ٢٠٠٠م إلى ٢٠٠٦م من واقع السجلات الجامعية الرسمية بالدولة ، وكان من أهم ما توصلت إليه الدراسة أن نسبة ٩٦,٧% من الملتحقين بالتخصص حاصلون على الثانوية العامة بمعدل مقبول ، وأن نسبة ١١% فقط هم الذين التحقوا بالتخصص برغبتهم الشخصية . مما دعا الأسانذة وبنسبة ٤٥% إلى الإقرار بأن مستوى الطلبة في تراجع وأنهم عند تخرجهم لا يكتسبون كثيراً من المهارات . وتعد هذه العوامل المسؤولة عن النظرة الدونية لهذا التخصص من قبل المجتمع . وأوصت الدراسة بضرورة تغيير معايير القبول بالتخصص لتغيير نظرة المجتمع تجاهه .

٤/١/٨. دراسة محمد فتحى عبد الهادى (٢٠٠٧) بعنوان "البحث عن الاعتماد والجودة للأقسام الأكاديمية للمكتبات والمعلومات"^(٨) ، وتهدف هذه الدراسة إلى فحص واقع حال الاعتماد والجودة بالنسبة لأقسام دراسات المكتبات والمعلومات بصفة عامة وفي المنطقة العربية ومصر بصفة خاصة ، من أجل وضع تصور مستقبلي للاعتماد والجودة للأقسام الأكاديمية في مجال المكتبات والمعلومات في المنطقة العربية . اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي ، واستخدمت الدراسة استمارة جمع بيانات ، وفحص الوثائق والأدلة الخاصة بأقسام المكتبات والمعلومات ، وقد توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج العامة المرتبطة بأقسام المكتبات والمعلومات العربية ، من أهمها : أن أنشطة الاعتماد وضمان الجودة بشكل دقيق ومحدد ومنظم غير معمول بها بالنسبة لأقسام المكتبات والمعلومات العربية بصفة عامة ، كما أن كون برامج المكتبات والمعلومات حكومية في الأساس قد يجعل من الصعب في كثير من الأحيان اتخاذ قرار بشأن ما يمكن عمله بالنسبة للبرنامج الذي تسفر عملية التقويم له عن عدم استيفائه للمعايير المعتمدة .

٥/١/٨. دراسة علاء مغاورى (٢٠٠٤م) بعنوان "الرضا الدراسي لدى طلاب أقسام المكتبات والمعلومات : دراسة لقسم المكتبات والوثائق والمعلومات بجامعة المنيا"^(٩) ، وتهدف هذه الدراسة إلى التعرف على واقع قسم المكتبات والوثائق والمعلومات بجامعة المنيا من خلال آراء طلابه . واعتمدت الدراسة على منهج دراسة الحالة ، وتم توزيع استبيان على عينة طبقية قوامها (٩٠) طالب وطالبة تمثل الفرق الدراسية الأربعة لمرحلة الليسانس . وقد أسفرت الدراسة عن مجموعة من النتائج منها أن هناك الكثير من العوامل الاجتماعية التي تتحكم في إقبال الطلاب على القسم ، بجانب عدم كفاية المقررات التي تتناول تكنولوجيا المعلومات والحاسبات ، فضلا عن ضعف المستوى الدراسي

للمقررات الوظيفية التطبيقية وعدم الإقبال عليها وعدم كفاية التدريب الميداني ، وشيوع حالة قلق من الرضا الدراسي بين طلاب القسم في ضوء ضعف العلاقة بين الطالب والأستاذ .

٦/١/٨ . دراسة ربحى مصطفى عليان (٢٠٠٢) بعنوان " السمات الأكاديمية والاجتماعية والاقتصادية لطلبة تخصص علم المكتبات والمعلومات في الجامعات الأردنية ودوافع التحاقهم بالتخصص^(١٠) " ، وتهدف هذه الدراسة إلى التعرف على السمات الأكاديمية والاجتماعية والاقتصادية لطلبة علم المكتبات والمعلومات في الجامعات الأردنية ودوافع التحاقهم بهذا التخصص . واستخدمت الدراسة المنهج المسحي ، تم توزيع استبيان على جميع طلبة التخصص وعددهم ٣٢٠ طالباً وطالبة . ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة أن ٤٠% من الطلبة اختاروا بأنفسهم التخصص بينما اعتمد ٦٠% منهم على الآخرين في ذلك . أما أقوى الدوافع في اختيار التخصص فكانت : التخصص جديد في الأردن ، ندرة المتخصصين في المجال والرغبة في الحصول على شهادة جامعية وحب التعامل مع الآخرين وخدمتهم أما الدوافع غير القوية فكانت أوضاع وبيئة العمل في المكتبات مريحة ومشجعة ، حب القراءة والمطالعة والكتب والمكتبات وتوافر فرص العمل للمتخصصين . وقد خلصت الدراسة إلى عدد من التوصيات من أهمها : ضرورة وضع سياسة مناسبة لقبول الطلبة في تخصص علم المكتبات والمعلومات في الأردن تأخذ بعين الاعتبار الاهتمام الأكاديمية والشخصية للطلبة وضرورة عدم قبول الطلبة ذوي المعدلات المتدنية في التخصص ، توفير فرص عمل للخريجين وإصدار قوانين وأنظمة وتعليمات حكومية تمنع تعيين غير المتخصصين في المكتبات ومراكز المعلومات في الأردن ، ضرورة إجراء المزيد من البحوث والدراسات

حول برامج تدريس علم المكتبات والمعلومات ودوافع التحاق الطلبة بهذا التخصص أو إعراضهم عنه .

باستعراض الدراسات السابقة نخلص إلى أنها ركزت على الرضا الدراسي وعلاقته ببعض المتغيرات ، وقد كشفت هذه الدراسات عن وجود مجموعة من المشكلات تعاني منها أقسام المكتبات والمعلومات منها ما يتعلق بواقع إعداد إحصائي المكتبات والمعلومات ، والإمكانيات البشرية والمادية والنظم التعليمية والأنشطة والبرامج ، وعملية التدريب الميداني ، ووجود إيجابيات مهنية لدى الطلبة ذات علاقة بالتحصيل الدراسي ، وقد اختلفت هذه الدراسات فيما بينها من حيث الموضوع والهدف والمنهج فمنها ما اعتمد على المنهج الوصفي التحليلي ، ومنها ما اعتمد على منهج دراسة الحالة أو المنهج المسحي ، وكذلك في عينتها ومكانها ، واختلفت في أدواتها ما بين استبيانات ومقابلات ، وبرامج لتنمية المهارات . وقد انتهت هذه الدراسات بطرح مجموعة من المقترحات والآراء حول إمكانيات ومتطلبات تخصص المكتبات والمعلومات . أما هذه الدراسة فهي تركز على معرفة مدى الرضا الدراسي لدى الطلبة في ظل سعي قسم المكتبات والمعلومات بجامعة عين شمس للحصول على ضمان الجودة والاعتماد ، وهو موضوع من الموضوعات المهمة المرتبطة بمفهوم الجودة الشاملة في التعليم وقضية التنمية البشرية والتي تعد من أهم قضايا التنمية خاصة في مجال التعليم ، وانطلاقا من أن الرضا عامل أساسي في إحداث التطورات والتغييرات المرجوة من العملية التعليمية ، وهو ما لم تتناوله الدراسات السابقة العربية .

٢/٨ . الإنتاج الفكري الأجنبي

١/٢/٨ دراسة حسين أحمد (Hussien Ahmed, 2011) بعنوان "The Implementation of total quality management (TQM) on the higher

"educational sector in Jordan" (11)، وتهدف هذه الدراسة إلى تحديد أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على مؤسسات التعليم العالي في الأردن ، وما يترتب عليه من تحقيق الميزة التنافسية لمؤسسات التعليم العالي . كما تهدف الدراسة إلى تحديد العلاقة بين تطبيق إدارة الجودة الشاملة وبين الارتقاء بمستوى الأداء والكفاءة التعليمية . واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي ، وتم توزيع استبيان على عينة عشوائية قوامها (١٢٠) عضو من أعضاء هيئة التدريس ، و (٤٢٥) طالب وطالبة في الجامعات الأردنية . وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن غالبية عينة الدراسة يوافقون على أن مستوى تطبيق إدارة الجودة الشاملة متوسط . كما توصلت الدراسة إلى وجود علاقة عالية بين تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة والتميز في أداء الجامعات الأردنية . كما أشارت الدراسة إلى أن تقييم الطلاب في الجامعات الأردنية لمستوى الخدمات المقدمة إيجابي على الرغم من الشعور العام بعدم الرضا .

٢/٢/٨ دراسة ترومان (Venkotraman, 2007) بعنوان "A Framework for Implementing TQM in Higher Education Programs" (12)، وتهدف هذه الدراسة إلى تصميم إطار لإدارة الجودة الشاملة في التعليم بحيث يركز على التحسين المستمر في برامج العملية التعليمية ، وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج كان من أهمها نجاح تطبيق فلسفة إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي . كما قام الباحث بتصميم إطار لإدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي مكون من عدة عناصر جوهرية للجودة حيث يشكل دليلاً لتطبيق إدارة الجودة الشاملة بشكل كفاء وفعال في التعليم العالي .

٣/٢/٨ دراسة مارك بيدوج (Mark Budgol, 2005) بعنوان "The Implementation of the TQM in Poland" (13)، وتهدف هذه الدراسة إلى استعراض النماذج المختلفة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في القطاع العام

والخاص في بولندا ، وتحديد أثر جائزة بولندا على تطبيق إدارة الجودة الشاملة في القطاعين العام والخاص . واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي . ولقد توصلت نتائج الدراسة إلى أن معظم الشركات البولندية تتمتع بالنتائج الايجابية المترتبة على تطبيقها لفلسفة الجودة الشاملة وخصوصا تطبيق نموذج الايزو 9001 ، وكشفت النتائج عن الدور الايجابي لجائزة بولندا للجودة في تشجيع المؤسسات البولندية على تبني وتطبيق مبادئ وفلسفة الجودة الشاملة .

٤/٢/٨ دراسة (Sakthivel & Rajendra, 2005) بعنوان "The TQM Implementation and Students Satisfaction of Academic Performance"^(١٤) ، وتهدف هذه الدراسة إلى تطوير نموذج في إدارة الجودة الشاملة للتمييز الأكاديمي وإلى إيجاد علاقة بين تطبيق إدارة الجودة الشاملة ورضا الطلاب عن الأداء الجامعي . اختارت الدراسة عينة من جامعات حاصلة على شهادة نظام إدارة الجودة ISO 9000 الصادرة عام ٢٠٠٠م ، وجامعات لم تحصل على شهادة نظام إدارة الجودة . وقد توصلت الدراسة إلى أن الجامعات الحاصلة على شهادة نظام إدارة الجودة تقوم بتطبيق خدمات جامعية أفضل وأكثر جودة من تلك الجامعات التي لم تحصل على الشهادة .

٥/٢/٨ دراسة لجرسون (وأخرون) (Stefan Lagrosen, 2004) بعنوان "Examination of the Dimensions of Quality Higher in Education"^(١٥) ، وتهدف هذه الدراسة إلى اختبار الأبعاد التي تتكون منها الجودة في التعليم العالي ومقارنتها مع أبعاد جودة الخدمات التي تقدمها المنظمات الخدمية . واعتمدت الدراسة على إجراء العديد من المقابلات الشخصية مع الطلبة لتصميم وتوزيع استبيان على (٤٤٨) طالباً وطالبة في الجامعات النمساوية والسويسرية . ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة تحديد أبعاد الجودة والتي تم مقارنتها مع

الدراسات السابقة في مجال التعليم ومع الدراسات السابقة في المنظمات الخدمية باستخدام التحليل العاملي .

٦/٢/٨ دراسة فريس بول (Frise Paul, 2004) بعنوان "Quality Management as a Systematic Management Philosophy for Use in Nonprofit Organizations" ^(١٦) ، وتهدف هذه الدراسة إلى تحليل المداخل التقليدية من جهة ومدخل إدارة الجودة الشاملة ومدى إمكانية تطبيقها في المنظمات غير الربحية وأثرها على كفاءة الأداء وفاعليته في تلك المنظمات . واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي . ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة أن تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المنظمات غير الربحية أمر ضروري لتحسين الأداء ، وزيادة الانتاجية ، خصوصا في ظل زيادة عدد المنظمات غير الحكومية ومعاناتها من نقص التمويل ، كما كشفت الدراسة أن تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المنظمات الحكومية أمر سهل إذا تم توفير متطلبات تطبيقه .

٧/٢/٨ دراسة كل من سانجيت و بانويت (Sangeeta & Banwet, 2004) بعنوان "Management of internal service quality : application of the SWEVQUAL battery to internal service quality" ^(١٧) ، وتهدف هذه الدراسة إلى فحص اختبار الفجوة بين إدراكات الطلاب وتوقعاتهم في مستوى الفعالية والنوعية في التعليم الجامعي . وتم توزيع استبيان على عينة قوامها (١٩٠) طالباً وطالبة في إحدى المعاهد الهندية للتعليم العالي ، وقد أظهرت النتائج وجود فروق دالة إحصائية موجبة في عدد قليل من مظاهر التعليم كالوسائل والتقنيات واستخدام التكنولوجيا ، ولكن من جانب آخر ظهرت فجوة كبيرة وسالبة بين إدراكات الطلاب وتوقعاتهم في عدد كبير من المظاهر الأخرى وبخاصة المرتبطة بالقيم والحياة الاجتماعية والنواحي المادية في المعهد كما أظهرت

الدراسة عدم وجود فروق جوهرية في مستوى الفجوة بين إدراكات وتوقعات الطلاب في جودة الخدمات تبعا لمتغيرات الجنس ، ومستوى المعيشة ، بينما أظهرت الدراسة وجود فروق تعزى لمتغير التخصص لصالح التخصصات النظرية .

"The دراسة حسن خير (Hassan Kerr, 2003) بعنوان "Relationship between total quality management practices and organizational performance in service organizations" (١٨) ، وتهدف هذه الدراسة إلى تحديد أثر تطبيق الجودة الشاملة على زيادة الانتاجية وتحسين الفاعلية في المنظمات الخدمية . استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي . وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن أهم عامل في تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المنظمات الخدمية هو دعم الإدارة العليا فكلما توافر هذا الدعم زادت سهولة تطبيق الجودة الشاملة ، أما أهم نتيجة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة فهي رضا العملاء .

"Total دراسة سميث لويس (Smith Lewis, 2003) بعنوان "Quality in Higher Education" (١٩) ، وتهدف هذه الدراسة إلى التعرف على معايير الجودة الشاملة في التعليم العالي في ولاية تكساس الأمريكية ، وتم توزيع استبيان على عينة قوامها (٨٦) مدير دائرة ورئيس قسم في جامعات الولاية. وقد توصلت الدراسة إلى أن هناك نقص في تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي تشير إلى ضعف عمليات المراقبة والمتابعة والتدقيق. وتوصلت الدراسة أيضا إلى أن مديري الدوائر يؤكدون أن الجامعات تطبق معايير الجودة الشاملة بكل متطلباتها ، بينما يرى رؤساء الأقسام عكس ذلك .

١٠/٢/٨ دراسة زاجري وكلين (Zachry & Kleen, 2003) بعنوان "Measuring student satisfaction with instructional technology in accounting information systems classrooms" (٢٠) ، وتهدف هذه الدراسة إلى قياس توقعات الطلاب لمستوى الخدمة التكنولوجية التي تقدمها الجامعة في التعليم التقني ، وتكونت عينة الدراسة من (٨٩) طالباً وطالبة من معهد متخصص للتعليم التقني في أمريكا . وقد أظهرت نتائج الدراسة أن توقعات الطلاب لمستوى الخدمة المتوفرة في المعهد كانت إيجابية مقارنة بمستوى تقديراتهم الحقيقية لهذه الخدمة .

١١/٢/٨ . دراسة كل من كلين وشيل (Kleen & Shell, 2001) بعنوان "SERVQUAL – based measurement of student satisfaction with classroom instructional technologies" (٢١) ، وتهدف هذه الدراسة إلى التعرف على رضا الطلاب عن التقنيات المستخدمة في التعليم باستخدام مقياس الفجوة الذي صممه باراشورمان وزملائه (١٩٨٨م) لقياس الخدمات التعليمية . وتكونت عينة الدراسة من (٣٥٠) طالباً وطالبة ممن يدرسون في إحدى الجامعات الأمريكية ومن تخصصات مختلفة . وقد بينت نتائج هذه الدراسة أن الطالبات أظهرن استجابة أقل من الذكور بخصوص الرضا عن جودة الخدمة التكنولوجية والوسائط التي تقدمها الجامعة . كما بينت النتائج عن وجود فروق جوهرية في تقدير مستوى الفجوة بين إدراكات وتوقعات الطلاب على مجالات المقياس الخمسة .

ثانياً : الإطار النظري للدراسة

١. ضمان وإدارة الجودة في مؤسسات التعليم العالي

يرجع مفهوم الجودة quality إلى الكلمة اللاتينية qualitas بمعنى النوعية أي فكرة عامة تعكس المستوى الأعلى ، أو المستوى المتميز . وقد عرف إدوارد

ديمينج Edwards Deming الجودة بأنها : تحقيق رضا المستفيد من خلال حصوله على منتجات عالية الجودة بأقل تكلفة^(٢٢). وتحظى قضية إدارة الجودة الشاملة اليوم باهتمام بالغ في مؤسسات التعليم العالي بشكل عام ، وفي أقسام المكتبات والمعلومات بشكل خاص ، كما هو في المؤسسات الربحية والخدمية الأخرى ، لأنها تعمل على تحقيق الميزة التنافسية لمؤسسات التعليم العالي لاستقطاب المستفيدين (الطلبة وسوق العمل) . فالجودة هي إحدى الركائز الأساسية في هذا العصر لمسايرة المتغيرات الاقتصادية سواء على المستوى الدولي أو المحلي^(٢٣). وبالتالي فإن كل مؤسسة تعليمية وبشكل خاص أقسام المكتبات والمعلومات لا بد أن يكون لديها نظام لإدارة الجودة الشاملة من أجل المحافظة على مكانتها العلمية وسمعتها الأكاديمية ونوعية الأفراد فيها (أعضاء هيئة التدريس ، الطلاب ، والعاملين) .

ولقد سعت الكثير من الدول إلى إنشاء هيئات ومؤسسات متخصصة للاعتماد الأكاديمي وضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي من خلال مدى ملائمة مخرجات برامجها التعليمية مع متطلبات سوق العمل . فعلى سبيل المثال في بريطانيا توجد "وكالة ضمان الجودة" Quality Assurance Agency (QAA) وهي وكالة مستقلة وغير حكومية وتتمثل مهام هذه المؤسسة في وضع نظام ومعايير تضمن جودة التعليم العالي^(٢٤).

وفي مصر تم إنشاء الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد في نوفمبر ٢٠٠٧م بعد إقراره من مجلس الشعب وفقا للقانون رقم ٨٢ لسنة ٢٠٠٦م ، والذي ينص على "أن هذه الهيئة تتمتع بالاستقلالية وتكون لها الشخصية الاعتبارية العامة ، وتتبع رئيس مجلس الوزراء"^(٢٥).

وهناك مبادئ أساسية لعملية ضمان جودة التعليم والاعتماد ، يجب مراعاتها من جانب مؤسسات التعليم العالي بشكل عام ، وفي أقسام المكتبات والمعلومات بشكل خاص ، وهي (٢٦):

١. الاهتمام والحرص على تحقيق مستويات عالية من رضا المستفيد الأساسي (الطالب) من خلال تحقيق احتياجاته ورغباته وتوقعاته .
 ٢. القيادة والحوكمة الموجهة والتخطيط الاستراتيجي .
 ٣. الاعتماد على الإدارة الديمقراطية لضمان مشاركة كافة الأطراف في اتخاذ القرارات .
 ٤. التدريب والتطوير المستمر لضمان الابتكار والابداع .
 ٥. التعلم المستمر من جانب المؤسسة التعليمية للاستفادة من الخبرات المتراكمة وتقبل الأفكار الجديدة .
 ٦. الاهتمام بالعمليات التشغيلية والفنية في المؤسسة التعليمية ، لضمان جودة إنتاج الخدمات التعليمية والبحثية والمجتمعية .
 ٧. الاهتمام بالتغذية المرتدة وجمع المعلومات وتوثيقها ، لفهم ردود الأفعال والاستفادة منها لتحسين وتطوير مخرجات نظام التعليم العالي .
٢. معايير ادارة الجودة الشاملة في التعليم

يعتبر التعليم العالي من أبرز القطاعات التي يتطلع إليها أي مجتمع لتطوير نمط الحياة . ونظراً لما يواجهه قطاع التعليم العالي من تحديات وتغييرات مستمرة يمكن أن تؤثر بصورة سلبية على خدمات مؤسسات التعليم العالي ، بالإضافة إلى ارتباط مستوى مخرجات مؤسسات التعليم العالي بشكل عام ، وأقسام المكتبات والمعلومات بشكل خاص بالأهداف والغايات المتوقعة من مؤسسات التعليم العالي وعلاقتها بالطالب وسوق العمل (باعتبارهما أهم

المستفيدين من مؤسسات التعليم العالي) ؛ سعت معظم الدول إلى تبني نظم لضمان جودة التعليم العالي حتى تتمكن مؤسساتها التعليمية من مواجهة مختلف التحديات وكسب رضا الأطراف المستفيدة من خدماتها . ولقد اتجه رواد مؤسسات ضمان واعتماد الجودة كل حسب رؤيته ومفهومه نحو وضع مقياس أو معيار يحقق مفهوم الجودة الشاملة ، ولكل من هذه المقاييس والمعايير أسلوب مميز في استهداف وتحقيق شروط الجودة ، وفيما يلي استعراض لأهم معايير الجودة الشاملة :

١/٢ معيار بلدرج Baldridge's Criterion

مالكوم بالدريج Malcolm Baldrige هو أحد رواد إدارة الجودة الشاملة الأمريكية ، وقد خصصت الحكومة الأمريكية جائزة بإسمه ، تمنح للشركات الأمريكية التي تتجح في معايير نموذجية ، حيث يقوم مجموعة من الأخصائيين الحكوميين بفحص مستوى الجودة في الشركات المتنافسة ، باستخدام معايير لها أوزان على شكل نقاط (١٠٠٠ نقطة) ، تتوزع هذه النقاط على (٧) مجالات رئيسية وهي :

- القيادة (٩٥ نقطة) : وتضم كفاءة القيادة التنفيذية ، ومدى اهتمام القيادة بالجودة ، وكفاءة إدارة الجودة ، وتحقيق المسؤولية الشاملة للجودة .
- المعلومات وتحليلها (٧٥ نقطة) : وتضم نطاق إدارة جودة المعلومات ، والمعلومات المتعلقة بالمعايير ، وتحليل معلومات وبيانات الجودة .
- التخطيط الاستراتيجي للجودة (٦٠ نقطة) : وتضم عملية التخطيط للجودة ، وتحديد أهداف الجودة .

- إدارة وتطوير الموارد البشرية (١٥٠ نقطة) : وتضم إدارة الموارد البشرية ، وسياسة إدماج العاملين والتعليم والتدريب في مجال الجودة ، واحترام العاملين وتقدير أدائهم ، ومستوى الروح المعنوية لديهم .
- إدارة العمليات (١٤٠ نقطة): وتضم الجودة في المنتجات والخدمات ، وجودة تصميم السلعة أو تقديم الخدمة ، وعملية الرقابة على الجودة ، وعملية التحسين المستمر للجودة ، وتقييم الجودة والتوثيق .
- نتائج الجودة (١٨٠ نقطة) : وتضم نتائج مستوى جودة السلعة وجودة العمليات ، ونتائج جودة الممول .
- رضا العميل (٣٠٠ نقطة) : وتضم تقريراً لمتطلبات وتوقعات العميل ، وإدارة العلاقة مع العميل ، ومعايير خدمة العميل ، وحل الشكاوى ، وتحديد مستوى الرضا للعميل (٢٧).

ويعد معيار مالكوم بالدريج Malcolm Baldrige من أكثر معايير الجودة الشاملة فعالية وتأثيراً في الجامعات ، وهو المعيار الذي تعتمد عليه معظم الجامعات الأمريكية في تطوير أنظمتها نحو الجودة والتميز ، وبالتالي يمكن تطبيق هذا النموذج في مجال مؤسسات التعليم العالي العربية لضبط جودة التعليم ولمواجهة المنافسة القوية في ضوء الموارد المحدودة للنظام التعليمي ومطالب المستفيدين منه (الطلبة وسوق العمل والمجتمع) ؛ من خلال تحقيق الأبعاد التالية :

- ١- جودة القيادة وتمثل الإدارة العليا ونظام القيادة العام .
- ٢- جودة المعلومات وتحليل مستويات التحصيل التعليمي .
- ٣- جودة التخطيط الاجرائي والتخطيط الاستراتيجي .
- ٤- جودة ادارة وتطوير القوى البشرية .
- ٥- جودة الخدمات التعليمية وما يتبعها من تطوير للنظام الإداري .

٦- جودة اداء المؤسسة التعليمية المرتبطة بنتائج الطلبة والمناخ التعليمي .

٧- رضا الطلبة وممولي النظام التعليمي.

٢/٢ معيار الأيزو ISO Criterion

تعتبر سلسلة مواصفات الأيزو 9000 مجموعة مترابطة من المعايير الدولية اللازمة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة ، فهي مواصفة إدارية تنطبق على جميع أنواع المنشآت والمنظمات بكافة أحجامها مهما كانت نوعية النشاط الذي تقوم به؛ فهي تنطبق على المنظمات الخدمية بنفس القدر الذي تنطبق به على المنشآت الصناعية مهما كانت طبيعة هذه المنشآت (٢٨).

ويوجد عدة إصدارات لمعايير الأيزو ٩٠٠٠ ، الإصدار الأولى ركزت على اكتشاف الأخطاء وتصحيحها ، والإصدار الثانية عام ١٩٩٤م ركزت على تأكيد الجودة وتوفير الثقة بالمنتج ورضا العميل ومنع وقوع الأخطاء والوقاية من حدوثها ، أما الإصدار الأخيرة عام ٢٠٠٠م فقد ركز على نظام إدارة الجودة الشاملة مما يعني تطبيق النشاطات والأساليب المتعلقة بإدارة الجودة ويتضمن معيار الأيزو 9000 إتباع إجراءات رئيسية لضمان إدارة الجودة الشاملة ، وهي :

- توفير دليل للسيطرة على الجودة يستوفي القواعد الإرشادية للأيزو .
- توثيق إجراءات الجودة .
- وجود تعليمات مكتوبة .

أما متطلبات إيزو 9001 بالجامعات فهي تتطلب مجموعة من العناصر الأساسية اللازمة لإعداد المخططات والرسومات والتصميمات المطلوبة، وتشمل: مستويات الإدارة الجامعية ، منظومة جودة التعليم الجامعي، مراجعة العقود والقوانين، ومراقبة التصميمات والمخططات والمستندات والملفات

والعمليات المختلفة، والأنشطة غير المطابقة للشروط، متابعة مشروعات المشتريات والاستيراد والتوريدات واختبار العمليات والأنشطة وفحصها قبل وبعد الإنجاز، إعداد تقارير النتائج والسجلات وملفات الجودة وتقارير الرقابة المانعة والعلاجية، توفير أجهزة القياس والفحص والاختبار، المراجعة الداخلية للجودة، توصيل الخدمات للأفراد والجهات المعنية، متابعة التنفيذ والمواصفات، التدريب على تطبيق إيزو التعليم الجامعي، استخدام الأساليب الإحصائية والرياضية لاختبارات التراخيص وخرائط الجودة للتعليم الجامعي بمراحله المختلفة (٢٩).

٣/٢ معيار ديمينج Deming's Criterion

يستند معيار ديمينج Edwards Deming إلى أن الجودة مسئولية جميع أفراد المؤسسة . ويشتمل هذا المعيار على (١٤) مبدأ للجودة تمثل معايير الجائزة اليابانية للجودة والتميز ، ويمكن للمنظمات الاستعانة به من أجل وضع نموذج خاص بها ، وفيما يلي عرض لهذه المبادئ :

١. تبنى المؤسسة لفلسفة الجودة من أجل تحقيق مركز تنافسي في سوق العمل .
٢. تبنى سياسة التطوير عن طريق البحث والابداع .
٣. تغيير سياسة الرقابة من هدف تصيد الأخطاء إلى الوقاية من الأخطاء .
٤. التحسين المستمر للإنتاج والخدمات من خلال إرشادات الإدارة .
٥. التركيز على عملية التعليم والتدريب المستمر لجميع العاملين .
٦. دعم القيادة وتعميم ممارسة الإدارة الحديثة .
٧. ضرورة التخطيط طويل المدى من أجل التطوير .
٨. اتخاذ سياسة التقييم على أساس الجودة النوعية وليس التقييم على أساس الكم.

٩. إزالة كل العوائق والحواجز التي تمنع العاملين من تحقيق انجازاتهم .
١٠. توفير عنصر الاستقرار الوظيفي للعاملين .
١١. الابتعاد عن فكرة وسياسة تحقيق الربح بأي وسيلة كانت .
١٢. أحداث تغيير جذري في الهيكل التنظيمي بحيث يخدم تطبيق المبادئ السابقة .
١٣. السعي إلى إحلال التعاون ونبذ الصراعات بين العاملين (أسلوب فريق العمل) .
١٤. العمل على ترسيخ المبادئ السابقة وجعلها حقيقة وليست شعارات (٣٠).

٤/٢ معيار آرفن Irvin's Criterion

- معيار آرفن لإدارة الجودة الشاملة يقترح أبعاداً تبين استراتيجية تنفيذ إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية ، حيث تتمثل هذه الأبعاد فيما يلي :
- الضغط الخارجي من أجل التغيير في المتغيرات الداخلية والخارجية .
 - دور القيادة في الدفع إلى الأمام وتنفيذ إدارة الجودة الشاملة .
 - خيارات استراتيجية سواء قصدت المؤسسة إحراز تحسين على مستوى المؤسسة كلها ، أو هدفت إلى بذل الجهود لتحقيق التنفيذ أو توفير الدعم الإداري ، أو وضع الاستراتيجيات لبناء التزامات عملية التغيير .
 - اختيار المؤشرات التقويمية والمساندة لنظام جمع المعلومات وإيصالها إلى أعضاء المنظمات .
 - خصوصية الأهداف أي أن تكون الأهداف دقيقة لمبادرة إدارة الجودة الشاملة داخل المؤسسات التعليمية (٣١).

٥/٢ معايير الجائزة الأوروبية للجودة والتميز European Quality Awards

يمثل هذا المعيار أحد معايير الجودة والتميز في الأداء المؤسسي وتم تطويره عام ١٩٩٢م كإطار لتطبيقات التقييم للجائزة الأوروبية للجودة بالتعاون بين الهيئة الأوروبية لإدارة الجودة مع المنظمة الأوروبية للجودة والمفوضية الأوروبية . يتم استخدام المعيار بشكل واسع في المؤسسات الأوروبية وقد أصبح الأساس للعديد من جوائز الجودة الوطنية والإقليمية .

ويتكون نموذج الجائزة الأوروبية للجودة والتميز من تسعة معايير خمسة منها تمثل المسببات أي ما تفعله المؤسسة ، وأربعة منها تمثل النتائج على ما تحققة المؤسسة بفعل المسببات . وهذه المعايير لها أوزان على شكل نقاط (١٠٠٠ نقطة) منها (٥٠٠) نقطة لمعايير التميز والباقي تتوزع على المعايير الأساسية ، وتوزيع النقاط يشمل المعايير الآتية :

١. القيادة : وأعطيت ١٠٠ نقطة ، بوصفها المخطط والموجه لتطبيقات الجودة الشاملة من خلال توفير المدخلات وتنفيذ العمليات وتقديم المخرجات وفق معايير الكفاءة والفاعلية .
٢. إدارة الموارد البشرية : وخصص له ٩٠ نقطة ، ويتعامل مع مدى كفاءة استخدام العنصر البشري .
٣. السياسات والاستراتيجيات : وخصص له ٨٠ نقطة ، وترتبط برؤية المؤسسة وإدارتها تجاه إدارة الجودة الشاملة والأطر العامة التي تتحكم بأداء العمليات كافة والتي يعبر عنها بمعايير الجودة والتحسين المستمر .
٤. الموارد المادية : وخصص له ٩٠ نقطة ، ويرتبط بكفاءة استثمار الموارد الأخرى .
٥. العمليات : وخصص له ١٤٠ نقطة ، وتشمل عمليات المؤسسة ككل والتي تمارس على نحو مستمر .

٦. رضا العملاء : يهتم هذا المعيار الذي خصص له ٢٠٠ نقطة بمتطلبات وتوقعات العملاء ومدى الإيفاء بها من المؤسسة .
٧. رضا العاملين : وخصص له ٩٠ نقطة ، ويتعلق باتجاهات وسلوكيات العاملين .
٨. التأثير على المجتمع : يرتبط المعيار الذي خصص له ٦٠ نقطة بقدرات المؤسسة في المعيشة السليمة مع المجتمع ومع البيئة ، باتجاه كسب صداقتهما .
٩. نتائج العمل : وخصص له ١٥٠ نقطة ، ويهتم بمستوى كفاءة الأداء وفق صيغة ما يقدم للعميل من سلع وخدمات (٣٢).
- وتلاحظ الباحثة أن عملية رضا المستفيد تمثل أعلى درجات نموذج الجائزة الأوروبية للجودة ، وهذا ما يؤكد على مبدأ الجودة من أجل تحقيق رضا المستفيد كما أوضحها إدوارد ديمينج .

ثالثا : نتائج الدراسة

١. السمات العامة لمجتمع الدراسة :

جدول رقم (١) نوع أفراد عينة الدراسة (٣٣)

م	النوع	العدد	النسبة %
١	ذكر	٦	٣,٥
٢	أنثى	١٦٧	٩٦,٥
	المجموع	١٧٣	١٠٠

وللتعرف على "نوع أفراد عينة الدراسة" يوضح الجدول رقم (١) أن التفاوت بين الذكور ٣,٥% والإناث ٩٦,٥% من أفراد عينة الدراسة قد يرجع إلى ارتفاع إقبال الإناث على الالتحاق بالقسم ، وفي المقابل هناك نفور من

جانب الذكور للالتحاق بالقسم ؛ وقد يرجع ذلك إلى الفكرة الشائعة أن الالتحاق بالقسم والعمل في قطاع المكتبات أكثر ملائمة للإناث عن الذكور .

جدول رقم (٢) القسم الدراسي لأفراد عينة الدراسة في الثانوية العامة^(٣٤)

م	القسم الدراسي في الثانوية العامة	العدد	النسبة %
١	العلمي	٩	٥,٢
٢	الأدبي	١٦٤	٩٤,٨
	المجموع	١٧٣	١٠٠

وللتعرف على "القسم الدراسي لأفراد عينة الدراسة في الثانوية العامة" يوضح الجدول رقم (٢) أن نسبة ٩٤,٨% من أفراد عينة الدراسة حاصلين على شهادة الثانوية العامة من القسم الأدبي ، في حين أن نسبة ٥,٢% من أفراد عينة الدراسة حاصلين على شهادة الثانوية العامة من القسم العلمي .

وهذه النتائج تتفق مع ما ذكره ولاس Wallace أن معظم المقبولين في مدارس المكتبات والمعلومات لهم خلفيات في الإنسانيات^(٣٥).

٢. معلومات عن كيفية الالتحاق بقسم المكتبات والمعلومات ودوافع وسبل التعرف عليه

جدول رقم (٣) طرق أفراد عينة الدراسة للتعرف على قسم المكتبات والمعلومات^(٣٦)

م	سبل التعرف	العدد	النسبة %
١	من الدليل الإرشادي للجامعة	٧٥	٤٣,٣
٢	من الدليل الإرشادي للقسم	١٧	١٠
٣	من بعض خريجي القسم	٣٢	١٨,٤
٤	طرق أخرى	٤٩	٢٨,٣
	المجموع	١٧٣	١٠٠

ولبيان "طرق أفراد عينة الدراسة للتعرف على قسم المكتبات والمعلومات" يوضح الجدول رقم (٣) أن نسبة ٤٣,٣% من أفراد عينة الدراسة قد تعرفت على القسم من خلال الدليل الإرشادي للجامعة ، ثم كان التعرف على القسم من

خلال بعض خريجي القسم (من الأهل والمعارف والأصدقاء) . وتؤكد هذه النتائج على ضعف الدور التسويقي للقسم ذاته مما ساهم في قلة عدد المتقدمين للالتحاق بالقسم .

وتؤكد الباحثة على ضرورة إدراك ارتباط نجاح مؤسسات التعليم العالي بشكل عام ، وأقسام المكتبات والمعلومات بشكل خاص في تقديم خدماتها التعليمية والخدمات المرتبطة بها بعاملين أساسيين هما :

١. تحقيق المستوي المطلوب من الجودة للخدمات التعليمية والخدمات المرتبطة بها .

٢. التسويق الناجح لجودة الخدمات التعليمية والخدمات المرتبطة بها ، إذ لا يكفي أن يقدم القسم خدمات تعليمية متميزة بل ينبغي أن يكون المستفيدون على علم بمستوى جودة هذه الخدمات .

وترجع أهمية التسويق في بناء سمعة متميزة لمؤسسات التعليم العالي بشكل عام ، وأقسام المكتبات والمعلومات بشكل خاص من أجل تحقيق القبول والاعتماد المجتمعي لها . كما أن للتسويق أهمية في التعرف على احتياجات الطلبة (التخصصات التي يحتاجها الطلبة وسوق العمل) وتطوير الخدمات التعليمية وتصميم برامج ترويج للاتصال بالطلبة وسوق العمل . وتؤكد الباحثة أن الدليل الإرشادي للقسم لابد أن يبين مهام الطالب والأماكن التي تقبله بعد التخرج .

جدول رقم (٤) طرق التحاق أفراد عينة الدراسة بقسم المكتبات والمعلومات^(٣٧)

م	طريقة الالتحاق	العدد	النسبة %
١	برغبتي الشخصية	٣١	١٨
٢	بنصيحة الآخرين (الأهل والأصدقاء)	٨٣	٤٨
٣	القسم الوحيد الذي يقبل درجاتي	٢٧	١٦

الرضا المراسك وإدارة الجودة الشاملة

١٨	٣٢	لتعثرى في قسم آخر	٤
١٠٠	١٧٣	المجموع	

وللتعرف على "طرق التحاق أفراد عينة الدراسة بقسم المكتبات والمعلومات" يوضح الجدول رقم (٤) أن أعلى نسبة التحقت بالقسم كانت من خلال نصيحة الآخرين (الأهل والأصدقاء) ٤٨% من أفراد عينة الدراسة على الرغم من وجود معارضة شديدة من الطالب نفسه ، وقد تساوت نسبتي الالتحاق من خلال الرغبة الشخصية والتعثر في قسم آخر (١٨%) . ونسبة ١٦% من أفراد عينة الدراسة التحقوا بالقسم لأنه القسم الوحيد الذي يقبل درجاتهم .

وهذه النتائج تتفق مع ما ذكره ولاس Wallace أن معظم المقبولين في مدارس المكتبات والمعلومات يلتحقون بالتخصص نظراً لفشلهم في القبول في كليات أخرى كانت الخيار الأول لهم والنتيجة المحتملة هي الركود وعدم الدافعية تجاه التخصص . وهذا ما يدعو للنظر بعين الاعتبار لهذه المخرجات المتوقعة في خطوات إعدادها ، خاصة في ضوء ما يذكر من عدم توافق مخرجات التعليم الجامعي مع سوق العمل ، وعدم توافر مهارات وكفاءات معينة التي ينتظر من التعليم العالي تنميتها لدى الطلاب حتى يستطيعوا مواكبة التغيرات في الألفية الثالثة والتي حددتها اليونسكو منذ عام ١٩٩٨ بـ (١٠) كفاءات تتعلق بالتعليم الأكاديمي ، و (٨) تتعلق بالشخصية ، و (٩) تتعلق ببيئة العمل الفعلية (٣٨).

وعلى الرغم من أن هذه النتائج تشير إلى مدى تأثير البيئة الخارجية على اتخاذ القرار باختيار التخصص ، مثل تأثير الأهل والأصدقاء والشخصيات العامة ، إلا أنها تؤكد أيضاً على اختيار الطلبة للتخصص بطريقة عشوائية ؛ وقد يرجع ذلك إلى عدم معرفة الطلبة بطبيعة التخصص في قسم المكتبات والمعلومات وبالتالي قد يكون الاختيار عشوائي أو بناء على توصيات من الآخرين وخاصة الأهل ، وهذا يعد أمر غير مقبول في ظل إدارة الجودة

د. مشيرة احمد صالح

الشاملة . ويستدل من ذلك على ضرورة الاهتمام بتوفير الارشاد المناسب للطلبة حول تخصص المكتبات والمعلومات سواء في المدرسة أو في الجامعة . إن الطلبة الذين يتخرجون من الثانوية ويبدأون المرحلة الجامعية برؤية واضحة وهدف محدد سلفا يعتبرون قلة ؛ وقد يرجع ذلك إلى انعدام الحوار المفتوح بين الأهل والأبناء ، تطور احتياجات ومتطلبات سوق العمل وربط البعض تخصصات الطلبة باحتياجات هذا السوق واشتراطاته ، عدم توافر المعلومات اللازمة حول هذا السوق لدى الطلبة ، أو لدى الجهات التي توجه سلوكهم التعليمي وخياراتهم الأكاديمية ، وانعدام ثقافة اللقاءات النقاشية بين الطلبة وجهات العمل المختلفة .

ولقد لاحظت الباحثة أثناء إجابة أفراد عينة الدراسة على هذا السؤال أن غالبية الطلبة أفراد عينة الدراسة قد أفادوا أنهم يرفضون اختيار تخصص المكتبات والمعلومات في حال اتاحت لهم الفرصة للتسجيل في الجامعة من جديد وكان لديهم جميع متطلبات القبول لأي كلية أو قسم آخر لقاموا بتغيير هذا التخصص ؛ وقد يرجع السبب في ذلك إلى أن هذا التخصص ليس هو ما يريدون القيام به ، وأن هذا التخصص ليس من اهتماماتهم .

جدول رقم (٥) أسباب الالتحاق أفراد عينة الدراسة بقسم المكتبات والمعلومات^(٣٩)

م	أسباب الالتحاق	التكرار	النسبة %
١	الحصول على مؤهل جامعي	٦٨	٣٩,٣
٢	ضمان الحصول على فرصة عمل	٦٣	٣٦,٤
٣	بيئة العمل في مجال المكتبات والمعلومات مريحة	٢٤	١٤
٤	وجود أحد أفراد الأسرة في نفس التخصص	١٣	٧,٥
٥	حب التعامل مع مصادر المعلومات	١١	٦,٣
٦	استخدام تكنولوجيا المعلومات المتاحة بالتخصص	٣٢	١٨,٥
٧	حب العمل في مجال الخدمة المعلوماتية	١٨	١٠,٤

الرضا الدراسي وإدارة الجودة الشاملة

٢٠,٨	٣٦	لأن القسم يقبل درجاتي ولا بديل غيره	٨
١٢,١	٢١	حب القراءة ومصادرها والخدمة في إطارها	٩
٣٢,٣	٥٦	الالتحاق بقسم يتسم بالسهولة في دراسته	١٠
٨,١	١٤	توافر البعثات التي تمنحها الحكومة لهذا التخصص	١١
١,١	٢	رفع درجاتي ثم التحويل لقسم آخر أو كلية أخرى	١٢

وللتعرف على "أسباب التحاق عينة الدراسة بقسم المكتبات والمعلومات" يوضح الجدول رقم (٥) أن هناك أربعة أسباب رئيسية للالتحاق بالقسم تأتي في مقدمتها الحصول على مؤهل جامعي بنسبة ٣٩,٣% من أفراد عينة الدراسة ، يليها توفر وظائف في ذلك التخصص وضمان الحصول على فرصة عمل مستقبلية بنسبة ٣٦,٤% ، ويليهما الالتحاق بقسم يتسم بالسهولة في دراسته بنسبة ٣٢,٣% ، وأخيراً لأنه القسم الوحيد الذي يقبل درجات الطالب ولا بديل غيره ؛ وتشير هذه النتائج إلى أن قسم المكتبات والمعلومات يعتبر أقل الأقسام في معدلات القبول بالكلية .

كما يتضح من الجدول رقم (٥) أن (٤,١٠%) من أفراد عينة الدراسة تحب العمل في مجال الخدمة المعلوماتية وهي نسبة مقاربة للخيار الأول بالجدول رقم (٤) السابق وهي النسبة التي التحقت بالقسم برغبتها الشخصية (نسبة ١٨% من أفراد عينة الدراسة) . كما تبين من الجدول رقم (٥) أن هناك توجه إيجابي للتخصص وإن كان بنسب قليلة حيث أن نسبة (١٨,٥%) من أفراد عينة الدراسة التحقت بالقسم لاستخدام تكنولوجيا المعلومات المتاحة بالتخصص ، يليها حب القراءة ومصادرها والخدمة في إطارها بنسبة (١٢,١%) ، وأخيراً حب التعامل مع مصادر المعلومات بنسبة (٦,٣%) .

٣. مدى الرضا عن القسم والتخصص

جدول رقم (٦) مدى الرضا الدراسي لأفراد عينة الدراسة عن الالتحاق بقسم المكتبات والمعلومات^(٤٠)

م	درجة الرضا الدراسي	العدد	النسبة %
١	راضى جداً	٦	٣,٥
٢	راضى	٤٧	٢٧,٢
٣	غير محدد	١٨	١٠,٤
٤	غير راضى	٦٣	٣٦,٤
٥	غير راضى جداً	٣٩	٢٢,٥
	المجموع	١٧٣	١٠٠

للتعرف على "الرضا الدراسي" لأفراد عينة الدراسة تجاه الالتحاق بقسم المكتبات والمعلومات" يوضح الجدول رقم (٦) أن نسبة ٦٠% من أفراد عينة الدراسة تشعر بعدم الرضا الدراسي تجاه القسم (غير راضى بنسبة ٣٦,٤% وغير راضى جداً بنسبة ٢٢,٥%) ، في حين أن نسبة ٣٠,٧% من أفراد عينة الدراسة تشعر بالرضا الدراسي تجاه القسم (راضى بنسبة ٣,٥% ، راضى جداً بنسبة ٢٧,٢%) .

جدول رقم (٧) أسباب عدم الرضا الدراسي لأفراد عينة الدراسة عن الالتحاق بقسم المكتبات والمعلومات^(٤١)

م	أسباب عدم الرضا الدراسي	التكرار	النسبة %
١	لا يعرف القسم بنفسه ولا إمكانياته وفرصه الوظيفية	٣٤	٣٣,٣
٢	ليس للقسم أنشطة تبرز دوره في الكلية	٣٤	٣٣,٣
٣	للقسم سمعة غير مرضية بالكلية	٢٧	٢٦,٥
٤	مقررات القسم تتسم بالرتابة وعدم التجديد والتطوير	٦٨	٦٦,٧

الرضا الدراسي وإدارة الجودة الشاملة

٥	هناك صعوبة في المقررات الدراسية	٧٠	٦٨,٢
---	---------------------------------	----	------

ولقد تم توجيه سؤال لمن أجاب بـ "غير راضى ، غير راضى جداً" للتعرف على "أسباب عدم الرضا الدراسي لأفراد عينة الدراسة تجاه الالتحاق بقسم المكتبات والمعلومات" وقد تبين من الجدول رقم (٧) أن صعوبة المقررات الدراسية بنسبة ٦٨,٢% ، بالإضافة إلى اتسام بعض المقررات الدراسية بالرتابة وعدم التجديد والتطوير بنسبة ٦٦,٧% من أهم أسباب عدم الرضا الدراسي لأفراد عينة الدراسة تجاه الالتحاق بالتخصص .

وترجع الباحثة تلك النتائج للأسباب التالية ، وهي : ضعف دافعية بعض الطلاب نحو الدراسة ، وانخفاض مستوى طموح الطلبة للدراسة ، والغياب عن قاعة المحاضرات والخوف من الامتحانات ، والرغبة في العمل أكثر من الدراسة . ويشير ذلك إلى الشعور الذي ينتاب الطلبة خلال ذهابهم إلى قسم المكتبات والمعلومات ، من عدم أهمية الدراسة أو الشهادة التي سيحصل عليها الطالب .

جدول رقم (٨) مدى رضا أفراد عينة الدراسة عن التخصص في المكتبات والمعلومات^(٤٢)

م	درجة الرضا عن التخصص	العدد	النسبة %
١	راضى جداً	١٢	٧
٢	راضى	٥٦	٣٢,٤
٣	غير محدد	١٥	٨,٦
٤	غير راضى	٦٥	٣٧,٦
٥	غير راضى جداً	٢٥	١٤,٤
	المجموع	١٧٣	١٠٠

للتعرف على "مدى رضا أفراد عينة الدراسة تجاه تخصص المكتبات والمعلومات" يوضح الجدول رقم (٨) أن نسبة ٥٢% من أفراد عينة الدراسة تشعر بعدم الرضا تجاه تخصص المكتبات والمعلومات (غير راضى بنسبة

د. مشيرة احمد صالح

٣٧,٦% وغير راضى جداً بنسبة ١٤,٤% ، في حين أن نسبة ٣٩,٤% من أفراد عينة الدراسة تشعر بالرضا تجاه تخصص المكتبات والمعلومات (راضى بنسبة ٣٢,٤% ، راضى جداً بنسبة ٧%) .

على الرغم من أن الرضا عن المستوى الدراسي قد يحدد شكل ومستقبل الطلاب وعلاقاتهم بالتخصص وسوق العمل ، إلا أن هذه النتائج تؤكد على وجود رضا عن التخصص الأكاديمي أعلى من الرضا عن المستوى الدراسي بنسبة ٣٩,٤% مقابل ٣٠,٧% على الترتيب وفقاً لما جاء في الجدولين رقم (٦) السابق ورقم (٨) .

جدول رقم (٩) أسباب عدم رضا أفراد عينة الدراسة عن التخصص في المكتبات والمعلومات (٤٣)

م	أسباب عدم الرضا عن التخصص	التكرار	النسبة %
١	لا يقدر المجتمع مهنة أخصائي المكتبات والمعلومات في حد ذاتها	٨١	٩٠
٢	لا تتيح مهنة أخصائي المكتبات والمعلومات فرص الترقى للوظائف العليا	٢٧	٣٠
٣	هذا التخصص روتيني في عمله ولا يوفر لى الدافع في تطوير ذاتي	٤٢	٤٦,٧
٤	صعوبة دراسة هذا التخصص وممارسته	٢٢	٢٤,٤
٥	لا أعرف عن التخصص الكصير فيما يتعلق بفرصه الوظيفية وإمكاناته المستقبلية	٢٣	٢٥,٥
٦	الحوافر المادية لمهنة أخصائي المكتبات والمعلومات غير مشجعة	١٦	١٧,٨
٧	عدم وجود مؤسسة مهنية للتخصص تهتم بشئون المهنة	٤٥	٥٠

ولقد تم توجيه سؤال لمن أجاب بـ "غير راضى ، غير راضى جداً" للتعرف على "أسباب عدم رضا أفراد عينة الدراسة تجاه تخصص المكتبات

الرضا المراسىء وإدارة الجودة الشاملة

والمعلومات" وقد تبين من الجدول رقم (٩) أن نسبة ٩٠% من أفراد عينة الدراسة يؤكدون على أن من أهم أسباب عدم الرضا عن التخصص هو شعورهم بأن المجتمع لا يقدر مهنة أخصائي المكتبات والمعلومات ؛ وقد يرجع ذلك إلى أن شريحة كبيرة من المجتمع على مختلف مستوياتهم الثقافية والاجتماعية لا زالت نظرتهم تجاه تخصص المكتبات والمعلومات نظرة دونية تحمل قدراً كبيراً من الازدراء والاستهزاء .

جدول رقم (١٠) درجة موافقة أفراد عينة الدراسة على نظرة المجتمع الإيجابية تجاه التخصص(٤٤)

م	درجة الموافقة	العدد	النسبة %
١	موافق جداً	٣	١,٧
٢	موافق	١٤	٨,١
٣	غير محدد	١٦	٩,٢
٤	غير موافق	٨٤	٤٨,٦
٥	غير موافق جداً	٥٦	٣٢,٤
	المجموع	١٧٣	١٠٠

وللتعرف على " درجة موافقة أفراد عينة الدراسة على نظرة المجتمع الايجابية تجاه تخصص المكتبات والمعلومات" يوضح الجدول رقم (١٠) أن غالبية أفراد عينة الدراسة بنسبة ٨١% يؤكدون على النظرة السلبية للمجتمع تجاه تخصص المكتبات والمعلومات (غير موافق ٤٨,٦% ، غير موافق جداً ٣٢,٤%) ، في حين أن نسبة ٩,٨% من أفراد عينة الدراسة تؤكد على النظرة الإيجابية للمجتمع تجاه تخصص المكتبات والمعلومات .

د. مشيرة أحمد صالح

جدول رقم (١١) أسباب النظرة غير الإيجابية للمجتمع تجاه التخصص من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة^(٤٥)

م	الأسباب	التكرار	النسبة %
١	نظرة المجتمع لتخصص المكتبات أنه عبارة عن ترتيب الكتب على الرفوف	١٣٢	٩٤,٣
٢	عدم توفر وظائف في سوق العمل في مجال المكتبات والمعلومات	٤٤	٣١,٤
٣	شعور أخصائي المكتبات والمعلومات بأنه أقل مكانة من غيره	٨٩	٦٣,٦
٤	ضعف مساهمة المكتبات بأخذ دورها في تعزيز مكانة المكتبات وبيان دورها	٥٣	٣٧,٨
٥	عصر تكنولوجيا المعلومات والبرمجيات قتلت التخصص	٣٧	٢٦,٤
٦	ضعف دافع القراءة لدى الأفراد في المجتمع	٦٨	٤٨,٦
٧	عدم معرفة المجتمع بالخدمات المعلوماتية التي يمكن أن تقدمها المكتبات	٥٥	٣٩,٣
٨	وسائل الاعلام لا تنظر بالتقدير لأخصائي المكتبات والمعلومات	٦٨	٤٨,٦

ولقد تم توجيه سؤال لمن أجاب بـ "غير موافق ، غير موافق جداً" للتعرف على "أسباب النظرة السلبية للمجتمع تجاه تخصص المكتبات والمعلومات من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة " وقد تبين من الجدول رقم (١١) أن أفراد عينة الدراسة ترجع النظرة السلبية للمجتمع تجاه تخصص المكتبات والمعلومات للعديد من الأسباب تأتي في مقدمتها نظرة المجتمع للتخصص على أنه عبارة عن ترتيب الكتب على الرفوف بنسبة ٩٤,٣% ، يليها شعور أخصائي المكتبات والمعلومات بأنه أقل مكانة من غيره مما أدى إلى عدم اقتناع المجتمع بالتخصص بنسبة ٦٣,٦% ؛ وقد يرجع ذلك إلى شعور أخصائي

المكتبات والمعلومات بأنه لا يتمتع بنفس المكانة الاجتماعية التي يتمتع بها الطبيب أو المهندس على سبيل المثال .

وحصل كل من ضعف دافع القراءة لدى الأفراد في المجتمع ، والصورة السلبية لإخصائي المكتبات والمعلومات في وسائل الاعلام على نسبة ٤٨,٦% ، يليها عدم معرفة المجتمع بالخدمات المعلوماتية التي يمكن أن تقدمها المكتبات بنسبة ٣٩,٣% ، يليها ضعف مساهمة المكتبات بأخذ دورها في تعزيز مكانة المكتبات وبيان دورها بنسبة ٣٧,٨% ، ثم عدم توافر وظائف في سوق العمل في مجال المكتبات والمعلومات بنسبة ٣١,٤% ، وأخيراً عصر تكنولوجيا المعلومات والبرمجيات قتلت التخصص بنسبة ٢٦,٤% . وتؤكد الباحثة أن جزء من النظرة السلبية للمجتمع تجاه التخصص ترجع إلى عدم تقدير اختصاصي المكتبات والمعلومات لأنفسهم وأنهم يفتقروا إلى احترام مهنتهم وأهميتها .

جدول رقم (١٢) درجة موافقة أفراد عينة الدراسة على الشعور بالولاء والانتماء للمهنة^(٤٦)

م	درجة الموافقة	العدد	النسبة %
١	موافق جداً	١٨	١٠,٤
٢	موافق	٥٥	٣١,٨
٣	غير محدد	٢٨	١٦,٢
٤	غير موافق	٥٢	٣٠
٥	غير موافق جداً	٢٠	١١,٦
	المجموع	١٧٣	١٠٠

للتعرف على " درجة موافقة أفراد عينة الدراسة على الشعور بالولاء والانتماء للمهنة والفخر بالانتماء إليها" يوضح الجدول رقم (١٢) أن نسبة ٤١,٦% من أفراد عينة الدراسة تشعر بضعف الولاء والانتماء للمهنة (غير موافق بنسبة ٣٠% وغير موافق جداً بنسبة ١١,٦%) وهي نسبة مقاربة للنتائج

د. مشيرة أحمد صالح

الواردة بالجدول رقم (٨) السابق وهي النسبة التي تشعر بعدم الرضا تجاه تخصص المكتبات والمعلومات (نسبة ٥٢% من أفراد عينة الدراسة) ، في حين أن نسبة ٤٢,٢% من أفراد عينة الدراسة تشعر بالولاء والانتماء للمهنة (موافق بنسبة ٣١,٨% ، موافق جداً بنسبة ١٠,٤%) وهي نسبة مقاربة أيضاً للنتائج الواردة بالجدول رقم (٨) السابق وهي النسبة التي تشعر بالرضا تجاه تخصص المكتبات والمعلومات (نسبة ٣٩,٤% من أفراد عينة الدراسة).

جدول رقم (١٣) درجة موافقة أفراد عينة الدراسة على تغيير مسمى القسم^(٤٧)

م	درجة الموافقة	العدد	النسبة %
١	موافق جداً	٦٥	٣٧,٦
٢	موافق	٤٩	٢٨,٣
٣	غير محدد	٣٠	١٧,٣
٤	غير موافق	٢٠	١١,٦
٥	غير موافق جداً	٩	٥,٢
	المجموع	١٧٣	١٠٠

وللتعرف على "مدى موافقة أفراد عينة الدراسة على وجود فرق بين تغيير مسمى القسم من (المكتبات والمعلومات) إلى (علم المعلومات)" يوضح الجدول رقم (١٣) أن غالبية أفراد عينة الدراسة بنسبة ٦٦% يوافقون على وجود فرق بين تغيير مسمى القسم من (المكتبات والمعلومات) إلى (علم المعلومات) ؛ وقد يرجع ذلك إلى رغبة أفراد عينة الدراسة لتغيير مسمى القسم وإخفاء علاقته بالمكتبات كمؤسسات ، وتغييره إلى مسمى يعكس طبيعة الاهتمام بالمعلومات وإدارتها . وفي المقابل نجد أن نسبة ١٦,٨% من أفراد عينة الدراسة لا يوافقون على وجود فرق بين تغيير مسمى القسم من (المكتبات والمعلومات) إلى (علم المعلومات) وتدعم هذه النسبة وجهة النظر التي تؤكد

على أن التغيير لا بد إلا يقتصر على المسمى فقط ولكن في محتوى المقررات الدراسية ، وأنه ليس من المهم المسمى بقدر ما يهم نوعية الخريجين الذين يقوم القسم بإعدادهم فنياً ومهنيًا . وتؤكد الباحثة أنه لا يزال البعض ينظر إلى المكتبات في شكلها التقليدي بعيداً عن المعلومات ، على الرغم من التطوير في البرامج الأكاديمية لعلوم المكتبات والمعلومات ، خاصة في مجال تقنيات المعلومات وتكنولوجيا الاتصالات .

٤. مدى الرضا عن أعضاء هيئة التدريس

جدول رقم (١٤) معرفة أفراد عينة الدراسة بأعضاء هيئة التدريس^(٤٨)

م	بيان	العدد	النسبة %
١	نعم	١٥٨	٩١,٣
٢	لا	١٥	٨,٧
	المجموع	١٧٣	١٠٠

وللتعرف على "مدى معرفة أفراد عينة الدراسة بأعضاء هيئة التدريس" يوضح الجدول رقم (١٤) أن غالبية أفراد عينة الدراسة بنسبة ٩١,٣% يؤكدون على معرفتهم بجميع أعضاء هيئة التدريس بالقسم ، في حين أن نسبة ٨,٧% من أفراد عينة الدراسة لا يعرفوا جميع أعضاء هيئة التدريس في القسم ؛ وقد يرجع ذلك لعدم قدرتهم على مواصلة الدراسة بانتظام بسبب غيابهم عن الدراسة لفترة طويلة لإنشغالهم بالعمل عن الدراسة أو لظروف عائلية .

جدول رقم (١٥) التقارب بين أفراد عينة الدراسة وأعضاء هيئة التدريس^(٤٩)

م	درجة الموافقة	العدد	النسبة %
١	نعم	٩٦	٥٥,٥
٢	لا	٧٧	٤٤,٥
	المجموع	١٧٣	١٠٠

وللتعرف على "درجة التقارب بين أفراد عينة الدراسة وأعضاء هيئة التدريس بالقسم" ، يوضح الجدول رقم (١٥) أن نسبة ٥٥,٥% من أفراد عينة الدراسة يشعرون بالتقارب بينهم وبين أعضاء هيئة التدريس بالقسم ؛ وقد يرجع ذلك من وجهة نظرهم للأسباب التالية : حرص أعضاء هيئة التدريس على علاقة المودة والاحترام بينهم وبين الطالب ، اهتمام وتقدير بعض أعضاء هيئة التدريس للطلبة المتفوقين مع مراعاة الطلبة الأقل تفوقاً ، تخصيص بعض أعضاء هيئة التدريس الوقت للحديث مع الطلبة وحل مشاكلهم ، تعويض بعض أعضاء هيئة التدريس للساعات الدراسية الضائعة ، وقدرة عضو هيئة التدريس على إدارة المحاضرة واستخدام أساليب تدريس تثير الاهتمام بالمحاضرة .

في حين أن نسبة (٤٤,٥%) من أفراد عينة الدراسة لا يشعرون بالتقارب بينهم وبين أعضاء هيئة التدريس بالقسم ؛ وقد يرجع ذلك من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة للأسباب التالية : غضب بعض أعضاء هيئة التدريس على الطلبة الذين يعارضونهم في الرأي ، اتباع طريقة التلقين في المحاضرة وعدم الاعتماد على الحوار والمناقشة ، وزيادة عدد الطلبة مما لا يساعد عضو هيئة التدريس على التعرف على الطلبة .

وتؤكد الباحثة أن بعض المقررات الدراسية التي قد تعتمد على الحفظ والتلقين قد تزيد الفجوة بين الأستاذ والطالب ؛ لأن ارتباط الطالب سيكون بالكتاب أكثر من الأستاذ ، في حين تقل الفجوة في المقررات الدراسية التي تعتمد على الفهم بشكل أساسي ، حيث يعتمد الطالب على الشرح والمناقشة مما يساعد على زيادة التقارب بين الأستاذ والطالب .

٥. مدى الرضا عن المقررات الدراسية

جدول رقم (١٦) المقررات الدراسية الأكثر تفضيلاً لدى أفراد عينة الدراسة (٥٠)

الرتبة	المقررات الدراسية	التكرار	النسبة %
١	التصنيف (١)	١٠٤	٦٠,١
٢	الفهرسة الوصفية (١)	٩٩	٥٧,٢
٣	الفهرسة الموضوعية	٧٩	٤٥,٦
٤	التكشيف والاستخلاص	٤١	٢٣,٧
٥	تحليل النظم	٢٦	١٥
٦	التدريب العملي الميداني	٢٢	١٢,٧
٧	المخطوط العربي	٢٠	١١,٦
٨	الفهرسة الوصفية (٢)	١٩	١١
٩	شبكات المعلومات وتكنولوجيا الاتصالات	١٨	١٠,٤
١٠	التصنيف (٢)	١٧	٩,٨
١١	مدخل إلى علم الوثائق	١٦	٩,٢
١٢	نصوص متخصصة باللغة الأجنبية	١٦	٩,٢
١٣	علم الأرشيف	١٦	٩,٢
١٤	قواعد البيانات	١٤	٨,١
١٥	النظم الآلية في المكتبات ومراكز المعلومات	١٣	٧,٥
١٦	الإنترنت وخدماتها في المكتبات ومراكز المعلومات	١٢	٧
١٧	علم الكتابة العربية	١٢	٧
١٨	مدخل إلى علوم المكتبات والمعلومات	١٠	٥,٨
١٩	مصادر المعلومات	١٠	٥,٨
٢٠	الوثائق الجارية	١٠	٥,٨
٢١	البليوجرافيا	٩	٥,٢
٢٢	إدارة المكتبات ومراكز المعلومات	٩	٥,٢

د. مشيرة أحمد صالح

٢٣	نظم استرجاع المعلومات	٩	٥,٢
٢٤	طرق البحث العلمي	٨	٤,٦
٢٥	الاتصال العلمي ومنظومة البليومتريقا	٨	٤,٦
٢٦	تاريخ الكتب والمكتبات	٧	٤
٢٧	تطبيقات البرمجيات في مجال المكتبات والمعلومات	٧	٤
٢٨	مؤسسات المعلومات النوعية	٦	٣,٥
٢٩	الوثائق العربية	٥	٣
٣٠	إدارة وتنمية المقتنيات	٤	٢,٣
٣١	الأرشيفات النوعية والمتخصصة	٤	٢,٣
٣٢	النظم الخبيرة	٣	١,٧
٣٣	الوثائق العثمانية والحديثة	٣	١,٧
٣٤	خدمات المكتبات والمعلومات	٢	١,١
٣٥	المكتبات الرقمية	٢	١,١
٣٦	النشر الحديث ومؤسساته	١	٠,٦
٣٧	مصادر المعلومات المتخصصة	١	٠,٦

للتعرف على " المقررات الدراسية الأكثر تفضيلاً لدى أفراد عينة الدراسة" يوضح الجدول رقم (١٦) أن نسبة ٦٠,١% ، ٥٧,٢% ، ٤٥,٦% على التوالي من أفراد عينة الدراسة يفضلون مقررات التصنيف (١) ، الفهرسة الوصفية (١) ، الفهرسة الموضوعية . وتشير هذه النتائج إلى الميل الواضح لأفراد عينة الدراسة للمقررات التي تتسم بالجانب العملي وتكسبهم المهارات الفنية في مجال المكتبات ، وفي المقابل نجد أن هناك مقررات دراسية سجلت نسبة تفضيل أقل من ١% مما يتطلب إعادة النظر في توصيف هذه المقررات وطرق تدريسها خاصة أنها مقررات أساسية في التخصص . كما يتضح من الجدول رقم (١٦) أن أفراد عينة الدراسة ذكروا (٣٧) مقرر من (٣٨) مقرر

الرضا الدراسي وإدارة الجودة الشاملة

متخصص يدرس في القسم ، بدون ذكر مقرر "مصادر التراث العربي والحضارة الإسلامية".

جدول رقم (١٧) المقررات الدراسية التي لا تفيد التخصص من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة^(٥١)

الرتبة	المقررات الدراسية	التكرار	النسبة %
١	لا يوجد	١٢٧	٧٣,٤
٢	نصوص متخصصة باللغة الأجنبية الأولى	٥٩	٣٤,١
٣	مدخل إلى علم الوثائق	١٨	١٠,٤
٤	الوثائق العثمانية والحديثة	١٥	٨,٧
٥	الأرشيفات النوعية والمتخصصة	١٠	٥,٨
٦	علم الكتابة العربية	٦	٣,٥
٧	الاتصال العلمي ومنظومة البليومتريفا	٦	٣,٥
٨	المخطوط العربي	٥	٣
٩	تطبيقات البرمجيات في مجال المكتبات والمعلومات	٥	٣
١٠	النكشيف والاستخلاص	٤	٢,٣
١١	تاريخ الكتب والمكتبات	٣	١,٧
١٢	تحليل النظم	١	٠,٦

للتعرف على "المقررات الدراسية التي لا تفيد التخصص من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة" يوضح الجدول رقم (١٧) أن غالبية أفراد عينة الدراسة بنسبة ٧٣,٤% يؤكدون على عدم وجود مقررات دراسية لا تفيد التخصص تدرس بالقسم . كما يتضح من الجدول رقم (١٧) أن نسبة ٣٤,١% من أفراد عينة الدراسة ترى أنه مقرر نصوص متخصصة باللغة الأجنبية الأولى ؛ وقد يرجع ذلك إلى ضعف مستوى الطلاب في اللغة الإنجليزية على الرغم من أنه

د. مشيرة أحمد صالح

من ضمن شروط القبول بالقسم أن تكون اللغة الأجنبية الأولى هي اللغة الإنجليزية ، وألا يقل مجموع اللغتين العربية والإنجليزية عن ٧٥% .
جدول رقم (١٨) مدى موافقة أفراد عينة الدراسة على كفاية مقررات تكنولوجيا المعلومات بالقسم (٥٢)

م	درجة الموافقة	العدد	النسبة %
١	موافق جداً	١٣	٧,٥
٢	موافق	٤٥	٢٦,١
٣	غير محدد	٢٣	١٣,٣
٤	غير موافق	٦٧	٣٨,٧
٥	غير موافق جداً	٢٥	١٤,٤
	المجموع	١٧٣	١٠٠

وللتعرف على "مدى موافقة أفراد عينة الدراسة على كفاية مقررات تكنولوجيا المعلومات التي تدرس بالقسم للإعداد المهني" يوضح الجدول رقم (١٨) أن غالبية أفراد عينة الدراسة بنسبة ٥٣,١% لا يوافقون على كفاية مقررات تكنولوجيا المعلومات التي تدرس بالقسم للإعداد المهني ، وذلك على الرغم من أن البرنامج الأكاديمي لقسم المكتبات والمعلومات بجامعة عين شمس يحتوي على (٩) مقررات في تكنولوجيا المعلومات ، وهي : النظم الآلية في المكتبات ومراكز المعلومات ، شبكات المعلومات وتكنولوجيا الاتصالات ، قواعد البيانات ، الإنترنت وخدماتها في المكتبات ومراكز المعلومات ، المكتبات الرقمية ، النظم الخبيرة ، تطبيقات البرمجيات في مجال المكتبات والمعلومات ، تحليل النظم .

وفي المقابل نجد أن نسبة ٣٣,٦% من أفراد عينة الدراسة يوافقون على كفاية مقررات تكنولوجيا المعلومات التي تدرس بالقسم للإعداد المهني .

الرضا المدرسي وإدارة الجودة الشاملة

جدول رقم (١٩) طرق التدريس المفضلة من جانب عينة الدراسة^(٥٣)

م	طريقة التدريس	العدد	النسبة المئوية
١	الشرح	٨٩	٥١,٤
٢	المناقشة	٨٣	٤٨
٣	عروض الطلاب	١٧	٩,٨
٤	التعلم الذاتي	١٠	٥,٨
٥	التكليفات	٥٣	٣٠,٦
٦	التقسيم إلى مجموعات	٤٤	٢٥,٤
٧	التدريب العملي	٩٣	٥٣,٧
٨	الزيارات الميدانية	٦٧	٣٨,٧

وللتعرف على " طرق التدريس المفضلة من جانب أفراد عينة الدراسة"، يوضح الجدول رقم (١٩) أن نسبة (٥٣,٧% ، ٥١,٤% ، ٤٨% ، ٣٨,٧%) (على التوالي) من أفراد عينة الدراسة يؤكدون على أن أفضل ثلاث طرق للتدريس هي التدريب العملي ، الشرح ، المناقشة ، والزيارات الميدانية . في حين أن التعليم الذاتي ، وعروض الطلاب حصلت على أقل نسبة (٥,٨% ، ٩,٨% على التوالي) تفضيل من جانب أفراد عينة الدراسة ، بل وينظرون إلى تلك الأساليب على أنها غير سارة وصعبة ومزعجة ومسببة للقلق والفرح ؛ وقد يرجع ذلك إلى ضعف الرغبة لدى أغلب الطلبة في الحصول على المعلومة والبحث عنها .

جدول رقم (٢٠) موافقة أفراد عينة الدراسة على توفير القسم للتدريبات العملية والميدانية للمقررات ذات الطابع التطبيقي^(٥٤)

م	بيان	العدد	النسبة %
١	نعم	٥١	٢٩,٥
٢	لا	١٢٢	٧٠,٥

د. مشيرة احمد صالح

المجموع	١٧٣	١٠٠
---------	-----	-----

وللتعرف على " درجة موافقة أفراد عينة الدراسة على مدى توفير القسم للتدريبات العملية والميدانية للمقررات ذات الطابع التطبيقي " ، يوضح الجدول رقم (٢٠) أن غالبية أفراد عينة الدراسة بنسبة ٧٠,٥% لا يوافقون على توفير القسم لتدريبات عملية وميدانية كافية للمقررات ذات الطابع التطبيقي . في حين أن نسبة ٢٩,٥% من أفراد عينة الدراسة يوافقون على توفير القسم لتدريبات عملية وميدانية كافية للمقررات ذات الطابع التطبيقي .

جدول رقم (٢١) المقتنيات بمكتبة الكلية ملائمة لمساندة المقررات الدراسية بالقسم^(٥٥)

م	بيان	العدد	النسبة %
١	نعم	٧٢	٤١,٦
٢	لا	١٠١	٥٨,٤
	المجموع	١٧٣	١٠٠

وللتعرف على "مدى ملائمة مقتنيات مكتبة الكلية لمساندة المقررات الدراسية بالقسم" يوضح الجدول رقم (٢١) أن نسبة ٤١,٦% من أفراد عينة الدراسة يوافقون على ملائمة ومساندة مقتنيات مكتبة الكلية للمقررات الدراسية بالقسم . في حين أن نسبة ٥٨,٤% من أفراد عينة الدراسة لا يوافقون على ملائمة ومساندة مقتنيات مكتبة الكلية للمقررات الدراسية بالقسم . كما تشير أفراد عينة الدراسة إلى أن هناك تمييز واضح من جانب العاملين بمكتبة الكلية في التعامل مع الطلاب ، وتلعب الاعتبارات الشخصية دوراً هاماً وأساسياً في هذا التمييز والتفرقة في التعامل في تقديم الخدمات . وقد يرجع ذلك إلى توظيف غير المتخصصين في مكتبة الكلية واسناد المهام الفنية لهم .

وتشير الباحثة أنه على الرغم من توفير مكتبة الكلية للمقتنيات المتخصصة في مجال المكتبات والمعلومات فهي قليلة لا تفي بالغرض المطلوب فالطلبة

بحاجة إلى مكاتب متخصصة داخل القسم كي تغطي احتياجاتهم في مراحل الدراسة المختلفة من الكتب الحديثة في المجال ومصادر المعلومات المرجعية العامة والخاصة وأدوات الضبط البليوجرافي لمساعدتهم في إنجاز البحوث العلمية والتكاليف المطلوبة مما يوفر عليهم الجهد والوقت والمال من أجل الحصول على المعلومة .

جدول رقم (٢٢) الإمكانيات التي يوفرها القسم لطلابه^(٥٦)

م	الإمكانيات	التكرار	النسبة %
١	معمل حاسب آلي	١٧٣	١٠٠
٢	معمل بليوجرافي	-	-
٣	تدريب عملي داخلي وخارجي	٧٥	٤٣,٣
٤	زيارات ميدانية ورحلات لمؤسسات متخصصة	٦٩	٣٩,٨
٥	دورات تدريبية على الاتجاهات الحديثة في التخصص	١٢	٧

وللتعرف على "الإمكانيات التي يوفرها القسم لأفراد عينة الدراسة" يوضح الجدول رقم (٢٢) أن نسبة ١٠٠% من أفراد عينة الدراسة يؤكدون على توفير القسم لمعمل حاسب آلي ، في حين أن نسبة ١٠٠% من أفراد عينة الدراسة يؤكدون على عدم توفير معمل بليوجرافي .

٦. مدى الرضا عن أساليب التقويم

جدول رقم (٢٣) مدى موضوعية أساليب التقويم التي تطبق على أفراد عينة الدراسة في القسم^(٥٧)

م	بيان	العدد	النسبة %
١	نعم	١٠٦	٦١,٣
٢	لا	٦٧	٣٨,٧
	المجموع	١٧٣	١٠٠

وللتعرف على "مدى موضوعية أساليب التقييم التي تطبق على أفراد عينة الدراسة في القسم" يوضح الجدول رقم (٢٣) أن نسبة ٦١,٣% من أفراد عينة الدراسة يوافقون على موضوعية أساليب التقييم المتبعة في القسم ، في حين أن نسبة ٣٨,٧% من أفراد عينة الدراسة لا يوافقون على موضوعية أساليب التقييم المتبعة في القسم على الرغم من تنوع أساليب التقييم من اختبارات دورية ونهائية وتكليفات ، وقد يرجع ذلك من وجهة نظرهم إلى صعوبة بعض الاختبارات وعدم وضوحها وكذلك التذمر من الاختبارات ذات الطابع المقالي . وترجع الباحثة هذه النتائج إلى أن بعض الطلبة يعانون من مشاكل نفسية وفي مقدمتها مشكلة الخجل الذي يسيطر على الطلاب مما يجعلهم لا يتمكنون من طرح أفكارهم أو مناقشة الأساتذة فيما يخص المادة العلمية أو أساليب التقييم وأسهم في هذا قلة أو عدم مشاركة الطلاب في المحاضرة وطرح الرأي . كما تؤكد الباحثة أنه لا بد من الاعتراف أن أساليب التقييم في مؤسسات التعليم بشكل عام وفي أقسام المكتبات والمعلومات بشكل خاص لا تقيس سوى مهام محدودة وضيقة وغياب الأساليب التي تفسح مجالاً أوسع للتفكير الإبداعي والناقد .

النتائج والتوصيات

أولاً : نتائج الدراسة

انتهت الدراسة إلى مجموعة من النتائج التي تجيب على التساؤلات التي طرحتها الباحثة في مقدمة الدراسة ، على الوجه التالي :

١. تعرفت أفراد عينة الدراسة بنسبة ٤٣,٣% على القسم من خلال الدليل الإرشادي للجامعة ، ونسبة ١٨,٤% من بعض خريجي القسم مما يشير إلى ضعف الدور التسويقي عن القسم من خلال القسم ذاته مما ساهم في قلة عدد المتقدمين للالتحاق بالقسم .

٢. التحق أفراد عينة الدراسة بنسبة ١٨% بالقسم بناءً على الرغبة الشخصية .
٣. هناك العديد من العوامل التي ساعدت على عدم اقبال الطلاب على التسجيل في تخصص المكتبات والمعلومات ومنها: ضعف التسويق للتخصص ، عدم وجود معلومات دقيقة عن التخصص ، بالإضافة لعوامل أخرى ، مثل الأسرة والأصدقاء ، والاعلام والصحافة التي يمكن أيضا أن تكون أحد مصادر المعلومات المستخدمة في تكوين الآراء حول هذا التخصص .
٤. يشعر الطلبة (أفراد عينة الدراسة) بعدم الرضا الدراسي تجاه الالتحاق بقسم المكتبات والمعلومات بنسبة ٦٠% .
٥. تتنوع الأسباب التي تدفع أفراد عينة الدراسة لعدم الرضا الدراسي تجاه الالتحاق بالقسم والتي من أهمها صعوبة المقررات الدراسية بنسبة ٤٠,٥% ، بالإضافة إلى اتسام بعض المقررات الدراسية بالرتابة وعدم التجديد والتطوير بنسبة ٣٩,٣% .
٦. يشعر الطلبة (أفراد عينة الدراسة) بعدم الرضا تجاه تخصص المكتبات والمعلومات بنسبة ٥٢% .
٧. رضا الطلاب عن التخصص الأكاديمي أعلى من الرضا عن المستوي الدراسي بنسبة ٣٩,٤% مقابل ٣٠,٧% على الترتيب .
٨. تتنوع الأسباب التي تدفع أفراد عينة الدراسة لعدم الرضا تجاه تخصص المكتبات والمعلومات والتي من أهمها شعورهم بأن المجتمع لا يقدر مهنة أخصائي المكتبات والمعلومات ، ونظرتهم للتخصص نظرة دونية تحمل قدراً كبيراً من الازدراء والاستهزاء بنسبة ٤٦,٩% .

٩. يشعر أفراد عينة الدراسة بنسبة ٨١% بالنظرة السلبية للمجتمع تجاه تخصص المكتبات والمعلومات .

١٠. يميل غالبية أفراد عينة الدراسة بنسبة ٦٦% لتغيير مسمى القسم من (المكتبات والمعلومات) إلى (علم المعلومات) ؛ وقد يرجع ذلك إلى رغبتهم لتغيير مسمى القسم وإخفاء علاقته بالمكتبات كمؤسسات ، وتغييره إلى مسمى يعكس طبيعة الاهتمام بالمعلومات وإدارتها .

١١. يشعر الطلبة (أفراد عينة الدراسة) بالتقارب بينهم وبين أعضاء هيئة التدريس بالقسم بنسبة ٥٥,٥% .

١٢. يفضل أفراد عينة الدراسة بنسبة ٦٠,١% ، ٥٧,٢% ، ٤٥,٦% على التوالي المقررات الدراسية التالية : التصنيف (١) ، الفهرسة الوصفية (١) ، الفهرسة الموضوعية وتشير هذه النتائج إلى الميل الواضح لأفراد عينة الدراسة للمقررات التي تتسم بالجانب العملي وتكسبهم المهارات الفنية في مجال المكتبات.

١٣. لا يوافق غالبية أفراد عينة الدراسة بنسبة ٧٠,٥% على توفير القسم لتدريبات عملية وميدانية كافية للمقررات ذات الطابع التطبيقي .

١٤. لا يوافق غالبية أفراد عينة الدراسة بنسبة ٥٨,٤% على ملائمة ومساندة مقتنيات مكتبة الكلية للمقررات الدراسية بالقسم .

١٥. يوافق غالبية أفراد عينة الدراسة بنسبة ٦١,٣% على موضوعية أساليب التقييم المتبعة في القسم .

ثانيا : توصيات الدراسة

١. ضرورة اهتمام قسم المكتبات والمعلومات بجامعة عين شمس بتوعية الطلاب حول ماهية التخصص التي تتكامل فيه الدراسة النظرية

بالتدريب العملي من ناحية ، وكذلك التكامل بين حقل المكتبات وحقل المعلومات من ناحية أخرى بشكل يساعد على زيادة الرضا الدراسي والتخصصي لدى الطلاب .

٢. ضرورة أن يبذل القسم جهود جادة لتوعية الطلاب بماهية الفرص الوظيفية المتاحة لهم بعد التخرج ، وكذلك تنسيق سيمينارات مفتوحة يتم فيها دعوة المديرين والموظفين من مؤسسات سوق العمل للحديث حول الفرص الوظيفية لخريجي التخصص ، وعرض قصص نجاح مختارة لخريجي التخصص لتدعيم النظرة الإيجابية تجاه القسم والتخصص .
٣. أهمية مراجعة الخطة الدراسية لقسم المكتبات والمعلومات ومقارنتها بغيرها من الخطط على المستوي المحلي والأقليمي والدولي . ولعله من المفيد الاستفادة من التغذية المرتدة للخريجين القدامى ومقترحاتهم للتعديل بعد خوض التجربة العملية ، وكذلك أخذ مقترحات سوق العمل لتظل الخطة ديناميكية تواكب المستجدات مما ينعكس بالإيجاب على القسم والطلاب وسوق العمل .

* مصادر الدراسة

١. ثناء إبراهيم موسى فرحات . إدارة المكتبات ومراكز المعلومات من منظور حديث . - القاهرة : الدار المصرية اللبنانية ، ٢٠١١ . ص ١٦٩
٢. المرجع السابق . ص ١٨٠
٣. راشد بن محمد الحمالي . إدارة الجودة الشاملة في المكتبات ومراكز المعلومات دراسة استطلاعية على مكتبات جامعة الملك سعود . - مجلة المكتبات والمعلومات العربية . - س ٢٣ ، ع ١ (يناير ٢٠٠٣) . - ص ٩ ، ١١ -

٤. محمد فتحي عبد الهادي . الإنتاج الفكري العربي في مجال المكتبات والمعلومات ١٩٩٧-٢٠٠٠ . - الرياض : مكتبة الملك فهد الوطنية ، ٢٠٠٣ . - ٧٢٨ ص .
٥. عزة فاروق جوهرى . "الرضا الدراسي تجاه تخصص المكتبات والمعلومات : دراسة حالة لقسم علم المعلومات بجامعة الملك عبد العزيز - شطر الطالبات" . - أعلم . - ٨٤ (أبريل ٢٠١١) . - ص ص ١٩٦-٢٤٩
٦. آمال طه محمد ، سهير عبد الباسط عيد. "اتجاهات الطلاب نحو الدراسة بقسم المكتبات والتوثيق بكلية الآداب - جامعة بنى سويف : دراسة وصفية تحليلية" . - دراسات عربية في المكتبات وعلم المعلومات . - مج ١٣ ، ٢٤ (مايو ٢٠٠٨) . - ص ص ٦٠-١٢٤
٧. وهيبه غرارمى سعدي . "السمات الأكاديمية لطلبة علم المكتبات بالجزائر : مؤشر فعال لتقييم التكوين" . - العربية ٣٠٠٠ . - س ١٨ ، ١٤ (أبريل ٢٠٠٨) . - ص ص ٨٣-١٠٣
٨. محمد فتحي عبد الهادي . "البحث عن الاعتماد والجودة للأقسام الأكاديمية للمكتبات والمعلومات" . - ورقة عمل مقدمة لندوة أخصائي المكتبات والمعلومات . - جامعة أم القرى : مكة المكرمة ، ٢٠٠٧ .
٩. علاء عبد الستار مغاورى . "الرضا الدراسي لدى طلاب أقسام المكتبات والمعلومات : دراسة لقسم المكتبات والوثائق والمعلومات بجامعة المنيا" . - مجلة المكتبات والمعلومات العربية . - س ٢٤ ، ١٤ (يناير ٢٠٠٤) . ص ص ٤٩-٧٢
١٠. ربحى مصطفى عليان . "السمات الأكاديمية والاجتماعية والاقتصادية لطلبة تخصص المكتبات وعلم المعلومات في الجامعات الأردنية ودواع التحاقهم بالتخصص" . - العربية ٣٠٠٠ . - ع ٣ ، ٤ (٢٠٠٢) .

11. AL-Tarawneh, Hussien Ahmed. "The Implementation of total quality management (TQM) on the higher educational sector in Jordan" .- International Journal of Industrial Marketing.- V.1 , N.1 (2011) .- PP.1-10
12. Venkatraman, S.. "A Framework for Implementing TQM in Higher Education Programs" .- Quality Assurance in Education .- V.15 , N.1(2007) .- PP.92-112
13. Budgol, Mark. "The Implementation of the TQM in Poland" .- The TQM Magazine (2005) .- V.17 , N.2
14. Sakthivel, P.B. & G. Rajendran . "The TQM Implementation and Students Satisfaction of Academic Performance" .- The TQM Magazine .- V.17 , N.6 (2005) .- PP.573-589
15. Lagrosen, Stefan (et al.) . "Examination of the Dimensions of Quality Higher in Education" .- Quality Assurance in Education .- V.12, N.2 (2004) .- PP.61-69
16. Paul, Frise . "Quality Management as a Systematic Management Philosophy for Use in Nonprofit Organizations .- PHD Thesis .- U.S.A. Capella University .- 2004
17. S, Sangeeta & Banwet S. "Management of internal service quality : application of the SWEVQUAL battery to internal service quality" .- Managing Service Quality .- V.12 , N.5 (2004) .- PP.278-291
18. Kerr, Hassan. "The Relationship between total quality management practices and organizational performance in service organizations" .- The TQM Magazine.- V.15 , N.4 (2003) .- PP.286-291
19. Lewis, Smith . "Total Quality in Higher Education" .- Educational Management .- V.36 , N.14 (2003) .- PP.237-250
20. Zachry, B & B. Kleen. "Measuring student satisfaction with instructional technology in accounting information systems classrooms" .- Journal of Marketing .- V.70, N.3 (2003) .- PP.31-46
21. Kleen, B & W. Shell . "SERVQUAL – based measurement of student satisfaction with classroom instructional technologies" .- ERIC, ED171090 .- 2001 .
22. Zakuan, Norhayati (et al.) . "Critical Success Factors of Total Quality Management Implementation in Higher Education Institution : A Review" .- International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences .- V.2 , N.12 (December 2012) .- P.21
23. Bucket, Nina & Maureen Brookes . "Quality Management Practice in Higher Education – What Quality are We Actually Enhancing ?" .-

Journal of Hospital , Leisure , Sport and Tourism Education .- V.7 , N.1
(2008) .- P.40

24. Ibid .- PP.41-42

٢٥. الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد - جمهورية مصر العربية .
النشأة والتأسيس .- [الدخول في ٢٥/٧/٢٠١٣م] .- متاح في :

<http://www.naqaae.eg/about-naqaae/naqaae-establish.html>

٢٦. الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد - جمهورية مصر العربية .
مفهوم ومبادئ ضمان جودة التعليم والاعتماد .- [الدخول في ٢٥/٧/٢٠١٣م]

-. متاح في : [http://www.naqaae.eg/about-naqaae/concept-](http://www.naqaae.eg/about-naqaae/concept-quality-accreditation.html)
[quality-accreditation.html](http://www.naqaae.eg/about-naqaae/concept-quality-accreditation.html)

27. Tummala, V.M. Rao & C.L. Tang . "Strategic Quality Management
Malcolm Baldrige and European Quality Awards and ISO 9000
Certification Core Concepts and Comparative Analysis" .- International
Journal of Quality & Reliability Management .- V.13, N.4 (1996) .-
PP.19-22

٢٨. ثناء إبراهيم موسى فرحات . إدارة المكتبات ومراكز المعلومات من
منظور حديث .- مرجع سابق .- ص ١٨٧

٢٩. شرف إبراهيم الهادي . إدارة تغيير مؤسسات التعليم العالي العربي نحو
جودة النوعية وتميز الأداء .- المجلة العربية لضمان جودة التعليم العالي .-
١١٤ (٢٠١٣) .- ص ص ٢٦٦-٢٦٧

٣٠. المرجع السابق .- ص ٢٦٤

٣١. المرجع السابق .- ص ص ٢٦٤-٢٦٥

32. Tummala, V.M. Rao & C.L. Tang. "Strategic Quality
Management Malcolm Baldrige and European Quality Awards
and ISO 9000 Certification Core Concepts and Comparative
Analysis" .- op.cit .- PP.22-23

٣٣. المصدر : السؤال رقم (١) في الاستبيان .

٣٤. المصدر : السؤال رقم (٢) في الاستبيان .
٣٥. عزة فاروق جوهرى بعنوان "الرضا الدراسي تجاه تخصص المكتبات والمعلومات : دراسة حالة لقسم علم المعلومات بجامعة الملك عبد العزيز - شطر الطالبات" . - مرجع سابق . - ص ١٩٧ .
٣٦. المصدر : السؤال رقم (٣) في الاستبيان .
٣٧. المصدر : السؤال رقم (٤) في الاستبيان .
٣٨. عزة فاروق جوهرى بعنوان "الرضا الدراسي تجاه تخصص المكتبات والمعلومات : دراسة حالة لقسم علم المعلومات بجامعة الملك عبد العزيز - شطر الطالبات" . - مرجع سابق . - ص ١٩٧-١٩٨
٣٩. المصدر : السؤال رقم (٥) في الاستبيان .
٤٠. المصدر : السؤال رقم (٦) في الاستبيان .
٤١. المصدر : السؤال رقم (٧) في الاستبيان .
٤٢. المصدر : السؤال رقم (٨) في الاستبيان .
٤٣. المصدر : السؤال رقم (٩) في الاستبيان .
٤٤. المصدر : السؤال رقم (١٠) في الاستبيان .
٤٥. المصدر : السؤال رقم (١١) في الاستبيان .
٤٦. المصدر : السؤال رقم (١٢) في الاستبيان .
٤٧. المصدر : السؤال رقم (١٣) في الاستبيان .
٤٨. المصدر : السؤال رقم (١٤) في الاستبيان .
٤٩. المصدر : السؤال رقم (١٥) في الاستبيان .
٥٠. المصدر : السؤال رقم (١٦) في الاستبيان .
٥١. المصدر : السؤال رقم (١٧) في الاستبيان .
٥٢. المصدر : السؤال رقم (١٨) في الاستبيان .

- ٥٣. المصدر : السؤال رقم (١٩) في الاستبيان .
- ٥٤. المصدر : السؤال رقم (٢٠) في الاستبيان .
- ٥٥. المصدر : السؤال رقم (٢١) في الاستبيان .
- ٥٦. المصدر : السؤال رقم (٢٢) في الاستبيان .
- ٥٧. المصدر : السؤال رقم (٢٣) في الاستبيان .

ملحق رقم (1)

الاستبيان

القسم الأول : المعلومات العامة :

١. النوع :

أ. ذكر ()

ب. أنثى ()

٢. القسم الدراسي في الثانوية العامة :

أ. العلمي ()

ب. الأدبي ()

القسم الثاني : الالتحاق بالقسم :

٣. كيف عرفت بقسم المكتبات والمعلومات ؟

• من الدليل الإرشادي للجامعة ()

• من الدليل الإرشادي للقسم ()

• من بعض خريجي القسم ()

• أخرى ، يرجى ذكرها

٤. كيف التحقت بالقسم ؟

• برغبتي الشخصية ()

• بنصيحة الآخرين (الأهل والأصدقاء) ()

• القسم الوحيد الذي يقبل معدلي ()

• لتعثرى في قسم آخر ()

• أخرى ، يرجى ذكرها

٥. ما هي أسباب التحاقك بالقسم ؟ (يمكن اختيار أكثر من بديل)

• الحصول على مؤهل جامعي ()

• ضمان الحصول على فرصة عمل ()

• بيئة العمل في مجال المكتبات والمعلومات مريحة ()

• وجود أحد أفراد الأسرة في نفس التخصص ()

• حب التعامل مع مصادر المعلومات ()

• استخدام تكنولوجيا المعلومات المتاحة بالتخصص ()

• حب العمل في مجال الخدمة المعلوماتية ()

- لأن القسم يقبل معدلي ولا بديل غيره ()
- حب القراءة ومصادرها والخدمة في إطارها ()
- الالتحاق بقسم يتسم بالسهولة في دراسته ()
- توافر البعثات التي تمنحها الحكومة لهذا التخصص ()
- رفع معدلي ثم التحويل لقسم آخر أو كلية أخرى ()
- أسباب أخرى تذكر.....

القسم الثالث : الرضا عن القسم والتخصص :

٦. هل حقق التحاقك بقسم المكتبات والمعلومات الرضا الدراسي لك ؟
أ. موافق جداً () ب. موافق () ج. غير محدد

()

د. غير موافق () هـ. غير موافق جداً ()
وفي حالة الإجابة بغير موافق أو غير موافق جداً ، الرجاء الانتقال إلى السؤال رقم (٧) ، أما في حالة الإجابة بموافق أو موافق جداً الرجاء الانتقال إلى السؤال رقم (٨) .

٧. ما هي أسباب عدم الرضا الدراسي تجاه التحاقك بالقسم ؟ (يمكن اختيار أكثر من بديل)

- لا يعرف القسم بنفسه ولا إمكانياته وفرصه الوظيفية .
 - ليس للقسم أنشطة تبرز دوره في الكلية .
 - للقسم سمعة غير مرضية بالكلية .
 - مقررات القسم تتسم بالرتابة وعدم التجديد والتطوير
 - هناك صعوبة في المقررات الدراسية
 - أسباب أخرى (يرجى ذكرها)
٨. هل تشعر بالرضا عن تخصصك في مهنة المكتبات والمعلومات ؟
أ. موافق جداً () ب. موافق () ج. غير محدد

()

د. غير موافق () هـ. غير موافق جداً ()
وفي حالة الإجابة بغير موافق أو غير موافق جداً ، الرجاء الانتقال إلى السؤال رقم (٩) ، أما في حالة الإجابة بموافق أو موافق جداً الرجاء الانتقال إلى السؤال رقم (١٠) .

٩. ما هي أسباب عدم الرضا تجاه التحاقك بالتخصص ؟ (يمكن اختيار أكثر من بديل)

- لا يقدر المجتمع مهنة أخصائي المكتبات والمعلومات في حد ذاتها
()
 - لا تتيح مهنة أخصائي المكتبات والمعلومات فرص الترقى للوظائف العليا
()
 - هذا التخصص روتيني في عمله ولا يوفر لى الدافع في تطوير ذاتي
()
 - صعوبة دراسة هذا التخصص وممارسته
()
 - لا أعرف عن التخصص الكثير فيما يتعلق بفرصة الوظيفة وإمكانياته المستقبلية
()
 - الحوافز المادية لمهنة أخصائي المكتبات والمعلومات غير مشجعة
()
 - عدم وجود مؤسسة مهنية للتخصص تهتم بشئون المهنة
()
١٠. هل ترى أن نظرة المجتمع إيجابية تجاه تخصص المكتبات والمعلومات ؟
أ. موافق جداً () ب. موافق () ج. غير محدد ()
د. غير موافق () هـ. غير موافق جداً ()
- وفي حالة الإجابة بغير موافق أو غير موافق جداً ، الرجاء الانتقال إلى السؤال رقم (١١) ، أما في حالة الإجابة بموافق أو موافق جداً الرجاء الانتقال إلى السؤال رقم (١٢) .
١١. ما هي أسباب النظرة السلبية للمجتمع تجاه تخصص المكتبات والمعلومات من وجهة نظرك ؟ (يمكن اختيار أكثر من بديل)
- نظرة المجتمع لتخصص المكتبات أنه عبارة عن ترتيب الكتب على الرفوف
 - عدم توفر وظائف في سوق العمل في مجال المكتبات والمعلومات
 - شعور اخصائي المكتبات والمعلومات بأنه أقل مكانة من غيره
 - ضعف مساهمة المكتبات بأخذ دورها في تعزيز مكانة المكتبات وبيان دورها
 - عصر تكنولوجيا المعلومات والبرمجيات قتلت التخصص
 - ضعف دافع القراءة لدى الأفراد في المجتمع
 - عدم معرفة المجتمع بالخدمات المعلوماتية التي يمكن أن تقدمها المكتبات
 - وسائل الاعلام لا تنظر بالتقدير لأخصائي المكتبات والمعلومات

• أسباب أخرى تذكر.....

١٢. هل لديك شعور بالولاء والانتماء للمهنة والفخر بالانتماء إليها ؟

أ. موافق جداً () ب. موافق () ج. غير محدد ()

د. غير موافق () هـ. غير موافق جداً ()

١٣. هل تجد فرق بين تغيير القسم من (المكتبات والمعلومات) إلى (علم المعلومات) ؟

أ. موافق جداً () ب. موافق () ج. غير محدد ()

د. غير موافق () هـ. غير موافق جداً ()

إذا كانت الإجابة غير موافق أو غير موافق جداً فما هو الفرق من وجهة نظرك ؟

.....
.....
.....

القسم الرابع : الرضا عن أعضاء هيئة التدريس :

١٤. هل تعرف جميع أعضاء هيئة التدريس بالقسم ؟

نعم () لا ()

١٥. هل تشعر بالتقارب بينك وبين أعضاء هيئة التدريس بالقسم ؟

أ. موافق جداً () ب. موافق () ج. غير محدد ()

د. غير موافق () هـ. غير موافق جداً ()

إذا كانت الإجابة غير موافق أو غير موافق جداً ، فما هي الأسباب من وجهة نظرك ؟

.....
.....
.....

القسم الخامس : الرضا عن المقررات الدراسية :

١٦. من خلال دراستك بالقسم حدد المواد الدراسية المفضلة لديك (بالترتيب وفقاً للأولوية)

.....
.....

١٧. ما المواد الدراسية التي ترى أنها لا تفيد التخصص ؟

.....

 ١٨. هل ترى كفاية مقررات تكنولوجيا المعلومات التي تدرس بالقسم لإعدادك المهني؟

- أ. موافق جداً () ب. موافق () ج. غير محدد ()
 د. غير موافق () هـ. غير موافق جداً ()

١٩. أى الطرق التدريسية التالية يستخدمها أعضاء هيئة التدريس وتفضلها؟ (يمكن اختيار أكثر من بديل)

- الشرح والمعادلة () المناقشة ()
 عروض الطلاب () التعلم الذاتي ()
 التكاليف () التقسيم إلى مجموعات ()

أخرى ، تذكر.....

٢٠. هل يوفر القسم تدريبات عملية كافية للمقررات ذات الطابع التطبيقي؟

- أ. موافق جداً () ب. موافق () ج. غير محدد ()
 د. غير موافق () هـ. غير موافق جداً ()

٢١. هل المقننات بمكتبة الجامعة ملائمة لمساندة المقررات الدراسية بالقسم؟

- أ. موافق جداً () ب. موافق () ج. غير محدد ()
 د. غير موافق () هـ. غير موافق جداً ()

٢٢. ما الإمكانيات التي يوفرها القسم لطلابه؟ (يمكن اختيار أكثر من بديل)

- معمل حاسب آلي ()
- معمل ببليوجرافي ()
- تدريب عملي داخلي وخارجي ()
- زيارات ميدانية ورحلات لمؤسسات متخصصة ()
- دورات تدريبية على الاتجاهات الحديثة في التخصص ()

القسم السادس : الرضا عن أساليب التقييم :

٢٣. هل تجد موضوعية في أساليب التقييم التي تطبق عليك في القسم؟

- أ. موافق جداً () ب. موافق () ج. غير محدد ()
 د. غير موافق () هـ. غير موافق جداً ()