اتجاهات الطلاب نحو البرامج التعليمية في كليات الإعلام وأقسامه وعلاقتها بمتطلبات الجودة الشاملة

دراسة ميدانية على الجامعات السعودية

إعداد

الدكتور / محمد بن سليمان الصبيحي

الأستاذ في قسم الإعلام المتخصص

بكلية الإعلام والاتصال بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية

منشور في مجلة بحوث العلاقات العامة الشرق الأوسط

العدد الثامن عشر، السنة السادسة (يناير، فبراير، مارس ٢٠١٨م)

الفهرس

- ملخص الدراسة ٢٦٤
- أولًا : مدخل لموضوع الدراسة وأهميته ٢٧٠
- ثانيًا : الدراسات السابقة ٢٧٣
  - المحور الأول: الدراسات التقويمية لبرامج كليات وأقسام الإعلام وفقًا لطبيعتها المهنية ٢٧٣
  - المحور الثاني: الدراسات التقويمية لبرامج كليات وأقسام الإعلام في ضوء متطلبات الجودة الشاملة ٢٨٣
- التعليق على الدراسات السابقة ٢٩٥
- ثالثًا : مشكلة الدراسة ٢٩٧
- رابعًا : أهداف الدراسة ٢٩٨
- خامسًا : تساؤلات الدراسة وفروضها ٢٩٩
  - تساؤلات الدراسة ٢٩٩
  - فروض الدراسة ٣٠٠
- سادسا : المدخل النظري للدراسة ٣٠٢
  - نموذج جودة الخدمة ٣٠٢
  - نموذج الأداء الفعلي ٣٠٤
  - نموذج أداء التعليم العالي ٣٠٥
- سابعاً : الدراسة الميدانية ٣٠٧
- الإجراءات المنهجية للدراسة ٣٠٧
  - نوع الدراسة ومنهجها ٣٠٧
  - مجتمع الدراسة وعينتها ٣٠٧
  - أداة جمع البيانات ٣٠٨
  - الصدق ٣٠٩
  - الثبات ٣١١

- نتائج الدراسة ٣١٣
  - ١ - السمات الديمغرافية لعينة الدراسة ٣١٣
  - ٢ - درجة رضى الدارسين في كليات الإعلام وأقسامه في الجامعات السعودية عن جودة الخدمات التعليمية ٣١٥
  - ٣ - توافق تأهيل أعضاء هيئة التدريس في كليات الإعلام وأقسامه بالجامعات السعودية مع معايير الجودة ٣١٧
  - ٤ - ملاءمة أساليب التدريس والتعلم في كليات الإعلام وأقسامه بالجامعات السعودية لمعايير الجودة ٣٢٠
  - ٥ - مواكبة المناهج الدراسية في كليات الإعلام وأقسامه بالجامعات السعودية لمعايير الجودة ٣٢٣
  - ٦ - أساليب التقييم في كليات الإعلام وأقسامه بالجامعات السعودية لتحسين الجودة ٣٢٦
  - ٧ - تلبية الكتب والمراجع الدراسية بكليات الإعلام وأقسامه بالجامعات السعودية لمعايير الجودة ٣٢٨
  - ٨ - تلبية البرامج الدراسية في كليات الإعلام وأقسامه بالجامعات السعودية لاحتياجات سوق العمل ٣٣١
  - ٩ - مواكبة البرامج الدراسية في كليات الإعلام وأقسامه بالجامعات السعودية للنمو والتطور السريع في صناعة الإعلام وتكنولوجيا الاتصال ٣٣٣
  - ١٠ - جودة قاعات التدريس في كليات الإعلام وأقسامه بالجامعات السعودية ٣٣٥
  - ١١ - جودة المعامل والأستديوهات في كليات الإعلام وأقسامه بالجامعات السعودية ٣٣٧
- اختبار فروض الدراسة ٣٣٩
- ثامنًا : تفسير النتائج ومناقشتها ٣٥٣
- توصيات الدراسة ٣٦٢
- مراجع الدراسة ٣٦٤

❋❋❋

اتجاهات الطلاب نحو البرامج التعليمية في كليات الإعلام وأقسامه وعلاقتها بمتطلبات الجودة الشاملة

(دراسة ميدانية على الجامعات السعودية)

إعداد

د. محمد بن سليمان الصبيحي(*)

■ **ملخص الدراسة:**

سعت الدراسة إلى التعرف على اتجاهات طلاب وطالبات كليات الإعلام وأقسامه في الجامعات السعودية، نحو جودة الخدمات التعليمية لبرامج تعليم الإعلام، ودرجة رضاهم عنها. وقد وظف الباحث المنهج الكمي في دراسته، واستخدم أداة الاستبانة في جمع معلوماته، على عينة من الطلاب والطالبات اعتمد في الوصول إليها على أسلوب العينة الحصصية لكل قسم علمي، وبلغ عدد أفراد العينة الذين أجابوا عن تساؤلات الدراسة (٨٧٧) مفردة، وانتهت الدراسة إلى النتائج الآتية:

١ - طور الباحث نموذجًا لقياس الأداء الفعلي لبرامج تدريس الإعلام في المرحلة الجامعية مكونًا من تسعة أبعاد رئيسة هي: (أعضاء هيئة التدريس، وأساليب التدريس والتعلم، والمناهج الدراسية، وأساليب التقييم، والكتب والمراجع الدراسية، واحتياجات سوق العمل، ومواكبة تطور صناعة الإعلام، وقاعات التدريس، والمعامل والأستديوهات) تم التعبير عنها بمؤشرات بلغ مجموعها (٥٧) مؤشرًا، اعتمد الباحث

(*) الأستاذ في كلية الإعلام والاتصال بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية في المملكة العربية السعودية.

في بنائـه على منهجيات مدخل جودة الخدمة ونماذجه، ومعايير الجودة الشاملة، وقد أظهرت الاختبارات الإحصائية لهذا المقياس درجة عالية في مصداقيته وثباته، تؤكد صلاحيته لقياس جودة الخدمات التعليمية في أقسام الإعلام.

٢ - تشـير النتيجة الكلية إلى مسـتوى رضى طلاب وطالبات كليات الإعلام وأقسـامه في الجامعـات السـعودية إلى أنَّهـم راضون بدرجة متوسـطة عن مسـتوى الخدمات التعليمية التي يتلقونها أثناء دراسـتهم بمتوسـط مقـداره (٢,٦٦)، بينما جاء توافر أعضاء هيئة التدريس على المهارات التدريسـية المحققـة لمعاييـر الجـودة بالمرتبـة الأولـى مقارنـة بأبعاد المقيـاس بمتوسـط مقـداره (٢,٩٦)، وجـاء في المرتبـة الثانية ملائمة أسـاليب التدريس والتعلم لمعايير الجودة بمتوسـط مقداره (٢,٧٥)، وفي المرتبة الثالثة مواكبة المناهج الدراسـية في كليات وأقسـام الإعلام السعودية لمعايير الجودة بمتوسط مقداره (٢,٧٤)، وتوالت بقية أبعاد المقياس بنسـب متقاربة، عدا جودة المعامل والأستديوهات الذي جاء في نهاية القائمة، معبرًا عن رضى منخفض عن جودته مقارنة ببقية الأبعاد بمتوسط مقداره (٢,٢٦).

٣ - كشـفت الدراسـة عن وجود تباين في آراء الطلاب والطالبات في تقييمهم لجـودة الخدمـات التعليميـة ودرجة رضاهـم عنها، في أبعـاد المقياس التسـعة تعود لاختلاف النوع، والجامعـة، والتخصص؛ إذ قيم الطلاب جـودة الخدمـات التعليمية المقدمـة بدرجة أعلى مـن الطالبات، وقيم طلاب وطالبات جامعة الملك سـعود الخدمات التعليمية المقدمة لهم

بدرجة أعلى من باقي الجامعات، كما رأى الطلاب والطالبات أن مسار الصحافة والنشر الإلكتروني أكثر جودة في الخدمات التعليمية المقدمة لهم فيه مقارنة بالتخصصات الأخرى، وتشير هذه التباينات إلى اختلاف في نوع الخدمات التعليمية المقدمة، والبيئات التعليمية لكل جامعة، واحتياجات التأهيل لكل تخصص، ودرجة التقدم في تطبيق معايير الجودة.

❋❋❋

The attitudes of Saudi Students toward the Educational Programs of Colleges and Departments of Media and Mass Communication of Saudi Universities and their Relationship to the Requirements of the Comprehensive Quality

Mohammed Alsubihi1

Abstract

This study seeks to identify the attitudes of the students (males and females) of colleges and departments of media and mass communication of Saudi universities towards the quality of the educational services of the media education programs and the degree of their satisfaction of them. The researcher used the quantitative approach in his study and used the questionnaire to collect the information of the study, drawing on a quota sample of students (males and females) for each scientific section. The number of respondents who answered the questionnaire reached (877) ones. The study resulted in the following findings:

The researcher developed a model to measure the actual performance of the programs of teaching the media at the university level consisting of nine main dimensions, which include: (faculty members, teaching and learning methods, curriculum, assessment methods, books and teaching references, labor market needs, media industry development, teaching classes, and laboratories and studios). These dimensions were expressed in indicators totaling (57) indicators. The researcher draws on the methodologies of quality assessment approach and its

(1) Mohammed ALsubihi is Professor in the college of Media and Mass Communications, Muhammad Ibn Saud Islamic University.

models, and the comprehensive quality standards. The statistical tests of this measure showed a high degree of validity and reliability, which assures its validity to measure the educational services in the media departments.

The overall result of the satisfaction level among the students of colleges and departments of media and mass communication of Saudi universities indicates that they are moderately satisfied with the level of educational services they receive during their studies at an average of (2.66). The availability of faculty members on the teaching skills required by the quality standards ranked first, with an average of (2.96). The methods of teaching and learning that stand up to the quality standards came in the second rank, with an average of (2.75). The curricula of colleges and departments of media and mass communication of Saudi universities that stand up to the quality standards came at the third rank with an average of (2.74). The remaining of scale dimensions came respectively at nearable rates, except of the quality of laboratories and studios, which came at the end of the list, expressing of low level of satisfaction compared to the rest of the dimensions with an average of (2.26).

The study revealed that there are variances of opinions among the students (males and females) in their evaluation of the quality of the educational services and the degree of their satisfaction of it. The variances of opinions have been showed in the nine- dimensions scale due to the difference of gender, university and specialization. The male students assessed the quality of the educational services provided to them with a higher degree than the female students. The students (males and females) of King Saud University assessed

the educational services provided to them with a higher degree than the rest of the universities. The students also indicated that the journalism and electronic publishing program is more qualitative in the educational services offered to them compared to other disciplines, and these differences indicate a difference in the type of educational services provided, the educational environment of each university, the qualification needs of each discipline, and the degree of progress in the application of quality standards.

❊❊❊

أولًا: مدخل لموضوع الدراسة وأهميته

شهد القرن الحادي والعشرين طفرة تكنولوجية كبيرة، كان لها تأثيرها القوي في جميع معطيات العمل الإعلامي بوسائله المختلفة؛ ما استلزم إحداث نقلة نوعية كبيرة في التعليم الإعلامي، تتواكب مع هذا التطور، خاصة وأن مفهوم التعليم الإعلامي وآلياته، آخذ في التطور للاستجابة لمتطلبات التعليم في عصر المعلومات والتقنية الرقمية؛ بما يسهم في تطوير البناء المعرفي والمهني لعلوم الاتصال، ويتوافق مع التغيرات التي انعكست على بيئته وسماته.

يتزامن هذا التغير في المشهد الاتصالي مع التوجه المتزايد من قبل الجامعات العربية والسعودية، خلال السنوات القليلة الماضية، نحو التوسع في تعليم الإعلام وتحديث مناهجه، بجانب التوجه نحو تطبيق المعايير الدولية في نظم التعليم والتدريب؛ لتحقيق الاعتماد الأكاديمي وضمان الجودة، ومواجهة التطورات والمستجدات الحديثة في صناعة الإعلام، الذي أصبح جزءًا من النسيج الاجتماعي، وأحد أهم مكوناته.

هذا التوسع الكمي والتوجه نحو البُعد الدولي، بدأ يفرض على هذه المؤسسات الأكاديمية اتخاذ إجراءات أكاديمية صارمة، تؤهل خريجيها لممارسة إعلامية تنافسية لا تتحقق، إلا عبر نظام أكاديمي، تتوافر فيه متطلبات الجودة الشاملة في العملية التعليمية.

واستجابة لهذه المعطيات حَظِيَ تَعليمُ الإعلام باهتمام الجامعات السعودية، وتوسعت في برامجه؛ فبلغ عدد الأقسام العلمية في مجال تدريس الإعلام (٩)

أقسام وكليتين، لمراحل البكالوريوس والماجستير والدكتوراه، وبلغ عدد الطلاب والطالبات المقيدين في هذه البرامج أكثر من (١٦٠٠٠) طالب وطالبة[١].

وفي هذا الاتجاه اتخذت وزارة التعليم في المملكة العربية السعودية منظومة من الإجراءات التقويمية المقضية إلى تجويد التعليم، وتعزيز جودة المخرجات التعليمية للبرامج الجامعية، وتحقيقها معايير الاعتماد الأكاديمي، والتأكد من ملاءمتها لسوق العمل، وضرورة وضع المؤشرات اللازمة لقياس نواتج التعلم؛ فأنشئت هيئة تقويم التعليم، والمركز الوطني للتقويم والاعتماد الأكاديمي، والمركز الوطني للقياس، التي استهدفت بناء نظام للتقويم لضمان جودة التعليم، وما يتعلق بذلك من إجراءات ونماذج تستخدم لقياس كفاية الأداء على المستوى المؤسسي والبرامجي، وأسندت وزارة التعليم للمركز الوطني للقياس تنفيذ المشروع الوطني لقياس مخرجات التعليم؛ بهدف إعداد معايير المهارات والقدرات، ومعايير نواتج التعلم التخصصية، وتحديد مؤشرات قياسها، وإعداد الاختبارات اللازمة لقياس هذه المهارات، والقدرات، ونواتج التعلم التخصصية، وهذا يشمل بناء هذه الاختبارات وتطويرها باستمرار.

ويمثل رضى المستفيدين من الخدمة التعليمية المتمثل بالطلاب أحد أهم المقاييس العالمية المعتمدة في مجال الدراسات التقويمية لجودة التعليم، وهو ما تسعى هذه الدراسة إلى تطبيقه، بالاعتماد على آراء دارسي الإعلام في أقسام الإعلام بالجامعات السعودية.

(١) وزارة التعليم، مركز إحصاءات التعليم، نظام إحصاءات التعليم:
https://hesc.moe.gov.sa/pages/default.aspx

وتكتسب هذه الدراسة أهميتها في كونها من الدراسات المبكرة، التي تناولت واقع تعليم الإعلام في الجامعات السعودية، في ضوء متطلبات الجودة الشاملة، بالاعتماد على مقاييس عالمية، طُبِّقَتْ في بيئاتٍ أخرى، ثبتت فاعليتها، بما يفتح المجال لدراسات ومقارنات تُثري المجال التعليمي؛ لتقديم رؤية تقويمية، يمكن الاستناد إليها في تطوير البرامج الحالية، وتحقيق الاستجابة لاحتياجات سوق العمل من الكوادر المؤهلة في مجالات الممارسة الإعلامية.

❋❋❋

ثانيًا: الدراسات السابقة

راجع الباحث الدراسات السابقة ذات العلاقة بموضوع البحث، وأظهرت المراجعة اهتمامًا من الباحثين في مجال الدراسات التقويمية لبرامج تعليم الإعلام، بينما اتسمت الدراسات ذات العلاقة بمتطلبات الجودة في مجال تعليم الإعلام بالندرة خاصة في البيئة العربية، وتحديدًا في بيئة الدراسة، وقد صنف الباحث تلك الدراسات وفقًا لمتغيرات الدراسة إلى محورين:

■ المحور الأول: الدراسات التقويمية لبرامج كليات وأقسام الإعلام وفقًا لطبيعتها المهنية:

استهدفت الدراسات في هذا المحور الطبيعة المهارية للإعلام، ومدى قدرت البرامج على إكسابها للخريجين، بما يتوافق مع التطورات التي شهدتها البيئة الاتصالية الحديثة، وانعكاسات ذلك على الأداء المهني، وتقويم مخرجات تعليم الإعلام، وعلاقة ذلك بالفرص الوظيفية في سوق العمل.

وفي هذا الاتجاه درس ماديسون (Madison: 2018) [1] العوامل التي تدفع الطلاب لاختيار الاتصال الجماهيري مجالاً رئيساً لدراستهم الجامعية، خاصة مجال الصحافة والحقول الفرعية المرتبطة به، ومستوى رضاهم عن هذه البرامج المقدمة لهم في التعليم الجامعي الأمريكي، ودرجة التوافق بين التوجهات التحفيزية للطلاب ومتطلبات المقررات الدراسية في التنمية الذاتية والمهنية لديهم، وطبقت الدراسة على عينة قوامها (٦٩٦) مفردة من الطلاب، يمثلون

(1) Ed Madison, Toby Hopp, Arthur D. Santana, and Kathleen Stansberry,: A Motivational Perspective on Mass Communication ,Students' Satisfaction With Their Major: Investigating Antecedents and Consequences ,Journalism & Mass Communication Educator, Vol. 73,(1), 2018,pp.50–66.

(١٨) كلية وجامعة بالولايات المتحدة الأمريكية.

وظفت الدراسة نظرية تقرير المصير (self-determination theory) أساساً نظرياً لها، وتم تحديد خمسة مؤشرات لقياس درجة الرضى، هي: الدافع الذاتي، والدافع الخارجي، والرضى الكلي، والضمان الوظيفي، والرضى عن الحياة بشكل عام، وانتهت الدراسة إلى وجود ارتباط إيجابي قوي بين الرضى الكلي للطلاب عن تخصصهم في الاتصال الجماهيري، وقدرة هذا التخصص على تلبية الاحتياجات الذاتية لديهم؛ حيث تؤدي دوراً مؤثراً في تسهيل مخرجات التعلم الرئيسة، بجانب وجود ارتباط إيجابي قوي مع الضمان الوظيفي والأداء الأكاديمي، والرضى عن الحياة بشكل عام، مما يسهل القدرة على الانتقال بنجاح إلى الحياة المهنية.

وأظهرت نتائج الدراسة أن الرضى الرئيس ساعد بشكل فعال في تسهيل العلاقات الإيجابية بين الدافع الداخلي، وأداء الطلاب، والضمان الوظيفي، والرضى عن الحياة، فيما لم يتم العثور على دليل يشير إلى أن الدوافع الخارجية مرتبطة برضى الطلاب عن تخصصهم في الاتصال الجماهيري.

وحاولت دراسة إلينا ولوكينا (Elena and Lukina: 2017)[1] التعرف على تعليم الصحافة في روسيا في ظل تحديات الثورة الإعلامية وظروف السوق المختلفة، من خلال دراسة تحليلية شملت (١٥٠) مؤسسة أكاديمية لتعليم الصحافة في روسيا، وتوصلت الدراسة إلى أن تعليم الصحافة والإعلام في الجامعات والمعاهد الروسية لا يزال لا يلبي احتياجات صناعة الإعلام، وأن

(1) (3) Elena Vartanova and Maria Lukina, Russian Journalism Education: Challenging Media Change and Educational Reform, Journalism & Mass Communication Educator, 2017, Vol. 72(3) 274 –284.

المؤسسات التعليمية تمثل نظاماً موحداً مدعوماً من النواحي المالية، ويتم التحكم في جودة الخدمة من قبل الحكومة، كما أن النسبة الكبيرة من التعليم الإعلامي المهني يتم من خلال المؤسسات التعليمية المملوكة للدولة، وأظهرت نتائج الدراسة أن ملفات البرامج الدراسية بالجامعات الروسية تكشف عن التنوع في تعليم الصحافة ومجالاتها الفرعية الأخرى من إذاعة وتليفزيون وإعلام جديد، كما تقدم مجموعة من البرامج التدريبية باللغات القومية المختلفة بما يسهم في تعزيز التعددية الثقافية وتحفيز المهنية المستقبلية للطلاب والاستمرار في المنافسة في سوق الإعلام.

ودرس فولكر وآخرون (Folker Hanusch:2015)[1] دوافع طلبة الصحافة وتوقعاتهم لعملهم بعد التخرج، من خلال دراسة مقارنة لعينة من طلبة الصحافة قوامها (٣٩٣, ٤) مفردة، يمثلون (٣٣) جامعة، من ثماني دول ذات سياقات سياسية، وثقافية، واقتصادية مختلفة، وهي: أستراليا، والبرازيل، وتشيلي، والمكسيك، وجنوب أفريقيا، وإسبانيا، وسويسرا، والولايات المتحدة. وتوصلت الدراسة إلى تراجع رغبة الطلبة للعمل في المجال الصحفي بعد التخرج نتيجة التطورات، التي تشهدها صناعة الصحافة، والتوجه نحو خفض التكاليف، بجانب تأثير المناهج الدراسية في عملهم الصحفي بعد التخرج. كما أظهرت نتائج الدراسة تأثير أنظمة التعليم في اختيارات الطلبة لنوع العمل المفضل لديهم داخل أقسام الصحيفة، ما بين الأقسام الخبرية الجادة، والأقسام الخفيفة المتخصصة. كما أشارت النتائج إلى أن ترتيب أبعاد توقعات الطلبة لعملهم الصحفي، جاءت ممثلة حسب الأهمية

(1) Folker Hanusch, et al. (2015). Journalism Students' Motivations and Expectations of Their Work in Comparative Perspective, Journalism& Mass Communication Educator, Vol, 70, no,(2),pp. 141 –160.

في: التدرج الوظيفي، وتقديم الخدمة العامة، والزمالة الدائمة، والمخاوف المالية من مستوى الراتب والحوافز الإضافية.

وتناول ديفد بكينو (David Bockino:2015)[1] تأثير البرامج الدراسية لتعليم الصحافة في قيم الطلبة وسلوكياتهم بعد التخرج، من خلال دراسة مقارنة على الولايات المتحدة والهند. وانتهت الدراسة إلى أن لبرامج تعليم الصحافة انعكاسات إيجابية على تطوير القيم السلوكية والمهنية للطلبة بعد التخرج، والتحاقهم بسوق العمل، وأن هناك درجة من الاتفاق والتشابه في فلسفة التعليم الصحفي واستراتيجيته، وبرامجه وكفاءته في كل من الجامعات الأمريكية والهندية، خاصة من خلال تطوير البرامج الدراسية، وربطها بمتطلبات سوق العمل واحتياجاته، وتوافر آلية محددة للتنسيق والتعاون بين كليات الصحافة من جانب، والمؤسسات الصحفية من جانب آخر.

بينما سعت دراسة بيري باركس (Perry Parks:2015)[2] إلى مناقشة كيفية إشراك طلبة الصحافة في الحياة العملية، من خلال الفصول الدراسية داخل الحرم الجامعي، وانعكاساته على تزويدهم بالخبرات والمهارات اللازمة للمهنية والاحترافية في العمل الصحفي بعد التخرج، بالتطبيق على جامعتي ميزوري (Missouri) ، ونورث ويسترين (Northwestern) أكبر الجامعات الأمريكية شهرة، من خلال تطوير مقررين للتحرير الصحفي، وكتابة التقارير الإخبارية عبر

(1) David Bockino. (2015). The Noble Path: Journalism Education and Journalism Students in the United States and India, Unpublished dissertation doctoral, University of North Carolina at Chapel Hill,PP.151-157.

(2) Perry Parks. (2015). A Collaborative Approach to Experiential Learning in University Newswriting and Editing Classes: A Case Study, Journalism & Mass Communication Educator, Vol, 70, no,(2), pp.125–140.

دراسة تجريبية؛ من أجل التعاون على إنتاج التقارير الإخبارية، وتحريرها على الإنترنت مباشرة، مِن داخل الفصول الدراسية لمدة أربع ساعات أسبوعيًا، مزوّدة بثلاث قصص خبرية، تشمل القصص المصورة، واستطلاعات الرأي، والرسوم الجرافيكية. وانتهت الدراسة إلى أن الإبداع في التعليم التجريبي للصحافة، داخل الفصول الدراسية، يساعد الطلبة على تطور فَهم العمل الصحفي من منظور ذي اتجاهٍ واحدٍ، إلى عمليه تبادلية بين الصحفيين والمواطنين، بجانب توجيه الطلبة إلى المهنية الصحفية عن طريق إنتاج الصحافة الحقيقية التي تخدم المجتمعات المحيطة، كما تقود إلى إصلاح المناهج الدراسية، وتحقيق طموحات الطلبة للعمل بعد التخرج.

واستهدفت دراسة آنا (Ana Keshelashvili:2014)[1] مجموعة الابتكارات التي تم إدخالها على البرامج الدراسية لتعليم الصحافة في جامعات جورجيا، ومدى مواكبتها للتحديات التكنولوجية والمهنية في سوق الإعلام العالمي، من منظور تحليل الشبكة على عينة من أساتذة الصحافة قوامها (٥٣) مفردة، و(١٨) قيادة جامعية يمثلون (١٦) كلية للصحافة. وأظهرت نتائج الدراسة أن التعديلات التي تم إدخالها على اللوائح والمقررات الدراسية جاءت مواكبة للتغيرات، التي حدثت في المشهد الإعلامي، كما أنَّها تُلبي متطلبات البيئة الاتصالية الجديدة، وأن البرامج التي تم اعتمادها لتعليم الصحافة تضمنت استخدام تكنولوجيا الاتصال، والوسائط المتعددة في العملية التعليمية، وأن التنوع والابتكار في تدريس الصحافة بجورجيا يرتبط بخصائص المؤسسة التعليمية التي تقدم الخدمة.

(1) Ana Keshelashvili. (2014). Inovation Among Georgian Journalism Educators: A Network Analsis Perspective, Unpublished dissertation doctoral, University of South Carolina, pp.86-106.

ورصدت دراسة تريفور كولن (Trevor Cullen:2014)[1] آراء المحررين الإخباريين لبرامج الصحافة، وانعكاسها على تمكين الطلبة من الالتحاق بالعمل بعد التخرج، من خلال مقابلات مباشرة مع المحررين في الصحافة المطبوعة والإليكترونية، والإذاعة، والتليفزيون عبر دراسة حالة لخمس جامعات تدرس برامج الصحافة في غرب أستراليا. وتوصلت الدراسة إلى أن هناك اتفاقًا بين المحررين على أن للجامعات في (بيرث Perth) غرب أستراليا دورًا رئيسًا في تقديم الخلفيات التعليمية والتدريسية للطلبة، والتفكير في مهنة الصحافة، والتوظيف في وقت مبكر على أساس المهارات المكتسبة؛ إذ تم توظيف التكنولوجيا الرقمية في تعليم الصحافة من خلال الهواتف النقالة، والإنترنت، والشبكات الاجتماعية. فيما كانت هناك تباينات في وجهات النظر حول المحتوى الدقيق والمثالي لبرامج الصحافة على المستوى التعليم الجامعي، بجانب تقوية العلاقة بين المؤسسات الصحفية والأكاديمية؛ لإنتاج استراتيجية شاملة للتعاون والتفاعل عبر دورة حياة مهنة الصحافة، بما فيها التدريب الأوّلي، ومِن ثم التطوير للوظائف المستحدثة في العمل الصحفي.

وناقشت دراسة روزلين (Roselyn, Eric lo:2014)[2] تصورات الصحفيين المحترفين، وطلبة الصحافة، وإدراكاتهم للفجوة في تعليم الصحافة الإليكترونية في هونج كونج (Hong Kong)؛ بهدف تقديم رؤية حديثة للتغيرات التي تحدث

(1) Trevor Cullen. (2014). News Editors Evaluate Journalism Courses and Graduate Employability, Asia Pacific Media Educator, vol, 24, no, (2) pp.209–224.

(2) Ying Roselyn Du, S. C. Eric Lo. (2014). the Gap between Online Journalism Education and Practice: A Hong Kong Study, Journalism & Mass Communication Educator, Vol, 69, no, (4), pp. 415 – 434.

في الفصول الدراسية للصحافة وغرف الأخبار، والكشف عن الاختلافات بين تعليم صحافة الإنترنت والممارسة المهنية، وتوصلت الدراسة إلى وجود فجوة في تصورات الصحفيين المهنيين، وطلبة الصحافة، فيما يتعلق بالمهارات الأساسية، والواجبات، والمفاهيم المرتبطة بمجالات صحافة الإنترنت، وأن هناك تباينًا بشأن المهارات والواجبات بين الصحفيين والطلبة في هونج كونج، خاصة فيما يتعلق باستخدام الوسائط المتعددة، وإدارة الأعمال، ومهارات إنتاج صفحة الويب. كما أظهرت النتائج أن الخبرات المهنية السابقة لأعضاء هيئة التدريس في الصحافة الإليكترونية تحدث فرقًا واسعًا في التدريس من خلال الفصول الدراسية.

وفي البيئة العربية **بحثت سحر فاروق (٢٠١٢)**[١] مدخلات التدريب، والتأهيل المتاحة بالنظم الإعلامية الأكاديمية والصحفية المصرية، وعلاقتها بتحسين مستوى الأداء المهني للصحفيين المتخصصين. وتوصلت إلى تدني مستوى التأهيل الأكاديمي المتاح بكليات الإعلام وأقسامها بالجامعات المصرية الحكومية والخاصة، وعدم ملاءمتها لاحتياجات الفترة القادمة، بجانب عدم كفاية المقررات الدراسية الحالية لخوض تجربة الممارسة الصحفية، وضعف فاعلية مقررات التدريب العملي، وساعاته المتاحة، والجدوى المتحققة.

وهو ما أكدته **دراسة مناور الراجحي (٢٠١١)**[٢] التي سعت إلى تقييم البحوث

(١) سحر فاروق الصادق. (٢٠١٢). مدخلات تأهيل الصحفي المتخصص وتدريبه في النظم الإعلامية الأكاديمية والصحفية، دراسة ميدانية: المؤتمر العلمي الدولي الثامن عشر، الإعلام وبناء الدولة الحديثة، جامعة القاهرة، كلية الإعلام، ص: ٩٢٩- ١٠٠٧.

(٢) مناور بيان الراجحي. (٢٠١١). بحوث إشكاليات التأهيل والتدريب في أقسام الإعلام وكلياته بالجامعات العربية، دراسة تقويمية، مجلة الزرقاء للبحوث والدراسات الإنسانية، المجلد الحادي عشر، العدد الثاني، ص: ١٨-٣٦.

والدراسات التي تعرضت لرصد واقع البرامج الدراسية بكليات الإعلام وأقسامها العربية؛ بهدف التعرف على الإشكاليات التي تقف أمام برامج التدريب والتأهيل العملي للطلاب، مِن خلال دراسة تقويمية للدراسات والبحوث التي نشرت خلال الفترة من عام ١٩٨٧ وحتى عام ٢٠١٠. وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن البحوث التي خضعت للتحليل دلت نتائجها، في مجملها، على وجود إشكاليات تقف عقبة في وجه التأهيل العملي لطلاب كليات الإعلام وأقسامه بالجامعات العربية، وتقديم خريجين مؤهلين لاقتحام سوق العمل الإعلامي، وأن أهم هذه الإشكاليات، هي: اقتصار محاولات تطوير برامج التأهيل والتدريب على تعديل اللوائح الدراسية على نحو يلبي التوازنات، وجلب أجهزة ومعدات، دون توفير الكوادر القادرة على التعامل معها، والاستفادة منها في برامج التدريب.

وسعت **دراسة عماد الدين جابر (٢٠٠٩)**[(١)] إلى التعرف على اتجاهات طلبة أقسام الصحافة في الجامعات المصرية نحو مستقبل ممارسة المهنة بعد التخرج، في ظل ما تلقوه من معارف نظرية، وتدريب، وتأهيل؛ بوصفها مؤشرات على مدى إمكانية التحاقهم بسوق العمل الصحفي. وتوصلت الدراسة إلى عدم مواكبة الدراسة والتأهيل والتدريب بالجامعات المصرية لمستجدات تكنولوجيا الاتصال، مَا انعكس سلبًا على اتجاهات الطلاب نحو العمل الصحفي بعد التخرج، وأن اللوائح والمقررات الدراسية بحاجة إلى تقييم دوري من قبل الجامعات، للوقوف على مدى مسايرتها للتطورات السريعة التي حدثت في مهنة الصحافة،

(١) عماد الدين على أحمد جابر. (٢٠٠٩). اتجاهات طلاب الصحافة في الجامعات المصرية نحو ممارسة المهنة بعد التخرج، دراسة ميدانية: المؤتمر السنوي الخامس عشر: الإعلام والإصلاح -الواقع والتحديات، كلية الإعلام، جامعة القاهرة، ص: ١٣٨٩-١٤٢٩.

ومدى ارتباطها بتأهيل الطلاب للعمل، وفقًا لاحتياجات السوق الصحفية.

وكشفت **دراسة عبد الله الكندي، وعبد المنعم الحسني (٢٠٠٨)**[١] عن الاتجاهات العالمية المعاصرة في التأهيل الإعلامي الأكاديمي، من خلال دراسة مقارنة لتعليم الإعلام في الجامعات العربية، وبريطانيا، والولايات المتحدة الأمريكية، عبر دراسة وصفية نقدية للبرامج الدراسية التي تقدمها مؤسسات التأهيل العلمي في تلك المناطق وخططها الدراسية، وفرص التدريب العملي التي توفرها. وتوصلت الدراسة إلى تفاوت اتجاهات تأهيل الإعلاميين في المناطق الجغرافية الثلاث؛ نظرًا لظروف النشأة، وحجم أسواق العمل، وعدد المؤسسات الإعلامية، بجانب وجود إشكاليات في برامج التأهيل الإعلامي الأكاديمي بالجامعات العربية، تتعلق بعدم ارتباط البرامج بسوق العمل، وقلة ارتباطها بمؤسسات مهنية إقليمية وعالمية، فيما نجحت مؤسسات التأهيل العلمي للإعلاميين في كل من بريطانيا وأمريكا في تحقيق الارتباط الوثيق مع المؤسسات الصحيفة، ومراكز التدريب الإعلامي، وإشراك تلك المؤسسات في برامج التأهيل العلمية.

وفي الإمارات العربية المتحدة رصدت **دراسة قيراط (٢٠٠٨)**[٢] برامج العلاقات العامة في الجامعات الإماراتية، ومدى تقديمها برامج تعليمية نظرية وتطبيقية فعالة وناجحة، لتأهيل خريجين يستجيبون لمتطلبات السوق، وتوصلت نتائج الدراسة إلى عدم تكييف مناهج تدريس العلاقات العامة مع معطيات

(١) عبد الله بن خميس الكندي، وعبد المنعم بن منصور الحسني. (٢٠٠٨). الاتجاهات العالمية المعاصرة في التأهيل الإعلامي الأكاديمي في العالم العربي وبريطانيا والولايات المتحدة الأمريكية، المجلة المصرية لبحوث الرأي العام، مجلد ٩، عدد٢، ص: ٢٤٣-٢٨٠.

(٢) محمد قيراط. (٢٠٠٨). صناعة العلاقات العامة وبرامج تدريسها: تجربة الإمارات العربية المتحدة، المجلة العربية للإعلام والاتصال، العدد الثالث، ص: ١٦٧ - ١٩٥.

السوق ومتطلباته، وغلبة الطابع النظري على المقررات الدراسية، بجانب ضعف التدريب العملي للطلاب، والنقص الحاد في أعضاء هيئة التدريس المتخصصين في العلاقات العامة من ذوي الخبرة الميدانية، وعدم التطابق بين الجانب النظري والعملي في المناهج الدراسية.

وفي بيئة الدراسة **استكشف محمد السويد (٢٠١٥)**[١] آراء الخريجين المبنية على تجاربهم في رحلة البحث عن وظائف تناسب اختصاصاتهم الأكاديمية، وعوامل تعثرهم في تحقيق ذلك، بالتطبيق على عينة مقدارها (٢٤٧) من خرّيجي التخصصات الإعلامية العاملين في وظائف خارج نطاق اختصاصاتهم الأكاديمية في مدينة الرياض. وانتهت الدراسة إلى أن من أهم العوامل التي يرى الخريجون أنَّها أدت إلى عملهم خارج نطاق تخصصهم المتعلقة بموضوع الدراسة، هي: اعتماد البرامج الدراسية في أقسام الإعلام على الجانب النظري على حساب الجانب التطبيقي، وتدني مستوى تأهيل الطلاب وتدريبهم بما يتناسب مع متطلبات التوظيف في سوق العمل.

بينما **قارن محمد الحيزان (٢٠٠٧)**[٢] بين واقع تدريس الإعلام في الجامعات السعودية والأمريكية، من خلال دراسة تحليلية مقارنة للمواد التي يتم تدريسها في

(١) محمد بن علي السويد. (٢٠١٥). عوامل توجه بعض خريجي أقسام الإعلام إلى العمل في وظائف غير إعلامية: دراسة ميدانية على عينة من خريجي التخصصات الإعلامية العاملين في وظائف خارج نطاق اختصاصاتهم الأكاديمية في مدينة الرياض، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، العدد الثامن والثلاثون، ص: ١٧٣ - ٢٦٤.

(٢) محمد بن عبد العزيز الحيزان. (٢٠٠٧). تدريس الإعلام في الجامعات السعودية والأمريكية، دراسة تحليلية مقارنة لمقررات المرحلة الجامعية، المجلة العربية للإعلام والاتصال، العدد الثاني، ص: ١٨٨-٢٣٠.

المرحلة الجامعية بالتطبيق على ثلاث جامعات أمريكية، وثلاث جامعات سعودية بمسح (٢٢٣) مقررًا في كل من الجامعات الست عينة الدراسة. وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود تفاوت كبيرٍ بين ما يدّرس في الجامعات السعودية والأمريكية، وأن الجامعات السعودية تتجه نحو تدريس المواد العامة في الإعلام دون الدخول مباشرة في التخصص الدقيق، الذي يمكن الدراسين من الإلمام بالمهارات المطلوب توافرها في الخريجين لتمكينهم من الالتحاق بسوق العمل.

واستهدفت **دراسة عبد الله الحمود وفهد العسكر (٢٠٠٣)**[(١)] قياس مدى تلبية مخرجات قسم الإعلام في جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية لحاجات سوق العمل، دراسة مسحية لآراء قياديي العمل الإعلامي حول تأهيل المتخرّجين في القسم، وقد خلصت الدراسة إلى أن مخرجات قسم الإعلام بجامعة الإمام تلبي الحاجات الحالية لسوق العمل الإعلامي في المملكة بشكل (جيد)، وأن الخريجين في هذا القسم مؤهلون بشكلٍ أكبر في جانب البناء المعلوماتي، مقارنة بالبناء الفكري الذي جاء في المرتبة الثانية، والتأهيل المهني الذي جاء في المرتبة الثالثة.

■ المحور الثاني: الدراسات التقويمية لبرامج كليات وأقسام الإعلام في ضوء متطلبات الجودة الشاملة

أظهرت مراجعة الدراسات السابقة في هذا المحور، كثافة التناول للتعليم

(١) عبد الله بن ناصر الحمود، فهد بن عبد العزيز العسكر، مدى تلبية مخرجات قسم الإعلام في جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية لحاجات سوق العمل، دراسة مسحية لآراء قياديي العمل الإعلامي حول تأهيل المتخرّجين في القسم، مجلة جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، العدد ٤٤، شوال ١٤٢٤هـ، ديسمبر ٢٠٠٣م، ص ٥٩٥ -٦٤٩.

الجامعي في ضوء متطلبات الجودة الشاملة، دون التركيز على تخصص علمي محدد، واتسمت الدراسات التي تناولت تعليم الإعلام في ضوء متطلبات الجودة الشاملة بالندرة، خاصة في البيئة العربية والمحلية على وجه التحديد، وجاءت تناولات هذا المحور في عدد من الاتجاهات:

وصف كي قيو و بيكيون شن (Ke Guo & Peiqin Chen: 2017)[1] الوضع الراهن لتعليم الصحافة والإعلام في الصين من خلال دراسة تحليلية للبرامج الدراسية في (١٣) مؤسسة تعليمية شملت: المقررات الدراسية، نظام التعليم الوطني، نظم الدراسة، وأعضاء هيئة التدريس، وأساليب التدريس، وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن تعليم الصحافة والإعلام في الصين في ظل العصر الرقمي يخضع لتغييرات دراماتيكية، وأن بنية الإعلام المتغيرة في الصين تشكل تحدياً للتعليم الإعلامي كان من نتائجه انخفاض جودة الخدمة في البرامج المقدمة. وأظهرت نتائج الدراسة أن تعليم الصحافة والإعلام في الصين تأثر بالنموذج الأمريكي التقليدي خلال فترة العشرينيات من القرن العشرين، والنموذج السوفيتي خلال فترة الخمسينيات من القرن نفسه، من حيث هيكل المناهج، والمقررات الدراسية، وأساليب التدريس.

سعت **دراسة كارولين (Carolyn, Kathy:2015)**[2] إلى التعرف على التحولات

(1) Ke Guo and Peiqin Chen, The Changing Landscape of Journalism Education in China, Journalism & Mass Communication Educator, Vol. 72,(3), 2017,pp.297–305.

(2) Carolyn Bronstein, Kathy R. Fitzpatrick. (2015). Preparing Tomorrow's Leaders: Integrating Leadership Development in Journalism and Mass Communication Education, Journalism & Mass Communication Educator, Vol, 70, no,(1),pp. 75 –88.

الجذرية والتغيرات التي حدثت في مجال الصناعة الإعلامية، وانعكاساتها على مناهج تدريس الإعلام والاتصال الجماهيري، في ضوء متطلبات الجودة الشاملة، ومدى وجود تحول يتواكب مع المنصات الإعلامية الجديدة، والريادة في العمل الإعلامي. وخلصت نتائج الدراسة إلى ضرورة إعادة النظر في البرامج الدراسية لتعليم الإعلام، من خلال نموذج المبادرة والابتكار (The entrepreneurial Model)، وإعادة النظر في المهارات الفكرية والقيم الأخلاقية التي ينبغي أن يمتلكها طلبة الإعلام، وإصلاح المناهج الدراسية، بالتركيز على تحسين التفكير النقدي وتعميقه لدى الطلبة، حول دور وسائل الإعلام في المجتمع، بالإضافة إلى خلق قيادات صحفية قادرة على قيادة الثورة في وسائل الإعلام في القرن الحادي والعشرين.

بينما تناولت **دراسة ميشيل (Michelle Ferrier:2013)**[1] مدى إدراك كليات الإعلام لأهمية تطوير المقررات الدراسية بما يحقق الريادة الإعلامية، في ظل المتغيرات المتسارعة في الصناعة الإعلامية، ورصد اتجاهات أعضاء هيئة التدريس نحو تطوير مناهج الإعلام، وما يجب أن يتعلمه طلبة الإعلام، بجانب البحث عن دور كليات وأقسام الإعلام بالولايات المتحدة الأمريكية في دعم وتعزيز مهارات تنظيم المشاريع المنفردة، وتطوير الجوانب الابتكارية للصناعات الإعلامية، وكيف يتم توظيفها لصالح العملية التعليمية. وانتهت نتائج الدراسة إلى أن الريادة في الإعلام (Entrepreneurship Media) من خلال الواقع الأكاديمي تتطلب المزيد من الموارد، وتعديل المناهج الدراسية وتطويرها، بما يتلاءم مع التعليم الابتكاري والجودة التعليمية.

(1) Michelle Barrett Ferrier. (2013). Media Entrepreneurship: Curriculum Development and Faculty Perceptions of What Students Should Know, Journalism & Mass Communication Educator; vol, 68, No, 3: pp. 222-241.

وقاست **دراسة استيقن (Stephanie Daniels:2012)**[1] تصورات طلاب الصحافة، وإدراكهم للتطور المستمر في صناعة الصحافة، وتوصلت نتائج الدراسة إلى تأثير توظيف جودة الخدمة التعليمية في رضى الطلبة في كليات وأقسام الإعلام الأمريكية في عصر التطور التقني؛ نتيجة وجود تكامل بين برامج تعليم الصحافة في الجامعات الأمريكية، وواقع الممارسة المهنية، من خلال اعتماد المعايير الأكاديمية للجودة في التعليم الإعلامي.

وهو ما أكدته **دراسة إنجلي بيرق وآخرين (Engle berg, et al:2008)**[2] التي سعت إلى التعرف على واقع تعليم الإعلام في الجامعات الأمريكية، بما يتلاءم مع جودة الخدمة التعليمية واحتياجات سوق العمل، وخلصت إلى أن مؤشرات جودة الخدمة التعليمية لدى طلاب الإعلام بالجامعات الأمريكية تمثلت في: توافر التقنيات الإلكترونية في أساليب التعلم، والمزج الفعال بين الجوانب النظرية والتطبيقية، وتحويل العملية التعليمية من عملية تقليدية خالية من الإبداع والابتكار إلى عملية تفاعلية تتسم بالمرونة والتفاعل والابتكار وتبادل الأدوار، كما أن استخدام التقنيات الإلكترونية في التعليم الإعلامي يساعد على استيعاب الطلبة للمقررات الدراسية، ويزيد من كفاءة الأداء، ومواكبة احتياجات سوق العمل في عصر المعلومات.

(1) Stephanie Daniels, B.A. (2012). Young Journalists today: journalism student›s perceptions of the ever-evolving industry, Unpublished Master›s Thesis, University of North Texas, pp: 2-47.

(2) I.N,Engleberg, et al. (2008). Communication Education in U.S. Community Colleges, Communication Education ,vol,57,no,2,pp:241-265

بينما اختلفت نتائج **دراسة رتشارد (Richard. Emanuel:2008)**[1] التي قارنت بين لوائح تعليم الإعلام في كليات الاتصال الأهلية في ست مناطق إقليمية في الولايات المتحدة الأمريكية، لبيان نقاط القوة والضعف فيها، من خلال اختبار خمسة مجالات رئيسية تقيس مدى مطابقة البرامج الدراسية بتلك الكليات لمعايير الجودة والاعتماد الأكاديمي، وهي: المؤسسة الأكاديمية، والمناهج الدراسية، وأعضاء هيئة التدريس، والموارد التعليمية، والدعم الفني والتحديات. وتوصلت النتائج إلى أن البرامج التعليمية بكليات الاتصال الأهلية، تحتاج إلى دعم حتى تلبي متطلبات الجودة الشاملة، من خلال تعزيز القدرات التنافسية لأعضاء هيئة التدريس، وزيادة الموارد التعليمية، والدعم الفني من المؤسسات الوطنية العاملة في مجال صناعة الإعلام.

وفي البيئة العربية ونظراً لندرة الدراسات التي اختبرت نموذج جودة الخدمات التعليمية لبرامج تعليم الإعلام؛ فقد راجع الباحث الدراسات التي تناولت هذا المدخل في البرامج التعليمية بشكل عام وفي هذا الاتجاه، **درست هنادي قعدان (قعدان: ٢٠١٨)**[2] درجة توفر معايير الجودة في برنامج إعداد معلم التربية الخاصة في جامعة الأميرة نورة في المملكة العربية السعودية من وجهة نظر الطالبات على مدى فترتين زمنيتين طبقت على عينة قوامها (١٠٨) طالبة لعام (٢٠١٧) وعينة قوامها (٦٣) لعام (٢٠١٤) طبقت على ستة مجالات هي: أهداف

(1) Richard Emanuel. (2008). A Regional Analysis of Communication Education in U.S. Community Colleges, American Communication Journal, Vol. 10, No. 4, pp: 1-19.

(٢) قعدان، هنادي. (٢٠١٨) درجة توفر معايير الجودة في برنامج إعداد معلم التربية الخاصة بجامعة الأميرة نورة بنت عبدالرحمن في المملكة العربية السعودية من وجهة نظر الطالبات: دراسة مقارنة بين العامين ٢٠١٤ و٢٠١٧م، المجلة العربية لضمان جودة التعليم العالي، المجلد الحادي عشر، العدد ٣٣، ص: ١٢٧-١٤٥.

البرنامج، والمنهاج، وطرق التدريس، والتقييم، والمرافق والتجهيزات، والتدريب الميداني. وأظهرت النتائج أن درجة توفر معايير الجودة في برنامج إعداد معلم التربية الخاصة مرتفعة وأشارت النتائج وجود تباين بين العامين ٢٠١٧ و٢٠١٤ تؤكد توجه القسم إلى تطبيق معايير الجودة في عام ٢٠١٧م.

وهدفت دراسة نوف العجمي وفاطمة التويجري (العجمي، والتويجري: ٢٠١٦)[١] إلى تطوير مقياس جودة الخدمة التعليمية المقدمة للطلاب يعتمد على مقياس (HEdPERF) من جانب، ومعايير الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي بالمملكة العربية السعودية من جانب آخر، وكذلك اختبار قدرة المقياس المعدل على تحديد جودة الخدمات التعليمية بتطبيقه على طلاب وطالبات قسمي الرياضيات والفيزياء في كلية العلوم بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، باستخدام المنهج الوصفي لرصد رؤية الطلاب لجودة الخدمات في الأبعاد الأكاديمية والإدارية والمرافق والتجهيزات ودرجة السمعة والصيت، ودرجة الرضى العام، وأسفرت نتائج الدراسة أن (٥٨٪) من أفراد العينة درجة رضاهم عن الخدمات التعليمية بالكلية متوسطة، أما الذين أبدوا موافقة عالية عن جودة الخدمات التعليمية المقدمة بلغت نسبتهم (٥٪).

وسعت **دراسة محمد الشعبي وسعيد الشهراني (٢٠١٤)**[٢] إلى تقييم الطلاب لجودة الخدمات التعليمية والطلابية في جامعة الملك خالد في المملكة العربية

(١) العجمي، نوف عبدالعالي، والتويجري، فاطمة عبدالعزيز (٢٠١٦) مستوى جودة الخدمات التعليمية في الجامعات السعودية في ضوء مقياس مطور: جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية أنموذجًا، المجلة العربية لضمان جودة التعليم العالي، المجلد الخامس والعشرين، العدد ٢٥ ، ص ١٣٥-١٦٣.

(٢) محمد الشعبي، وسعيد الشهراني. (٢٠١٣). تقييم جودة الخدمات التعليمية بجامعة الملك خالد من وجهة نظر الطلاب، مجلة جامعة ذمار للدراسات والبحوث، العدد ١٩، ص: ٣١٦-٣٤٦.

السعودية، وتحديد نقاط القوة والضعف فيها، بالاعتماد على مدخل جودة الخدمة باستخدام نموذج الأداء الفعلي (HEdPERF) الخاص في مجال الخدمات التي تقدمها مؤسسات التعليم العالي، ويعتمد على أربعة أبعاد رئيسة لجودة الخدمات داخل هذا القطاع، هي: الجوانب الأكاديمية، والشهرة أو الصيت، والجوانب غير الأكاديمية، وتسهيلات الوصول. تم تطبيقه على عينة مقدارها (٧٧٦) طالبًا وطالبة، وانتهت الدراسة إلى أن مستوى جودة الخدمات التعليمية بالجامعة وفقًا لاتجاهات المستفيدين جاء متوسطًا في جميع أبعاده، وجاء محور أعضاء هيئة التدريس في مقدمة أبعاد تقييم الطلبة، في حين جاء محور الموظفين الأقل تقييمًا. وأشارت النتائج إلى عدم وجود تباينات في آراء الطلاب وفقًا للنوع، بينما برز هذا التباين في متغيرات التخصص والعمر والمستوى الدراسي ومقر الكليات، وأكدت الدراسة صلاحية مقياس (HEdPERF) لقياس جودة الخدمات التعليمية في البيئة السعودية.

وفي البيئة العربية سعت **دراسة سليمان زكريا (٢٠١٤)**[١] إلى التعرف على مستوى أداء الجامعات السودانية في ضوء معايير الجودة، من خلال دراسة استطلاعية لطلبة جامعتي: بخت الرضا، وكردفان السودانية، لعينة قوامها (٨٦٠) مفردة، من خلال خمسة محاور رئيسة، توضح في مجملها واقع الأداء الجامعي بمؤسسات التعليم العالي في ضوء معايير الجودة، وهي: تنظيم البرامج الدراسية وإدارتها، وإجراءات التعليم والتعلم وأنشطتهما، والمصادر التعليمية ومواردها، والمرافق والتجهيزات، والبيئة الجامعية، ودعم الطلاب والإرشاد المهني والأكاديمي، وتطوير المهارات العامة والخاصة. وتوصلت نتائج الدراسة إلى

(١) سليمان زكريا. (٢٠١٤). مستوى أداء الجامعات السودانية في ضوء معايير الجودة، دراسة استطلاعية لوجهة نظر طلاب وطالبات جامعتي: بخت الرضا وكردوفان السودانية، المجلة العربية لضمان جودة التعليم العالي، المجلد السابع، العدد ١٦، ص: ٥١-٨٤.

أن هناك اتجاهًا عامًا متوسطًا من قبل طلبة جامعتي بخت الرضا، وكردفان فيما يتعلق بتقييم مستوى الأداء الجامعي، وأن تقييم الطلبة لمحاور، المصادر والمواد التعليمية، والمرافق والتجهيزات، والبيئة الجامعية جاء في أعلى مراتب التقييم للجامعتين، فيما جاء تقييم محور تطوير المهارات العامة والخاصة متدنيًا لدى جامعة بخت الرضا، ومحور الرضى عن إجراءات التعليم والتعلم وأنشطتهما متدنيًا لدى جامعة كردفان.

وبحثت **دراسة ناصر سيف، وآخرين (٢٠١٤)**[١] العلاقة بين مستوى جودة الخدمات الطلابية ورضى الطلبة عنها في الجامعات الأردنية الحكومية، من خلال عينة عشوائية بسيطة قوامها (٧٧٦) مفردة، وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن تقييم الطلبة لجودة الخدمات ورضاهم عنها كان متوسطًا في الجامعات الأردنية الحكومية، وأن هناك فروقًا ذات دلالة إحصائية، تبعًا لمتغير النوع في تقييم الطلبة لجودة الخدمات المقدمة، وأن هناك أثرًا لجودة الخدمات في رضى الطلبة، كما أكدت نتائج الدراسة الدور الكبير الذي تؤديه جودة الخدمات الطلابية في تحقيق رضى الطلاب وتعزيزه، يعكس مدى نجاح الجامعة في تقديم خدمات قادرة على تحقيق حاجات طلبتها ورغباتهم.

ودرست بكيناز بركة (٢٠١٣)[٢] رضى المستفيدين في جامعة مصر للعلوم والتكنولوجيا، بالاستناد إلى مدخل إدارة الجودة الشاملة، على عينة عشوائية

(١) ناصر سيف وآخرون. (٢٠١٤). مستوى جودة الخدمات الطلابية ورضى الطلبة عنها في الجامعات الأردنية الحكومية، المجلة العربية لضمان جودة التعليم العالي، المجلد السابع، العدد ١٥، ص:١٦١-١٨٦.

(٢) باكيناز عزت بركة. (٢٠١٣). رضى المستفيدين كمدخل لإدارة الجودة الشاملة بالجامعات بالتطبيق على جامعة مصر للعلوم والتكنولوجيا، المجلة العربية لضمان جودة التعليم العالي، المجلد السادس، العدد ١٢، ص: ٥٥-٧٧.

بسيطة قوامها (٩٢٧) مفردة من المجتمع الطلابي، يمثلون مختلف الكليات النظرية والتطبيقية، وعينة قوامها (٨٣٧) مفردة، يمثلون العاملين بالإدارات الرئيسة المقدمة للخدمات الطلابية. وتوصلت نتائج الدراسة إلى انخفاض مستوى الرضى لدى الطلاب تجاه الخدمات الطلابية المقدمة إليهم، بجانب تراجع مستوى الخدمات الطلابية كما يراها العاملون بالإدارات الخدمية، وأن هناك علاقة ارتباط إيجابية بين مستوى رضى الطلبة ومستوى رضى العاملين، وأن رضى الطلبة يعد شرطًا مهمًّا لتحقيق متطلبات الجودة، باعتبارهم المستفيدين الأساس من الخدمة التعليمية.

وعلى مستوى دراسات جودة برامج تعليم الإعلام تحديدًا، تناول **قيس أبو عياش (٢٠١٧)**[١] اتجاهات الطلاب ورؤساء الأقسام بكليات الإعلام وأقسامها في الجامعات الفلسطينية نحو الصعوبات التي تواجههم في دراسة وتدريس الإعلام، من خلال دراسة ميدانية على عينة عمدية قوامها (١٧٥) طالبًا من جامعات: الخليل، والنجاح الوطنية، وبيت لحم، والقدس، وبيرزيت، بجانب مقابلة متعمقة مع رؤساء الأقسام بتلك الجامعات، بهدف الوصول إلى بيئة تعليمية ملاءمة تحقق درجة رضى مرتفعة للتعلم، وتلبي احتياجات سوق العمل الإعلامي.

وتوصلت الدراسة إلى أن هناك مجموعة من الصعوبات في دراسة الإعلام بالجامعات الفلسطينية أدت إلى انعكاسات سلبية على الطلاب أثناء الدراسة

(١) قيس أبو عياش.(٢٠١٧) اتجاهات رؤساء الأقسام والطلاب نحو صعوبات تدريس الإعلام في الجامعات الفلسطينية: دراسة ميدانية، المجلة العربية للإعلام والاتصال، العدد١٧، الجمعية السعودية للإعلام والاتصال، ص ٢٣٩-٢٧٢.

وبعد التخرج، ومن أهم تلك الصعوبات، صعوبات تتعلق بالبرامج التعليمية، في الترتيب الأول، ثم الصعوبات المتعلقة بالموارد البشرية والتقنية، تلاها الصعوبات الخاصة بالعملية التعليمية، والصعوبات المتعلقة بطريقة التدريس وأساليب التعليم والتعلم، والتدريب العملي داخل المؤسسات الإعلامية، كما أظهرت نتائج الدراسة أن هناك صعوبات تواجه رؤساء الأقسام وتعرقل تحسن جودة الخدمة لديهم وتتمثل في عدم وجود بيئة تعليمية تساعد على التطوير والتحسين بسبب نقص الأجهزة اللازمة للعملية التعليمية، وقاعات مجهزة للتدريب.

حاول عبد الباسط الحطامي (٢٠١٢)[1] التعرف على اتجاهات طلبة الإعلام بالجامعات اليمنية، نحو جودة أداء الأستاذ الجامعي، ومناهج التدريس، وعلاقتها باحتياجات سوق العمل، من خلال دراسة ميدانية على عينة عشوائية بسيطة من طلبة الجامعات الحكومية، بلغ قوامها (٢٤٥) مفردة. وتوصلت الدراسة إلى تراجع أداء الأستاذ الجامعي في كليات وأقسام الإعلام اليمنية، وعدم إلمامه بمتطلبات الجودة الشاملة في العملية التدريسية، وعدم مطابقة المقررات الدراسية مع التوصيف الفعلي لها، بجانب عدم وجود القدر الكاف من الأكاديميين المؤهلين للقيام بالعملية التعليمية. وأشارت النتائج إلى ارتفاع معدل عدم الرضى عن الأداء الأكاديمي لكليات وأقسام الإعلام اليمنية، بجانب نقص الأجهزة المتوافرة في معامل التدريب، وعدم الاهتمام بتوفير التجهيزات اللازمة للعملية التدريبية، وغياب التنسيق والتعاون مع المؤسسات الإعلامية.

(١) عبد الباسط محمد عبد الوهاب الحطامي. (٢٠١٢). اتجاهات طلبة الإعلام بالجامعات اليمنية نحو جودة أداء الأستاذ الجامعي ومناهج التدريس، دراسة ميدانية، المجلة المصرية لبحوث الرأي العام، المجلد الحادي عشر، العدد الثاني، أبريل- يوليو، ص: ٣٢١-٤١٣.

ورصدت **دراسة أحمد أبو السعيد (٢٠٠٩)**[١] واقع تعليم الإعلام في الجامعات الفلسطينية في ضوء تطبيق مبادئ الجودة الشاملة، بالتطبيق على أقسام الإعلام في جامعات قطاع غزة، وانتهت نتائج الدراسة إلى أن هناك معوقات تواجه تعليم الإعلام في الجامعات الفلسطينية محل الدراسة، تمثلت في: عدم وجود نظام لضبط الجودة، وعدم وجود ميزانيات مالية خاصة بتطوير العمل الإعلامي داخل أقسام الإعلام، خاصة المعامل وتطويرها، بالإضافة إلى عدم وجود سياسة واضحة في قبول الطلبة.

وحاولت **دراسة سمير حسين (٢٠٠٨)**[٢] التعرف على استخدام مدخل ضمان جودة التعليم والاعتماد الأكاديمي لمواجهة التحديات التي تواجه التعليم الإعلامي الحكومي في الجامعات الخليجية والعربية، وذلك خلال طرح النموذج الدولي الخاص بالاعتماد الأكاديمي في مجال الدراسات الإعلامية، وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن التعليم الإعلامي الجامعي الحكومي في الدول العربية تواجهه مجموعة من التحديات، تؤثر في مستوى الأداء التعليمي والعلمي، ومِن ثَمَّ في نوعية مخرجاته، ومنها: اتساع الفجوة بين التطور المتسارع في المعرفة الإعلامية، والتطور الحادث في تدريس الإعلام في الوطن العربي، واتساع الفجوة بين التطور المتسارع في الممارسات الإعلامية، وبنية وسائل الإعلام وهيكليتها،

(١) أحمد أبو السعيد. (٢٠٠٩). واقع تعليم الإعلام في الجامعات الفلسطينية في ضوء تطبيق مبادئ الجودة الشاملة بالتطبيق على أقسام الإعلام في جامعات قطاع غزة، المجلة العربية لضمان جودة التعليم العالي، المجلد الثاني، العدد٣، ص: ٣٧-٨٣.

(٢) سمير محمد حسين. (٢٠٠٨). استخدام مدخل ضمان جودة التعليم والاعتماد الأكاديمي لمواجهة التحديات التي تواجه التعليم الإعلامي الحكومي في الجامعات الخليجية والعربية، المجلة العربية للإعلام والاتصال، العدد الثالث، ص: ١٢-٤١.

وعـدم ملاحقة التدريس والتعليم الإعلامي العربي لهذا التطور، واتسـاع الفجوة بيـن احتياجات سـوق العمـل الإعلامي، والبرامـج التأهيلية المقدمـة في كليات وأقسام الإعلام العربية.

❋❋❋

التعليق على الدراسات السابقة

من خلال ما سبق عرضه من دراسات يمكن استخلاص المؤشرات التالية:

١ - تنوعت الدراسات العربية والأجنبية التي اهتمت برصد واقع التأهيل الأكاديمي لطلبة كليات الإعلام وأقسامه من خلال عدة مستويات: تتعلق باللوائح والخطط الدراسية، وجوانب القوة والضعف في البرامج التعليمية والتدريبية، وطبيعة العلاقة بين المؤسسة الأكاديمية والمؤسسات الإعلامية، وتأثيرها في التأهيل المهني لخريجي الإعلام، ومستقبل ممارسة المهنة بعد التخرج، بجانب إجراء مقارنات للوائح الأكاديمية في البيئتين العربية والأجنبية، والتعرف على التحولات التي حدثت في مجال الصناعة الإعلامية، وانعكاساتها على مناهج تدريس الإعلام.

٢ - أظهرت الدراسات في هذا المجال تنوعًا ما بين دراسات ميدانية، تمت على المستفيدين من الخدمة من الفئة الطلابية، أو المؤسسات الأكاديمية المقدمة للخدمة، أو أعضاء هيئة التدريس، أو الممارسين للمهنة بعد التخرج، ودراسات تحليلية رصدت المقررات والبرامج التعليمية للتعرف على مدى ملاءمتها لتلبية احتياجات الممارسة المهنية بعد التخرج، إلا أن نسبة كبيرة منها لم تحدد إطارًا نظريًا لها، وتمثلت أهم المداخل النظرية التي استندت إليها هذه الدراسات في: نظرية التوقعات الاجتماعية، والمدخل الوظيفي للاتجاهات، ومدخل تحليل النظم، ونظرية الأفكار المستحدثة، والفجوة المعرفية، والمدخل الإبداعي، ونموذج تقبل التكنولوجيا.

٣ – ندرة الدراسات العربية التي تناولت العلاقة بين واقع التأهيل الأكاديمي في كليات وأقسام الإعلام العربية وجودة الخدمة في ضوء متطلبات الجودة الشاملة والمعايير الدولية للاعتماد الأكاديمي.

هذه المراجعة أعطت الباحث سندًا علميًا ثريًّا لبناء موضوع دراسته، وأتاحت مجالًا للإضافة العلمية، باستخدام مدخل نظري حديث هو مدخل جودة الخدمة، الذي يمثل إطارًا علميًّا مهمًا في قياس جودة العملية التعليمية.

❋❋❋

ثالثًا: مشكلة الدراسة

تسعى هذه الدراسة إلى التعرف على اتجاهات طلاب وطالبات كليات الإعلام وأقسامه في الجامعات السعودية نحو برامج تعليم الإعلام، ودرجة رضاهم عنها، في إطار مدخل جودة الخدمة، بهدف رصد وتحليل وتفسير فاعلية استخدام إدارة الجودة الشاملة في تحسين مستوى جودة الخدمة التعليمية، من أجل الوصول إلى مخرجات تعليمية قادرة على تلبية حاجات سوق العمل الإعلامي ومتطلباته.

❊❊❊

رابعًا : أهداف الدراسة

١ – تحديد درجة رضى الدارسين عن جودة الخدمة التعليمية التي تقدمها كليات الإعلام وأقسامه بالجامعات السعودية.

٢ – وصف اتجاهات الدارسين نحو جودة تأهيل أعضاء هيئة التدريس في كليات الإعلام وأقسامه بالجامعات السعودية.

٣ – التعرف على رؤية الدارسين عن جودة أساليب التدريس والتعلم في كليات الإعلام وأقسامه بالجامعات السعودية.

٤ – الكشف عن مدى جودة المناهج الدراسية في برامج تعليم الإعلام بالجامعات السعودية، ومدى مواكبتها لمعايير الجودة الشاملة.

٥ – رصد أساليب التقييم التي تتبعها كليات الإعلام وأقسامه بالجامعات السعودية لتحسين جودة الخدمة التعليمية في ضوء معاير الجودة الشاملة.

٦ – قياس مدى تلبية البرامج الدراسية في كليات الإعلام وأقسامه في الجامعات السعودية لاحتياجات سوق العمل.

٧ – قياس مدى تلبية مصادر التعليم والتعلم بكليات الإعلام وأقسامه بالجامعات السعودية من (كتب، وقاعات دراسية، ومعامل، وأستديوهات) لمتطلبات الجودة الشاملة؟

٨ – قياس مدى مواكبة البرامج الدراسية في كليات الإعلام وأقسامه في الجامعات السعودية للنمو والتطور السريع في صناعة الإعلام وتكنولوجيا الاتصال.

٩ – دراسة الفروق بين الدارسين من الطلاب في مستوى الخدمة التعليمية المقدمة إليهم، وأبعادها وفقًا لمتغيرات، النوع، والجامعة، والتخصص.

خامسًا : تساؤلات الدراسة وفروضها

■ تساؤلات الدراسة :

١ – ما درجة رضى طلاب وطالبات كليات الإعلام وأقسامه بالجامعات السعودية عن الخدمات التعليمية التي تقدمهم في ضوء معايير الجودة الشاملة؟

٢ – ما مدى توافر المتطلبات المهنية لأعضاء هيئة التدريس بكليات الإعلام وأقسامه بالجامعات السعودية في ضوء متطلبات الجودة الشاملة؟

٣ – إلى أي مدى تُلَائِمُ أساليب التدريس والتعلم المستخدمة في كليات الإعلام وأقسامه بالجامعات السعودية معايير الجودة الشاملة؟

٤ – ما مدى مواكبة المناهج الدراسية بكليات الإعلام وأقسامه بالجامعات السعودية لمعايير الجودة الشاملة؟

٥ – كيف تلبي مصادر التعليم والتعلم بكليات الإعلام وأقسامه بالجامعات السعودية من (كتب، وقاعات دراسية، ومعامل، وأستديوهات) متطلبات الجودة الشاملة؟

٦ – ما أساليب التقييم التي تتبعها كليات الإعلام وأقسامه بالجامعات السعودية لتحسين جودة الخدمة المقدمة في ظل معايير ومبادئ الجودة الشاملة؟

٧ – إلى أي مدى تلبي البرامج الدراسية لكليات الإعلام وأقسامه بالجامعات السعودية احتياجات سوق العمل من خريجيها؟

٨ – ما مدى مواكبة البرامج المقدمة للنمو والتطور السريع في صناعة الإعلام وتكنولوجيا الاتصال؟

■ فروض الدراسة:

- **الفرض الأول:**

* توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين درجة رضى طلاب وطالبات كليات الإعلام وأقسامه بالجامعات السعودية عن الجودة الشاملة للخدمات التعليمية المقدمة لهم، ومتغيرات (الجامعة، والتخصص، والنوع).

- **الفرض الثاني:**

* توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء طلاب وطالبات كليات الإعلام وأقسامه بالجامعات السعودية في تقييمهم لمدى توافق تأهيل أعضاء هيئة التدريس مع معايير الجودة الشاملة، ومتغيرات (الجامعة، والتخصص، والنوع).

- **الفرض الثالث:**

* توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء طلاب وطالبات كليات الإعلام وأقسامه بالجامعات السعودية، في تقييمهم لمدى مواكبة المناهج الدراسية لمعايير الجودة الشاملة، ومتغيرات (الجامعة، والتخصص، والنوع).

- **الفرض الرابع:**

* توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء طلاب وطالبات كليات الإعلام وأقسامه بالجامعات السعودية في تقييمهم لمدى تلبية الكتب والمراجع الدراسية لمعايير الجودة الشاملة، ومتغيرات (الجامعة، والتخصص، والنوع).

- **الفرض الخامس:**

* توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء طلاب وطالبات كليات الإعلام وأقسامه بالجامعات السعودية في تقييمهم لمدى تلبية المعامل والأستديوهات لمعايير الجودة الشاملة، ومتغيرات (الجامعة، والتخصص، والنوع).

- **الفرض السادس:**

* توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء طلاب وطالبات كليات الإعلام وأقسامه بالجامعات السعودية في تقييمهم لمدى ملاءمة أساليب التدريس والتعلم لمعايير الجودة الشاملة، ومتغيرات (الجامعة، والتخصص، والنوع).

- **الفرض السابع:**

* توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء طلاب وطالبات كليات الإعلام وأقسامه بالجامعات السعودية في تقييمهم لمدى ملاءمة أساليب التقويم لمعايير الجودة الشاملة، ومتغيرات (الجامعة، والتخصص، والنوع).

❊❊❊

سادسا : المدخل النظري للدراسة

شهد الربع الأخير من القرن العشرين تحولًا جوهريًا في أساليب التدريس وأنماط التعليم والتعلم، واتجهت الجامعات إلى تبني متطلبات الجودة والاعتماد الأكاديمي في برامجها؛ وذلك بهدف تقديم خدمات تعليمية ذات جودة عالية، لتكوين جيل قادر على المنافسة وإحداث أثر في التنمية الوطنية.

ومِن ثَمَّ تبنت مؤسسات التعليم العالي الجودة الشاملة في إدارة برامجها وفق فلسفة إدارية محكمة، تفضي إلى تحقيق رضى المستفيدين، وأهداف المؤسسة والمجتمع بأكفأ الطرق، وأقل التكاليف عن طريق الاستخدام الأمثل للطاقات والموارد بدافع مستمر للتطوير.

وفي هذا الاتجاه برز الاهتمام بمدخل جودة الخدمة في مجال التعليم العالي الذي يقدم نماذج إجرائية مختبرة، لقياس جودة الخدمة، انطلاقًا من اتجاهات المستفيدين من هذه الخدمة، ودرجة رضاهم عنها، التي قدمت مؤشرات موثوقة لقياس درجة تحقق الجودة الشاملة في التعليم العالي، ومِن أَهم النماذج وأكثرها استخدامًا في هذا المدخل:

■ نموذج جودة الخدمة :

قدم هذا النموذج كل من: **بارسورمان وزيثميل وبيري (Parasurman, Zeithaml, Berry)** [1] من خلال خمسة أبعاد لجودة الخدمة، هي: المظاهر المادية الملموسة (Tangible) التي تقيس مدى توافر حداثة الشكل والمظهر

(1) A.Parasuraman, A.Zeithaml, A.Valerie and Berry. (1988). SSvqual: A multiple-item Scale for measuring consumer perceptions of service quality ,Journal of consumer perceptions of service quality, journal of retailing ,vol,49.no, 4, pp:12-40.

المادي للخدمة التي تقدمها المؤسسة، والاعتمادية (Reliability)، وتقيس الدقة، وتحري الموضوعية، والصحة في تقديم الخدمات، والاستجابة (Responsiveness) وتعنى بقياس سرعة استجابة المؤسسة لتقديم الخدمة في الوقت المناسب، بما يلبي احتياجات المستفيدين، والسلامة والأمان (Assurance)، وتقيس مدى إلمام العاملين بمهام وظائفهم، بما يمّكنهم من تقديم خدمة خالية من أي نوع من المخاطر، والتعاطف الاجتماعي (Empathy) الذي يقيس مدى إظهار الموظفين أو العاملين علاقات مع المستفيدين من الخدمة، قائمة على الاحترام والود والصداقة والرضى.

ويحتوي هذا النموذج على مجموعتين من عناصر القياس، منها (٢٢) عبارة لقياس التوقعات، وما ينبغي أن تكون عليه الخدمة، و(٢٢) عبارة تقيس مدركات المستفيدين، أي ما وجدوه فعلًا في الخدمة المقدمة، وقد تم التعبير عن هذا النموذج من خلال المعادلة الآتية: (جودة الخدمة = التوقعات – الأداء الفعلي) ويقوم نموذج جودة الخدمة على عدد من الافتراضات، تتمثل فيما يلي:

١ – المستفيدون من الخدمة قادرون على التعبير عن توقعاتهم للخصائص العامة المميزة لجودة الخدمة.

٢ – المستفيدون من الخدمة قادرون على التمييز بين التوقعات والإدراك الحقيقي لمستوى الخدمة الذي حصلوا عليه.

٣ – المجالات التي يتضمنها المقياس أو العناصر التي يشتمل عليها تعد خصائص عامة للخدمة قادرة على التفريق بين توقعات وإدراكات المستفيد من الخدمة.

٤ – الـدور الذي يؤديه المقياس في تحديد جودة الخدمة يقوم على محورين أساسـين همـا: الجوانـب الفنيـة والتنظيميـة المكونة لجـودة الخدمة، والجوانب السلوكية المكملة لجودة الخدمة.

■ نموذج الأداء الفعلي:

يعتمد نموذج الأداء الفعلي في قياس جودة الخدمة على اتجاهات المستفيدين نحـو الأداء الفعلي للخدمة المقدمة، وهـو يختلف عن نموذج جوده الخدمة، في أنَّه يسـتبعد فكرة الفجوة بين الأداء الفعلي المدرك والتوقعات لدى المسـتفيدين مـن الخدمـة، ويركز فقط على الأداء لقياس جودة الخدمة مع اسـتخدامه الأبعاد الخمسة نفسها التي تضمنها نموذج جودة الخدمة.

قدم هذا النمـوذج الباحثان **كرونن وتايلر (Cronin, Taylor)**[1]، وأشـارا إلـى أن نمـوذج الأداء الفعلي يعد طريقة أكثر بسـاطة في قيـاس جودة الخدمات، باستخدام اتجاهات المسـتفيدين نحو الأداء الفعلي للخدمة المقدمة، ويعبر عنه من خلال المعادلة التالية: (جودة الخدمة = الأداء الفعلي).

وقد أكد عدد من الباحثين تميز هذا النموذج بالسهولة في التطبيق، والبساطة في القياس، وأن أداء الخدمة يعتمد على قياس الجودة من منطلق إدراك المستفيدين لـلأداء الفعلـي للخدمـات المقدمة لهـم، ومِن ثَمَّ اسـتبعاد عمليـات الطرح بين توقعات المسـتفيد وإدراكاته لمستوى الخدمة، كما أكد العديد من الباحثين على أن نموذج الأداء الفعلي، يعد الأقدر على القياس، إذ يتفوق على النموذج السابق في كل من المصداقية والمعيارية، والمفاهيمية، والقدرة التفسيرية.

(1) Joespph. Cronin, steven, taylor. (1992). Measuring service quality: Reexamination and extension, journal of marketing, vol, 56, no, 33, pp: 22-68.

وأشـار الباحثـون إلى أن هذا النموذج يسـتطيع تقدير درجـة مجمعة لجودة الخدمـات الكلية محكمة من خلال مجموعات وفئات مختلفة من المسـتفيدين ولأكثـر من مدة زمنيـة، ومِن ثَمّ يُعد أداة مفيدة في قيـاس اتجاهات الجودة الكلية للمؤسسات التعليمية، وقد أظهرت العديد من البحوث والدراسات التي تناولت الخدمـة في مجال التعليم العالي، أفضليـة منهجية لنموذج الأداء الفعلي في قياس جـودة الخدمات بالجامعات، مقارنـة بمنهجية جودة الخدمة، وأشـارت إلى أن نموذج الأداء الفعلي هو الأقدر على القياس.

■ نموذج أداء التعليم العالي:

طورت فـردوس عبد الله (Firdausi, Abdullah)[1] نموذجَ الأداء الفعلي (Servperf)، وقدمـت نموذجًـا لقيـاس أداء التعليـم العالي، أطلقت عليه اسـم (HEdPERF)، مَبني عَلى الأداء في مجال الخدمات التي تقدمها مؤسسات التعليم العالي، ويعتمد على أربعة أبعاد رئيسـة لجودة الخدمات داخل هذا القطاع، هي: الجوانب الأكاديمية، والشهرة أو الصيت، والجوانب غير الأكاديمية، وتسهيلات الوصول، بهدف التنبؤ بجودة الخدمة في مؤسسات التعليم العالي.

طبقت الباحثة اختبار الكفاءة النسـبية لمقياس (HEdPERF) عبر دراسـتين منفصلتيـن لجودة الخدمة في قطاع التعليـم العالي بماليزيا، وأكدت النتائج تفوق هـذا النمـوذج، على مقيـاس الأداء الفعلـي لقدرته التفسـيرية العاليـة للتباين في مستوى الخدمة، وقدرته التنبئية بالجودة والرضى في مؤسسات التعليم الماليزية.

(1) Firdausi. Abdullah. (2006). The development of Hedperf: A New Measuring instrument of service quality for the higer education sector, international journal of consumer studies,vol,30,no,6,pp:569-581.

استندت هذه الدراسة في مرجعيتها النظرية على مداخل جودة الخدمة، من خلال ثلاثة نماذج رئيسة، هي: نموذج جوده الخدمة (Servqual)، ونموذج الأداء الفعلي للخدمة (Servperf)، ونموذج أداء التعليم العالي (Hedperf) عبر توظيف هذه النماذج، برؤية تسهم في تناول موضوع الدراسة بصورة تكاملية، تقيس مدى الأخذ بمتطلبات الجودة الشاملة في برامج تعليم الإعلام في الجامعات السعودية، من منطلق إدراك المستفيدين للأداء الفعلي للخدمات المقدمة لهم في هذه البرامج.

❋❋❋

سابعاً: الدراسة الميدانية

الإجراءات المنهجية للدراسة

نوع الدراسة ومنهجها:

تنتمي هذه الدراسة إلى حقل الدراسات الوصفية، التي تسمح بوصف الظاهرة المدروسة وتحليلها، وقد وظفت المنهج العلمي الكمي وفق إجراءات المسح الميداني باستخدام أداة الاستبانة المتبع في الدراسات الإعلامية، إذ يتيح للباحث استخدام الطرق، والأساليب الإحصائية؛ للتعرف على اتجاهات طلاب وطالبات كليات وأقسام الإعلام في الجامعات السعودية، نحو برامج تعليم الإعلام، ودرجة رضاهم عنها، باستخدام نموذج الأداء الفعلي لجودة الخدمة التعليمية؛ بهدف رصد وتحليل وتفسير فاعلية استخدام إدارة الجودة الشاملة في تعليم الإعلام، مِن أجل الوصول إلى مخرجات تعليمية قادرة على تلبية حاجات سوق العمل الإعلامي ومتطلباته.

مجتمع الدراسة وعينتها:

استهدفت الدراسة طلاب وطالبات كليات الإعلام وأقسامه في الجامعات السعودية مجتمعًا للبحث، البالغ عددهم التقريبي (١٦٠٠٠) طالب وطالبة[1]، فِي تسعة أقسام وكليتين، وهذه الكليات والأقسام، هي: كلية الإعلام والاتصال بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، كلية الاتصال والإعلام بجامعة الملك عبد العزيز، وقسم الإعلام بجامعة الملك سعود، وقسم الإعلام بجامعة أم القرى، وقسم الإعلام بجامعة الملك خالد، وقسم الإعلام بجامعة الملك

(١) وزارة التعليم، مركز إحصاءات التعليم، نظام إحصاءات التعليم:
https://hesc.moe.gov.sa/pages/default.aspx

فيصل، وقسم الإعلام بجامعة طيبة، وقسم الإعلام بجامعة الطائف، وقسم الإعلام بجامعة جازان، وقسم الإعلام بجامعة الإمام عبد الرحمن الفيصل، وقسم التصاميم بجامعة الأميرة نورة، واستخدم الباحث أسلوب العينة العشوائية الحصصية، وفقًا لكل قسم، وكان الهدف الحصول على (٥٠) مفردة لكل مسار، وقد وزع الباحث (٧٠) استبانة لكل مسار، استجاب منهم (٨٧٧) مفردة، مثلت المسارات المستهدفة في كل قسم في الجامعات السعودية، وقد جاء التوزيع -وفقًا لهذا التقسيم واستنادًا لتعاون المستهدفين- متفاوتًا؛ بلغ في تخصص العلاقات العامة (٣٣٢) مفردة مثلت ثلاثة أقسام، وفي تخصص الصحافة والنشر الإلكتروني (٣٠٩) مفردة مثلت خمسة أقسام، وفي تخصص الإذاعة والتلفزيون (٩١) مفردة مثلت ثلاثة أقسام، وفي تخصص الإعلان والاتصال التسويقي(٥٨) مفردة مثلت قسمين، وانفرد تخصص الإعلام الجديد بعدد (٤٨) مفردة ممثلًا قسم الإعلام في جامعة الطائف، وكذا تخصص الجرافكس والوسائط المتعددة بعدد (٣٩) مفردة ممثلًا لقسم الجرافكس في كلية الإعلام والاتصال بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية.

■ أداة جمع البيانات:

استخدمت الدراسة الاستبانة أداة لجمع معلوماتها، باعتبارها الأنسب في تحقيق أهداف الدراسة المسحية للتحليل الكمي لمتغيرات الظاهرة، بما يعبر عنها بصورة موضوعية، وقد استند الباحث في بناء التساؤلات ومؤشرات قياس متغيرات الدراسة إلى نماذج قياس جودة الخدمة، استنادًا إلى ما انتهت إليه الدراسات السابقة، التي وظفت هذه المقاييس في بيئات بحثية مختلفة. كما طور الباحث هذه المقاييس بما يتوافق مع بيئة الدراسة، ومتطلبات الجودة الشاملة، وطبق الباحث الاستبانة على عينة تجريبية مقدارها (٤٠) مفردة من العينة

المستهدفة للتحقق من صدق الاستبانة وثباتها.

ولتحديد مستوى الإجابة عن بنود الأداة تسهيلًا لتفسير النتائج إعطاء الباحث وزنًا للبدائل التي اعتمدت عليها إجابات المبحوثين: (موافق جدًا=٤، موافق=٣، موافق إلى حد ما=٢، غير موافق=١)، وصنف تلك الإجابات إلى ثلاث مستويات متساوية المدى من خلال المعادلة التالية:

طول الفئة = (أكبر قيمة–أقل قيمة) ÷ عدد بدائل الأداة = (٤–١) ÷ ٣ = ١,٠٠ ومن ثم يتم تصنيف قيمة المقياس، ودرجة الرضى عن الخدمة كما في الجدول التالي:

جدول رقم (١)

توزيع الفئات وفق التدرج المستخدم في أداة البحث

الوصف	مدى المتوسطات
عالي	٣–٤
متوسط	٢–٣
منخفض	١–٢

■ **الصدق:**

اختبر الباحث الصدق الظاهري لعناصر الاستبانة عبر عرضها على محكمين، وتطويرها في ضوء ملحوظاتهم واقتراحاتهم، ومِن ثَمَّ تم إجراء اختبار الاتساق الداخلي (بيرسون) لعناصر الاستبانة الذي يستهدف قياس درجة ارتباط عناصر كل محور بالدرجة الكلية للمحور المنتمي إليه، إذ تعبر قوة الارتباط ودلالته الإحصائية على نسبة عالية من تحقق الصدق في تعبير العنصر عن المفهوم العام الذي يقيسه، ودرجة انتمائه له، وجاءت نتائج الاختبار وفق ما يلي:

جدول رقم (٢)

معاملات ارتباط بنود الاستبانة بالدرجة الكلية للمحور المنتمية إليه

(العينة الاستطلاعية: ن= ٤٠)

المحـــــــــــــور	م	معامل الارتباط	م	معامل الارتباط	م	معامل الارتباط
جودة المناهج الدراسية	١	٠,٦٦٤٣**	٥	٠,٧٨٨٣**	٩	٠,٧٩٥٥**
	٢	٠,٧٣٥٤**	٦	٠,٦٧٧٨**	١٠	٠,٧٤٧٤**
	٣	٠,٨٠٠٠**	٧	٠,٨١٤٩**	١١	٠,٧٦٣٦**
	٤	٠,٧٨١٤**	٨	٠,٨٨٨١**		
جودة أساليب التدريس والتعلم	١	٠,٧٤٤٢**	٥	٠,٧٥٨٣**	٩	٠,٧١١٠**
	٢	٠,٦٣٧٠**	٦	٠,٨٠٠٤**	١٠	٠,٥٣٥٢**
	٣	٠,٨٢٩٤**	٧	٠,٧٤٦٨**		
	٤	٠,٨٤٢٨**	٨	٠,٧٥٤٥**		
جودة تأهيل أعضاء هيئة التدريس	١	٠,٦٩٤٦**	٥	٠,٧٩٥٦**	٩	٠,٨١٦٧**
	٢	٠,٧٤٦٣**	٦	٠,٨٣٢٢**	١٠	٠,٨٠١٣**
	٣	٠,٨٠٥٧**	٧	٠,٦٧٩٢**	١١	٠,٥٣٣٠**
	٤	٠,٧٩٧٤**	٨	٠,٧٩٧٩**		
توفر الكتب والمراجع الدراسية	١	٠,٦٦١٢**	٥	٠,٨٠٠٧**	٩	٠,٧٢٢٧**
	٢	٠,٨٣٠١**	٦	٠,٨٠١٢**	١٠	٠,٦٣٧٩**
	٣	٠,٧٢٥١**	٧	٠,٧٧٤٣**		
	٤	٠,٧٨٨٠**	٨	٠,٦٣٥٧**		
جودة أساليب التقييم	١	٠,٨١٣١**	٤	٠,٨١٣٩**	٧	٠,٨٧٢٥**
	٢	٠,٨٧٦٣**	٥	٠,٨٨٥٢**		
	٣	٠,٨٧٣٢**	٦	٠,٨٩٢٦**		
جودة قاعات التدريس	١	٠,٧٤٥٧**	٣	٠,٨٥٠٩**	٥	٠,٧٩٦٣**
	٢	٠,٨٩٧٦**	٤	٠,٨٦٨٥**		
جودة المعامل والأستديوهات	١	٠,٨٩٨٥**	٣	٠,٨٩٦٧**	٥	٠,٨٤١٣**
	٢	٠,٨٩٢٨**	٤	٠,٨٧٥٥**		
مدى تلبية البرامج الدراسية لاحتياجات سوق العمل	١	٠,٨١٢٠**	٢	٠,٧١٩٣**	٣	٠,٧٩٨٧**
مواكبة تطور صناعة الإعلام	١	٠,٧٦٢٨**	٢	٠,٧٨٦٦**	٣	٠,٨١٤٨**

* دالة عند مستوى ٠,٠١

وتشير النتائج في الجدول رقم (٢) إلى أن نتيجة معامل الارتباط (بيرسون) لعبارات محاور الاستبانة تراوحت قيمتها ما بين (٠,٥٣٣٠) و(٠,٨٩٨٥)، وهي دالة إحصائيًا لجميع المؤشرات، وهو ما يؤكد الصدق الإحصائي للاستبانة.

■ الثبات:

قاس الباحث ثبات الاستبانة إحصائيًّا باستخدام معامل "ألفاكرونباخ" بتطبيق الاختبار مرتين: المرة الأولى على العينة الاستطلاعية، والثانية على مجموع مفردات العينة، وهذا الاختبار عبارة عن متوسط معامل الارتباط لمؤشرات أو عبارات كل محور فيما بينها، وهو قائم على مبدأ أن الارتباط بين مؤشرات المحور يشير إلى أن هذه المؤشرات تنتمي إلى محور واحد، وقد جاءت نتائج اختبار الثبات للاستبانة كما تظهر في الجدول الآتي:

جدول رقم (٣)

معاملات ثبات ألفا كرونباخ لمحاور الدراسة

(العينة الاستطلاعية: ن= ٤٠)

المحـــــــــــــــور	عدد البنود	معامل ثبات ألفا كرونباخ
جودة المناهج الدراسية	١١	٠,٩٣
جودة أساليب التدريس والتعلم	١٠	٠,٩٠
جودة تأهيل أعضاء هيئة التدريس	١١	٠,٩٢
توفر الكتب والمراجع الدراسية	١٠	٠,٩١
جودة أساليب التقييم	٧	٠,٩
جودة قاعات التدريس	٥	٠,٨٩
جودة المعامل والأستديوهات	٥	٠,٩٣
مدى تلبية البرامج الدراسية لاحتياجات سوق العمل	٣	٠,٦٦
مواكبة تطور صناعة الإعلام	٣	٠,٦٩
الثبات الكلي للاستبانة	٦٥	٠,٩٨

يشير الجدول رقم (٣) إلى أن نتائج اختبار معامل الثبات تراوحت قيمته لجميع محاور الدراسة، للعينتين الاستطلاعية والكلية، ما بين (٦٦ , ٠) و(٩٣ , ٠)، وبلغ الثبات الكلي لمحاور الاستبانة (٩٨ , ٠)، وتدل هذه الدرجات على مستوى عالٍ من الثبات والتجانس الداخلي لمؤشرات محاور الاستبانة.

■ نتائج الدراسة :

■ ١ - السمات الديمغرافية لعينة الدراسة :

جدول رقم (٤)

توزيع عينة الدراسة وفق بياناتهم الأساسية

المتغيرات	التصنيف	العدد	النسبة
الجنس	ذكر	٥٢٦	٦٠,٠
	أنثى	٣٥١	٤٠,٠
الجامعة	جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية	٢٢٦	٢٥,٨
	جامعة الملك سعود	١٧٠	١٩,٤
	جامعة الملك عبد العزيز	٧٨	٨,٩
	جامعة الطائف	٤٨	٥,٥
	جامعة الملك فيصل	١١٦	١٣,٢
	جامعة الملك خالد	٩٧	١١,١
	جامعة جازان	٤٠	٤,٦
	جامعة أم القرى	٦٣	٧,٢
	جامعة طيبة	٣٩	٤,٤
التخصص	العلاقات العامة	٣٣٢	٣٧,٩
	قسم الإعلان والاتصال التسويقي	٥٨	٦,٦
	قسم الإذاعة والتلفزيون والفيلم	٩١	١٠,٤
	الإعلام الجديد	٤٨	٥,٥
	الجرافكس والوسائط المتعددة	٣٩	٤,٤
	قسم الصحافة والنشر الإلكتروني	٣٠٩	٣٥,٢
المجموع		٨٧٧	١٠٠,٠

اتسمت عينة الدراسة كما أظهرها الجدول رقم (٤) بأن الطلاب فاق عدد الطالبات بنسبة تعكس واقع تدريس الإعلام؛ إذ بلغت النسبة المئوية للطلاب المشاركين (٦٠٪) من العدد الكلي لعينة الدراسة، بينما توزعت عينة الدراسة وفقًا للجامعات بنسب متفاوتة، خضع فيها هذا التفاوت لعددِ الطلاب المقيدين في كل قسم، ودرجة تعاونهم في الإجابة عن تساؤلات الاستبانة، أمَّا توزيع العينة على مستوى التخصص العلمي، فقد فاق العدد في تخصص العلاقات العامة العدد في بقية التخصصات، إذ بلغ (٣٢٢) طالبًا وطالبة، يليه مباشرة تخصص الصحافة والنشر الإلكتروني، بعدد (٣٠٩) طلاب وطالبات، وذلك لأنَّ هذين التخصصين يدرسان في أكثر من قسم، وجاء تخصصي الجرافكس والإعلام الجديد أقل التخصصات مشاركة بعدد (٣٩) للجرافكس، و(٤٨) للإعلام الجديد، وذلك نظرًا لحداثة هذين التخصصين، وكونهما لا يدرسان في أكثر من قسم.

■ ٢ - درجة رضى الدارسين في كليات الإعلام وأقسامه في الجامعات السعودية عن جودة الخدمات التعليمية:

جدول رقم (٥)

المتوسطات الحسابية وترتيبها تنازليًّا لإجابات عينة الدراسة

حول مدى تأثير الخدمات الطلابية في درجة الرضى عن جودة الخدمة

أبعاد جودة الخدمات التعليمية في كليات وأقسام الإعلام السعودية	المتوسط	الانحراف	الترتيب
توافر متطلبات معايير الجودة لدى أعضاء هيئة التدريس في كليات وأقسام الإعلام السعودية	٢,٩٦	٠,٧٧	١
ملاءمة أساليب التدريس والتعلم في كليات وأقسام الإعلام السعودية لمعايير الجودة	٢,٧٥	٠,٧٦	٢
مواكبة المناهج الدراسية في كليات وأقسام الإعلام السعودية لمعايير الجودة	٢,٧٤	٠,٧٧	٣
تلبية أساليب التقييم في كليات وأقسام الإعلام السعودية لمتطلبات الجودة	٢,٦٩	٠,٨٣	٤
جودة مصادر التعليم والتعلم بكليات وأقسام الإعلام السعودية	٢,٦٠	٠,٨٠	٥
تلبية البرامج الدراسية في كليات وأقسام الإعلام السعودية لاحتياجات سوق العمل	٢,٦٠	٠,٨٦	٥
مواكبة البرامج المقدمة للنمو والتطور السريع في صناعة الإعلام وتكنولوجيا الاتصال	٢,٤٨	٠,٨٨	٧
جودة قاعات التدريس في كليات وأقسام الإعلام السعودية	٢,٣٤	٠,٩٩	٨
جودة المعامل والأستديوهات في كليات وأقسام الإعلام السعودية	٢,٢٦	١,٠٣	٩
المتوسط* العام	**٢,٦٦**	**٠,٧٠**	

* المتوسط الحسابي من ٤ درجات

تشير النتيجة الكلية لمستوى رضى طلاب وطالبات كليات الإعلام وأقسامه في الجامعات السعودية، كما في الجدول رقم (٥)، إلى أنَّهم راضون بدرجة متوسطة عن مستوى الخدمات التعليمية التي يتلقونها أثناء دراستهم، بمتوسط مقداره (٢,٦٦)، بينما جاء توافر أعضاء هيئة التدريس على المهارات التدريسية

المحققة لمعايير الجودة بالمرتبة الأولى مقارنة بأبعاد المقياس بمتوسط مقداره (٢,٩٦)، وجاء في المرتبة الثانية ملاءمة أساليب التدريس والتعلم لمعايير الجودة بمتوسط مقداره (٢,٧٥)، وفِي المرتبة الثالثة مواكبة المناهج الدراسية في كليات الإعلام وأقسامه في الجامعات السعودية لمعايير الجودة بمتوسط مقداره (٢,٧٤)، وتوالت بقية أبعاد المقياس بنسب متقاربة، عدا جودة المعامل والأستديوهات في كليات الإعلام أقسامه بالجامعات السعودية، الذي جاء في نهاية القائمة، معبراً عن رضى منخفض عن جودته مقارنة ببقية الأبعاد بمتوسط مقداره (٢,٢٦)، وبقراءة كلية لجميع مؤشرات أبعاد نموذج جودة الأداء الفعلي للخدمات التعليمية في ضوء معايير الجودة الشاملة. أظهرت نتائج الدراسة أن الطلاب والطالبات يرون أن أعضاء هيئة التدريس في كلية الإعلام وأقسامه في الجامعات السعودية يتميزون بالخبرة والتمكن من المادة العلمية، وفهم طبيعتها بكفاءة عالية، بدرجة رضى عالية بلغ متوسطها (٣,١٤)، ومثل ذلك أعلى درجة على مستوى جميع مؤشرات المقياس، بينما رأى الطلاب والطالبات أن تهيئة قاعات التدريب من حيث توفر المواد الأولية، وصلاحيتها للتطبيقات الخاصة بالإنتاج الإعلامي، وتوفر أجهزة الحاسب الآلي، بما يتناسب مع عددِ الطلاب هي أقل المؤشرات في مستوى الجودة، وأنَّ درجة رضاهم عن هاتين الخدمتين جاءت أقل المؤشرات رضى مقارنة بجميع مؤشرات المقياس بمتوسط مقداره (٢,٢٤).

■ ٣ - توافق تأهيل أعضاء هيئة التدريس في كليات الإعلام وأقسامه بالجامعات السعودية مع معايير الجودة:

جدول رقم (٦)

التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية وترتيبها تنازليًّا لإجابات عينة الدراسة حول مدي توافق تأهيل أعضاء هيئة التدريس بكليات الإعلام وأقسامه بالجامعات السعودية مع معايير الجودة

جودة تأهيل أعضاء هيئة التدريس		درجة الموافق				المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
		موافق جدًا	موافق	إلى حد ما	غير موافق			
يتوفر في القسم أساتذة مؤهلون يتميزون بالخبرة والتمكن من المادة العلمية وفهم طبيعتها بكفاءة عالية.	ت	٣٧٤	٢٩٣	١٦٦	٤٤	٣,١٤	٠,٨٩	١
	٪	٤٢,٦	٣٣,٤	١٨,٩	٥,٠			
يتوفر في القسم أساتذة يتميزون بالقدرة على توصيل المادة العلمية بوضوح وسلاسة.	ت	٣٣٩	٣٠٢	١٩١	٤٥	٣,٠٧	٠,٩٠	٢
	٪	٣٨,٧	٣٤,٤	٢١,٨	٥,١			
يتوفر في القسم أساتذة يتميزون بالانتظام والانضباط في العملية التعليمية.	ت	٣٤٠	٣٠٥	١٧٩	٥٣	٣,٠٦	٠,٩١	٣
	٪	٣٨,٨	٣٤,٨	٢٠,٤	٦,٠			
يتوافر في القسم أساتذة يحققون أهداف المحاضرة خلال الزمن المخصص لهم بفاعلية.	ت	٣٤٨	٢٩٩	١٦٥	٦٥	٣,٠٦	٠,٩٤	٣
	٪	٣٩,٧	٣٤,١	١٨,٨	٧,٤			
يتوفر في القسم أساتذة يحترمون شخصية الطلاب وإنجازاتهم ويشجعونهم على العمل الجماعي.	ت	٣٤٧	٢٦٨	١٨٨	٧٤	٣,٠١	٠,٩٧	٥
	٪	٣٩,٦	٣٠,٦	٢١,٤	٨,٤			

جودة تأهيل أعضاء هيئة التدريس		درجة الموافق				المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
		موافق جدًا	موافق	إلى حد ما	غير موافق			
يتوفر في القسم أساتذة يتميزون بتحقيق مبدأ العدالة والمساواة بين الطلاب.	ت	٣٢١	٣٠٢	١٦٥	٨٩	٢,٩٧	٠,٩٨	٦
	٪	٣٦,٦	٣٤,٤	١٨,٨	١٠,١			
يتوفر في القسم أساتذة يتميزون بالقدرة على التفاعل والتواصل مع الطلاب ومساعدتهم على اتخاذ القرارات في المواقف الحياتية اليومية.	ت	٣١٢	٢٧٨	١٩٣	٩٤	٢,٩٢	١,٠٠	٧
	٪	٣٥,٦	٣١,٧	٢٢,٠	١٠,٧			
يتوفر في القسم أساتذة يتميزون بالوفرة والتنوع في تخصصات الإعلام المختلفة.	ت	٣٠٨	٢٨٩	١٧٨	١٠٢	٢,٩٢	١,٠١	٧
	٪	٣٥,١	٣٣,٠	٢٠,٣	١١,٦			
يتوفر في القسم أساتذة يتمتعون بمهارات عالية في استخدام التقنيات الإلكترونية في مجال التعليم والتعلم.	ت	٢٨٩	٢٨٢	٢٠١	١٠٥	٢,٨٦	١,٠١	٩
	٪	٣٣,٠	٣٢,٢	٢٢,٩	١٢,٠			
يتوفر في القسم أساتذة يستخدمون أساليب التقويم المختلفة باستمرار للتعرف على مستوى الطلاب.	ت	٢٥٧	٣٠٢	١٩٧	١٢١	٢,٧٩	١,٠١	١٠
	٪	٢٩,٣	٣٤,٤	٢٢,٥	١٣,٨			
يتوفر في القسم أساتذة يستعينون بآراء الطلاب وتقييمهم لهم لتحسين أدائهم.	ت	٢٦٦	٢٦٦	١٩٠	١٥٥	٢,٧٣	١,٠٨	١١
	٪	٣٠,٣	٣٠,٣	٢١,٧	١٧,٧			
المتوسط* العام						٢,٩٦	٠,٧٧	

* المتوسط الحسابي من ٤ درجات

بلغ مستوى توافق تأهيل أعضاء هيئة التدريس في كليات الإعلام وأقسامه بالجامعات السعودية مع معايير جودة الخدمات التعليمية، كما يراها الطلاب والطالبات المعروضة في الجدول رقم (٦) متوسطًا، وبلغ ترتيبه في أبعاد مقياس جودة التعليم بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي مقداره (٢,٩٦)، وبنظرة تفصيلية إلى مؤشرات هذا البعد، فقد جاء أن القسم يتوفر فيه أساتذة مؤهلون يتميزون بالخبرة، والتمكن من المادة العلمية، وفهم طبيعتها بكفاءة عالية بجودة عالية بالمرتبة الأولى بمتوسط مقداره (٣,١٤). يليه بالمرتبة الثانية أن القسم يتوفر فيه أساتذة يتميزون بالقدرة على توصيل المادة العلمية بوضوح وسلاسة بمتوسط مقداره (٣,٠٧). بينما جاء بالمرتبة الثالثة أن القسم يتوفر فيه أساتذة يتميزون بالانتظام والانضباط في العملية التعليمية بمتوسط مقداره (٣,٠٦). وتوالت بقية المؤشرات بدرجات متقاربة، بينما رأى الطلاب والطالبات عينة الدراسة أن الأقسام يتوفر فيها أساتذة يستعينون بآراء الطلاب، وتقييمهم لهم لتحسين أدائهم في المرتبة الأخيرة، ضمن مؤشرات توافق تأهيل أعضاء هيئة التدريس في كليات الإعلام وأقسامه بالجامعات السعودية مع معايير جودة الخدمات التعليمية بمتوسط مقداره (٢,٧٣).

■ ٤ - ملاءمة أساليب التدريس والتعلم في كليات الإعلام وأقسامه بالجامعات السعودية لمعايير الجودة:

جدول رقم (٧)

التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية وترتيبها تنازليًا لإجابات عينة الدراسة حول مدى تَلاؤُم أساليب التدريس والتعلم المستخدمة في كليات الإعلام وأقسامه بالجامعات السعودية لمعايير الجودة

جودة أساليب التدريس والتعلم		درجة الموافق				المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
		موافق جدًا	موافق	إلى حد ما	غير موافق			
يتيح القسم أساليب تدريسية تشجع على العمل الجماعي بين الطلبة.	ت	٣٢٩	٣١٤	١٦٠	٧٤	٣,٠٢	٠,٩٥	١
	٪	٣٧,٥	٣٥,٨	١٨,٢	٨,٤			
يتيح القسم أساليب تدريسية يراعى فيها تبادل الرأي والحوار والمناقشة.	ت	٣٠٤	٣٠٤	٢٠٩	٦٠	٢,٩٧	٠,٩٣	٢
	٪	٣٤,٧	٣٤,٧	٢٣,٨	٦,٨			
يتيح القسم أساليب تدريسية يراعي فيها السهولة والتبسيط في توصيل المادة العلمية.	ت	٢٧٣	٢٩٥	٢٣٩	٧٠	٢,٨٨	٠,٩٤	٣
	٪	٣١,١	٣٣,٦	٢٧,٣	٨,٠			
يتيح القسم أساليب تدريسية يراعى فيها الإرشاد والتوجيه.	ت	٢٤٣	٣٣٩	٢١٧	٧٨	٢,٨٥	٠,٩٣	٤
	٪	٢٧,٧	٣٨,٧	٢٤,٧	٨,٩			
يتيح القسم أساليب تدريسية تعتمد على المصادر المتعددة.	ت	٢٣٢	٣٢١	٢٢٢	١٠٢	٢,٧٨	٠,٩٧	٥
	٪	٢٦,٥	٣٦,٦	٢٥,٣	١١,٦			
يتيح القسم أساليب تدريسية يراعى فيها المزج الفعال بين الجوانب النظرية والتطبيقية.	ت	٢١١	٢٧٨	٢٥٢	١٣٦	٢,٦٤	١,٠١	٦
	٪	٢٤,١	٣١,٧	٢٨,٧	١٥,٥			

جودة أساليب التدريس والتعلم		درجة الموافق				المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
		موافق جدًا	موافق	إلى حد ما	غير موافق			
يتيح القسم فرص التدريب الميداني في المؤسسات الإعلامية في إطار البرنامج الدراسي.	ت	٢٥٣	٢٥٤	١٧٥	١٩٥	٢,٦٤	١,١٢	٦
	٪	٢٨,٨	٢٩,٠	٢٠,٠	٢٢,٢			
يتيح القسم أساليب تدريسية تساعد على الإبداع والابتكار.	ت	٢٠٩	٢٦٧	٢٥٠	١٥١	٢,٦١	١,٠٣	٨
	٪	٢٣,٨	٣٠,٤	٢٨,٥	١٧,٢			
يتيح القسم أساليب تدريسية يراعي فيها استخدام التقنيات الإلكترونية المناسبة.	ت	١٩٤	٢٨٢	٢١٩	١٨٢	٢,٥٦	١,٠٥	٩
	٪	٢٢,١	٣٢,٢	٢٥,٠	٢٠,٨			
يتيح القسم فرص الاستعانة بخبرات إعلامية في التطبيقات العملية.	ت	٢٠٦	٢٤٤	٢٢٥	٢٠٢	٢,٥٢	١,٠٩	١٠
	٪	٢٣,٥	٢٧,٨	٢٥,٧	٢٣,٠			
المتوسط* العام						٢,٧٥	٠,٧٦	

* المتوسط الحسابي من ٤ درجات

بلغ مستوى ملاءمة أساليب التدريس والتعلم في كليات الإعلام وأقسامه بالجامعات السعودية لمعايير جودة الخدمات التعليمية كما يراها الطلاب والطالبات المعروضة في الجدول رقم (٧) متوسطًا، وبلغ ترتيبه في أبعاد مقياس جودة التعليم بالمرتبة الثانية بمتوسط حسابي مقداره (٢,٧٥)، وبنظرة تفصيلية إلى مؤشرات هذا البعد؛ فقد جاء أن القسم يتيح أساليب تدريسية تشجع على العمل الجماعي بين الطلبة بجودة عالية بالمرتبة الأولى بمتوسط مقداره (٣,٠٢)، يليه بالمرتبة الثانية أن القسم يتيح أساليب تدريسية يراعي فيها تبادل

الرأي والحوار والمناقشة بمتوسط مقداره (٢,٩٧)، بينما جاء بالمرتبة الثالثة أن القسم يتيح أساليب تدريسية يراعي فيها السهولة والتبسيط في توصيل المادة العلمية بمتوسط مقداره (٢,٨٨)، وتوالت بقية المؤشرات بدرجات متقاربة، بينما رأى الطلاب والطالبات عينة الدراسة أن الأقسام تتيح فرصة الاستعانة بخبرات إعلامية في التطبيقات العملية في المرتبة الأخيرة، ضمن مؤشرات جودة أساليب التدريس والتعلم بمتوسط مقداره (٢,٥٢).

■ ٥ - مواكبة المناهج الدراسية في كليات الإعلام وأقسامه بالجامعات السعودية لمعايير الجودة:

جدول رقم (٨)

التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية وترتيبها تنازليًّا لإجابات عينة الدراسة حول مدى مواكبة المناهج الدراسية بكليات الإعلام وأقسامه السعودية لمعايير الجودة

جودة المناهج الدراسية		درجة الموافق				المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
		موافق جدًا	موافق	إلى حد ما	غير موافق			
يتيح القسم مناهج دراسية يتوافق محتواها مع طبيعة الدراسة وأهدافها.	ت	٢٥٤	٣٧٧	١٨٦	٦٠	٢,٩٤	٠,٨٨	١
	٪	٢٩,٠	٤٣,٠	٢١,٢	٦,٨			
يتيح القسم مناهج دراسية تشجع على النقاش والحوار.	ت	٢٨٦	٣٢٨	١٨٤	٧٩	٢,٩٤	٠,٩٥	١
	٪	٣٢,٦	٣٧,٤	٢١,٠	٩,٠			
يطرح القسم مناهج دراسية تمكن الطلاب من اكتساب المعارف والمهارات اللازمة في العمل الإعلامي.	ت	٢٦٤	٣٠٥	٢١٦	٩٢	٢,٨٤	٠,٩٧	٣
	٪	٣٠,١	٣٤,٨	٢٤,٦	١٠,٥			
يتيح القسم مناهج دراسية يراعي فيها التوافق في كل مرحلة من السنوات الدراسية السابقة واللاحقة.	ت	٢١٥	٣٤١	٢٤٨	٧٣	٢,٨٠	٠,٩١	٤
	٪	٢٤,٥	٣٨,٩	٢٨,٣	٨,٣			
يتيح القسم مناهج دراسية تساعد على التفكير الناقد والإبداعي.	ت	٢٥١	٣٠٦	٢٠١	١١٩	٢,٧٩	١,٠١	٥
	٪	٢٨,٦	٣٤,٩	٢٢,٩	١٣,٦			
يتيح القسم مناهج دراسية تمتاز بالربط بين المعرفة العلمية ومشكلات البيئة الإعلامية المحيطة.	ت	٢٢٣	٣١٥	٢٣٣	١٠٦	٢,٧٥	٠,٩٧	٦
	٪	٢٥,٤	٣٥,٩	٢٦,٦	١٢,١			

جودة المناهج الدراسية		درجة الموافق				المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
		موافق جدًا	موافق	إلى حد ما	غير موافق			
يتيح القسم مناهج دراسية تتناسب مع الواقع العملي واحتياجات سوق العمل.	ت	٢٠٨	٣٠٤	٢٤٥	١٢٠	٢,٦٨	٠,٩٨	٧
	٪	٢٣,٧	٣٤,٧	٢٧,٩	١٣,٧			
يتيح القسم مناهج دراسية تتميز بالمرونة والتنوع وتتيح الفرصة في الاختيار.	ت	٢٠٩	٢٩٢	٢٣٦	١٤٠	٢,٦٥	١,٠١	٨
	٪	٢٣,٨	٣٣,٣	٢٦,٩	١٦,٠			
يتيح القسم مناهج دراسية يراعي فيها مواكبة التطورات المتلاحقة في تكنولوجيا الإعلام.	ت	٢٢٥	٢٨٠	٢٠١	١٧١	٢,٦٤	١,٠٧	٩
	٪	٢٥,٧	٣١,٩	٢٢,٩	١٩,٥			
يتيح القسم مناهج دراسية يراعي فيها الانسجام بين المواد النظرية والجوانب التطبيقية فيها.	ت	٢٠٤	٢٨٢	٢٤٧	١٤٤	٢,٦٢	١,٠١	١٠
	٪	٢٣,٣	٣٢,٢	٢٨,٢	١٦,٤			
يتيح القسم الفرصة في مشاركة المؤسسات الإعلامية عند النظر في تعديل وتطوير اللوائح الأكاديمية.	ت	١٨٤	٢٥٤	٢٢٤	٢١٥	٢,٤٦	١,٠٨	١١
	٪	٢١,٠	٢٩,٠	٢٥,٥	٢٤,٥			
المتوسط* العام						٢,٧٤	٠,٧٧	

* المتوسط الحسابي من ٤ درجات

بلغ مستوى جودة مناهج التعليم في كليات الإعلام وأقسامه بالجامعات السعودية، كما يراها الطلاب والطالبات المعروضة في الجدول رقم (٨) متوسطًا، وبلغ ترتيبه في أبعاد مقياس جودة التعليم بالمرتبة الثالثة بمتوسط حسابي مقداره (٢,٧٤)، وبنظرة تفصيلية إلى مؤشرات هذا البعد فقد جاء توافق المناهج

الدراسية مع طبيعة الدراسة وأهدافها، وأنَّها تشجع على النقاش والحوار بالمرتبة الأولى بمتوسط مقداره (٢,٩٤)، يليهما بالمرتبة الثالثة أن المناهج الدراسية تمّكن الطلاب من اكتساب المعارف والمهارات اللازمة في العمل الإعلامي بمتوسط مقداره (٢,٨٤)، وتوالت بقية المؤشرات بدرجات متقاربة، بينما رأى الطلاب والطالبات عينة الدراسة أن الأقسام تتيح الفرصة في مشاركة المؤسسات الإعلامية عند النظر في تعديل اللوائح الأكاديمية وتطويرها، في المرتبة الأخيرة ضمن مؤشرات جودة المناهج الدراسة بمتوسط مقداره (٢,٤٦).

■ ٦ - أساليب التقييم في كليات الإعلام وأقسامه بالجامعات السعودية لتحسين الجودة:

جدول رقم (٩)

التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية وترتيبها تنازليًّا لإجابات عينة الدراسة حول أساليب التقييم التي تتبعها كليات الإعلام وأقسامه بالجامعات السعودية لتحسين الجودة

جودة أساليب التقييم		درجة الموافق				المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
		موافق جدًا	موافق	إلى حد ما	غير موافق			
أساليب التقييم تتميز بالوضوح والبعد عن التعقيد.	ت	٢٤٦	٣١٧	٢٣٢	٨٢	٢,٨٣	٠,٩٤	١
	٪	٢٨,١	٣٦,١	٢٦,٥	٩,٤			
أساليب التقييم تتميز بالموضوعية وعدم التحيز.	ت	٢٢٣	٣٤٦	٢٢٠	٨٨	٢,٨٠	٠,٩٣	٢
	٪	٢٥,٤	٣٩,٥	٢٥,١	١٠,٠			
أساليب التقييم تتميز بقياس القدرة على الفهم والاستيعاب.	ت	٢٠٧	٣٣٨	٢٥٠	٨٢	٢,٧٦	٠,٩٢	٣
	٪	٢٣,٦	٣٨,٥	٢٨,٥	٩,٤			
أساليب التقييم تتميز بقياس القدرة على التفكير العلمي والاستنتاج.	ت	٢١٧	٣٢٠	٢٤٦	٩٤	٢,٧٥	٠,٩٥	٤
	٪	٢٤,٧	٣٦,٥	٢٨,١	١٠,٧			
أساليب التقييم تتميز بالتحديث المستمر.	ت	٢٠٦	٢٨٦	٢٥٢	١٣٣	٢,٦٤	١,٠٠	٥
	٪	٢٣,٥	٣٢,٦	٢٨,٧	١٥,٢			
يضم القسم أعضاء مهنيين من المؤسسات الإعلامية المختلفة في عملية التقييم للحكم على كفاءة المؤسسة التعليمية.	ت	١٩٨	٢٨٧	٢١١	١٨١	٢,٥٧	١,٠٥	٦
	٪	٢٢,٦	٣٢,٧	٢٤,١	٢٠,٦			
أساليب التقييم تضاهي أساليب التقييم المتبعة في المؤسسات الأكاديمية الدولية.	ت	١٨١	٢٥٧	٢٤٨	١٩١	٢,٤٩	١,٠٥	٧
	٪	٢٠,٦	٢٩,٣	٢٨,٣	٢١,٨			
المتوسط* العام						٢,٦٩	٠,٨٣	

* المتوسط الحسابي من ٤ درجات

بلغ مستوى أساليب التقييم في كليات الإعلام وأقسامه بالجامعات السعودية لتحسين جودة الخدمات التعليمية، كما يراها الطلاب والطالبات المعروضة في الجدول رقم (٩) متوسطًا، وبلغ ترتيبه في أبعاد مقياس جودة التعليم بالمرتبة الرابعة بمتوسط حسابي مقداره (٢,٦٩)، وبنظرة تفصيلية إلى مؤشرات هذا البعد، فقد جاء تميز أساليب التقييم بالوضوح والبعد عن التعقيد بجودة متوسطة بالمرتبة الأولى بمتوسط مقداره (٢,٨٣)، يليه بالمرتبة الثانية تميز أساليب التقييم بالموضوعية، وعدم التحيز بمتوسط مقداره (٢,٨٠) بينما جاء بالمرتبة الثالثة تميز أساليب التقييم بقياس القدرة على الفهم والاستيعاب بمتوسط مقداره (٢,٧٦)، وتوالت بقية المؤشرات بدرجات متقاربة، بينما رأى الطلاب والطالبات عينة الدراسة أن أساليب التقييم تضاهي أساليب التقييم المتبعة في المؤسسات الأكاديمية الدولية في المرتبة الأخيرة ضمن مؤشرات أساليب التقييم المتبعة في كليات الإعلام وأقسامه بالجامعات السعودية، لتحسين جودة الخدمات التعليمية بمتوسط مقداره (٢,٤٩).

■ ٧ - تلبية الكتب والمراجع الدراسية بكليات الإعلام وأقسامه بالجامعات السعودية لمعايير الجودة:

جدول رقم (١٠)

التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية وترتيبها تنازليًّا لإجابات عينة الدراسة حول مدى تلبية الكتب والمراجع الدراسية بكليات الإعلام وأقسامه بالجامعات السعودية لمعايير الجودة

مدى توفر الكتب والمراجع الدراسية		درجة الموافق				المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
		موافق جدًا	موافق	إلى حد ما	غير موافق			
تتلاءم موضوعات الكتب والمراجع الدراسية مع الأهداف التي وضعت من أجلها.	ت	٢٢٢	٣٢٧	٢٤٥	٨٣	٢,٧٨	٠,٩٣	١
	٪	٢٥,٣	٣٧,٣	٢٧,٩	٩,٥			
تشتمل الكتب والمراجع الدراسية على قائمة بالمراجع يمكن الرجوع إليها لإثراء المعرفة.	ت	٢٢٨	٣٢١	٢١٢	١١٦	٢,٧٥	٠,٩٩	٢
	٪	٢٦,٠	٣٦,٦	٢٤,٢	١٣,٢			
يتناسب محتوى الكتب والمراجع الدراسية مع عدد الساعات التدريسية للمقرر.	ت	٢١٢	٣١٢	٢١٢	١٤١	٢,٦٨	١,٠١	٣
	٪	٢٤,٢	٣٥,٦	٢٤,٢	١٦,١			
تنمي الكتاب والمراجع الدراسية أسلوب التعلم الذاتي ويزيد من قدرة الطلاب على البحث والاستقصاء.	ت	٢٠٧	٣٠٤	٢٣١	١٣٥	٢,٦٦	١,٠٠	٤
	٪	٢٣,٦	٣٤,٧	٢٦,٣	١٥,٤			
تتميز الكتب والمراجع الدراسية بخلوها من الأخطاء اللغوية والعلمية.	ت	١٨٩	٢٩٧	٢٣٧	١٥٤	٢,٥٩	١,٠١	٥
	٪	٢١,٦	٣٣,٩	٢٧,٠	١٧,٦			
تربط الكتاب والمراجع الدراسية بين المعلومات النظرية والتطبيقات العملية.	ت	١٧٣	٢٨٩	٢٥٨	١٥٧	٢,٥٥	١,٠٠	٦
	٪	١٩,٧	٣٣,٠	٢٩,٤	١٧,٩			

مدى توفر الكتب والمراجع الدراسية		درجة الموافق				المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
		موافق جدًا	موافق	إلى حد ما	غير موافق			
تحتوي الكتب والمراجع الدراسية على الرسوم والأشكال التوضيحية المناسبة.	ت	١٧٤	٢٨٧	٢٦٣	١٥٣	٢,٥٥	١,٠٠	٦
	٪	١٩,٨	٣٢,٧	٣٠,٠	١٧,٤			
تتميز الكتب والمراجع الدراسية بالجودة في الورق والطباعة والإخراج الفني.	ت	١٨١	٢٥٥	٢٤٧	١٩٤	٢,٤٨	١,٠٥	٨
	٪	٢٠,٦	٢٩,١	٢٨,٢	٢٢,١			
تتوفر الكتاب والمراجع الدراسة بالكمية والسعر المناسب.	ت	١٩٢	٢٤٨	٢٣٠	٢٠٧	٢,٤٨	١,٠٨	٨
	٪	٢١,٩	٢٨,٣	٢٦,٢	٢٣,٦			
تتميز الكتاب والمراجع الدراسية بالتنوع والتحديث المستمر.	ت	١٧٢	٢٤٥	٢٤٢	٢١٨	٢,٤٢	١,٠٧	١٠
	٪	١٩,٦	٢٧,٩	٢٧,٦	٢٤,٩			
المتوسط* العام						٢,٦٠	٠,٨٠	

* المتوسط الحسابي من ٤ درجات

بلغ مستوى تلبية الكتب والمراجع الدراسية في كليات الإعلام وأقسامه بالجامعات السعودية لمعايير جودة الخدمات التعليمية، كما يراها الطلاب والطالبات المعروضة في الجدول رقم (١٠) متوسطًا، وبلغ ترتيبه في أبعاد مقياس جودة التعليم بالمرتبة الخامسة بمتوسط حسابي مقداره (٢,٦٠)، وبنظرة تفصيلية إلى مؤشرات هذا البعد، جاء أن موضوعات الكتب والمراجع الدراسية تتلاءم مع الأهداف التي وضعت من أجلها بجودة متوسطة بالمرتبة الأولى بمتوسط مقداره (٢,٧٨)، يليه بالمرتبة الثانية أن الكتب والمراجع الدراسية تشتمل على قائمة بالمراجع يمكن الرجوع إليها لإثراء المعرفة بمتوسط مقداره (٢,٧٥)،

بينما جاء بالمرتبة الثالثة أن محتوى الكتب والمراجع الدراسية، يتناسب مع عددِ الساعات التدريسية للمقرر بمتوسط مقداره (٦٨ , ٢)، وتوالت بقية المؤشرات بدرجات متقاربة، بينما رأى الطلاب والطالبات عينة الدراسة أن الكتب والمراجع الدراسية، تتميز بالتنوع والتحديث المستمر في المرتبة الأخيرة، ضمن مؤشرات تلبية الكتب والمراجع الدراسية في كليات الإعلام وأقسامه بالجامعات السعودية، لمعايير جودة الخدمات التعليمية بمتوسط مقداره (٤٢ , ٢).

■ ٨ - تلبية البرامج الدراسية في كليات الإعلام وأقسامه بالجامعات السعودية لاحتياجات سوق العمل:

جدول رقم (١١)

التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية وترتيبها تنازليًّا
لإجابات عينة الدراسة لمدى تلبية البرامج الدراسية لكليات الإعلام وأقسامه بالجامعات السعودية لاحتياجات سوق العمل

مدى تلبية البرامج الدراسية لاحتياجات سوق العمل		درجة الموافق				المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
		موافق جدًا	موافق	إلى حد ما	غير موافق			
يتيح القسم مناهج دراسية تتناسب مع الواقع العملي واحتياجات سوق العمل.	ت	٢٠٨	٣٠٤	٢٤٥	١٢٠	٢,٦٨	٠,٩٨	١
	٪	٢٣,٧	٣٤,٧	٢٧,٩	١٣,٧			
يتيح القسم فرص التدريب الميداني في المؤسسات الإعلامية في إطار البرنامج الدراسي.	ت	٢٥٣	٢٥٤	١٧٥	١٩٥	٢,٦٤	١,١٢	٢
	٪	٢٨,٨	٢٩,٠	٢٠,٠	٢٢,٢			
يتيح القسم الفرصة في مشاركة المؤسسات الإعلامية عند النظر في تعديل وتطوير اللوائح الأكاديمية.	ت	١٨٤	٢٥٤	٢٢٤	٢١٥	٢,٤٦	١,٠٨	٣
	٪	٢١,٠	٢٩,٠	٢٥,٥	٢٤,٥			
المتوسط* العام						٢,٦٠	٠,٨٦	

* المتوسط الحسابي من ٤ درجات

بلغ مستوى تلبية البرامج الدراسية في كليات الإعلام وأقسامه بالجامعات السعودية لاحتياجات سوق العمل كما يراها الطلاب والطالبات المعروضة في الجدول رقم (١١) متوسطًا، وبلغ ترتيبه في أبعاد مقياس جودة التعليم بالمرتبة

الخامسة مكررًا، بمتوسط حسابي مقداره (٢ , ٦٠)، وبنظرة تفصيلية إلى مؤشرات هذا البعد فقد جاء أن القسم يتيح مناهج دراسية تتناسب مع الواقع العملي واحتياجات سوق العمل بجودة متوسطة بالمرتبة الأولى بمتوسط مقداره (٢ , ٦٨)، يليه بالمرتبة الثانية أن القسم يتيح فرص التدريب الميداني في المؤسسات الإعلامية في إطار البرنامج الدراسي، بمتوسط مقداره (٢ , ٦٤) بينما رأى الطلاب والطالبات عينة الدراسة أن القسم يتيح الفرصة في مشاركة المؤسسات الإعلامية عند النظر في تعديل وتطوير اللوائح الأكاديمية في المرتبة الأخيرة، ضمن مؤشرات مدى تلبية البرامج الدراسية في كليات الإعلام وأقسامه بالجامعات السعودية، لاحتياجات السوق في ضوء جودة الخدمات التعليمية بمتوسط مقداره (٢ , ٤٦).

■ ٩ - مواكبة البرامج الدراسية في كليات الإعلام وأقسامه بالجامعات السعودية للنمو والتطور السريع في صناعة الإعلام وتكنولوجيا الاتصال:

جدول رقم (١٢)

التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية وترتيبها تنازليًّا لإجابات عينة الدراسة حول مدى مواكبة البرامج المقدمة للنمو والتطور السريع في صناعة الإعلام وتكنولوجيا الاتصال

مدى مواكبة البرامج المقدمة للنمو والتطور السريع في صناعة الإعلام وتكنولوجيا الاتصال		درجة الموافق				المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
		موافق جدًا	موافق	إلى حد ما	غير موافق			
يتيح القسم مناهج دراسية يراعي فيها مواكبة التطورات المتلاحقة في تكنولوجيا الإعلام.	ت	٢٢٥	٢٨٠	٢٠١	١٧١	٢,٦٤	١,٠٧	١
	%	٢٥,٧	٣١,٩	٢٢,٩	١٩,٥			
يتيح القسم أساليب تدريسية يراعي فيها استخدام التقنيات الإلكترونية المناسبة.	ت	١٩٤	٢٨٢	٢١٩	١٨٢	٢,٥٦	١,٠٥	٢
	%	٢٢,١	٣٢,٢	٢٥,٠	٢٠,٨			
قاعات التدريب مهيأة من حيث توفر المواد الأولية وصلاحيتها للتطبيقات الخاصة بالإنتاج الإعلامي.	ت	١٦٣	٢٠٢	١٩١	٣٢١	٢,٢٤	١,١٣	٣
	%	١٨,٦	٢٣,٠	٢١,٨	٣٦,٦			
المتوسط* العام						٢,٤٨	٠,٨٨	

* المتوسط الحسابي من ٤ درجات

بلغ مستوى مواكبة البرامج الدراسية في كليات الإعلام وأقسامه بالجامعات السعودية للنمو والتطور السريع في صناعة الإعلام وتكنولوجيا الاتصال، كما يراها الطلاب والطالبات المعروضة في الجدول رقم (١٢) متوسطًا، وبلغ

ترتيبه في أبعاد مقياس جودة التعليم بالمرتبة السابعة، بمتوسط حسابي مقداره (٤٨ , ٢)، وبنظرة تفصيلية إلى مؤشرات هذا البعد، فقد جاء أن القسم يتيح مناهج دراسية يراعي فيها مواكبة التطورات المتلاحقة في تكنولوجيا الإعلام بجودة متوسطة بالمرتبة الأولى بمتوسط مقداره (٦٤ , ٢)، يليه بالمرتبة الثانية أن القسم يتيح أساليب تدريسية يراعي فيها استخدام التقنيات الإلكترونية المناسبة، بمتوسط مقداره (٥٦ , ٢)، بينما رأى الطلاب والطالبات عينة الدراسة أن القسم يتيح قاعات تدريب مهيأة من حيث توفر المواد الأولية وصلاحيتها للتطبيقات الخاصة بالإنتاج الإعلامي بالمرتبة الأخيرة، ضمن مؤشرات مدى مواكبة البرامج الدراسية في كليات الإعلام وأقسامه بالجامعات السعودية للنمو والتطور السريع في صناعة الإعلام وتكنولوجيا الاتصال في ضوء جودة الخدمات التعليمية بمتوسط مقداره (٢٤ , ٢).

■ ١٠ - جودة قاعات التدريس في كليات الإعلام وأقسامه بالجامعات السعودية

جدول رقم (١٣)

التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية وترتيبها تنازليًا

حول مدى جودة القاعات الدراسية بكليات الإعلام وأقسامه بالجامعات السعودية

جودة قاعات التدريس		درجة الموافق				المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
		موافق جدًا	موافق	إلى حد ما	غير موافق			
قاعات التدريس مهيأة من حيث المساحة وعدد الطلاب.	ت	١٩٩	٢٣٦	١٩١	٢٥١	٢,٤٤	١,١٣	١
	٪	٢٢,٧	٢٦,٩	٢١,٨	٢٨,٦			
قاعات التدريس مهيأة من حيث الظروف المناخية (التهوية -الإضاءة -درجة الحرارة).	ت	١٩٦	٢٢٣	٢٠٨	٢٥٠	٢,٤٢	١,١٢	٢
	٪	٢٢,٣	٢٥,٤	٢٣,٧	٢٨,٥			
قاعات التدريس مهيأة من حيث جودة الأدوات والأجهزة المساعدة.	ت	١٨٠	١٩١	٢١٤	٢٩٢	٢,٣٠	١,١٣	٣
	٪	٢٠,٥	٢١,٨	٢٤,٤	٣٣,٣			
قاعات التدريس مهيأة من حيث جودة المقاعد.	ت	١٧٥	٢١٩	١٨١	٣٠٢	٢,٣٠	١,١٤	٣
	٪	٢٠,٠	٢٥,٠	٢٠,٦	٣٤,٤			
المتوسط * العام						٢,٣٤	٠,٩٩	

* المتوسط الحسابي من ٤ درجات

بلغ مستوى جودة قاعات التدريس في كليات الإعلام وأقسامه بالجامعات السعودية، كما يراها الطلاب والطالبات المعروضة في الجدول رقم (١٣) متوسطًا، وبلغ ترتيبه في أبعاد مقياس جودة التعليم بالمرتبة الثامنة، بمتوسط حسابي مقداره (٢,٣٤)، وبنظرة تفصيلية إلى مؤشرات هذا البعد؛ فقد جاء أن الأقسام توفر قاعات تدريس مهيأة من حيث المساحة وعدد الطلاب بجودة

متوسطة بالمرتبة الأولى بمتوسط مقداره (٤٤ , ٢)، يليه بالمرتبة الثانية أن الأقسام توفر قاعات تدريس مهيأة من حيث الظروف المناخية (التهوية -الإضاءة -درجة الحرارة) بمتوسط مقداره (٤٢ , ٢)، بينما رأى الطلاب والطالبات عينة الدراسة أن الأقسام توفر قاعات تدريس مهيأة من حيث جودة المقاعد بالمرتبة الأخيرة ضمن مؤشرات مدى جودة قاعات التدريس في كليات الإعلام وأقسامه بالجامعات السعودية، في ضوء جودة الخدمات التعليمية بمتوسط مقداره (٢,٣٠).

■ ١١ - جودة المعامل والأستديوهات في كليات الإعلام وأقسامه بالجامعات السعودية

جدول رقم (١٤)

التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية وترتيبها تنازليًا

حول مدى جودة المعامل والأستديوهات بكليات الإعلام وأقسامه بالجامعات السعودية

جودة المعامل والأستديوهات		درجة الموافق				المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
		موافق جدًا	موافق	إلى حد ما	غير موافق			
قاعات التدريب مهيأة من حيث السلامة المهنية الخاصة بالمعامل والأستديوهات.	ت	١٧٢	٢١٧	١٨٠	٣٠٨	٢,٢٩	١,١٤	١
	٪	١٩,٦	٢٤,٧	٢٠,٥	٣٥,١			
قاعات التدريب مهيأة من حيث توفر الفنيين المتخصصين لتشغيل المعامل والأستديوهات.	ت	١٥٩	٢١١	٢٠٦	٣٠١	٢,٢٦	١,١١	٢
	٪	١٨,١	٢٤,١	٢٣,٥	٣٤,٣			
قاعات التدريب مهيأة من حيث توفر المعدات المخصصة لمشاريع التخرج.	ت	١٦٢	٢١١	١٩٧	٣٠٧	٢,٢٦	١,١٢	٢
	٪	١٨,٥	٢٤,١	٢٢,٥	٣٥,٠			
قاعات التدريب مهيأة من حيث توفر أجهزة الحاسب الآلي بما يتناسب مع عدد الطلاب.	ت	١٦١	٢٠٩	١٨٦	٣٢١	٢,٢٤	١,١٣	٤
	٪	١٨,٤	٢٣,٨	٢١,٢	٣٦,٦			
المتوسط * العام						٢,٢٦	١,٠٣	

* المتوسط الحسابي من ٤ درجات

بلغ مستوى جودة المعامل والأستديوهات في كليات الإعلام وأقسامه بالجامعات السعودية، كما يراها الطلاب والطالبات المعروضة في الجدول رقم (١٤) متوسطًا، وبلغ ترتيبه في أبعاد مقياس جودة التعليم بالمرتبة التاسعة،

بمتوسط حسابي مقداره (٢٦ , ٢)، وبنظرة تفصيلية إلى مؤشرات هذا البعد؛ فقد جاء أن الأقسام توفر قاعات تدريب مهيأة من حيث السلامة المهنية الخاصة بالمعامل والأستديوهات بجودة متوسطة بالمرتبة الأولى بمتوسط مقداره (٢٩ , ٢)، يليه بالمرتبة الثانية أن الأقسام توفر قاعات تدريب مهيأة من حيث توفر الفنيين المتخصصين لتشغيل المعامل والأستديوهات بمتوسط مقداره (٢٦ , ٢)، بينما رأى الطلاب والطالبات عينة الدراسة أن الأقسام توفر قاعات تدريب مهيأة من حيث توفر أجهزة الحاسب الآلي بما يتناسب مع عدد الطلاب بالمرتبة الأخيرة، ضِمن مؤشرات مدى جودة المعامل والأستديوهات في كليات الإعلام وأقسامه بالجامعات السعودية، في ضوء جودة الخدمات التعليمية بمتوسط مقداره (٢٤ , ٢).

■ اختبار فروض الدراسة:

الفرض الأول: توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين درجة رضى طلاب وطالبات كليات الإعلام وأقسامه بالجامعات السعودية عن جودة الخدمات التعليمية المقدمة لهم، ومتغيرات (الجامعة، والتخصص، والنوع).

جدول رقم (١٥)

اختبار دلالة الفروق في استجابات عينة الدراسة حول درجة رضاهم عن جودة الخدمة التعليمية المقدمة لهم وفقًا لمتغير النوع والجامعة والتخصص

المتغير	العينة	العدد	المتوسط	الانحراف المعياري	قيمة	الدلالة	التعليق
النوع / اختبار (ت)	طلاب	٥٢٦	٢,٨١	٠,٧١	٧,٥٩	٠,٠٠٠	٠,٠١
	طالبات	٣٥١	٢,٤٥	٠,٦٤			
جامعة الإمام	اختبار (ف)		٢,٤٣	٠,٦٩	١٧,٢٤	٠,٠٠٠	٠,٠١
الملك سعود			٣,٠٤	٠,٦٤			
الملك عبد العزيز			٢,٤٦	٠,٦٠			
الطائف			٢,٧٨	٠,٥٠			
الملك فيصل			٢,٦١	٠,٥٨			
الملك خالد			٢,٨٨	٠,٧٣			
جازان			٣,٠١	٠,٦٨			
أم القرى			٢,٣٠	٠,٦٥			
جامعة طيبة			٢,٤٨	٠,٧٩			
العلاقات العامة	اختبار (ف)		٢,٦٠	٠,٦٦	٧,٤٥	٠,٠٠٠	٠,٠١
الإعلان والاتصال التسويقي			٢,٦٠	٠,٦٩			
الإذاعة والتلفزيون والفيلم			٢,٣٦	٠,٦٩			
الإعلام الجديد			٢,٧٨	٠,٥٠			
الجرافكس والوسائط المتعددة			٢,٦٣	٠,٦٨			
الصحافة والنشر الإلكتروني			٢,٨٢	٠,٧٥			

يتضح من الجدول رقم (١٥) أن قيمة (ت) (٥٩ , ٧) وقيمة (ف) (٢٤ , ١٧) و(٤٥ , ٧) دالة عند مستوى ٠١ , ٠، ما يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة رضى عينة الدراسة عن جودة الخدمة التعليمية المقدمة لهم في أبعاد (أعضاء هيئة التدريس، وأساليب التدريس والتعلم، والمناهج الدراسية، وأساليب التقويم، والكتب والمراجع الدراسية، واحتياجات سوق العمل، ومواكبة تطور صناعة الإعلام، وقاعات التدريس، والمعامل والأستديوهات)، الَّتي قاستها الدراسة تعود إلى اختلاف النوع، والجامعة، والتخصص، ويعني ذلك قبول فرضية الدراسة بوجود تباين في آراء الطلاب والطالبات في تقييمهم لجودة الخدمة ودرجة رضاهم عنها، إذ قيم الطلاب جودة الخدمات التعليمية المقدمة بدرجة أعلى من الطالبات، وقيم طلاب وطالبات جامعة الملك سعود الخدمات التعليمية المقدمة لهم بدرجة أعلى من باقي الجامعات، كما رأى الطلاب والطالبات أن مسار الصحافة والنشر الإلكتروني أكثر جودة في الخدمات التعليمية المقدمة لهم فيه مقارنة بالتخصصات الأخرى.

الفرض الثاني: توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء طلاب وطالبات كليات الإعلام وأقسامه بالجامعات السعودية في تقييمهم لمدى توافق تأهيل أعضاء هيئة التدريس مع معايير الجودة الشاملة، ومتغيرات (الجامعة، والتخصص، والنوع).

جدول رقم (١٦)

اختبار دلالة الفروق في استجابات عينة الدراسة في تقييمهم لمدى توافق تأهيل أعضاء هيئة التدريس مع معايير الجودة المقدمة لهم وفقًا لمتغير النوع والجامعة والتخصص

المتغير	العينة	العدد	المتوسط	الانحراف المعياري	القيمة	الدلالة	التعليق
النوع / اختبار (ت)	طلاب	٥٢٦	٣,٠٤	٠,٧٣	٣,٩٨	٠,٠٠٠	٠,٠١
	طالبات	٣٥١	٢,٨٣	٠,٨٠			
جامعة الإمام	اختبار (ف)		٢,٧٢	٠,٨١	٧,٩١	٠,٠٠٠	٠,٠١
الملك سعود			٣,٢١	٠,٦٥			
الملك عبد العزيز			٢,٧٨	٠,٧٨			
الطائف			٣,١٥	٠,٦٧			
الملك فيصل			٣,٠٨	٠,٦٢			
الملك خالد			٣,٠٢	٠,٧٨			
جازان			٣,٢٣	٠,٦٤			
أم القرى			٢,٨٠	٠,٨١			
جامعة طيبة			٢,٧٩	٠,٩١			
العلاقات العامة	اختبار (ف)		٢,٩٠	٠,٧٤	٣,٧٥	٠,٠٠٢	٠,٠١
الإعلان والاتصال التسويقي			٢,٨٧	٠,٧٧			
الإذاعة والتلفزيون والفيلم			٢,٧٤	٠,٧٦			
الإعلام الجديد			٣,١٥	٠,٦٧			
الجرافكس والوسائط المتعددة			٣,٠٥	٠,٧٨			
الصحافة والنشر الإلكتروني			٣,٠٦	٠,٧٨			

يتضح من الجدول رقم (١٦) أن قيمة (ت) (٩٨ , ٣) وقيمة (ف) (٩١ , ٧) و(٧٥ , ٣) دالة عند مستوى ٠١ , ٠؛ مَا يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة تقييم عينة الدراسة لمدى توافق تأهيل أعضاء هيئة التدريس مع معايير الجودة الشاملة، تعود إلى اختلاف النوع، والجامعة، والتخصص، ويعني ذلك قبول فرضية الدراسة، بوجود تباين في آراء الطلاب والطالبات في تقييمهم لتأهيل أعضاء هيئة التدريس، إذ قيم الطلاب جودة تأهيلهم بدرجة أعلى من الطالبات، وقيم طلاب وطالبات جامعة جازان جودة تأهيل أعضاء هيئة التدريس لديهم بدرجة أعلى من باقي الجامعات، كما رأى الطلاب والطالبات أن مسار الإعلام الجديد أكثر جودة في توفر أعضاء هيئة التدريس المؤهلين بما يتوافق مع متطلبات الجودة الشاملة مقارنة بالتخصصات الأخرى.

الفرض الثالث: توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء طلاب وطالبات كليات الإعلام وأقسامه بالجامعات السعودية في تقييمهم لمدى مواكبة المناهج الدراسية لمعايير الجودة الشاملة، ومتغيرات (الجامعة، والتخصص، والنوع).

جدول رقم (١٧)

اختبار دلالة الفروق في استجابات عينة الدراسة في تقييمهم لمدى مواكبة المناهج الدراسية لمعايير الجودة المقدمة لهم وفقًا لمتغير النوع والجامعة والتخصص

المتغير	العينة	العدد	المتوسط	الانحراف المعياري	القيمة	الدلالة	التعليق
النوع / اختبار (ت)	طلاب	٥٢٦	٢,٨٨	٠,٧٤	٦,٩٧	٠,٠٠٠	٠,٠١
	طالبات	٣٥١	٢,٥٢	٠,٧٧			
جامعة الإمام	اختبار (ف)		٢,٥٦	٠,٧٦	١٥,١٦	٠,٠٠٠	٠,٠١
الملك سعود			٣,٠٦	٠,٦٧			
الملك عبد العزيز			٢,٣٤	٠,٧١			
الطائف			٣,٠٧	٠,٥٤			
الملك فيصل			٢,٧٨	٠,٧٠			
الملك خالد			٢,٩٤	٠,٧٤			
جازان			٣,٠٢	٠,٧٥			
أم القرى			٢,٢٨	٠,٧٨			
جامعة طيبة			٢,٥٩	٠,٨٥			
العلاقات العامة	اختبار (ف)		٢,٦٧	٠,٧٣	٧,٩١	٠,٠٠٠	٠,٠١
الإعلان والاتصال التسويقي			٢,٧٥	٠,٧٠			
الإذاعة والتلفزيون والفيلم			٢,٣٨	٠,٨١			
الإعلام الجديد			٣,٠٧	٠,٥٤			
الجرافكس والوسائط المتعددة			٢,٨٣	٠,٧٣			
الصحافة والنشر الإلكتروني			٢,٨٥	٠,٨١			

يتضح من الجدول رقم (١٧) أن قيمة (ت) (٦,٩٧) وقيمة (ف) (١٥,١٦) و(٧,٩١) دالة عند مستوى ٠,٠١، مَا يُشير إلى وجود فروق ذات دلالة

إحصائيـة في درجـة تقييم عينة الدراسـة لمدى مواكبة المناهج الدراسـية لمعايير الجودة الشـاملة، تعود إلى اختلاف النـوع، والجامعة، والتخصص، ويعني ذلك قبول فرضية الدراسة بوجود تباين في آراء الطلاب والطالبات في تقييمهم للمناهج الدراسـية؛ إذ قيّـم الطـلاب جودتهـا بدرجـة أعلى مـن الطالبـات، وقيم طلاب وطالبـات جامعة الطائف جودة المناهج الدراسـية لديهـم بدرجة أعلى من باقي الجامعات، كما رأى الطلاب والطالبات أن مسـار الإعلام الجديد أكثر جودة في المناهج الدراسية المعتمدة في تدريسه مقارنة بالتخصصات الأخرى.

الفـرض الرابـع: توجد فـروق ذات دلالـة إحصائية بين آراء طـلاب وطالبات كليـات الإعلام وأقسـامه بالجامعات السـعودية في تقييمهم لمـدى تلبية الكتب والمراجع الدراسـية لمعايير الجودة الشاملة، ومتغيرات (الجامعة، والتخصص، والنوع).

جدول رقم (١٨)

اختبار دلالة الفروق في استجابات عينة الدراسة في تقييمهم لمدى تلبية الكتب والمراجع الدراسية لمعايير الجودة المقدمة لهم وفقًا لمتغير النوع والجامعة والتخصص

المتغير	العينة	العدد	المتوسط	الانحراف المعياري	القيمة	الدلالة	التعليق
النوع / اختبار (ت)	طلاب	٥٢٦	٢,٧٣	٠,٨٢	٦,٤٨	٠,٠٠٠	٠,٠١
	طالبات	٣٥١	٢,٣٩	٠,٧٢			
جامعة الإمام	اختبار (ف)		٢,٣١	٠,٧٩	١٣,١٣	٠,٠٠٠	٠,٠١
الملك سعود			٢,٩٢	٠,٧٦			
الملك عبد العزيز			٢,٣٩	٠,٦٨			
الطائف			٢,٧٨	٠,٦٢			
الملك فيصل			٢,٥٥	٠,٧١			
الملك خالد			٢,٨٣	٠,٨٤			
جازان			٣,٠٤	٠,٧٥			
أم القرى			٢,٣٣	٠,٧٣			
جامعة طيبة			٢,٥٢	٠,٨٣			
العلاقات العامة	اختبار (ف)		٢,٥٥	٠,٧٥	٦,٨٧	٠,٠٠٠	٠,٠١
الإعلان والاتصال التسويقي			٢,٥٤	٠,٧٩			
الإذاعة والتلفزيون والفيلم			٢,٣٠	٠,٧٧			
الإعلام الجديد			٢,٧٨	٠,٦٢			
الجرافكس والوسائط المتعددة			٢,٣٢	٠,٨٨			
الصحافة والنشر الإلكتروني			٢,٧٥	٠,٨٣			

يتضح من الجدول رقم (١٨) أن قيمة (ت) (٤٨ , ٦) وقيمة (ف) (١٣ , ١٣) و(٨٧ , ٦) دالة عند مستوى ٠١ , ٠؛ مَا يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة تقييم عينة الدراسة لمدى تلبية الكتب والمراجع الدراسية لمعايير الجودة الشاملة، تَعود إلى اختلاف النوع، والجامعة، والتخصص، ويعني ذلك قبول فرضية الدراسة بوجود تباين في آراء الطلاب والطالبات في تقييمهم للكتب والمراجع الدراسية، إذ قيم الطلاب جودتها بدرجة أعلى من الطالبات، وقيم طلاب وطالبات جامعة جازان جودة الكتب والمراجع الدراسية لديهم بدرجة أعلى من باقي الجامعات، كما رأى الطلاب والطالبات أن مسار الإعلام الجديد أكثر جودة في توفر الكتب والمراجع الدراسية المقررة في تدريسه مقارنة بالتخصصات الأخرى.

الفرض الخامس: توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء طلاب وطالبات كليات الإعلام وأقسامه بالجامعات السعودية في تقييمهم لمدى تلبية المعامل والأستديوهات لمعايير الجودة الشاملة، ومتغيرات (الجامعة، والتخصص، والنوع).

جدول رقم (١٩)

اختبار دلالة الفروق في استجابات عينة الدراسة في تقييمهم لمدى تلبية المعامل والأستديوهات لمعايير الجودة المقدمة لهم وفقًا لمتغير النوع والجامعة والتخصص

المتغير	العينة	العدد	المتوسط	الانحراف المعياري	القيمة	الدلالة	التعليق
النوع / اختبار (ت)	طلاب	٥٢٦	٢,٥٣	١,٠١	١٠,٣٢	٠,٠٠٠	٠,٠١
	طالبات	٣٥١	١,٨٥	٠,٩٢			
جامعة الإمام	اختبار (ف)		٢,٠٣	٠,٩١	٢٣,٧٧	٠,٠٠٠	٠,٠١
الملك سعود			٢,٩٣	٠,٨٨			
الملك عبد العزيز			٢,٢٣	٠,٨٨			
الطائف			٢,٠٣	١,١٤			
الملك فيصل			١,٧٨	٠,٩١			
الملك خالد			٢,٥٩	١,٠٩			
جازان			٢,٨٦	١,٠٧			
أم القرى			١,٦٧	٠,٨٠			
جامعة طيبة			١,٩٤	٠,٩٨			
العلاقات العامة	اختبار (ف)		٢,١٢	٠,٩٨	١٠,٢٨	٠,٠٠٠	٠,٠١
الإعلان والاتصال التسويقي			٢,٢٥	٠,٩٧			
الإذاعة والتلفزيون والفيلم			١,٨٩	٠,٩٢			
الإعلام الجديد			٢,٠٣	١,١٤			
الجرافكس والوسائط المتعددة			٢,١٢	٠,٩١			
الصحافة والنشر الإلكتروني			٢,٥٧	١,٠٥			

يتضح من الجدول رقم (١٩) أن قيمة (ت) (١٠,٣٢) وقيمة (ف) (٢٣,٧٧) و(١٠,٢٨) دالة عند مستوى ٠,٠١، مَا يشيرُ إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية فِي درجة تقييم عينة الدراسة لمدى تلبية المعامل، والأستديوهات لمعايير الجودة الشاملة، تعود إلى اختلاف النوع، والجامعة، والتخصص، ويَعني ذلك قبول فرضية الدراسة بوجود تباين في آراء الطلاب والطالبات في تقييمهم للمعامل والأستديوهات، إذ قيّم الطلاب جودتها بدرجة أعلى من الطالبات، وقيم طلاب وطالبات جامعة الملك سعود جودة المعامل والأستديوهات لديهم بدرجة أعلى من باقي الجامعات، كما رأى الطلاب والطالبات أن مسار الصحافة والنشر الإلكتروني أكثر جودة في المعامل والأستديوهات المستخدمة في تدريسه مقارنة بالتخصصات الأخرى.

الفرض السادس: توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء طلاب وطالبات كليات الإعلام وأقسامه بالجامعات السعودية في تقييمهم لمدى ملاءمة أساليب التدريس والتعلم لمعايير الجودة الشاملة، ومتغيرات (الجامعة، والتخصص، والنوع).

جدول رقم (٢٠)

اختبار دلالة الفروق في استجابات عينة الدراسة في تقييمهم لمدى ملاءمة أساليب التدريس والتعلم لمعايير الجودة المقدمة لهم وفقًا لمتغير النوع والجامعة والتخصص

المتغير	العينة	العدد	المتوسط	الانحراف المعياري	القيمة	الدلالة	التعليق
النوع / اختبار (ت)	طلاب	٥٢٦	٢,٨٥	٠,٧٦	٥,١٣	٠,٠٠٠	٠,٠١
	طالبات	٣٥١	٢,٥٩	٠,٧٣			
جامعة الإمام	اختبار (ف)		٢,٥٢	٠,٧٩	١١,١٦	٠,٠٠٠	٠,٠١
الملك سعود			٣,٠٥	٠,٧١			
الملك عبد العزيز			٢,٦١	٠,٦٩			
الطائف			٢,٨٩	٠,٥٧			
الملك فيصل			٢,٨٠	٠,٦٤			
الملك خالد			٢,٩٣	٠,٧٧			
جازان			٣,٠٣	٠,٧٦			
أم القرى			٢,٣٥	٠,٧١			
جامعة طيبة			٢,٦٠	٠,٨٦			
العلاقات العامة	اختبار (ف)		٢,٧٢	٠,٧٣	٤,٩٦	٠,٠٠٠	٠,٠١
الإعلان والاتصال التسويقي			٢,٥٩	٠,٧٨			
الإذاعة والتلفزيون والفيلم			٢,٤٧	٠,٧٦			
الإعلام الجديد			٢,٨٩	٠,٥٧			
الجرافكس والوسائط المتعددة			٢,٨١	٠,٨١			
الصحافة والنشر الإلكتروني			٢,٨٦	٠,٧٩			

يتضح من الجدول رقم (٢٠) أن قيمة (ت) (١٣ , ٥) وقيمة (ف) (١٦ , ١١) و(٩٦ , ٤) دالة عند مستوى ٠١ , ٠؛ مَا يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة تقييم عينة الدراسة لمدى ملاءمة أساليب التدريس والتعلم لمعايير الجودة الشاملة، تعود إلى اختلاف النوع، والجامعة، والتخصص، ويعني ذلك قبول فرضية الدراسة بوجود تباين في آراء الطلاب والطالبات في تقييمهم لأساليب التدريس والتعلم، إذ قيّم الطلاب جودتها بدرجة أعلى من الطالبات، وقيّم طلاب وطالبات جامعة جازان جودة أساليب التدريس والتعلم المستخدمة في تدريس الإعلام لديهم بدرجة أعلى من باقي الجامعات، كما رأى الطلاب والطالبات أن مسار الإعلام الجديد أكثر جودة في أساليب التدريس والتعلم المستخدمة في تدريسه مقارنة بالتخصصات الأخرى.

الفرض السابع: توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء طلاب وطالبات كليات الإعلام وأقسامه بالجامعات السعودية في تقييمهم لمدى ملاءمة أساليب التقويم لمعايير الجودة الشاملة، ومتغيرات (الجامعة، والتخصص، والنوع).

جدول رقم (٢١)

اختبار دلالة الفروق في استجابات عينة الدراسة في تقييمهم لمدى ملاءمة أساليب التقويم لمعايير الجودة المقدمة لهم وفقًا لمتغير النوع والجامعة والتخصص

المتغير	العينة	العدد	المتوسط	الانحراف المعياري	القيمة	الدلالة	التعليق
النوع / اختبار (ت)	طلاب	٥٢٦	٢,٨٣	٠,٨١	٦,٠٦	٠,٠٠٠	٠,٠١
	طالبات	٣٥١	٢,٤٩	٠,٨١			
جامعة الإمام	اختبار (ف)		٢,٤٢	٠,٨٤	١٣,٥٢	٠,٠٠٠	٠,٠١
الملك سعود			٣,١٠	٠,٧١			
الملك عبد العزيز			٢,٤٩	٠,٧٧			
الطائف			٢,٧٦	٠,٧١			
الملك فيصل			٢,٧٣	٠,٧٤			
الملك خالد			٢,٩٠	٠,٨٤			
جازان			٣,٠٣	٠,٧٤			
أم القرى			٢,٣٤	٠,٨٥			
جامعة طيبة			٢,٤٨	٠,٨٥			
العلاقات العامة	اختبار (ف)		٢,٦٤	٠,٨١	٤,٧٩	٠,٠٠٠	٠,٠١
الإعلان والاتصال التسويقي			٢,٦٠	٠,٨٢			
الإذاعة والتلفزيون والفيلم			٢,٤١	٠,٨٤			
الإعلام الجديد			٢,٧٦	٠,٧١			
الجرافكس والوسائط المتعددة			٢,٧٠	٠,٨٤			
الصحافة والنشر الإلكتروني			٢,٨٤	٠,٨٤			

يتضح من الجدول رقم (٢١) أن قيمة (ت) (٠٦ , ٦) وقيمة (ف) (٥٢ , ١٣) و(٧٩ , ٤) دالة عند مستوى ٠١ , ٠؛ مَا يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة تقييم عينة الدراسة لمدى ملاءمة أساليب التقويم في تدريس الإعلام لمعايير الجودة الشاملة، تعود إلى اختلاف النوع، والجامعة، والتخصص، ويعني ذلك قبول فرضية الدراسة بوجود تباين في آراء الطلاب والطالبات في تقييمهم لأساليب التقويم، إذ قيمها الطلاب بدرجة أعلى من الطالبات، وقيم طلاب وطالبات جامعة الملك سعود جودة أساليب التقويم لديهم بدرجة أعلى من باقي الجامعات، كما رأى الطلاب والطالبات أن مسار الصحافة والنشر الإلكتروني أكثر جودة في ملاءمة أساليب التقويم المستخدمة في تدريسه مقارنة بالتخصصات الأخرى.

❊❊❊

ثامنًا: تفسير النتائج ومناقشتها

سعت الدراسة إلى التعرف على اتجاهات طلاب وطالبات كليات الإعلام وأقسامه بالجامعات السعودية نحو برامج تعليم الإعلام، ودرجة رضاهم عنه، واستندت في قياسها على منهجيات مدخل جودة الخدمة والنموذج المطور لقياس الأداء الفعلي لبرامج التعليم العالي، ومؤشرات قياس الجودة الشاملة في التعليم العالي بالتطبيق على برامج تعليم الإعلام في كليات الإعلام وأقسامه بالجامعات السعودية.

وقد وظف الباحث المنهج الكمي في دراسته، واستخدم أداة الاستبانة في جمع معلوماته على عينة من الطلاب والطالبات اعتمد في الوصول إليها على أسلوب العينة الحصصية لكل قسم علمي، وبلغ عدد أفراد العينة الذين أجابوا عن تساؤلات الدراسة (٨٧٧) مفردة، وانتهت الدراسة إلى النتائج الآتية:

١ - طور الباحث نموذجًا لقياس الأداء الفعلي لبرامج تدريس الإعلام في المرحلة الجامعية مكونًا من تسعة أبعاد رئيسة هي: (أعضاء هيئة التدريس، وأساليب التدريس والتعلم، والمناهج الدراسية، وأساليب التقييم، والكتب والمراجع الدراسية، واحتياجات سوق العمل، ومواكبة تطور صناعة الإعلام، وقاعات التدريس، والمعامل والأستديوهات)، تم التعبير عنها بمؤشرات بلغ مجموعها (٥٧) مؤشرًا اعتمد الباحث في بنائه على منهجية نموذج الأداء الفعلي للتعليم العالي ومؤشرات معايير الجودة والاعتماد الأكاديمي، وقد أظهرت الاختبارات الإحصائية لهذا المقياس درجة عالية في مصداقيته وثباته، تؤكد صلاحيته لقياس جودة الخدمات التعليمية في أقسام الإعلام.

٢ - تشير النتيجة الكلية إلى مستوى رضى طلاب وطالبات أقسام الإعلام في الجامعات السعودية إلى أنَّهم راضون بدرجة متوسطة عن مستوى الخدمات التعليمية التي يتلقونها أثناء دراستهم بمتوسط مقداره (٢,٦٦)، وبالنظر إلى هذه النتيجة مقارنة بنتائج الدراسات التي تناولت جودة الخدمة في تخصصات أخرى فإن هذه النتيجة تتفق هذه النتيجة في صورتها العامة، مع ما انتهت إليه دراسة الشعبي والشهراني(٢٠١٤)، حول تقييم الطلاب لجودة الخدمات التعليمية في جامعة الملك خالد في المملكة العربية السعودية، ودراسة العجمي والتويجري (٢٠١٦) المطبقة على طلاب وطالبات تخصص الفيزياء والرياضيات في جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، ودراسة سيف، وآخرين (٢٠١٤) بالتطبيق على الجامعات الأردنية الحكومية، ودراسة زكريا (٢٠١٤) التي قاست مستوى أداء الجامعات السودانية، التي أكدت جميعها أن درجة الرضى عن جودة الخدمات التعليمية متوسطة، بينما اختلفت هذه النتيجة مع دراسة قعدان (٢٠١٨) التي أشارت إلى أن درجة توفر معايير الجودة مرتفعة من وجهة نظر طالبات تخصص برنامج إعداد معلم التربية الخاصة بجامعة الأميرة نورة بنت عبدالرحمن في المملكة العربية السعودية، وبمقارنة هذه النتيجة مع الدراسات التي تناولت جودة تعليم الإعلام نجدها تختلف مع دراسة ماديسون (Madi-son: 2018) التي انتهت إلى وجود ارتباط إيجابي قوي بين الرضى الكلي للطلاب عن تخصصهم في الاتصال الجماهيري، وقدرة هذا التخصص على تلبية الاحتياجات الذاتية لديهم، ودراسة ديفد بكينو (Bockino: 2015)التي تناولت تأثير البرامج الدراسية لتعليم الصحافة

في قيم الطلبة وسلوكياتهم بعد التخرج، من خلال دراسة مقارنة على الولايات المتحدة والهند. وانتهت الدراسة إلى أن لبرامج تعليم الصحافة انعكاسات إيجابية على تطوير القيم السلوكية والمهنية للطلبة بعد التخرج، والتحاقهم بسوق العمل، وأن هناك درجة من الاتفاق والتشابه في فلسفة التعليم الصحفي واستراتيجيته، وبرامجه وكفاءته في كل من الجامعات الأمريكية والهندية، خاصة من خلال تطوير البرامج الدراسية، وربطها بمتطلبات سوق العمل واحتياجاته، وتوافر آلية محددة للتنسيق والتعاون بين كليات الصحافة من جانب، والمؤسسات الصحفية من جانب آخر. واختلفت بصورة أخرى مع دراسة فاروق (٢٠١٢) التي توصلت إلى تدني مستوى التأهيل الأكاديمي المتاح بكليات وأقسام الإعلام بالجامعات المصرية الحكومية والخاصة، وعدم ملاءمتها لاحتياجات الفترة القادمة، ودراسة أبو عياش (٢٠١٧) التي أشارت نتائجها إلى أن هناك مجموعة من الصعوبات في دراسة الإعلام بالجامعات الفلسطينية أدت إلى انعكاسات سلبية على الطلاب أثناء الدراسة وبعد التخرج، شملت أبعاد الخدمات التعليمية وخاصة الصعوبات المتعلقة بالبرامج الدراسية وصعوبات تواجه رؤساء الأقسام وتعرقل تحسن جودة الخدمة لديهم. وتشير هذه المقارنة إلى أن جودة برامج تدريس الإعلام في الوطن العربي بصورتها العامة لا تزال دون المستوى المطلوب مقارنة بالجامعات الأمريكية والهندية، إلا أنها في الجامعات السعودية تتجه نحو رفع كفاءتها التدريسية وخدماتها التعليمية بإيقاع متوسط، ويمكن تفسير هذا الاتجاه المتوسط في درجة الرضى عن الخدمات التعليمية التي انتهت إليه هذه الدراسة، إلى أن التوجه

العام لدى وزارة التعليم والجامعات السعودية، نحو تطبيق معايير الجودة والاعتماد الأكاديمي في برامجها التعليمية، وسعيها نحو تحقيق درجات متقدمة في التصنيفات العالمية، إضافة إلى تأسيسها لهيئة تقويم التعليم في القطاعين العام والعالي، وتأسيس المراكز الوطني للقياس بهدف تطوير مخرجات التعليم بما يتناسب مع رؤية المملكة (٢٠٣٠) لا تزال تطبيقاته الفعلية في بداياتها، وأن تدريس الإعلام في الجامعات السعودية الذي يتسم بالتسارع في تطور صناعته، بحاجة إلى مزيد من الاهتمام في التوجه نحو تحقيق متطلبات الجودة والاعتماد الأكاديمي لبرامجه.

٣ - جاء بُعد: توافر أعضاء هيئة التدريس على المهارات التدريسية المحققة لمعايير الجودة بالمرتبة الأولى، مقارنة بأبعاد المقياس بمتوسط مقداره (٢,٩٦)، وأن الطلاب والطالبات يرون أن أعضاء هيئة التدريس في كليات الإعلام وأقسامه بالجامعات السعودية، يتميزون بالخبرة والتمكن من المادة العلمية وفهم طبيعتها، بدرجة رضى عالية بلغ متوسطها (٣,١٤)، ومثل ذلك أعلى درجة على مستوى جميع مؤشرات المقياس، وهو ما أكدته دراسة الشعبي والشهراني (٢٠١٤)، حول تقييم الطلاب لجودة الخدمات التعليمية في جامعة الملك خالد فيما يتعلق بأداء أعضاء هيئة التدريس. واختلفت النتيجة مع دراسة الحطامي(٢٠١٢) التي انتهت إلى تراجع أداء الأستاذ الجامعي في كليات وأقسام الإعلام اليمنية، وعدم إلمامه بمتطلبات الجودة الشاملة في العملية التدريسية، ويمكن تفسير درجة رضى أفراد العينة عن جودة

تأهيل أعضاء هيئة التدريس في مجال تدريس الإعلام في الجامعات السعودية ثمرة من ثمار برامج تأهيل المعيدين والابتعاث الخارجي، التي واكبت تطورات مهنة الإعلام وبرامج تدريسه.

٤ - رتب الطلاب والطالبات بُعد: مواكبة المناهج الدراسية في كليات الإعلام وأقسامه بالجامعات السعودية لمعايير الجودة في المرتبة الثالثة بمتوسط مقداره (٢,٧٤)، وقد اختلفت هذه النتيجة مع ما انتهت إليه دراسة فاروق(٢٠١٢) التي أشارت إلى عدم كفاية المقررات الدراسية الحالية بكليات الإعلام وأقسامه بالجامعات المصرية الحكومية والخاصة لخوض تجربة الممارسة الصحفية، ويمكن تفسير هذه النتيجة بأن الجامعات السعودية تطبق في بناء برامجها الدراسية النماذج المعتمدة من المركز الوطني للتقويم، والاعتماد الأكاديمي وفق منهجية علمية ومهنية تأخذ في الاعتبار تطبيق معايير الجودة.

٥ - جاء في المرتبة الخامسة بُعد: تلبية البرامج الدراسية في كليات الإعلام وأقسامه بالجامعات السعودية لاحتياجات سوق العمل، كما يراها الطلاب والطالبات بالمرتبة الخامسة مكررًا، بمتوسط حسابي مقداره (٢,٦٠)، ويرى الباحث أن هذه النتيجة تشير إلى ضعف التكامل بين المؤسسات الأكاديمية والمهنية؛ لتجويد مخرجاتها التعليمية في كليات الإعلام وأقسامه في الجامعات السعودية، وهو ما أكدته دراسة الحطامي(٢٠١٢) التي توصلت إلى غياب التنسيق والتعاون بين أقسام الإعلام بالجامعات اليمنية والمؤسسات الإعلامية. بينما توصلت

دراسة تريفور كولن (Trevor Cullen:2014) عبر دراسة حالة لخمس جامعات تدرس برامج الصحافة في غرب أستراليا إلى أن هناك اتفاقًا بين المحررين على أن لجامعات غرب أستراليا دورا رئيسيًّا فِي تقديم الخلفيات التعليمية والتدريسية للطلبة، والتفكير في مهنة الصحافة والتوظيف في وقت مبكر على أساس المهارات المكتسبة، بجانب تقوية العلاقة بين المؤسسات الصحفية والأكاديمية؛ لإنتاج استراتيجية شاملة للتعاون والتفاعل عبر دورة حياة مهنة الصحافة بما فيها التدريب الأولي، ومِن ثَمَّ التطوير للوظائف المستحدثة في العمل الصحفي.

٦ - حدد الطلاب والطالبات بُعد: مواكبة البرامج الدراسية في كليات الإعلام وأقسامه بالجامعات السعودية للنمو والتطور السريع في صناعة الإعلام وتكنولوجيا الاتصال بالمرتبة السابعة، بمتوسط حسابي مقداره (٤٨ , ٢)، وعلى الرغم من كون هذه القيمة تمثل مستوى متوسطًا من الرضى، فإن ترتيب هذا البعد جاء متأخرًا في المقياس، وهذا يعني أن درجة المواكبة ليست بالمستوى المطلوب، وتتفق هذه النتيجة مع ما انتهت إليه دراسة إلينا ولوكينا (Elena and Lukina: 2017) التي توصلت إلى أن تعليم الصحافة والإعلام في الجامعات والمعاهد الروسية لا يزال لا يلبي احتياجات صناعة الإعلام، وفي هذا الاتجاه أشارت دراسة جابر (٢٠٠٩) إلى عدم مواكبة الدراسة والتأهيل والتدريب بالجامعات المصرية لمستجدات تكنولوجيا الاتصال، وأن اللوائح والمقررات الدراسية بحاجة إلى

تقييم دوري من قبل الجامعات، للوقوف على مدى مسايرتها للتطورات السريعة التي حدثت في مهنة الصحافة. بينما أشارت دراسة آنا (Ana Keshelashvili:2014) إلى أن التعديلات التي تم إدخالها على اللوائح والمقررات الدراسية على برامج تعليم الصحافة في جامعات جرجيا، جاءت متواكبة مع التغيرات، التي حدثت في المشهد الإعلامي، كما أنَّها تلبي متطلبات البيئة الاتصالية الجديدة، وأن البرامج التي تم اعتمادها لتعليم الصحافة تضمنت استخدام تكنولوجيا الاتصال والوسائط المتعددة في العملية التعليمية، وأن التنوع والابتكار في تدريس الصحافة بجورجيا يرتبط بخصائص المؤسسة التعليمية التي تقدم الخدمة، وهو ما انعكس إيجابًا على مخرجات المهنة ومواكبتها لتطورات صناعة الإعلام وتطبيقاته المهنية.

٧ – جاء بُعد: جودة قاعات التدريب والمعامل والأستديوهات في كليات الإعلام وأقسامه بالجامعات السعودية في نهاية أبعاد المقياس، مُعبرًا عن رضى منخفض عن جودته مقارنة ببقية الأبعاد بمتوسط مقداره (٢٦ , ٢)، ورأى الطلاب والطالبات أن تهيئة قاعات التدريب من حيث توفر المواد الأولية وصلاحيتها للتطبيقات الخاصة بالإنتاج الإعلامي، وتوفر أجهزة الحاسب الآلي بما يتناسب مع عدد الطلاب هي أقل المؤشرات في مستوى الجودة، وأن درجة رضاهم عن هاتين الخدمتين جاءت أقل المؤشرات رضى مقارنة بجميع مؤشرات المقياس بمتوسط مقداره (٢٤ , ٢)، واتفقت هذه النتيجة مع دراسة قيس أبو عياش (أبو عياش:٢٠١٧) التي أشارت إلى وجود صعوبات تواجه رؤساء أقسام

الإعلام في الجامعات الفلسطينية تعرقل تحسن جودة الخدمة، أدت إلى انعكاسات سلبية على الطلاب أثناء الدراسة وبعد التخرج، وتتمثل في عدم وجود بيئة تعليمية تساعد على التطوير والتحسين بسبب نقص الأجهزة اللازمة للعملية التعليمية، وقاعات مجهزة للتدريب. وتتفق هذه النتيجة مع دراسة الراجحي (٢٠١١) التي سعت إلى تقييم البحوث والدراسات التي تعرضت لرصد واقع البرامج الدراسية بكليات وأقسام الإعلام العربية، وانتهت إلى أن أهم الإشكاليات، هي: اقتصار محاولات تطوير برامج التأهيل والتدريب على تعديل اللوائح الدراسية على نحو يلبي التوازنات، وجلب أجهزة ومعدات، دون توفير الكوادر القادرة على التعامل معها والاستفادة منها في برامج التدريب، ولعل هذا الإشكال المتعلق بتوفر قاعات التدريب والمعامل والأستديوهات المجهزة بفنيين مهرة لدعم عمليات التدريب والتأهيل الإعلامي لا زالت نقطة ضعف ظاهرة في مجال تدريس الإعلام في الوطن العربي.

٨ - كشفت الدراسة عن وجود تباين في آراء الطلاب والطالبات في تقييمهم لجودة الخدمة ودرجة رضاهم عنها، في أبعاد (أعضاء هيئة التدريس، وأساليب التدريس والتعلم، والمناهج الدراسية، وأساليب التقييم، والكتب والمراجع الدراسية، واحتياجات سوق العمل، ومواكبة تطور صناعة الإعلام، وقاعات التدريس، والمعامل والأستديوهات)، التي قاستها الدراسة تعود إلى اختلاف النوع، والجامعة، والتخصص، إذ قيّم الطلاب جودة الخدمات التعليمية المقدمة بدرجة أعلى من الطالبات، وقيم طلاب وطالبات جامعة الملك سعود الخدمات التعليمية المقدمة

لهـم بدرجة أعلى من باقي الجامعـات، كما رأى الطلاب والطالبات أن مسـار الصحافة والنشـر الإلكتروني أكثـر جودة في الخدمـات التعليمية المقدمة لهم فيه مقارنة بالتخصصات الأخرى.

٩ – تشـير النتائـج التفصيلية إلى دراسـة الفروق بين أفـراد العينة في تقييمهم للخدمات التعليمية المقدمة لهم؛ إلى جودة تأهيل أعضاء هيئة التدريس، وأسـاليب التدريس والتعلم، وتوفر الكتب والمراجع الدراسية في قسم الإعـلام بجامعة جازان بدرجة أعلى من باقي الجامعات، وقيم الطلاب والطالبات جودة المناهج الدراسـية في جامعة الطائف بدرجة أعلى من باقـي الجامعـات، وقيم أفـراد العينة جـودة المعامل والأسـتديوهات، وجـودة أسـاليب التقييـم بجامعة الملك سـعود بدرجة أعلـى من باقي الجامعـات. وأشـارت النتائـج ذاتهـا إلى أن مسـار الإعـلام الجديد في جامعـة الطائـف وفقًـا لآراء أفـراد العينـة أكثر الأقسـام جـودة في توفر أعضاء هيئة التدريس المؤهلين والمناهج الدراسية، وأساليب التدريس والتعلـم المسـتخدمة مقارنـة بالتخصصـات الأخـرى، ورأى الطلاب والطالبات أن مسـار الصحافة والنشـر الإلكتروني أكثر جودة في ملاءمة أسـاليب التقييم، والمعامل المستخدمة في تدريسه مقارنة بالتخصصات الأخرى، وتشـير هذه التباينات إلى اختلاف في نوع الخدمات التعليمية المقدمـة، والبيئـات التعليمية لكل جامعـة، واحتياجـات التأهيل لكل تخصص، ودرجة التقدم في تطبيق معايير الجودة في كل قسم.

❋❋❋

توصيات الدراسة

■ **في ضوء ما انتهت إليه الدراسة من نتائج فإن الباحث يوصي بما يلي:**

١ - يتسم الإعلام في بيئته الرقمية بحركة سريعة في تقنياته ومتغيرات ممارسته، وقد أشارت نتائج الدراسة إلى أن ترتيب هذا البعد جاء متأخرًا في درجة رضى الطلاب والطالبات في تقييمهم للخدمات التعليمية التي يتلقونها أثناء دراستهم، ومِن ثَمَّ فإن الباحث يوصي بأن تعمل كليات الإعلام وأقسامه في الجامعات السعودية على مواكبة البرامج الدراسية والتأهيل والتدريب مع التغيرات، الَّتي حدثت في المشهد الإعلامي، وتلبيتها متطلبات البيئة الاتصالية الجديدة، والتقييم الدوري للوائح والمقررات الدراسية من قبل الجامعات، للوقوف على مدى مسايرتها للتطورات السريعة التي حدثت في مهنة الإعلام.

٢ - يعد التكامل بين المؤسسات الأكاديمية والمهنية منطلقًا مهمًّا لتحديد الكفايات المهارية والمهنية التي يتطلبها سوق العمل، بما يفضي إلى تجويد مخرجات البرامج التعليمية لتدريس الإعلام، وقد أشارت نتائج الدراسة إلى أن بُعد: تلبية البرامج الدراسية في كليات الإعلام وأقسامه في الجامعات السعودية لاحتياجات سوق العمل، كما يراه الطلاب والطالبات جاء بالمرتبة الخامسة، ومِن ثَمَّ فإن الباحث يوصي بأهمية تقوية العلاقة بين المؤسسات الأكاديمية والمهنية لإنتاج استراتيجية شاملة للتعاون، والتفاعل عبر دورة حياة مهنة الإعلام بما فيها التدريب الأولي، ومِن ثَمَّ التطوير للوظائف المستحدثة في العمل الإعلامي.

٣ - تمثل قاعات التدريب والمعامل والأستديوهات احتياجًا ضروريًّا للتأهيل في برامج تعليم الإعلام، وقد أشارت نتائج الدراسة إلى أنّها الأقل في درجة رضى الطلاب والطالبات في تقييمهم للخدمات التعليمية التي يتلقونها أثناء دراستهم، ومِن ثَمَّ فإنَّ الباحث يوصي بضرورة محاكات الممارسة المهنية الفعلية لمهنة الإعلام عبر قاعات مهيئة لذلك، مدعومة بالتجهيزات الفنية والمهنيين المهرة، بما يتوافق مع احتياجات سوق العمل الإعلامي.

❋❋❋

مراجع الدراسة

■ المراجع العربية:

٢٤. أحمد أبو السعيد. (٢٠٠٩). واقع تعليم الإعلام في الجامعات الفلسطينية في ضوء تطبيق مبادئ الجودة الشاملة بالتطبيق على أقسام الإعلام في جامعات قطاع غزة، المجلة العربية لضمان جودة التعليم العالي، المجلد الثاني، العدد ٣.

٢٥. باكيناز عزت بركة. (٢٠١٣). رضى المستفيدين كمدخل لإدارة الجودة الشاملة بالجامعات بالتطبيق على جامعة مصر للعلوم والتكنولوجيا، المجلة العربية لضمان جودة التعليم العالي، المجلد السادس، العدد ١٢.

٢٦. سحر فاروق الصادق. (٢٠١٢). مدخلات تأهيل الصحفي المتخصص وتدريبه في النظم الإعلامية الأكاديمية والصحفية، دراسة ميدانية: المؤتمر العلمي الدولي الثامن عشر، الإعلام وبناء الدولة الحديثة، جامعة القاهرة، كلية الإعلام.

٢٧. سليمان زكريا. (٢٠١٤). مستوى أداء الجامعات السودانية في ضوء معايير الجودة، دراسة استطلاعية لوجهة نظر طلاب وطالبات جامعتي: بخت الرضا وكردوفان السودانية، المجلة العربية لضمان جودة التعليم العالي، المجلد السابع، العدد ١٦.

٢٨. سمير محمد حسين. (٢٠٠٨). استخدام مدخل ضمان جودة التعليم والاعتماد الأكاديمي لمواجهة التحديات التي تواجه التعليم الإعلامي الحكومي في الجامعات الخليجية والعربية، المجلة العربية للإعلام

والاتصال، العدد الثالث.

٢٩. قعدان، هنادي. (٢٠١٨) درجة توفر معايير الجودة في برنامج إعداد معلم التربية الخاصة بجامعة الأميرة نورة بنت عبدالرحمن في المملكة العربية السعودية من وجهة نظر الطالبات: دراسة مقارنة بين العامين ٢٠١٤ و٢٠١٧م، المجلة العربية لضمان جودة التعليم العالي، المجلد الحادي عشر، العدد ٣٣

٣٠. قيس أبو عياش.(٢٠١٧) اتجاهات رؤساء الأقسام والطلاب نحو صعوبات تدريس الإعلام في الجامعات الفلسطينية: دراسة ميدانية، المجلة العربية للإعلام والاتصال، العدد١٧، الجمعية السعودية للإعلام والاتصال.

٣١. عبد الباسط محمد عبد الوهاب الحطامي. (٢٠١٢). اتجاهات طلبة الإعلام بالجامعات اليمنية نحو جودة أداء الأستاذ الجامعي ومناهج التدريس، دراسة ميدانية، المجلة المصرية لبحوث الرأي العام، المجلد الحادي عشر، العدد الثاني، أبريل-يوليو.

٣٢. عبد الله بن خميس الكندي، وعبد المنعم بن منصور الحسني. (٢٠٠٨). الاتجاهات العالمية المعاصرة في التأهيل الإعلامي الأكاديمي في العالم العربي وبريطانيا والولايات المتحدة الأمريكية، المجلة المصرية لبحوث الرأي العام، مجلد ٩، عدد٢.

٣٣. عبد الله بن ناصر الحمود، فهد بن عبد العزيز العسكر، مدى تلبية مخرجات قسم الإعلام في جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية لحاجات سوق العمل، دراسة مسحية لآراء قياديي العمل الإعلامي حول تأهيل

المتخرّجين في القسم، مجلة جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، العدد ٤٤، شوال ١٤٢٤هـ، ديسمبر ٢٠٠٣م.

٣٤. العجمي، نوف عبدالعالي، والتويجري، فاطمة عبدالعزيز (٢٠١٦) مستوى جودة الخدمات التعليمية في الجامعات السعودية في ضوء مقياس مطور: جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية أنموذجًا، المجلة العربية لضمان جودة التعليم العالي، المجلد الخامس والعشرين، العدد ٢٥.

٣٥. عماد الدين على أحمد جابر. (٢٠٠٩). اتجاهات طلاب الصحافة في الجامعات المصرية نحو ممارسة المهنة بعد التخرج، دراسة ميدانية: المؤتمر السنوي الخامس عشر: الإعلام والإصلاح -الواقع والتحديات، كلية الإعلام، جامعة القاهرة.

٣٦. محمد الشعبي، وسعيد الشهراني. (٢٠١٣). تقييم جودة الخدمات التعليمية بجامعة الملك خالد من وجهة نظر الطلاب، مجلة جامعة ذمار للدراسات والبحوث، العدد ١٩.

٣٧. محمد بن عبد العزيز الحيزان. (٢٠٠٧). تدريس الإعلام في الجامعات السعودية والأمريكية، دراسة تحليلية مقارنة لمقررات المرحلة الجامعية، المجلة العربية للإعلام والاتصال، العدد الثاني.

٣٨. محمد بن علي السويد. (٢٠١٥). عوامل توجه بعض خريجي أقسام الإعلام إلى العمل في وظائف غير إعلامية: دراسة ميدانية على عينة من خريجي التخصصات الإعلامية العاملين في وظائف خارج نطاق اختصاصاتهم الأكاديمية في مدينة الرياض، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، العدد الثامن والثلاثون.

٣٩. محمد قيراط. (٢٠٠٨). صناعة العلاقات العامة وبرامج تدريسها: تجربة الإمارات العربية المتحدة، المجلة العربية للإعلام والاتصال، العدد الثالث.

٤٠. مناور بيان الراجحي. (٢٠١١). بحوث إشكاليات التأهيل والتدريب في أقسام الإعلام وكلياته بالجامعات العربية، دراسة تقويمية، مجلة الزرقاء للبحوث والدراسات الإنسانية، المجلد الحادي عشر، العدد الثاني.

٤١. ناصر سيف وآخرون. (٢٠١٤). مستوى جودة الخدمات الطلابية ورضى الطلبة عنها في الجامعات الأردنية الحكومية، المجلة العربية لضمان جودة التعليم العالي، المجلد السابع، العدد ١٥.

■ المراجع الأجنبية:

84- A.Parasuraman, A.Zeithaml, A.Valerie and Berry. (1988). SSvqual: A multiple-item Scale for measuring consumer perceptions of service quality ,Journal of consumer perceptions of service quality, journal of retailing ,vol,49.no, 4.

84- Ana Keshelashvili. (2014). Inovation Among Georgian Journalism Educators: A Network Analsis Perspective, Unpublished dissertation doctoral, University of South Carolina.

84- Carolyn Bronstein, Kathy R. Fitzpatrick. (2015). Preparing Tomorrow's Leaders: Integrating Leadership Development in Journalism and Mass Communication Education, Journalism & Mass Communication Educator, Vol, 70, no,(1).

84- David Bockino. (2015). The Noble Path: Journalism Education and

Journalism Students in the United States and India, Unpublished dissertation doctoral, University of North Carolina at Chapel Hill.

84- Ed Madison, Toby Hopp, Arthur D. Santana, and Kathleen Stansberry,: A Motivational Perspective on Mass Communication ,Students' Satisfaction With Their Major: Investigating Antecedents and Consequences ,Journalism & Mass Communication Educator, Vol. 73,(1), 2018.

84- Elena Vartanova and Maria Lukina, Russian Journalism Education: Challenging Media Change and Educational Reform, Journalism & Mass Communication Educator, 2017, Vol. 72(3).

84- Firdausi. Abdullah. (2006). The development of Hedperf: A New Measuring instrument of service quality for the higer education sector, international journal of consumer studies,vol,30,no,6.

84- Folker Hanusch, et al. (2015). Journalism Students' Motivations and Expectations of Their Work in Comparative Perspective , Journalism & Mass Communication Educator, Vol, 70, no,(2).

84- I.N, Engleberg, et al. (2008). Communication Education in U. S. Community Colleges, Communication Education, vol, 57, no, 2.

84- Joespph. Cronin, steven, taylor. (1992). Measuring service quality: Reexamination and extension ,journal of marketing, vol, 56, no, 33.

84- Ke Guo and Peiqin Chen, The Changing Landscape of Journalism Education in China, Journalism & Mass Communication Educator, Vol. 72,(3), 2017.

84- Michelle Barrett Ferrier. (2013). Media Entrepreneurship: Curriculum Development and Faculty Perceptions of What Students

Should Know, Journalism& Mass Communication Educator; vol, 68, No.

84- Perry Parks. (2015). A Collaborative Approach to Experiential Learning in University Newswriting and Editing Classes: A Case Study, Journalism& Mass Communication Educator, Vol, 70, no, (2).

84- Richard Emanuel. (2008). A Regional Analysis of Communication Education in U.S. Community Colleges, American Communication Journal, Vol. 10, No. 4.

84- Stephanie Daniels, B.A. (2012). Young Journalists today: journalism student›s perceptions of the ever-evolving industry, Unpublished Master›s Thesis, University of North Texas.

84- Trevor Cullen. (2014). News Editors Evaluate Journalism Courses and Graduate Employability, Asia Pacific Media Educator, vol, 24, no, (2).

84- Ying Roselyn Du, S. C. Eric Lo. (2014). the Gap between Online Journalism Education and Practice: A Hong Kong Study, Journalism& Mass Communication Educator, Vol, 69, no, (4).

■ المواقع الإلكترونية:

وزارة التعليم، مركز إحصاءات التعليم، نظام إحصاءات التعليم:

https://hesc.moe.gov.sa/pages/default.aspx

❋❋❋