

بحوث العلاقات العامة

الشرق الأوسط



معامل التأثير العربي لعام ٢٠١٧ = ١.٣٤

دورية علمية محكمة تصدرها الجمعية المصرية للعلاقات العامة - السنة السادسة - العدد الثامن عشر - يناير / مارس ٢٠١٨

البحوث العربية:

- اتجاهات الطلاب نحو البرامج التعليمية في كليات الإعلام وأقسامه وعلاقتها بمتطلبات الجودة الشاملة
دراسة ميدانية على الجامعات السعودية
أ.م.د/ محمد بن سليمان الصبيحي (جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية) ... ص ٩
- دور إدارة المعلومات لأجهزة العلاقات العامة في مواجهة الأزمات المؤسسية - دراسة نظرية
أ.م.د/ عمر إبراهيم بو سعدة (جامعة الملك خالد) ... ص ٤٩
- دور تطبيقات وسائل التواصل الاجتماعي في تنمية الوعي السياسي لدى المرأة السعودية
د/ خلود عبد الله ملباني (جامعة الملك عبد العزيز) ... ص ٧٧
- أدوار مستشار العلاقات العامة في التعامل مع الأزمات المؤسسية
دراسة ميدانية على عينة من العاملين في العلاقات العامة
د/ نصر الدين عبد القادر عثمان (جامعة عجمان) ... ص ١٠٩
- استخدامات طلاب الجامعة للمواد الفكاهية المقدمة بوسائل الإعلام والشبكات التي تحققها لهم
د/ رباب صلاح السيد (جامعة المنوفية) ... ص ١٥٣
- اعتماد الطلبة الخليجين على مواقع التواصل الاجتماعي في تواصلهم مع الهيئات الدبلوماسية
لدول مجلس التعاون الخليجي
حسين فايز الشهراني (جامعة اليرموك) ... ص ٢٠٩
- الاتصال في الحملات الانتخابية: من الاعلان السياسي إلى العلاقات العامة السياسية حالة تشريعات ٢٠١٧ بالجزائر
ناصر أودية (جامعة الجزائر ٣) ... ص ٢٣٩

ملخصات بحوث بلغات أجنبية:

- تدريس وسائل التواصل الاجتماعي في العلاقات العامة وعلاقته بسوق العمل
دراسة مقارنة على الجمهور في دولة الامارات
نادين عصام سليم (جامعة الشارقة) ... ص ٢٧١

(ISSN 2314-8721)

الشبكة القومية للمعلومات العلمية والتكنولوجية

(ENSTINET)

جميع الحقوق محفوظة ٢٠١٨ @ EPRA

www.epra.org.eg

الهيئة الاستشارية

أ.د/ علي السيد عجوة

أستاذ العلاقات العامة المتفرغ والعميد الأسبق لكلية الإعلام جامعة القاهرة

Prof. Dr. Thomas A. Bauer

Professor of Mass Communication at the University of Vienna

أ.د/ منى سعيد الحديدي

أستاذ الإذاعة والتلفزيون المتفرغ بكلية الإعلام - جامعة القاهرة

أ.د/ ياس خضير البياتي

أستاذ الإعلام بجامعة بغداد ووكيل عميد كلية المعلومات والإعلام والعلوم الإنسانية جامعة عجمان للعلوم والتكنولوجيا

أ.د/ حسن عماد مكاوي

أستاذ الإذاعة والتلفزيون - العميد السابق لكلية الإعلام - جامعة القاهرة

أ.د/ نسمة يونس

أستاذ الإذاعة والتلفزيون - كلية الإعلام جامعة القاهرة

أ.د/ محمد معوض إبراهيم

أستاذ الإعلام المتفرغ بجامعة عين شمس وعميد معهد الجزيرة العالي لعلوم الإعلام

أ.د/ سامي السيد عبد العزيز

أستاذ العلاقات العامة والاتصالات التسويقية - العميد الأسبق لكلية الإعلام جامعة القاهرة

أ.د/ عبد الرحمن بن حمود العناد

أستاذ العلاقات العامة والإعلام بقسم الإعلام كلية الآداب - جامعة الملك سعود

أ.د/ محمود يوسف مصطفى عبده

أستاذ العلاقات العامة والوكيل السابق لكلية الإعلام لشئون خدمة المجتمع وتنمية البيئة - جامعة القاهرة

أ.د/ سامي عبد الرؤوف محمد طايح

أستاذ العلاقات العامة بكلية الإعلام - جامعة القاهرة

أ.د/ شريف درويش مصطفى اللبان

أستاذ الصحافة - وكيل كلية الإعلام لشئون خدمة المجتمع وتنمية البيئة - جامعة القاهرة

أ.د/ جمال عبد الحي عمر النجار

أستاذ الإعلام بكلية الدراسات الإسلامية للبنات - جامعة الأزهر

أ.د/ بركات عبد العزيز محمد عبد الله

أستاذ الإذاعة والتلفزيون - وكيل كلية الإعلام للدراسات العليا والبحوث - جامعة القاهرة

أ.د/ حسن علي محمد علي

أستاذ الإذاعة والتلفزيون ورئيس قسم الإعلام بكلية الآداب - جامعة المنيا

أ.د/ عابدين الدردير الشريف

أستاذ الإعلام وعميد كلية الآداب والعلوم الإنسانية بجامعة الزيتونة - ليبيا

أ.د/ محمود حسن إسماعيل

أستاذ الإعلام وثقافة الأطفال - معهد الدراسات العليا للطفولة - جامعة عين شمس

أ.د/ حمدي حسن أبو العينين

أستاذ الإعلام وعميد كلية الإعلام والألسن نائب رئيس جامعة مصر الدولية

أ.د/ عثمان بن محمد العربي

أستاذ العلاقات العامة والرئيس السابق لقسم الإعلام بكلية الآداب - جامعة الملك سعود

أ.د/ وليد فتح الله مصطفى بركات

أستاذ الإذاعة والتلفزيون ووكيل كلية الإعلام لشئون التعليم والطلاب - جامعة القاهرة

أ.د/ تحسين منصور رشيد منصور

أستاذ العلاقات العامة بكلية الإعلام بجامعة اليرموك - الأردن

أ.د/ محمد عبد الستار البخاري

بروفيسور متفرغ بقسم العلاقات العامة والدعاية، كلية الصحافة، جامعة ميرزة أولوغ بيك القومية الأوزبكية

أ.د/ علي قسايسية

أستاذ دراسات الجمهور والتشريعات الإعلامية بكلية علوم الإعلام والاتصال - جامعة الجزائر ٣

أ.د/ رضوان بو جمعة

أستاذ الإعلام بقسم علوم الإعلام والاتصال - جامعة الجزائر



مجلة بحوث العلاقات العامة الشرق الأوسط

(JPRR.ME)

دورية علمية محكمة

العدد الثامن عشر - السنة السادسة - يناير / مارس ٢٠١٨

مؤسسها

ورئيس مجلس الإدارة

د/ حاتم محمد عاطف

رئيس EPRA

رئيس التحرير

أ.د/ علي السيد عجوة

أستاذ العلاقات العامة والعميد
الأسبق لكلية الإعلام جامعة القاهرة
رئيس اللجنة العلمية بـ EPRA

مديرا التحرير

أ.د/ محمد معوض إبراهيم

أستاذ الإعلام بجامعة عين شمس
والعميد الأسبق لكلية الإعلام جامعة سيناء
رئيس اللجنة الاستشارية بـ EPRA

أ.د/ محمود يوسف مصطفى

أستاذ العلاقات العامة والوكيل السابق بكلية الإعلام
لشئون خدمة المجتمع وتنمية البيئة
جامعة القاهرة

مساعدو التحرير

أ.د/ رزق سعد عبد المعطي

أستاذ العلاقات العامة بكلية الإعلام والألسن
جامعة مصر الدولية

أ.م.د/ ثريا محمد السنوسي

أستاذ مشارك ورئيس قسم العلاقات العامة بكلية الإعلام
جامعة الغربية - (دبي)

د/ سهاد عادل محمد

أستاذ مساعد العلاقات العامة بكلية الآداب
الجامعة المستنصرية - (العراق)

د/ نصر الدين عبد القادر عثمان

أستاذ العلاقات العامة المساعد في كلية الإعلام والعلوم
الإنسانية بجامعة عجمان (الإمارات)

علي حسين الميهي

مدقق اللغة العربية
رئيس اللجنة الثقافية بـ EPRA

أحمد علي بدر

مدقق اللغة الإنجليزية

المراسلات

الجمعية المصرية للعلاقات العامة

جمهورية مصر العربية

الجيزة - الدقي

بين السرايات - ٢ شارع أحمد الزيات

Mobile: +201141514157

Tel : +2237620818

Www.epra.org.eg

Jpr@epra.org.eg

جميع حقوق الطبع والنشر محفوظة
للجمعية المصرية للعلاقات العامة

لا يجوز، دون الحصول على إذن خطي من الناشر، استخدام أي من المواد التي تتضمنها هذه المجلة، أو استنساخها أو نقلها، كلياً أو جزئياً، في أي شكل وبأي وسيلة، سواءً بطريقة إلكترونية أو آلية، بما في ذلك الاستنساخ الفوتوغرافي، أو التسجيل أو استخدام أي نظام من نظم تخزين المعلومات واسترجاعها، وتطبق جميع الشروط والأحكام والقوانين الدولية فيما يتعلق بانتهاك حقوق النشر والطبع للنسخة المطبوعة أو الإلكترونية.

الترقيم الدولي للنسخة المطبوعة
(ISSN 2314-8721)

الترقيم الدولي للنسخة الإلكترونية
(ISSN 2314-8723X)

ولتقديم طلب الحصول على هذا الإذن والمزيد من الاستفسارات، يرجى الاتصال برئيس مجلس إدارة الجمعية المصرية للعلاقات العامة على العنوان التالي:

EPRA Publications

Egyptian Public Relations Association, Giza, Egypt
Dokki, Ben Elsarayat -2 Ahmed Elzayat St.

بريد إلكتروني: jpr@epra.org.eg - chairman@epra.org.eg

موقع ويب: www.epra.org.eg - www.jpr.org.eg

الهاتف : 818 - 02-376-20 (+2) / 151 - 14 - 15 - 0114 (+2) / 157 - 14 - 15 - 0114 (+2)

فاكس : 73 - 048-231-00 (+2)

المجلة م فهرسة ضمن قواعد البيانات الرقمية الدولية التالية:



مجلة بحوث العلاقات العامة الشرق الأوسط

Journal of Public Relations Research Middle East

التعريف بالمجلة:

- مجلة بحوث العلاقات العامة الشرق الأوسط دورية علمية تنشر أبحاثاً متخصصة في العلاقات العامة وعلوم الإعلام والاتصال، بعد أن تقوم بتحكيمها من قبل عدد من الأساتذة المتخصصين في نفس المجال، وهي تابعة للجمعية المصرية للعلاقات العامة أول جمعية علمية مصرية متخصصة في العلاقات العامة.
- المجلة معتمدة ولها ترقيم دولي ومصنفة دولياً لنسختها المطبوعة والإلكترونية من أكاديمية البحث العلمي والتكنولوجيا بالقاهرة، ومصنفة من لجنة الترتيبات العلمية تخصص الإعلام بالمجلس الأعلى للجامعات في مصر.
 - أول دورية علمية محكمة في التخصص على مستوى الوطن العربي والشرق الأوسط، وأول دورية علمية عربية في تخصص (الإعلام) تحصل على معامل التأثير العربي Arab Impact Factor بمعامل تأثير = ١.٣٤ بنسبة ١٠٠% في تقرير عام ٢٠١٧ للمؤسسة الأمريكية " NSP نشر العلوم الطبيعية " برعاية اتحاد الجامعات العربية.
 - المجلة فصلية تصدر كل ثلاثة أشهر خلال العام.
 - تقبل المجلة نشر عروض الكتب والمؤتمرات وورش العمل والأحداث العلمية العربية والدولية.
 - تقبل المجلة نشر إعلانات عن محركات بحث علمية أو دور نشر عربية أو أجنبية وفقاً لشروط خاصة يلتزم بها المعلن.
 - يُقبل نشر البحوث الخاصة بالترقيات العلمية – وللباحثين المتقدمين لمناقشة رسائل الماجستير والدكتوراة.
 - يُقبل نشر ملخصات الرسائل العلمية التي نوقشت، ويُقبل نشر عروض الكتب العلمية المتخصصة في العلاقات العامة والإعلام كذلك المقالات العلمية المتخصصة من أساتذة التخصص من أعضاء هيئة التدريس.

قواعد النشر:

- أن يكون البحث أصيلاً ولم يسبق نشره.
- تقبل البحوث باللغات: (العربية – الإنجليزية – الفرنسية) على أن يكتب ملخص باللغة الإنجليزية للبحث في حدود صفحة واحدة إذا كان مكتوب باللغة العربية.
- أن يكون البحث في إطار الموضوعات التي تهتم بها المجلة في العلاقات العامة والإعلام والاتصالات التسويقية المتكاملة.
- تخضع البحوث العلمية المقدمة للمجلة للتحكيم ما لم تكون البحوث قد تم تقييمها من قبل اللجان والمجالس العلمية بالجهات الأكاديمية المعترف بها أو كانت جزءاً من رسالة أكاديمية نوقشت وتم منح صاحبها الدرجة العلمية.
- يراعى اتباع الأسس العلمية الصحيحة في كتابة البحث العلمي ومراجعته ويراعى الكتابة ببنت (١٤) Simplified Arabic والعناوين الرئيسية والفرعية Bold.
- يتم رصد المراجع في نهاية البحث وفقاً للمنهجية العلمية بأسلوب متسلسل وفقاً للإشارة إلى المرجع في متن البحث وفقاً لطريقة APA الأمريكية.
- يقدم الباحث عدد (٢) نسخ مطبوعة من البحث ونسخة إلكترونية على CD مكتوبة بصيغة Word مصحوبة بسيرة ذاتية مختصره عنه.

- في حالة قبول البحث للنشر بالمجلة يتم إخطار الباحث بخطاب رسمي بقبول البحث للنشر. أما في حالة عدم قبول البحث للنشر فيتم إخطار الباحث بخطاب رسمي وإرسال جزء من رسوم نشر البحث له في أسرع وقت.
- إذا تطلب البحث إجراء تعديلاً بسيطاً فيلتزم الباحث بإعادة إرسال البحث معدلاً خلال أسبوع من استلام ملاحظات التعديل وإذا حدث تأخير منه فسيتم تأجيل نشر البحث للعدد التالي أما إذا كان التعديل جذرياً فيرسله الباحث بعد ١٥ يوم من إرسال الملاحظات له.
- يرسل الباحث مع البحث ما قيمته ٢٠٠٠ جنيه مصري للمصريين من داخل مصر، ومبلغ ٥٠٠\$ للمصريين المقيمين بالخارج والأجانب، مع تخفيض لمن يحمل العضوية العلمية بالجمعية. وتخفيض ٥٠% من الرسوم لطلبة الماجستير والدكتوراه. يتم بعدها إخضاع البحث للتحكيم من قبل اللجنة العلمية .
- يتم رد نصف المبلغ للباحثين من داخل وخارج مصر في حالة رفض هيئة التحكيم البحث وإقرارهم بعدم صلاحيته للنشر بالمجلة.
- لا يزيد عدد صفحات البحث عن (٣٥) صفحة A4- في حالة الزيادة تحتسب الصفحة بـ ٢٠ جنيه مصري للمصريين داخل مصر وللمقيمين بالخارج والأجانب ٥\$.
- يتم تقديم خصم خاص من قيمة النشر العلمي لعضوية زمالة الجمعية المصرية للعلاقات العامة من المصريين والجنسيات الأخرى بنسبة ١٠% ولأى عدد من المرات خلال العام.
- يُرسل للباحث عدد (٢) نسخة من المجلة بعد نشر بحثه، وعدد (٥) مستلة من البحث الخاص به.
- ملخص رسالة علمية (ماجستير) ٢٥٠ للمصريين ولغير المصريين ١٥٠\$.
- ملخص رسالة علمية (الدكتوراه) ٣٥٠ جنيه للمصريين ولغير المصريين ١٨٠\$. على أن لا يزيد ملخص الرسالة عن ٨ صفحات. ويتم تقديم خصم ١٠% لمن يشترك في عضوية الجمعية المصرية للعلاقات العامة . ويتم إرسال عدد (٣) نسخ من المجلة بعد النشر للباحث على عنوانه بالبريد الدولي.
- نشر عرض كتاب للمصريين ٧٠٠ جنيه ولغير المصريين ٣٠٠\$ ، ويتم إرسال عدد (٣) نسخ من المجلة بعد النشر لصاحب الكتاب على عنوانه بالبريد الدولي السريع. ويتم تقديم خصم ١٠% لمن يشترك في عضوية زمالة الجمعية المصرية للعلاقات العامة .
- بالنسبة لنشر عروض تنظيم ورش العمل والندوات من داخل مصر ٦٠٠ جنيه ومن خارج مصر ٣٥٠\$. بدون حد أقصى لعدد الصفحات.
- بالنسبة لنشر عروض المؤتمرات الدولية من داخل مصر ٨٥٠ جنيه ومن خارج مصر ٤٥٠\$ بدون حد أقصى لعدد الصفحات.
- جميع الآراء والنتائج البحثية تعبر عن أصحاب البحوث المقدمة وليس للجمعية المصرية للعلاقات العامة أى دخل بها.
- ترسل المشاركات باسم رئيس مجلس إدارة المجلة على عنوان الجمعية المصرية للعلاقات العامة- جمهورية مصر العربية - الجيزة - الدقى - بين السرايات - ٢ شارع أحمد الزيات، والإميل المعتمد من الجمعية jpr@epra.org.eg ، أو إميل رئيس مجلس إدارة المجلة Chairman@epra.org.eg بعد تسديد قيمة البحث وإرسال صورة الإيصال التي تفيد ذلك.

الافتتاحية

في العام السادس ومنذ بداية إصدارها في أكتوبر/ ديسمبر من العام ٢٠١٣م - يتواصل صدور أعداد المجلة بانتظام ليصدر منها ثمانية عشر عددًا متتابعة تضم أبحاثًا ورؤى علمية متعددة لأساتذة ومتخصصين وباحثين من مختلف دول العالم.

وبما أن المجلة أول دورية علمية محكمة في بحوث العلاقات العامة بالوطن العربي والشرق الأوسط - تصدر عن الجمعية المصرية للعلاقات العامة (عضو شبكة الجمعيات العلمية بأكاديمية البحث العلمي والتكنولوجيا بالقاهرة) - وجد فيها الأساتذة الراغبون في تقديم إنتاجهم للمجتمع العلمي بكافة مستوياته ضالتهم للنشر على النطاق العربي وبعض الدول الأجنبية التي تصل إليها المجلة من خلال مندوبيها في هذه الدول وكذلك من خلال موقعها الإلكتروني. فقد تحصّلت المجلة على أول معامل تأثير عربي (AIF) للدوريات العلمية العربية المحكمة في تخصص (الإعلام) على مستوى الجامعات والمؤسسات العلمية التي تصدر محتوى باللغة العربية بمعدل = ١.٣٤، والمعامل تابع لمؤسسة النشر الأمريكية العالمية (NSP) دار نشر العلوم الطبيعية Natural Publishing Sciences وبرعاية اتحاد الجامعات العربية. والمجلة مفهرسة حاليًا ضمن قواعد البيانات الرقمية الدولية (EBSCO HOST) - دار المنظومة - العبيكان).

وفي العدد الثامن عشر من المجلة في عامها السادس؛ نقدم للباحثين في الدراسات الإعلامية والمهتمين بهذا المجال بحوثًا ورؤى علمية للأساتذة ولأساتذة المشاركين والمساعدين كذلك الباحثين، مقدمة للنشر العلمي بهدف تكوين رصيد للباحثين من أعضاء هيئة التدريس للتقدم للترقية أو الباحثين لمناقشة الدكتوراه والماجستير.

ففي البداية نجد بحثًا مقدمًا من: أ.م.د/ محمد الصبيحي - جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية - من (السعودية)، والذي قدم دراسة ميدانية على الجامعات السعودية عن: "اتجاهات الطلاب نحو البرامج التعليمية في كليات الإعلام وأقسامه وعلاقتها بمتطلبات الجودة الشاملة".

أما: أ.م.د/ عمر إبراهيم بو سعدة - جامعة الملك خالد - من (الجزائر) فقدم دراسة نظرية عن: "دور إدارة المعلومات لأجهزة العلاقات العامة في مواجهة الأزمات المؤسسية".

وقدمت: د/ خلود عبد الله ملياني - جامعة الملك عبد العزيز - من (السعودية)، والتي قدمت دراسة عن: "دور تطبيقات وسائل التواصل الاجتماعي في تنمية الوعي السياسي لدى المرأة السعودية".
بينما قدم د/ نصر الدين عبد القادر عثمان - جامعة عجمان - من (السودان)، دراسة ميدانية على عينة من العاملين في العلاقات العامة عن: "أدوار مستشار العلاقات العامة في التعامل مع الأزمات المؤسسية".

أما د/ رباب صلاح السيد - جامعة المنوفية - من (مصر) قدمت دراسة عن:
"استخدامات طلاب الجامعة للمواد الفكاهية المقدمة بوسائل الإعلام والإشباع التي تحققها لهم".

وضمن متطلبات الحصول على درجة الدكتوراه قدم كل من: حسين فايز الشهراني - جامعة اليرموك - من (السعودية)، بحثاً بعنوان: "اعتماد الطلبة الخليجين على مواقع التواصل الاجتماعي في تواصلهم مع الهيئات الدبلوماسية لدول مجلس التعاون الخليجي".

وقدم ناصر أودية - جامعة الجزائر ٣ - من (الجزائر)، بحثاً بعنوان: "الاتصال في الحملات الانتخابية: من الإعلان السياسي إلى العلاقات العامة السياسية حالة تشريعات ٢٠١٧ بالجزائر".

ومن جامعة الشارقة - قدمت/ نادين عصام سليم - من (مصر)، بحثاً باللغة الإنجليزية بعنوان:
" تدريس وسائل التواصل الاجتماعي في العلاقات العامة وعلاقته بسوق العمل"، كدراسة مقارنة على الجمهور في دولة الإمارات.

وهكذا فإن المجلة ترحب بالنشر فيها لمختلف الأجيال العلمية من جميع الدول. ومن المعلوم بالضرورة أن جيل الأساتذة وبحوثهم لا تخضع للتحكيم طبقاً لقواعد النشر العلمي المتبعة في المجالات العلمية.

أما البحوث المنشورة لأعضاء هيئة التدريس الراغبين في التقدم للترقي للدرجة الأعلى والطلاب المسجلين لدرجة الدكتوراه والماجستير فتخضع جميعها للتحكيم من قبل الأساتذة المتخصصين. وجميع هذه البحوث والأوراق العلمية تعبر عن أصحابها دون تدخل من هيئة تحرير المجلة التي تحدد المحكمين وتقدم ملاحظاتهم إلى أصحاب البحوث الخاضعة للتحكيم لمراجعة التعديلات العلمية قبل النشر.

وأخيراً وليس آخراً ندعو الله أن يوفقنا لإثراء النشر العلمي في تخصص العلاقات العامة بشكل خاص والدراسات الإعلامية بشكل عام.

والله الموفق،،

رئيس تحرير المجلة

أ.د/ علي عوجة

**اتجاهات الطلاب نحو البرامج التعليمية في كليات الإعلام وأقسامه وعلاقتها
بمتطلبات الجودة الشاملة: دراسة ميدانية على الجامعات السعودية**

إعداد

أ.م.د/ محمد بن سليمان الصبيحي (*)

اتجاهات الطلاب نحو البرامج التعليمية في كليات الإعلام وأقسامه وعلاقتها بمتطلبات الجودة الشاملة: دراسة ميدانية على الجامعات السعودية

أ.م.د/ محمد بن سليمان الصبيحي

subihi@gmail.com

جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية

الملخص:

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 في بنائه 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. تشير النتيجة الكلية إلى مستوى رضى طلاب وطالبات كليات الإعلام وأقسامه في الجامعات السعودية إلى أنهم 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)، وفي المرتبة الثالثة مواكبة المناهج الدراسية في كليات وأقسام الإعلام السعودية لمعايير الجودة بمتوسط مقداره (٢.٧٤)، وتوالت بقية أبعاد المقياس بنسب متقاربة، عدا جودة المعامل والأستديوهات الذي جاء في نهاية القائمة، معبرًا عن رضى منخفض عن جودته مقارنة ببقية الأبعاد بمتوسط مقداره (٢.٢٦).

٣. كشفت الدراسة عن وجود تباين في آراء الطلاب والطالبات في تقييمهم لجودة الخدمات التعليمية ودرجة رضاهم عنها، في أبعاد المقياس التسعة تعود لاختلاف النوع، والجامعة، والتخصص؛ 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، وتشير هذه التباينات إلى اختلاف في نوع الخدمات التعليمية المقدمة، والبيئات التعليمية لكل جامعة، واحتياجات التأهيل لكل تخصص، ودرجة التقدم في تطبيق معايير الجودة.

أولاً: 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، تتواءم مع هذا التطور، خاصة وأن مفهوم التعليم الإعلامي وآلياته، أخذ 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 التغيير 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 جزءاً من النسيج الاجتماعي، وأحد أهم مكوناته.

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

واستجابة لهذه المعطيات حظي تعليم الإعلام باهتمام الجامعات السعودية، وتوسعت في برامجها؛ 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. (موقع مركز إحصاءات التعليم: ٢٠١٨م)

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 التقييمية لجودة التعليم، وهو ما تسعى هذه الدراسة إلى تطبيقه، بالاعتماد على آراء دارجي الإعلام في كليات الإعلام أقسامه بالجامعات السعودية.

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 تخصصات أخرى، وبيئاتٍ مختلفة، فأثبتت فاعليتها، بما يفتح المجال لدراسات ومقارنات تُثري المجال التعليمي؛ لتقديم رؤية تقييمية، يمكن الاستناد إليها في تطوير البرامج الحالية، وتحقيق الاستجابة لاحتياجات سوق العمل من الكوادر المؤهلة في مجالات الممارسة الإعلامية.

ثانياً: الدراسات السابقة

راجع الباحث الدراسات السابقة ذات العلاقة بموضوع البحث، وأظهرت المراجعة اهتماماً من الباحثين في مجال الدراسات التقييمية 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 وفقاً لمتغيرات الدراسة إلى محورين:

المحور الأول: الدراسات التقييمية لبرامج كليات وأقسام الإعلام وفقاً لطبيعتها المهنية

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

وفي هذا الاتجاه درس ماديسون (Madison: 2018 /50-66) العوامل التي تدفع الطلاب لاختيار الاتصال الجماهيري مجالاً رئيساً لدراساتهم 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 (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 الرئيسية، 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/ 274 –284) 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 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 وتلفزيون 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: 2015/141-160) دوافع طلبة الصحافة وتوقعاتهم

لعملهم بعد التخرج، من خلال دراسة مقارنة لعينة من طلبة الصحافة قوامها (٤.٣٩٣) 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 الخيرية الجادة، والأقسام الخفيفة المتخصصة. كما أشارت النتائج إلى أن ترتيب أبعاد توقعات الطلبة لعملهم الصحفي، جاءت ممثلة حسب الأهمية في: التدرج الوظيفي، وتقديم الخدمة العامة، والزمالة الدائمة، والمخاوف المالية من مستوى الراتب والحوافز الإضافية.

وتناول ديفد بكيانو (Bockino: 2015/151-157) 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 بييري باركس (Parks:2015 /125-141) 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 ويسترن (Northwestern) أكبر الجامعات الأمريكية شهرة، من خلال تطوير مقررين للتحضير الصحفي، وكتابة التقارير الإخبارية عبر دراسة تجريبية؛ من أجل التعاون على إنتاج التقارير الإخبارية، وتحريرها على الإنترنت مباشرة، من داخل الفصول الدراسية لمدة أربع ساعات أسبوعياً، مزودة 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 فهم العمل الصحفي من منظور ذي اتجاه واحد، إلى عمليه تبادلية بين الصحفيين والمواطنين، بجانب توجيه الطلبة إلى المهنة 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 (Keshelashvili:2014 /86-106) 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 أنها 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.

ورصدت دراسة تريفور كولن (Cullen:2014 /209-224) آراء المحررين الإخباريين لبرامج الصحافة، وانعكاسها على تمكين الطلبة من الالتحاق بالعمل بعد التخرج، من خلال مقابلات مباشرة مع المحررين في الصحافة المطبوعة والإلكترونية، والإذاعة، والتلفزيون عبر دراسة حالة لخمس جامعات تدرس برامج الصحافة في غرب أستراليا. وتوصلت الدراسة إلى أن هناك اتفاقاً بين المحررين على أن للجامعات في بيرث (Perth) غرب أستراليا دوراً رئيساً 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 مستوى التعليم الجامعي، بجانب تقوية العلاقة بين المؤسسات الصحفية والأكاديمية؛ لإنتاج استراتيجية شاملة للتعاون والتفاعل عبر دورة حياة مهنة الصحافة، بما فيها التدريب الأولي، ومن ثم التطوير للوظائف المستحدثة في العمل الصحفي.

وناقشت دراسة روزلين إرس (Roselyn, Eric Io:2014 /415-434) تصورات الصحفيين المحترفين، وطلبة الصحافة، وإدراكاتهم للفجوة في تعليم الصحافة الإلكترونية في هونج كونج (Kong)؛ بهدف تقديم رؤية حديثة للتغيرات التي تحدث 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 تبايناً 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 الإلكترونية تحدث فرقاً واسعاً في التدريس من خلال الفصول الدراسية.

وفي البيئة العربية بحثت سحر فاروق (فاروق: ٢٠١٢/ ٩٢٩-١٠٠٧) 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 (الراجحي: ٢٠١١/ ١٨-٣٦) التي سعت إلى تقييم البحوث والدراسات التي تعرضت لرصد واقع البرامج الدراسية بكليات الإعلام وأقسامها العربية؛ بهدف التعرف على الإشكاليات التي تقف أمام برامج التدريب والتأهيل العملي للطلاب، من خلال دراسة تقييمية للدراسات والبحوث التي نشرت خلال الفترة من عام ١٩٨٧م وحتى عام ٢٠١٠م. 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: اقتصر 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 (جابر: ٢٠٠٩/١٣٨٩-١٤٢٩) إلى التعرف على اتجاهات طلبية 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، ما انعكس سلباً على اتجاهات الطلاب نحو العمل الصحفي بعد التخرج، وأن اللوائح والمقررات الدراسية بحاجة إلى تقييم دوري من قبل الجامعات، للوقوف على مدى مساهمتها للتطورات السريعة التي حدثت في مهنة الصحافة، ومدى ارتباطها بتأهيل الطلاب للعمل، وفقاً لاحتياجات السوق الصحفية.

وكشفت دراسة عبدالله الكندي، وعبد المنعم الحسني (الكندي، والحسني: ٢٠٠٨/٢٤٣-٢٨٠) 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؛ نظراً 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 الصحفية، ومراكز التدريب الإعلامي، وإشراك تلك المؤسسات في برامج التأهيل العلمية.

وفي الإمارات العربية المتحدة رصدت دراسة محمد قيراط (قيراط: ٢٠٠٨/١٦٧-١٩٥) برامج العلاقات العامة في الجامعات الإماراتية، ومدى تقديمها برامج تعليمية نظرية وتطبيقية فعالة وناجحة، لتأهيل خريجين يستجيبون لمتطلبات السوق، وتوصلت نتائج الدراسة إلى عدم تكيف مناهج تدريس العلاقات العامة مع معطيات 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 (السويد: ٢٠١٥/٢٦٤-١٧٣) آراء الخريجين المبنية على تجاربهم في رحلة البحث عن وظائف تتناسب اختصاصاتهم الأكاديمية، وعوامل تعثرهم في تحقيق ذلك، بالتطبيق على عينة مقدارها (٢٤٧) من خريجي التخصصات الإعلامية العاملين في وظائف خارج نطاق اختصاصاتهم الأكاديمية في مدينة الرياض. وانتهت الدراسة إلى أن من أهم العوامل التي يرى الخريجون أنها 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 (الحيزان: ٢٠٠٧/١٨٨-٢٣٠) بين واقع تدريس الإعلام في الجامعات السعودية والأمريكية، من خلال دراسة تحليلية مقارنة للمواد التي يتم تدريسها في 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 كبير بين ما يدرس في الجامعات السعودية والأمريكية، وأن الجامعات السعودية تتجه نحو تدريس المواد العامة في الإعلام دون الدخول مباشرة في التخصص الدقيق، الذي يمكن الدارسين من الإلمام بالمهارات المطلوب توافرها في الخريجين لتمكينهم من الالتحاق بسوق العمل.

واستهدفت دراسة عبدالله الحمود و فهد العسكر (الحمود، والعسكر: ٢٠٠٣/٥٩٥-٦٤٩) قياس مدى تلبية مخرجات قسم الإعلام في جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية لحاجات سوق العمل، دراسة مسحية لآراء قياديي العمل الإعلامي حول تأهيل المتخرجين في القسم، وقد خلصت الدراسة إلى أن مخرجات قسم الإعلام بجامعة الإمام تلي الحاجات الحالية لسوق العمل الإعلامي في المملكة بشكل (جيد)، وأن الخريجين في هذا القسم مؤهلون بشكل أكبر في جانب البناء المعلوماتي، مقارنة بالبناء الفكري الذي جاء في المرتبة الثانية، والتأهيل المهني الذي جاء في المرتبة الثالثة.

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

أظهرت مراجعة الدراسات السابقة في هذا المحور، كثافة تناول للتعليم 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 /297-305) 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.

بينما سعت دراسة كارولين كاثي (Carolyn, Kathy:2015/75-88) إلى التعرف على التحولات الجذرية والتغيرات التي حدثت في مجال الصناعة الإعلامية، وانعكاساتها على مناهج تدريس الإعلام والاتصال الجماهيري، في ضوء متطلبات الجودة الشاملة، ومدى وجود تحول يتواءم 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: 2013/222-241) 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.

وقاست دراسة استيفن (Stephanie Daniels:2012 /2-47) 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 /241-265) 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.

بينما اختلفت نتائج دراسة ريتشارد (Richard. Emanue: 2008 /1-19) 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 رئيسة تقيس مدى مطابقتها 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 / ١٤٥: ١٢٧) 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 (٢٠١٧م) وعينة قوامها (٦٣) لعام (٢٠١٤م) طبقت على ستة مجالات هي: أهداف البرنامج، والمناهج، 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 ٢٠١٧م و ٢٠١٤م تؤكد توجه القسم إلى تطبيق معايير الجودة في عام ٢٠١٧م.

وهدفت دراسة نوف العجمي وفاطمة التويجري (العجمي، والتويجري: ٢٠١٦: ١٣٥-١٦٣) 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 (٥٥%).

وسعت دراسة محمد الشعبي وسعيد الشهراني (الشعبي، والشهراني: ٢٠١٤ / ٣١٦-٣٤٦) إلى تقييم الطلاب لجودة الخدمات التعليمية والطلابية في جامعة الملك خالد في المملكة العربية 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) طالباً وطالبة، وانتهت الدراسة إلى أن مستوى جودة الخدمات التعليمية بالجامعة وفقاً لاتجاهات المستفيدين جاء متوسطاً في جميع

أبعاده، وجاء محور أعضاء هيئة التدريس في مقدمة أبعاد تقييم الطلبة، في حين جاء محور الموظفين الأقل تقييماً. وأشارت النتائج إلى عدم وجود تباينات في آراء الطلاب وفقاً 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.

وسعت دراسة سليمان زكريا (زكريا: ٢٠١٤/٥١-٨٤) 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 أن هناك اتجاهاً عاماً متوسطاً 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 متدنياً لدى جامعة بخت الرضا، ومحور الرضى عن إجراءات التعليم والتعلم وأنشطتهما متدنياً لدى جامعة كردفان.

وبحثت دراسة سيف، وآخرين (ناصر سيف، وآخرون: ٢٠١٤/١٦١-١٨٦) 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 متوسطاً في الجامعات الأردنية الحكومية، وأن هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية، تبعاً لمتغير النوع في تقييم الطلبة لجودة الخدمات المقدمة، وأن هناك أثراً 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 بركة (بكيناز بركة: ٢٠١٣/٥٥-٧٧) رضى المستفيدين في جامعة مصر للعلوم والتكنولوجيا، بالاستناد إلى مدخل إدارة الجودة الشاملة، على عينة عشوائية بسيطة قوامها (٩٢٧) مفردة من المجتمع الطلابي، يمثلون مختلف الكليات النظرية والتطبيقية، وعينة قوامها (٨٣٧) مفردة، يمثلون العاملين بالإدارات الرئيسية 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 شرطاً مهماً لتحقيق متطلبات الجودة، باعتبارهم المستفيدين الأساس من الخدمة التعليمية.

وعلى مستوى دراسات جودة برامج تعليم الإعلام تحديداً، تناول قيس أبو عياش (أبو عياش: ٢٠١٧/٢٣٩-٢٧٢) 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) طالباً من جامعات: الخليل، والنجاح الوطنية، وبيت لحم، والقدس، وبيريزيت، بجانب مقابلة متعمقة مع رؤساء الأقسام بتلك الجامعات، بهدف الوصول إلى بيئة تعليمية ملائمة 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 ويعد 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 الحطامي (الحطامي: ٢٠١٢ / ٣٢١-٤١٣) 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 المتوفرة في معامل التدريب، وعدم الاهتمام بتوفير التجهيزات اللازمة للعملية التدريبية، وغياب التنسيق والتعاون مع المؤسسات الإعلامية.

ورصدت دراسة أبو السعيد (أحمد أبو السعيد: ٢٠٠٩ / ٣٧-٨٣) 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 حسين (سمير حسين: ٢٠٠٨ / ١٢-٤١) 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، ومن ثمَّ 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 وهيكلتها، وعدم ملاحقة التدريس والتعليم الإعلامي العربي لهذا التطور، واتساع الفجوة بين احتياجات سوق العمل الإعلامي، والبرامج التأهيلية المقدمة 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 تنوعاً 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 إطاراً نظرياً 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 سندا علمياً ثرياً لبناء موضوع دراسته، وأتاحت مجالاً للإضافة العلمية، باستخدام مدخل نظري حديث هو مدخل جودة الخدمة، الذي يمثل إطاراً علمياً مهماً في قياس جودة العملية التعليمية.

ثالثاً: 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،

يهدف 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.

رابعاً: 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 معايير 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 وفقاً لمتغيرات، النوع، والجامعة، والتخصص.

خامساً: تساؤلات الدراسة وفروضها

■ تساؤلات الدراسة:

- ١- ما درجة رضى طلاب وطالبات كليات الإعلام وأقسامه بالجامعات السعودية عن الخدمات التعليمية التي تقدمها 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 تُلائم أساليب التدريس والتعلم المستخدمة في كليات الإعلام وأقسامه بالجامعات السعودية معايير الجودة الشاملة؟

٤- ما مدى مواكبة المناهج الدراسية بكلليات الإعلام وأقسامه بالجامعات السعودية لمعايير الجودة الشاملة؟

٥- كيف تلبي مصادر التعليم والتعلم بكلليات 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 خريجها؟

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 تحولاً جوهرياً 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. ومن ثمّ تبنت مؤسسات التعليم العالي الجودة الشاملة في إدارة برامجها وفق فلسفة إدارية محكمة، تفضي إلى تحقيق رضى المستفيدين، وأهداف المؤسسة والمجتمع بكافأ 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، انطلاقاً من اتجاهات المستفيدين من هذه الخدمة، ودرجة رضاهم عنها، التي قدمت مؤشرات موثوقة لقياس درجة تحقق الجودة الشاملة في التعليم العالي، ومن أهم النماذج وأكثرها استخداماً في هذا المدخل:

نموذج جودة الخدمة:

قدم هذا النموذج كل من: بارسورمان وزيثميل وبيري (Parasurman, Zeithaml, / 12-40) من Berry:1988 من خلال خمسة أبعاد لجودة الخدمة، هي: المظاهر المادية الملموسة (Tangible) التي تقيس مدى توافر حداثة الشكل والمظهر المادي للخدمة التي تقدمها المؤسسة، والاعتمادية (Reliability)، وتقيس الدقة، وتحري الموضوعية، والصحة في تقديم الخدمات، والاستجابة (Restiveness) وتعنى بقياس سرعة استجابة المؤسسة لتقديم الخدمة في الوقت المناسب، بما يلبي احتياجات المستفيدين، والسلامة والأمان (Assurance)، وتقيس مدى إلمام العاملين بمهام وظائفهم، بما يمكّنهم 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 والصدقة 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 فعلاً 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. الدور الذي يؤديه المقياس في تحديد جودة الخدمة يقوم على محورين أساسيين هما: الجوانب الفنية والتنظيمية المكونة لجودة الخدمة، والجوانب السلوكية المكملة لجودة الخدمة.

نموذج الأداء الفعلي:

يعتمد نموذج الأداء الفعلي في قياس جودة الخدمة على اتجاهات المستفيدين نحو الأداء الفعلي للخدمة المقدمة، وهو يختلف عن نموذج جوده الخدمة، في أنه يستبعد فكرة الفجوة بين الأداء الفعلي المدرك والتوقعات لدى المستفيدين من الخدمة، ويركز فقط على الأداء لقياس جودة الخدمة مع استخدامه الأبعاد الخمسة نفسها التي تضمنها نموذج جودة الخدمة.

قدم هذا النموذج الباحثان كرونن وتايلر (Cronin, Taylor:1992 /22-68)، وأشارا إلى أن نموذج الأداء الفعلي يعد طريقة أكثر بساطة في قياس جودة الخدمات، باستخدام اتجاهات المستفيدين 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 للأداء الفعلي للخدمات المقدمة لهم، ومن ثم استبعاد عمليات الطرح بين توقعات المستفيد 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 المصدقية والمعيارية، والمفاهيمية، والقدرة التفسيرية.

وأشار الباحثون إلى أن هذا النموذج يستطيع تقدير درجة مجمعة لجودة الخدمات الكلية محكمة من خلال مجموعات وفئات مختلفة من المستفيدين ولأكثر من مدة زمنية، ومن ثم يُعد أداة مفيدة في قياس اتجاهات الجودة الكلية للمؤسسات التعليمية، وقد أظهرت العديد من البحوث والدراسات التي تناولت الخدمة في مجال التعليم العالي، أفضلية منهجية لنموذج الأداء الفعلي في قياس جودة الخدمات بالجامعات، مقارنة بمنهجية جودة الخدمة، وأشارت إلى أن نموذج الأداء الفعلي هو الأقدر على القياس.

نموذج أداء التعليم العالي:

طورت فردوس عبد الله (Firdausi, Abdullah:2006 /569-581) نموذج الأداء الفعلي (Servperf)، وقدمت نموذجاً لقياس أداء التعليم العالي، أطلقت عليه اسم (HEdPERF)، مبني على الأداء 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، بهدف التنبؤ بجودة الخدمة في مؤسسات التعليم العالي.

طبقت الباحثة اختبار الكفاءة النسبية لمقياس (HEdPERF) عبر دراستين منفصلتين لجودة الخدمة في قطاع التعليم العالي بماليزيا، وأكدت النتائج تفوق هذا النموذج، على مقياس الأداء الفعلي لقدرته التفسيرية العالية للتباين في مستوى الخدمة، وقدرته التنبؤية بالجودة والرضى في مؤسسات التعليم الماليزية.

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، من 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 مجتمعاً للبحث، البالغ عددهم التقريبي (١٦٠٠٠) طالب وطالبة، في 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 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، وفقاً 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 وفقاً لهذا التقسيم واستناداً لتعاون المستهدفين - متفاوتاً؛ 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 ممثلاً قسم الإعلام في جامعة الطائف، وكذا تخصص الجرافكس والوسائط المتعددة بعدد (٣٩) مفردة ممثلاً 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، استناداً 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 تسهياً لتفسير النتائج إعطاء الباحث وزناً للبدائل التي اعتمدت عليها إجابات المبحوثين: (موافق جداً=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 = ١.٠٠٠ 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 | ٤-٣ |
| متوسط | ٣-٢ |
| منخفض | ٢-١ |

■ الصدق:

اختبر الباحث الصدق الظاهري لعناصر الاستبانة عبر عرضها على محكمين، وتطويرها في ضوء ملحوظاتهم واقتراحاتهم، ومن ثمَّ 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 يقبسه، 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)

| المحور | 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 إحصائياً لجميع المؤشرات، وهو ما يؤكد الصدق الإحصائي للاستبانة.

■ **الثبات:**

قاس الباحث ثبات الاستبانة إحصائياً باستخدام معامل "ألفا كرونباخ" 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)

| معامل ثبات ألفا كرونباخ | عدد البنود | المحور |
|-------------------------|------------|--|
| ٠.٩٣ | ١١ | جودة المناهج الدراسية |
| ٠.٩٠ | ١٠ | جودة أساليب التدريس والتعلم |
| ٠.٩٢ | ١١ | جودة تأهيل أعضاء هيئة التدريس |
| ٠.٩١ | ١٠ | توفر الكتب والمراجع الدراسية |
| ٠.٩ | ٧ | جودة أساليب التقييم |
| ٠.٨٩ | ٥ | جودة قاعات التدريس |
| ٠.٩٣ | ٥ | جودة المعامل والأستديوهات |
| ٠.٦٦ | ٣ | مدى تلبية البرامج الدراسية لاحتياجات سوق العمل |
| ٠.٦٩ | ٣ | مواكبة تطور صناعة الإعلام |
| ٠.٩٨ | ٦٥ | الثبات الكلي للاستبانة |

يشير الجدول رقم (٣) إلى أن نتائج اختبار معامل الثبات تراوحت قيمته لجميع محاور الدراسة، للعينتين الاستطلاعية والكلية، ما بين (٠.٦٦) و(٠.٩٣)، وبلغ الثبات الكلي لمحاور الاستبانة (٠.٩٨)، 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 |
| | 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 عدد 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 وفقاً للجامعات بنسب متفاوتة، خضع فيها هذا التفاوت لعدد الطلاب المقيدون في كل قسم، ودرجة تعاونهم في الإجابة عن تساؤلات الاستبانة، أمّا توزيع العينة على مستوى التخصص العلمي، فقد فاق العدد في تخصص العلاقات العامة العدد في بقية التخصصات، إذ بلغ (٣٢٢) طالباً وطالبة، يليه مباشرة تخصص الصحافة والنشر الإلكتروني، بعدد (٣٠٩) طلاب وطالبات، وذلك لأنّ هذين التخصصين يدرسان في أكثر من قسم، وجاء تخصصي الجرافكس والإعلام الجديد أقل

التخصصات مشاركة بعدد (٣٩) للجرافكس، و(٤٨) للإعلام الجديد، وذلك نظرًا لحدائثة 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 تنازليًا لإجابات عينة الدراسة حول مدى تأثير الخدمات الطلابية في درجة الرضى عن جودة الخدمة

| م | أبعاد جودة الخدمات التعليمية في كليات وأقسام الإعلام السعودية | المتوسط | الانحراف | الترتيب |
|---|---|---------|----------|---------|
| ١ | توافر متطلبات معايير الجودة لدى أعضاء هيئة التدريس في كليات وأقسام الإعلام السعودية | ٢.٩٦ | ٠.٧٧ | ١ |
| ٢ | ملاءمة أساليب التدريس والتعلم في كليات وأقسام الإعلام السعودية لمعايير الجودة | ٢.٧٥ | ٠.٧٦ | ٢ |
| ٣ | مواكبة المناهج الدراسية في كليات وأقسام الإعلام السعودية لمعايير الجودة | ٢.٧٤ | ٠.٧٧ | ٣ |
| ٤ | تلبية أساليب التقييم في كليات وأقسام الإعلام السعودية لمتطلبات الجودة | ٢.٦٩ | ٠.٨٣ | ٤ |
| ٥ | جودة مصادر التعليم والتعلم بكليات وأقسام الإعلام السعودية | ٢.٦٠ | ٠.٨٠ | ٥ |
| ٦ | تلبية البرامج الدراسية في كليات وأقسام الإعلام السعودية لاحتياجات سوق العمل | ٢.٦٠ | ٠.٨٦ | ٥ |
| ٧ | مواكبة البرامج المقدمة للنمو والتطور السريع في صناعة الإعلام وتكنولوجيا الاتصال | ٢.٤٨ | ٠.٨٨ | ٧ |
| ٨ | جودة قاعات التدريس في كليات وأقسام الإعلام السعودية | ٢.٣٤ | ٠.٩٩ | ٨ |
| ٩ | 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 أنهم راضون بدرجة متوسطة عن مستوى الخدمات التعليمية التي يتقونها 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)، وفي 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 وأقسامه بالجامعات السعودية، الذي جاء في نهاية القائمة، معبرًا 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، وصلاحياتها للتطبيقات الخاصة بالإنتاج الإعلامي، وتوفر أجهزة الحاسب الآلي، بما يتناسب مع عدد الطلاب هي أقل المؤشرات في

مستوى الجودة، وأنَّ درجة رضاهم عن هاتين الخدمتين جاءت أقلَّ 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 تنازلياً لإجابات عينة الدراسة حول مدى توافق تأهيل أعضاء هيئة التدريس بكليات الإعلام وأقسامه بالجامعات السعودية مع معايير الجودة

| الترتيب | الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي | درجة الموافقة | | | | م | جودة تأهيل أعضاء هيئة التدريس |
|---------|-------------------|-----------------|----------------|-------|-----------|-----------|---|--|
| | | | موافق جداً | موافق | إلى حد ما | غير موافق | | |
| ١ | ٠.٨٩ | ٣.١٤ | ٣٧٤ | ٢٩٣ | ١٦٦ | ٤٤ | ت | يتوفر في القسم أساتذة مؤهلون يتميزون بالخبرة والتمكن من المادة العلمية وفهم طبيعتها بكفاءة عالية. |
| | | | ٤٢.٦ | ٣٣.٤ | ١٨.٩ | ٥.٠ | % | |
| ٢ | ٠.٩٠ | ٣.٠٧ | ٣٣٩ | ٣٠٢ | ١٩١ | ٤٥ | ت | يتوفر في القسم أساتذة يتميزون بالقدرة على توصيل المادة العلمية بوضوح وسلاسة. |
| | | | ٣٨.٧ | ٣٤.٤ | ٢١.٨ | ٥.١ | % | |
| ٣ | ٠.٩١ | ٣.٠٦ | ٣٤٠ | ٣٠٥ | ١٧٩ | ٥٣ | ت | يتوفر في القسم أساتذة يتميزون بالانتظام والانضباط في العملية التعليمية. |
| | | | ٣٨.٨ | ٣٤.٨ | ٢٠.٤ | ٦.٠ | % | |
| ٤ | ٠.٩٤ | ٣.٠٦ | ٣٤٨ | ٢٩٩ | ١٦٥ | ٦٥ | ت | يتوافر في القسم أساتذة يحققون أهداف المحاضرة خلال الزمن المخصص لهم بكفاءة عالية. |
| | | | ٣٩.٧ | ٣٤.١ | ١٨.٨ | ٧.٤ | % | |
| ٥ | ٠.٩٧ | ٣.٠١ | ٣٤٧ | ٢٦٨ | ١٨٨ | ٧٤ | ت | يتوفر في القسم أساتذة يحترمون شخصية الطلاب وإنجازاتهم ويشجعونهم على العمل الجماعي. |
| | | | ٣٩.٦ | ٣٠.٦ | ٢١.٤ | ٨.٤ | % | |
| ٦ | ٠.٩٨ | ٢.٩٧ | ٣٢١ | ٣٠٢ | ١٦٥ | ٨٩ | ت | يتوفر في القسم أساتذة يتميزون بتحقيق مبدأ العدالة والمساواة بين الطلاب. |
| | | | ٣٦.٦ | ٣٤.٤ | ١٨.٨ | ١٠.١ | % | |
| ٧ | ١.٠٠ | ٢.٩٢ | ٣١٢ | ٢٧٨ | ١٩٣ | ٩٤ | ت | يتوفر في القسم أساتذة يتميزون بالقدرة على التفاعل والتواصل مع الطلاب ومساعدتهم على اتخاذ القرارات في المواقف الحياتية اليومية. |
| | | | ٣٥.٦ | ٣١.٧ | ٢٢.٠ | ١٠.٧ | % | |
| ٨ | ١.٠١ | ٢.٩٢ | ٣٠٨ | ٢٨٩ | ١٧٨ | ١٠٢ | ت | يتوفر في القسم أساتذة يتميزون بالوفرة والتنوع في تخصصات الإعلام المختلفة. |
| | | | ٣٥.١ | ٣٣.٠ | ٢٠.٣ | ١١.٦ | % | |
| ٩ | ١.٠١ | ٢.٨٦ | ٢٨٩ | ٢٨٢ | ٢٠١ | ١٠٥ | ت | يتوفر في القسم أساتذة يتمتعون بمهارات عالية في استخدام التقنيات الإلكترونية في مجال التعليم والتعلم. |
| | | | ٣٣.٠ | ٣٢.٢ | ٢٢.٩ | ١٢.٠ | % | |
| ١٠ | ١.٠١ | ٢.٧٩ | ٢٥٧ | ٣٠٢ | ١٩٧ | ١٢١ | ت | يتوفر في القسم أساتذة يستخدمون أساليب التقويم المختلفة باستمرار للتعرف على مستوى الطلاب. |
| | | | ٢٩.٣ | ٣٤.٤ | ٢٢.٥ | ١٣.٨ | % | |
| ١١ | ١.٠٨ | ٢.٧٣ | ٢٦٦ | ٢٦٦ | ١٩٠ | ١٥٥ | ت | يتوفر في القسم أساتذة يستعينون بأراء الطلاب وتقييمهم لهم لتحسين أدائهم. |
| | | | ٣٠.٣ | ٣٠.٣ | ٢١.٧ | ١٧.٧ | % | |
| | ٠.٧٧ | ٢.٩٦ | المتوسط* العام | | | | | |

* 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) متوسطاً، وبلغ ترتيبه في أبعاد مقياس جودة التعليم بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي مقداره (٢.٩٦)، وبمنظرة 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 مقاربة، بينما رأى الطلاب والطالبات عينة الدراسة أن الأقسام يتوفر فيها أساتذة يستعينون بأراء 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 تنازلياً لإجابات عينة الدراسة حول مدى تلاؤم أساليب التدريس والتعلم المستخدمة في كليات الإعلام وأقسامه بالجامعات السعودية لمعايير الجودة

| م | جودة أساليب التدريس والتعلم | درجة الموافقات | | | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الترتيب |
|----|---|----------------|-------|-----------|-----------------|-------------------|---------|
| | | موافق جداً | موافق | إلى حد ما | | | |
| ١ | يتيح القسم أساليب تدريسية تشجع على العمل الجماعي بين الطلبة. | ٣٢٩ | ٣١٤ | ١٦٠ | ٧٤ | ٣.٠٢ | ١ |
| | % | ٣٧.٥ | ٣٥.٨ | ١٨.٢ | ٨.٤ | | |
| ٢ | يتيح القسم أساليب تدريسية يراعى فيها تبادل الرأي والحوار والمناقشة. | ٣٠٤ | ٣٠٤ | ٢٠٩ | ٦٠ | ٢.٩٧ | ٢ |
| | % | ٣٤.٧ | ٣٤.٧ | ٢٣.٨ | ٦.٨ | | |
| ٣ | يتيح القسم أساليب تدريسية يراعى فيها السهولة والتبسيط في توصيل المادة العلمية. | ٢٧٣ | ٢٩٥ | ٢٣٩ | ٧٠ | ٢.٨٨ | ٣ |
| | % | ٣١.١ | ٣٣.٦ | ٢٧.٣ | ٨.٠ | | |
| ٤ | يتيح القسم أساليب تدريسية يراعى فيها الإرشاد والتوجيه. | ٢٤٣ | ٣٣٩ | ٢١٧ | ٧٨ | ٢.٨٥ | ٤ |
| | % | ٢٧.٧ | ٣٨.٧ | ٢٤.٧ | ٨.٩ | | |
| ٥ | يتيح القسم أساليب تدريسية تعتمد على المصادر المتعددة. | ٢٣٢ | ٣٢١ | ٢٢٢ | ١٠٢ | ٢.٧٨ | ٥ |
| | % | ٢٦.٥ | ٣٦.٦ | ٢٥.٣ | ١١.٦ | | |
| ٦ | يتيح القسم أساليب تدريسية يراعى فيها المزج الفعال بين الجوانب النظرية والتطبيقية. | ٢١١ | ٢٧٨ | ٢٥٢ | ١٣٦ | ٢.٦٤ | ٦ |
| | % | ٢٤.١ | ٣١.٧ | ٢٨.٧ | ١٥.٥ | | |
| ٧ | يتيح القسم فرص التدريب الميداني في المؤسسات الإعلامية في إطار البرنامج الدراسي. | ٢٥٣ | ٢٥٤ | ١٧٥ | ١٩٥ | ٢.٦٤ | ٦ |
| | % | ٢٨.٨ | ٢٩.٠ | ٢٠.٠ | ٢٢.٢ | | |
| ٨ | يتيح القسم أساليب تدريسية تساعد على الإبداع والابتكار. | ٢٠٩ | ٢٦٧ | ٢٥٠ | ١٥١ | ٢.٦١ | ٨ |
| | % | ٢٣.٨ | ٣٠.٤ | ٢٨.٥ | ١٧.٢ | | |
| ٩ | يتيح القسم أساليب تدريسية يراعى فيها استخدام التقنيات الإلكترونية المناسبة. | ١٩٤ | ٢٨٢ | ٢١٩ | ١٨٢ | ٢.٥٦ | ٩ |
| | % | ٢٢.١ | ٣٢.٢ | ٢٥.٠ | ٢٠.٨ | | |
| ١٠ | يتيح القسم فرص الاستعانة بخبرات إعلامية في التطبيقات العملية. | ٢٠٦ | ٢٤٤ | ٢٢٥ | ٢٠٢ | ٢.٥٢ | 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) متوسطاً، وبلغ ترتيبه في أبعاد مقياس جودة التعليم بالمرتبة الثانية بمتوسط حسابي مقداره (٢.٧٥)، وبمنظرة 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 تنازلياً لإجابات عينة الدراسة حول مدى مواكبة المناهج الدراسية بكليات الإعلام وأقسامه السعودية لمعايير الجودة

| الترتيب | الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي | درجة الموافقات | | | | جودة المناهج الدراسية | م |
|---------|-------------------|-----------------|----------------|-------|-----------|-----------|-----------------------|----|
| | | | موافق جداً | موافق | إلى حد ما | غير موافق | | |
| ١ | ٠.٨٨ | ٢.٩٤ | ٢٥٤ | ٣٧٧ | ١٨٦ | ٦٠ | ت | ١ |
| | | | ٢٩.٠ | ٤٣.٠ | ٢١.٢ | ٦.٨ | % | |
| ٢ | ٠.٩٥ | ٢.٩٤ | ٢٨٦ | ٣٢٨ | ١٨٤ | ٧٩ | ت | ٢ |
| | | | ٣٢.٦ | ٣٧.٤ | ٢١.٠ | ٩.٠ | % | |
| ٣ | ٠.٩٧ | ٢.٨٤ | ٢٦٤ | ٣٠٥ | ٢١٦ | ٩٢ | ت | ٣ |
| | | | ٣٠.١ | ٣٤.٨ | ٢٤.٦ | ١٠.٥ | % | |
| ٤ | ٠.٩١ | ٢.٨٠ | ٢١٥ | ٣٤١ | ٢٤٨ | ٧٣ | ت | ٤ |
| | | | ٢٤.٥ | ٣٨.٩ | ٢٨.٣ | ٨.٣ | % | |
| ٥ | ١.٠١ | ٢.٧٩ | ٢٥١ | ٣٠٦ | ٢٠١ | ١١٩ | ت | ٥ |
| | | | ٢٨.٦ | ٣٤.٩ | ٢٢.٩ | ١٣.٦ | % | |
| ٦ | ٠.٩٧ | ٢.٧٥ | ٢٢٣ | ٣١٥ | ٢٣٣ | ١٠٦ | ت | ٦ |
| | | | ٢٥.٤ | ٣٥.٩ | ٢٦.٦ | ١٢.١ | % | |
| ٧ | ٠.٩٨ | ٢.٦٨ | ٢٠٨ | ٣٠٤ | ٢٤٥ | ١٢٠ | ت | ٧ |
| | | | ٢٣.٧ | ٣٤.٧ | ٢٧.٩ | ١٣.٧ | % | |
| ٨ | ١.٠١ | ٢.٦٥ | ٢٠٩ | ٢٩٢ | ٢٣٦ | ١٤٠ | ت | ٨ |
| | | | ٢٣.٨ | ٣٣.٣ | ٢٦.٩ | ١٦.٠ | % | |
| ٩ | ١.٠٧ | ٢.٦٤ | ٢٢٥ | ٢٨٠ | ٢٠١ | ١٧١ | ت | ٩ |
| | | | ٢٥.٧ | ٣١.٩ | ٢٢.٩ | ١٩.٥ | % | |
| ١٠ | ١.٠١ | ٢.٦٢ | ٢٠٤ | ٢٨٢ | ٢٤٧ | ١٤٤ | ت | ١٠ |
| | | | ٢٣.٣ | ٣٢.٢ | ٢٨.٢ | ١٦.٤ | % | |
| ١١ | ١.٠٨ | ٢.٤٦ | ١٨٤ | ٢٥٤ | ٢٢٤ | ٢١٥ | ت | ١١ |
| | | | ٢١.٠ | ٢٩.٠ | ٢٥.٥ | ٢٤.٥ | % | |
| | | | المتوسط* العام | | | | | |

* 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) متوسطاً، وبلغ ترتيبه في أبعاد مقياس جودة التعليم بالمرتبة الثالثة بمتوسط حسابي مقداره (٢.٧٤)، وبمنظرة تفصيلية إلى مؤشرات هذا البعد فقد جاء توافق المناهج الدراسية مع طبيعة الدراسة وأهدافها، وأنها تشجع على النقاش والحوار بالمرتبة الأولى بمتوسط مقداره (٢.٩٤)، يليهما بالمرتبة الثالثة أن المناهج الدراسية تمكن 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 الدراسية بمتوسط مقداره (٢.٤٦).

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

جدول رقم (٩)

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

| م | جودة أساليب التقييم | درجة الموافقة | | | | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الترتيب |
|---|---|---------------|-------|-----------|-----------|-----------------|-------------------|---------|
| | | موافق جداً | موافق | إلى حد ما | غير موافق | | | |
| ١ | أساليب التقييم تتميز بالوضوح والبعد عن التعقيد. | ٢٤٦ | ٣١٧ | ٢٣٢ | ٨٢ | ٢.٨٣ | ٠.٩٤ | ١ |
| | % | ٢٨.١ | ٣٦.١ | ٢٦.٥ | ٩.٤ | | | |
| ٢ | أساليب التقييم تتميز بالموضوعية وعدم التحيز. | ٢٢٣ | ٣٤٦ | ٢٢٠ | ٨٨ | ٢.٨٠ | ٠.٩٣ | ٢ |
| | % | ٢٥.٤ | ٣٩.٥ | ٢٥.١ | ١٠.٠ | | | |
| ٣ | أساليب التقييم تتميز بقياس القدرة على الفهم والاستيعاب. | ٢٠٧ | ٣٣٨ | ٢٥٠ | ٨٢ | ٢.٧٦ | ٠.٩٢ | ٣ |
| | % | ٢٣.٦ | ٣٨.٥ | ٢٨.٥ | ٩.٤ | | | |
| ٤ | أساليب التقييم تتميز بقياس القدرة على التفكير العلمي والاستنتاج. | ٢١٧ | ٣٢٠ | ٢٤٦ | ٩٤ | ٢.٧٥ | ٠.٩٥ | ٤ |
| | % | ٢٤.٧ | ٣٦.٥ | ٢٨.١ | ١٠.٧ | | | |
| ٥ | أساليب التقييم تتميز بالتحديث المستمر. | ٢٠٦ | ٢٨٦ | ٢٥٢ | ١٣٣ | ٢.٦٤ | ١.٠٠ | ٥ |
| | % | ٢٣.٥ | ٣٢.٦ | ٢٨.٧ | ١٥.٢ | | | |
| ٦ | يضم القسم أعضاء مهنيين من المؤسسات الإعلامية المختلفة في عملية التقييم للحكم على كفاءة المؤسسة التعليمية. | ١٩٨ | ٢٨٧ | ٢١١ | ١٨١ | ٢.٥٧ | ١.٠٥ | ٦ |
| | % | ٢٢.٦ | ٣٢.٧ | ٢٤.١ | ٢٠.٦ | | | |
| ٧ | أساليب التقييم تضاهي أساليب التقييم المتبعة في المؤسسات الأكاديمية الدولية. | 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) متوسطاً، وبلغ ترتيبه في أبعاد مقياس جودة التعليم بالمرتبة الرابعة بمتوسط حسابي مقداره (٢.٦٩)، وبمنظرة 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 مقاربة، 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 تنازلياً لإجابات عينة الدراسة حول مدى تلبية الكتب والمراجع الدراسية بكليات الإعلام وأقسامه بالجامعات السعودية لمعايير الجودة

| الترتيب | الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي | درجة الموافقة | | | | مدى توفر الكتب والمراجع الدراسية | م |
|---------|-------------------|-----------------|----------------|-------|-----------|-----------|----------------------------------|----|
| | | | موافق جداً | موافق | إلى حد ما | غير موافق | | |
| ١ | ٠.٩٣ | ٢.٧٨ | ٢٢٢ | ٣٢٧ | ٢٤٥ | ٨٣ | ت | ١ |
| | | | ٢٥.٣ | ٣٧.٣ | ٢٧.٩ | ٩.٥ | % | |
| ٢ | ٠.٩٩ | ٢.٧٥ | ٢٢٨ | ٣٢١ | ٢١٢ | ١١٦ | ت | ٢ |
| | | | ٢٦.٠ | ٣٦.٦ | ٢٤.٢ | ١٣.٢ | % | |
| ٣ | ١.٠١ | ٢.٦٨ | ٢١٢ | ٣١٢ | ٢١٢ | ١٤١ | ت | ٣ |
| | | | ٢٤.٢ | ٣٥.٦ | ٢٤.٢ | ١٦.١ | % | |
| ٤ | ١.٠٠ | ٢.٦٦ | ٢٠٧ | ٣٠٤ | ٢٣١ | ١٣٥ | ت | ٤ |
| | | | ٢٣.٦ | ٣٤.٧ | ٢٦.٣ | ١٥.٤ | % | |
| ٥ | ١.٠١ | ٢.٥٩ | ١٨٩ | ٢٩٧ | ٢٣٧ | ١٥٤ | ت | ٥ |
| | | | ٢١.٦ | ٣٣.٩ | ٢٧.٠ | ١٧.٦ | % | |
| ٦ | ١.٠٠ | ٢.٥٥ | ١٧٣ | ٢٨٩ | ٢٥٨ | ١٥٧ | ت | ٦ |
| | | | ١٩.٧ | ٣٣.٠ | ٢٩.٤ | ١٧.٩ | % | |
| ٧ | ١.٠٠ | ٢.٥٥ | ١٧٤ | ٢٨٧ | ٢٦٣ | ١٥٣ | ت | ٧ |
| | | | ١٩.٨ | ٣٢.٧ | ٣٠.٠ | ١٧.٤ | % | |
| ٨ | ١.٠٥ | ٢.٤٨ | ١٨١ | ٢٥٥ | ٢٤٧ | ١٩٤ | ت | ٨ |
| | | | ٢٠.٦ | ٢٩.١ | ٢٨.٢ | ٢٢.١ | % | |
| ٩ | ١.٠٨ | ٢.٤٨ | ١٩٢ | ٢٤٨ | ٢٣٠ | ٢٠٧ | ت | ٩ |
| | | | ٢١.٩ | ٢٨.٣ | ٢٦.٢ | ٢٣.٦ | % | |
| ١٠ | ١.٠٧ | ٢.٤٢ | ١٧٢ | ٢٤٥ | ٢٤٢ | ٢١٨ | ت | ١٠ |
| | | | ١٩.٦ | ٢٧.٩ | ٢٧.٦ | ٢٤.٩ | % | |
| | | | المتوسط* العام | | | | | |

* 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) متوسطاً، وبلغ

ترتيبه في أبعاد مقياس جودة التعليم بالمرتبة الخامسة بمتوسط حسابي مقداره (٢.٦٠)، وبمنظرة 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 عدد الساعات التدريسية للمقرر بمتوسط مقداره (٢.٦٨)، 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 (٢.٤٢).

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

جدول رقم (١١)

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

| الترتيب | الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي | درجة الموافقة | | | | مدى تلبية البرامج الدراسية لاحتياجات سوق العمل | م |
|----------------|-------------------|-----------------|---------------|-------|-----------|-----------|--|---|
| | | | موافق جداً | موافق | إلى حد ما | غير موافق | | |
| ١ | ٠.٩٨ | ٢.٦٨ | ٢٠.٨ | ٣٠.٤ | ٢٤.٥ | ١٢.٠ | ت | ١ |
| | | | ٢٣.٧ | ٣٤.٧ | ٢٧.٩ | ١٣.٧ | % | |
| ٢ | ١.١٢ | ٢.٦٤ | ٢٨.٨ | ٢٩.٠ | ٢٠.٠ | ٢٢.٢ | ت | ٢ |
| | | | ٢٥.٣ | ٢٥.٤ | ١٧.٥ | ١٩.٥ | % | |
| ٣ | ١.٠٨ | ٢.٤٦ | ٢١.٠ | ٢٩.٠ | ٢٥.٥ | ٢٤.٥ | ت | ٣ |
| | | | ١٨.٤ | ٢٥.٤ | ٢٢.٤ | ٢١.٥ | % | |
| المتوسط* العام | | | | | | | | |
| | ٠.٨٦ | ٢.٦٠ | | | | | | |

* 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) متوسطاً، وبلغ ترتيبه في أبعاد مقياس جودة التعليم بالمرتبة الخامسة مكرراً، بمتوسط حسابي مقداره (٢.٦٠)، وبمنظرة 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، بينما رأى الطلاب والطالبات عينة الدراسة أن القسم يتيح الفرصة في مشاركة المؤسسات الإعلامية عند النظر في تعديل وتطوير اللوائح الأكاديمية. 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 تنازلياً لإجابات عينة الدراسة حول مدى مواكبة البرامج المقدمة للنمو والتطور السريع في صناعة الإعلام وتكنولوجيا الاتصال

| الترتيب | الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي | درجة الموافقة | | | | مدى مواكبة البرامج المقدمة للنمو والتطور السريع في صناعة الإعلام وتكنولوجيا الاتصال | م |
|---------|-------------------|-----------------|----------------|-------|-----------|-----------|---|---|
| | | | موافق جداً | موافق | إلى حد ما | غير موافق | | |
| ١ | ١.٠٧ | ٢.٦٤ | ٢٢٥ | ٢٨٠ | ٢٠١ | ١٧١ | ت | ١ |
| | | | ٢٥.٧ | ٣١.٩ | ٢٢.٩ | ١٩.٥ | % | |
| ٢ | ١.٠٥ | ٢.٥٦ | ١٩٤ | ٢٨٢ | ٢١٩ | ١٨٢ | ت | ٢ |
| | | | ٢٢.١ | ٣٢.٢ | ٢٥.٠ | ٢٠.٨ | % | |
| ٣ | ١.١٣ | ٢.٢٤ | ١٦٣ | ٢٠٢ | ١٩١ | ٣٢١ | ت | 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) متوسطاً، وبلغ ترتيبه في أبعاد مقياس جودة التعليم بالمرتبة السابعة، بمتوسط حسابي مقداره (٢.٤٨)، وبمنظرة 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 (٢.٦٤)، يليه بالمرتبة الثانية أن القسم يتيح أساليب تدريسية يراعي فيها استخدام التقنيات الإلكترونية المناسبة، بمتوسط مقداره (٢.٥٦)، بينما رأى الطلاب والطالبات عينة الدراسة أن القسم يتيح قاعات تدريب مهياً من حيث توفر المواد الأولية وصلاحياتها 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 (٢.٢٤).

١٠. جودة قاعات التدريس في كليات الإعلام وأقسامه بالجامعات السعودية

جدول رقم (١٣)

التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية وترتيبها تنازلياً
حول مدى جودة القاعات الدراسية بكليات الإعلام وأقسامه بالجامعات السعودية

| الترتيب | الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي | درجة الموافقة | | | | جودة قاعات التدريس | م |
|---------|-------------------|-----------------|----------------|-----------|-------|------------|--------------------|--|
| | | | غير موافق | إلى حد ما | موافق | موافق جداً | | |
| ١ | ١.١٣ | ٢.٤٤ | ٢٥١ | ١٩١ | ٢٣٦ | ١٩٩ | ت | قاعات التدريس مهيأة من حيث المساحة وعدد الطلاب. |
| | | | ٢٨.٦ | ٢١.٨ | ٢٦.٩ | ٢٢.٧ | % | |
| ٢ | ١.١٢ | ٢.٤٢ | ٢٥٠ | ٢٠٨ | ٢٢٣ | ١٩٦ | ت | قاعات التدريس مهيأة من حيث الظروف المناخية (التهوية - الإضاءة - درجة الحرارة). |
| | | | ٢٨.٥ | ٢٣.٧ | ٢٥.٤ | ٢٢.٣ | % | |
| ٣ | ١.١٣ | ٢.٣٠ | ٢٩٢ | ٢١٤ | ١٩١ | ١٨٠ | ت | قاعات التدريس مهيأة من حيث جودة الأدوات والأجهزة المساعدة. |
| | | | ٣٣.٣ | ٢٤.٤ | ٢١.٨ | ٢٠.٥ | % | |
| ٤ | ١.١٤ | ٢.٣٠ | ٣٠٢ | ١٨١ | ٢١٩ | ١٧٥ | ت | قاعات التدريس مهيأة من حيث جودة المقاعد. |
| | | | ٣٤.٤ | ٢٠.٦ | ٢٥.٠ | ٢٠.٠ | % | |
| | | | المتوسط* العام | | | | | |
| | | | ٠.٩٩ | ٢.٣٤ | | | | |

* 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) متوسطاً، 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 (٢.٤٤)، يليه بالمرتبة الثانية أن الأقسام توفر قاعات تدريس مهيأة من حيث الظروف المناخية (التهوية - الإضاءة - درجة الحرارة) بمتوسط مقداره (٢.٤٢)، 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 (٢.٣٤).

١١. جودة المعامل والأستديوهات في كليات الإعلام وأقسامه بالجامعات السعودية

جدول رقم (١٤)

التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية وترتيبها تنازلياً
حول مدى جودة المعامل والأستديوهات بكليات الإعلام وأقسامه بالجامعات السعودية

| الترتيب | الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي | درجة الموافق | | | | جودة المعامل والأستديوهات | م |
|---------|-------------------|-----------------|----------------|-----------|-------|------------|---------------------------|--|
| | | | غير موافق | إلى حد ما | موافق | موافق جداً | | |
| ١ | ١.١٤ | ٢.٢٩ | ٣٠.٨ | ١٨.٠ | ٢١٧ | ١٧٢ | ت | قاعات التدريب مهيأة من حيث السلامة المهنية الخاصة بالمعامل والأستديوهات. |
| | | | ٣٥.١ | ٢٠.٥ | ٢٤.٧ | ١٩.٦ | % | |
| ٢ | ١.١١ | ٢.٢٦ | ٣٠.١ | ٢٠.٦ | ٢١١ | ١٥٩ | ت | قاعات التدريب مهيأة من حيث توفر الفنيين المتخصصين لتشغيل المعامل والأستديوهات. |
| | | | ٣٤.٣ | ٢٣.٥ | ٢٤.١ | ١٨.١ | % | |
| ٢ | ١.١٢ | ٢.٢٦ | ٣٠.٧ | ١٩.٧ | ٢١١ | ١٦٢ | ت | قاعات التدريب مهيأة من حيث توفر المعدات المخصصة لمشاريع التخرج. |
| | | | ٣٥.٠ | ٢٢.٥ | ٢٤.١ | ١٨.٥ | % | |
| ٤ | ١.١٣ | ٢.٢٤ | ٣٢١ | ١٨٦ | ٢٠٩ | ١٦١ | ت | قاعات التدريب مهيأة من حيث توفر أجهزة الحاسب الآلي بما يتناسب مع عدد الطلاب. |
| | | | ٣٦.٦ | ٢١.٢ | ٢٣.٨ | ١٨.٤ | % | |
| | ١.٠٣ | ٢.٢٦ | المتوسط* العام | | | | | |

* 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) متوسطاً، وبلغ ترتيبه في أبعاد مقياس جودة التعليم بالمرتبة التاسعة، بمتوسط حسابي مقداره (٢.٢٦)، 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 (٢.٢٩)، يليه بالمرتبة الثانية أن الأقسام توفر قاعات تدريب مهيأة من حيث توفر الفنيين المتخصصين لتشغيل المعامل والأستديوهات بمتوسط مقداره (٢.٢٦)، 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، ضمن مؤشرات مدى جودة المعامل والأستديوهات في كليات الإعلام وأقسامه بالجامعات السعودية، في ضوء جودة الخدمات التعليمية بمتوسط مقداره (٢.٢٤).

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
وفقاً 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 الملك سعود الملك عبد العزيز الطائف الملك فيصل الملك خالد جازان أم القرى جامعة طيبة | اختبار (ف) | | | | ١٧.٢٤ | ٠.٠٠٠ | ٠.٠١ | | |
| | | | | | | | | ٠.٦٩ | ٢.٤٣ |
| | | | | | | | | ٠.٦٤ | ٣.٠٤ |
| | | | | | | | | ٠.٦٠ | ٢.٤٦ |
| | | | | | | | | ٠.٥٠ | ٢.٧٨ |
| | | | | | | | | ٠.٥٨ | ٢.٦١ |
| | | | | | | | | ٠.٧٣ | ٢.٨٨ |
| | | | | | | | | ٠.٦٨ | ٣.٠١ |
| | | | | | | | | ٠.٦٥ | ٢.٣٠ |
| ٠.٧٩ | ٢.٤٨ | | | | | | | | |
| العلاقات العامة الإعلان والاتصال التسويقي الإذاعة والتلفزيون والفيلم الإعلام الجديد الجرافكس والوسائط المتعددة الصحافة والنشر الإلكتروني | اختبار (ف) | | | | ٧.٤٥ | ٠.٠٠٠ | ٠.٠١ | | |
| | | | | | | | | ٠.٦٦ | ٢.٦٠ |
| | | | | | | | | ٠.٦٩ | ٢.٦٠ |
| | | | | | | | | ٠.٦٩ | ٢.٣٦ |
| | | | | | | | | ٠.٥٠ | ٢.٧٨ |
| | | | | | | | | ٠.٦٨ | ٢.٦٣ |
| ٠.٧٥ | ٢.٨٢ | | | | | | | | |

يتضح من الجدول رقم (١٥) أن قيمة (ت) (٧.٥٩) وقيمة (ف) (١٧.٢٤) و(٧.٤٥) دالة عند مستوى ٠.٠٠١، 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)، التي 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
وفقاً 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 | | | |
| اختبار (ف) | جامعة الإمام | ٥٢٦ | 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 | | | |
| اختبار (ف) | العلاقات العامة | ٥٢٦ | 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) (٣.٩٨) وقيمة (ف) (٧.٩١) و(٣.٧٥) دالة عند مستوى ٠.٠٠١؛ ما 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
وفقاً 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 الملك سعود الملك عبد العزيز الطائف الملك فيصل الملك خالد جازان أم القرى جامعة طيبة | اختبار (ف) | | ٢.٥٦ | ٠.٧٦ | ١٥.١٦ | ٠.٠٠٠ | ٠.٠١ |
| | | | ٣.٠٦ | ٠.٦٧ | | | |
| | | | ٢.٣٤ | ٠.٧١ | | | |
| | | | ٣.٠٧ | ٠.٥٤ | | | |
| | | | ٢.٧٨ | ٠.٧٠ | | | |
| | | | ٢.٩٤ | ٠.٧٤ | | | |
| | | | ٣.٠٢ | ٠.٧٥ | | | |
| | | | ٢.٢٨ | ٠.٧٨ | | | |
| | | | ٢.٥٩ | ٠.٨٥ | | | |
| العلاقات العامة الإعلان والاتصال التسويقي الإذاعة والتلفزيون والفيلم الإعلام الجديد الجرافكس والوسائط المتعددة الصحافة والنشر الإلكتروني | اختبار (ف) | | ٢.٦٧ | ٠.٧٣ | ٧.٩١ | ٠.٠٠٠ | ٠.٠١ |
| | | | ٢.٧٥ | ٠.٧٠ | | | |
| | | | ٢.٣٨ | ٠.٨١ | | | |
| | | | ٣.٠٧ | ٠.٥٤ | | | |
| | | | ٢.٨٣ | ٠.٧٣ | | | |
| | | | ٢.٨٥ | ٠.٨١ | | | |

يتضح من الجدول رقم (١٧) أن قيمة (ت) (٦.٩٧) وقيمة (ف) (١٥.١٦) و(٧.٩١) دالة عند مستوى ٠.٠٠١، ما يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة تقييم عينة الدراسة لمدى مواكبة المناهج الدراسية لمعايير الجودة الشاملة، تعود إلى اختلاف النوع، والجامعة، والتخصص، ويعني ذلك قبول فرضية الدراسة بوجود تباين في آراء الطلاب والطالبات في تقييمهم للمناهج الدراسية؛ إذ قِيم الطلاب جودتها بدرجة أعلى من الطالبات، وقِيم طلاب وطالبات جامعة الطائف جودة المناهج الدراسية لديهم بدرجة أعلى من باقي الجامعات، كما رأى الطلاب والطالبات أن مسار الإعلام الجديد أكثر جودة في المناهج الدراسية المعتمدة في تدريسه مقارنة بالتخصصات الأخرى.

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).

جدول رقم (١٨)

اختبار دلالة الفروق في استجابات عينة الدراسة
في تقييمهم لمدى تلبية الكتب والمراجع الدراسية لمعايير الجودة المقدمة لهم
وفقاً 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 | | | |
| اختبار (ف) | جامعة الإمام | ١٣.١٣ | 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 | | | |
| اختبار (ف) | العلاقات العامة | ٦.٨٧ | 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) (٦.٤٨) وقيمة (ف) (١٣.١٣) و(٦.٨٧) دالة عند مستوى ٠.٠٠١؛ ما يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة تقييم عينة الدراسة لمدى تلبية الكتب والمراجع الدراسية لمعايير الجودة الشاملة، تعود 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
وفقاً 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 | | | |
| اختبار (ف) | جامعة الإمام | ٢٣.٧٧ | 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 | | | |
| اختبار (ف) | العلاقات العامة | ١٠.٢٨ | 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 ٠.٠٠١، ما يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة تقييم عينة الدراسة لمدى تلبية المعامل، والأستديوهات لمعايير الجودة الشاملة، تعود إلى اختلاف النوع، والجامعة، والتخصص، ويعني 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
وفقاً 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 | | | |
| اختبار (ف) | جامعة الإمام | ١١.١٦ | 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 | | | |
| اختبار (ف) | العلاقات العامة | ٤.٩٦ | 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) (٥.١٣) وقيمة (ف) (١١.١٦) و(٤.٩٦) دالة عند مستوى ٠.٠٠١؛ ما 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
وفقاً 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 الملك سعود الملك عبد العزيز الطائف الملك فيصل الملك خالد جازان أم القرى جامعة طيبة | اختبار (ف) | | ٢.٤٢ | ٠.٨٤ | ١٣.٥٢ | ٠.٠٠٠ | ٠.٠١ |
| | | | ٣.١٠ | ٠.٧١ | | | |
| | | | ٢.٤٩ | ٠.٧٧ | | | |
| | | | ٢.٧٦ | ٠.٧١ | | | |
| | | | ٢.٧٣ | ٠.٧٤ | | | |
| | | | ٢.٩٠ | ٠.٨٤ | | | |
| | | | ٣.٠٣ | ٠.٧٤ | | | |
| | | | ٢.٣٤ | ٠.٨٥ | | | |
| | | | ٢.٤٨ | ٠.٨٥ | | | |
| العلاقات العامة الإعلان والاتصال التسويقي الإذاعة والتلفزيون والفيلم الإعلام الجديد الجرافكس والوسائط المتعددة الصحافة والنشر الإلكتروني | اختبار (ف) | | ٢.٦٤ | ٠.٨١ | ٤.٧٩ | ٠.٠٠٠ | ٠.٠١ |
| | | | ٢.٦٠ | ٠.٨٢ | | | |
| | | | ٢.٤١ | ٠.٨٤ | | | |
| | | | ٢.٧٦ | ٠.٧١ | | | |
| | | | ٢.٧٠ | ٠.٨٤ | | | |
| | | | ٢.٨٤ | ٠.٨٤ | | | |

يتضح من الجدول رقم (٢١) أن قيمة (ت) (٦.٠٦) وقيمة (ف) (١٣.٥٢) و(٤.٧٩) دالة عند مستوى ٠.٠٠١؛ ما 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.

تاسعاً: 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 نموذجاً لقياس الأداء الفعلي لبرامج تدريس الإعلام في المرحلة الجامعية مكوناً 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) مؤشراً 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 أنهم 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 (Madison: 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 بكيانو (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 (٢٠١٢م) التي توصلت إلى تدني مستوى التأهيل الأكاديمي المتاح بكليات وأقسام الإعلام بالجامعات المصرية الحكومية والخاصة، وعدم ملاءمتها لاحتياجات الفترة القادمة، ودراسة أبو عياش (٢٠١٧م) 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 والخاص، وتأسيس المراكز الوطنية 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 (٢٠١٤م)، حول تقييم الطلاب لجودة الخدمات التعليمية في جامعة الملك خالد فيما يتعلق بأداء أعضاء هيئة التدريس. واختلفت النتيجة مع دراسة الحطامي (٢٠١٢م) التي انتهت إلى تراجع أداء الأستاذ الجامعي في كليات وأقسام الإعلام اليمينية، 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 المعيدین 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 (٢٠١٢م) 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 مكرراً، 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 (٢٠١٢م) التي توصلت إلى غياب التنسيق والتعاون بين أقسام الإعلام بالجامعات اليمنية والمؤسسات الإعلامية. بينما توصلت دراسة تريفور كولن (2014 /Trevor Cullen) عبر دراسة حالة لخمس جامعات تدرس برامج الصحافة في غرب أستراليا إلى أن هناك اتفاقاً بين المحررين على أن لجامعات غرب أستراليا دوراً رئيسياً في تقديم الخلفيات التعليمية والتدريبية 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، ومن ثمَّ 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 (٢.٤٨)، وعلى الرغم من كون هذه القيمة تمثل مستوى متوسطاً من الرضى، فإن ترتيب هذا البعد جاء متأخراً 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 (٢٠٠٩م) 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 مساهمتها للتطورات السريعة التي حدثت في مهنة الصحافة. بينما أشارت دراسة أنا (Ana Keshelashvili / 2014) إلى أن التعديلات التي تم إدخالها على اللوائح والمقررات الدراسية على برامج تعليم الصحافة في جامعات جورجيا، جاءت متواكبة مع التغيرات، التي حدثت في المشهد الإعلامي، كما أنها 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 إيجاباً 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، مُعبّرًا عن رضى منخفض عن جودته مقارنة ببقية الأبعاد بمتوسط مقداره (٢.٢٦)، ورأى الطلاب والطالبات أن تهيئة قاعات التدريب من حيث توفر المواد الأولية وصلاحياتها 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 (٢.٢٤)، واتفقت هذه النتيجة مع دراسة قيس أبو عياش (أبو عياش: ٢٠١٧م) 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 (٢٠١١م) 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 يلي 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 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.

٩. تشير النتائج التفصيلية إلى دراسة الفروق بين أفراد العينة في تقييمهم للخدمات التعليمية المقدمة لهم؛ إلى جودة تأهيل أعضاء هيئة التدريس، وأساليب التدريس والتعلم، وتوفر الكتب والمراجع الدراسية في قسم الإعلام بجامعة جازان بدرجة أعلى من باقي الجامعات، وقيم الطلاب والطالبات جودة المناهج الدراسية في جامعة الطائف بدرجة أعلى من باقي الجامعات، وقيم أفراد العينة جودة المعامل والأسنديوهات، وجودة أساليب التقييم بجامعة الملك سعود بدرجة أعلى من باقي الجامعات. وأشارت النتائج ذاتها إلى أن مسار الإعلام الجديد في جامعة الطائف وفقاً لآراء أفراد العينة أكثر الأقسام جودة في توفر أعضاء هيئة التدريس المؤهلين والمناهج الدراسية، وأساليب التدريس والتعلم المستخدمة مقارنة بالتخصصات الأخرى، ورأى الطلاب والطالبات أن مسار الصحافة والنشر الإلكتروني أكثر جودة في ملاءمة أساليب التقييم، والمعامل المستخدمة في تدريسه 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 في كل قسم.

عاشراً: 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 متأخراً في درجة رضى الطلاب والطالبات في تقييمهم للخدمات التعليمية التي يتلقونها أثناء دراستهم، ومن ثمَّ فإن الباحث يوصي بأن تعمل كليات الإعلام وأقسامه في الجامعات السعودية على مواكبة البرامج الدراسية والتأهيل والتدريب مع التغيرات، التي حدثت في المشهد الإعلامي، وتلبيتها متطلبات البيئة الاتصالية الجديدة، والتقييم الدوري للوائح والمقررات الدراسية من قبل الجامعات، للوقوف على مدى مسابقتها للتطورات السريعة التي حدثت في مهنة الإعلام.

٢. يعد التكامل بين المؤسسات الأكاديمية والمهنية منطلقاً مهماً لتحديد الكفايات المهنية 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، ومن ثمَّ فإن الباحث يوصي بأهمية تقوية العلاقة بين المؤسسات الأكاديمية والمهنية لإنتاج

استراتيجية شاملة للتعاون، والتفاعل عبر دورة حياة مهنة الإعلام بما فيها التدريب الأولي، ومن ثمّ التطوير للوظائف المستحدثة في العمل الإعلامي.

٣. تمثل قاعات التدريب والمعامل والأستديوهات احتياجاً ضرورياً 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، ومن ثمّ فإنّ الباحث يوصي بضرورة محاكات الممارسة المهنية الفعلية لمهنة الإعلام عبر قاعات مهينة لذلك، مدعومة بالتجهيزات الفنية والمهنيين المهرة، بما يتوافق مع احتياجات سوق العمل الإعلامي.

حواشي الدراسة:

(١) وزارة التعليم، مركز إحصاءات التعليم، نظام إحصاءات التعليم:

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

(2) 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.

(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.

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

(5) 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.

(6) 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.

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

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

(9) 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.

(١٠) 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.

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

(١٢) 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.

(١٣) 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، عدد ٢، ص: ٢٤٣-٢٨٠.

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

- (١٥) 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.
- (١٦) 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.
- (١٧) 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 لأراء قياديي العمل الإعلامي حول تأهيل المتخرجين في القسم، *مجلة جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية*، العدد ٤٤، شوال ١٤٢٤هـ، ديسمبر ٢٠٠٣م، ص: ٥٩٥-٦٤٩.
- (18) Ke Guo and Peiqin Chen, The Changing Landscape of Journalism Education in China, *Journalism & Mass Communication Educator*, Vol. 72,(3), 2017,pp.297-305.
- (19) 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.
- (20) 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.
- (21) 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.
- (22) I.N,Engleberg, et al. (2008). Communication Education in U.S. Community Colleges, *Communication Education* ,vol,57,no,2,pp:241-265
- (23) Richard Emanuel. (2008). A Regional Analysis of Communication Education in U.S. Community Colleges, *American Communication Journal*, Vol. 10, No. 4, pp: 1-19.
- (٢٤) 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 و ٢٠١٧م، *المجلة العربية لضمان جودة التعليم العالي*، المجلد الحادي عشر، العدد ٣٣، ص: ١٢٧-١٤٥.
- (٢٥) العجمي، نوف عبدالعالي، والتويجري، فاطمة عبدالعزيز (٢٠١٦) مستوى جودة الخدمات التعليمية في الجامعات السعودية في ضوء مقياس مطور: جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية أنموذجاً، *المجلة العربية لضمان جودة التعليم العالي*، المجلد الخامس والعشرين، العدد ٢٥، ص: ١٣٥-١٦٣.
- (٢٦) 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.
- (٢٧) 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.
- (٢٨) محمد الشعبي، وسعيد الشهراني. (٢٠١٣). تقييم جودة الخدمات التعليمية بجامعة الملك خالد من وجهة نظر الطلاب، *مجلة جامعة نمار للدراسات والبحوث*، العدد ١٩، ص: ٣١٦-٣٤٦.
- (٢٩) 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.
- (٣٠) قيس أبو عياش. (٢٠١٧) اتجاهات رؤساء الأقسام والطلاب نحو صعوبات تدريس الإعلام في الجامعات الفلسطينية: دراسة ميدانية، *المجلة العربية للإعلام والاتصال*، العدد ١٧، الجمعية السعودية للإعلام والاتصال، ص: ٢٣٩-٢٧٢.
- (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، ص: ٣٢١-٤١٣.
- (٣٢) 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، ص: ٣٧-٨٣.
- (٣٣) 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.
- (34) 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.
- (35) Joespph. Cronin, steven, taylor. (1992). Measuring service quality: Reexamination and extension, *journal of marketing*, vol, 56, no, 33, pp: 22-68.
- (36) 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.

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.

Students' attitudes towards educational programs in the Mass Communication Colleges and departments and their Relationship to the requirements of the Comprehensive Quality - A Field study on Saudi universities

Associated Prof. Dr. Mohammed S. Alsubihi
subihi@gmail.com

College of Media and Mass Communications
Al-Imam Mohammed Ibn Saud Islamic University

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 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

Copyright © EPRA 2018

All rights reserved.

None of the materials provided on this Journal or the web site may be used, reproduced or transmitted, in whole or in part, in any form or by any means, electronic or mechanical, including photocopying, recording or the use of any information storage and retrieval system, except as provided for in the Terms and Conditions of Use of Egyptian public Relations Association, without permission in writing from the publisher.

And all applicable terms and conditions and international laws with regard to the violation of the copyrights of the electronic or printed copy.

ISSN for the printed copy

(ISSN 2314-8721)

ISSN of the electronic version

(ISSN 2314-8723X)

To request such permission or for further enquires, please contact:

EPRA Publications

Egyptian Public Relations Association, Gizza, Egypt
Dokki, Ben Elsarayat -2 Ahmed Elzayat St.

Email: chairman@epra.org.eg - jpr@epra.org.eg

Web: www.epra.org.eg , www.jpr.epra.org.eg

Phone: (+2) 0114 -15 -14 -157 - (+2) 0114 -15 -14 -151 - (+2) 02-376-20 -818

Fax: (+2) 048-231-00 -73

The Journal is indexed within the following international digital databases:



- In case of accepting the publication of the manuscript in the journal, the author will be informed officially by a letter. But in case of refusing, the author will be informed officially by a letter and part of the research publication fees will be sent back to him soon.
- If the manuscript required simple modifications, the author should resent the manuscript with the new modifications during one week after the receipt the modification notes, and if the author is late, the manuscript will be delayed to the upcoming issue, but if there are thorough modifications in the manuscript, the author should send them after 15 days.
- The publication fees of the manuscript for the Egyptians are: 2000 L.E. and for the Expatriate Egyptians and the Foreigners are: 500 \$.with 50% discount for Masters and PhD Students.
- If the referring committee refused and approved the disqualification of publishing the manuscript, an amount of 1000 L.E. will be reimbursed for the Egyptian authors and 250 \$ for the Expatriate Egyptians and the Foreigners.
- The manuscript does not exceed 35 pages of A4 size. 20 L.E. will be paid for an extra page for the Egyptians and 5 \$ for Expatriate Egyptians and the Foreigners authors.
- A special 10 % discount of the publication fees will be offered to the Egyptians and the Foreign members of the Fellowship of the Egyptian Public Relations Association for any number of times during the year.
- Three copies of the journal and three Extracted pieces from the author's manuscript after the publication.
- The fees of publishing the scientific abstract of (Master's Degree) are: 250 L.E. for the Egyptians and 150 \$ for the Foreigners.
- The fees of publishing the scientific abstract of (Doctorate Degree) are: 350 L.E. for the Egyptians and 180 \$ for the Foreigners. As the abstract do not exceed 8 pages and a 10 % discount is offered to the members of the Egyptian Society of Public Relations. Three copies of the journal will be sent to the author's address.
- Publishing a book offer costs LE 700 for the Egyptians and 300 \$US for foreigners.
- Three copies of the journal are sent to the author of the book after the publication to his/her address. And a 10% discount is offered to the members of the Egyptian Society of Public Relations.
- For publishing offers of workshops organization and seminars, inside Egypt LE 600 and outside Egypt U.S. \$ 350 without a limit to the number of pages.
- The fees of the presentation of the International Conferences inside Egypt: 850 L.E. and outside Egypt: 450 \$ without a limitation of the number of pages.
- All the research results and opinions express the opinions of the authors of the presented research papers not the opinions of the Egyptian Association for Public Relations.
- Submissions will be sent to the chairman of the Journal.

Address:

Egyptian Public Relations Association,
 Arab Republic of Egypt, Gizza, El-Dokki, Bein El-Sarayat, 2 Ahmed El-zayat Street.
 And also to the Association email: jpr@epra.org.eg, or chairman@epra.org.eg, after paying the publishing fees and sending a copy of the receipt.

Journal of Public Relations Research Middle East

It is a scientific journal that publishes specialized research papers in Public Relations, Mass Media and Communication after peer refereeing these papers by a number of specialized Professors.

The journal is affiliated to the Egyptian Public Relations Association, the first Egyptian specialized scientific association in public relations.

- The journal is accredited, Classified internationally for its printed and electronic version from the Academy of Scientific Research and Technology in Cairo And classified by the Committee of Scientific Promotion Specialization media - Supreme Council of Universities.
- The first academic refereed & specialized Journal in the Arab world & the Middle East, as well as the First Arab Scientific journal in that specialty (the media) got the Arab Impact Factor coefficient effect = 1.34 with 100% in 2017 report from the American Foundation NSP " Natural sciences Publishing," sponsored by Association of Arab universities.
- This journal is published quarterly.
- The journal accepts publishing books, conferences, workshops and scientific Arab and international events.
- The journal publishes advertisements on scientific search engines, Arabic and foreign publishing houses according to the special conditions adhered to by the advertiser.
- It also publishes special research papers of the scientific promotion and for researchers who are about to defend master and Doctoral theses.
- The publication of academic theses that have been discussed, scientific books specialized in public relations and media and teaching staff members specialized scientific essays.

Publishing rules:

- It should be an original Manuscripts that has never been published.
- Arabic, English, French Manuscripts are accepted however a one page abstract in English should be submitted if the Manuscripts is written in Arabic.
- The submitted Manuscripts should be in the fields of public relations and integrated marketing communications.
- The submitted scientific Manuscripts are subject to refereeing unless they have been evaluated by scientific committees and boards at recognized authorities or they were part of an accepted academic thesis.
- The correct scientific bases of writing scientific research should be considered. It should be typed, in Simplified Arabic, 14 points font for the main text. The main and sub titles, in Bold letters. English Manuscripts should be written in Times New Roman.
- References are mentioned at the end of the Manuscripts in a sequential manner.
- References are monitored at the end of research, according to the methodology of scientific sequential manner and in accordance with the reference signal to the board in a way that APA Search of America.
- The author should present a printed copy and an electronic copy of his manuscript on a CD written in Word format with his/her CV.



Journal of Public Relations Research Middle East
(JPRR.ME)

Scientific Refereed Journal

- Eighteenth issue - Sixth Year - January/ March 2018 -

Founder & Chairman

Dr. Hatem Mohamed Atef

Chair of EPRA

Editor in Chief

Prof. Dr. Aly Agwa

Professor of Public Relations & former Dean of Faculty
of Mass Communication - Cairo University
Chair of the Scientific Committee of EPRA

Editorial Managers

Prof. Dr. Mohamed Moawad

Media Professor at Ain Shams University & former Dean
of Faculty of Mass Communication - Sinai University
Chair of the Consulting Committee of EPRA

Prof. Dr. Mahmoud Yousef

Professor of Public Relations & former Vice Dean
Faculty of Mass Communication - Cairo University

Editorial Assistants

Prof. Dr. Rizk Abd Elmoaty

Professor of Public Relations
Misr International University

Dr. Thouraya Snoussi

Associated Professor & Head of Public Relations Dep.
College of Mass Communication - Al Ghurair University

Dr. Suhad Adil

Assistant Professor of Public Relations
Mass Communication Department
College of Arts - Al-Mustansiriyyah University

Dr. Nasr Elden Othman

Assistant Professor of Public Relations
Faculty of Mass Communication & Humanities Sciences
Ajman University (UAE)

English Reviewer

Ahmed Badr

Arabic Reviewer

Ali Elmehy

Address

Egyptian Public Relations Association

Arab Republic of Egypt
Giza - Dokki

Ben Elsarayat - 2 Ahmed Zayat Street

Mobile: +201141514157

Tel : +2237620818

www.epra.org.eg

jpr@epra.org.eg

Scientific Board **

JPRR.ME

Prof. Dr. Aly Agwa (Egypt)

Professor of Public Relations and former Dean of the Faculty of Mass Communication, Cairo University

Prof. Dr. Thomas A. Bauer (Austria)

Professor of Mass Communication at the University of Vienna

Prof. Dr. Mona Al-Hadedy (Egypt)

Professor of radio and television – Faculty of Mass Communication, Cairo University

Prof. Dr. Yas Elbaity (Iraq)

Professor of Journalism at the University of Baghdad, Vice Dean of the Faculty of Media and Information
and Humanities, Ajman University of Science

Prof. Dr. Hassan Mekawy (Egypt)

Professor of radio and television – Faculty of Mass Communication, Cairo University

Prof. Dr. Nesma Younes (Egypt)

Professor of Radio & Television at the Faculty of Mass Communication, Cairo University

Prof. Dr. Mohamed Moawad (Egypt)

Media professor at Ain Shams University & former Dean of Faculty of Mass Communication - Sinai
University

Prof. Dr. Samy Abd Elaziz (Egypt)

Professor of public relations and marketing communications for the former Dean of the Faculty of
Information, Cairo University

Prof. Dr. Abd Elrahman El Aned (KSA)

Professor of Media and Public Relations Department of the Faculty of Media Arts - King Saud University

Prof. Dr. Mahmoud Yousef (Egypt)

Professor of Public Relations - Faculty of Mass Communication, Cairo University

Prof. Dr. Samy Taya (Egypt)

Professor and Head of Public Relations Faculty of Mass Communication - Cairo University

Prof. Dr. Gamal Abdel-Hai Al-Najjar (Egypt)

Professor of Media, Faculty of Islamic Studies for Girls, Al-Azhar University

Prof. Dr. Sherif Darwesh Allaban (Egypt)

Professor of printing press & Vice-Dean for Community Service at the Faculty of Mass
Communication, Cairo University

Prof. Dr. Barakat Abdul Aziz Mohammed (Egypt)

Professor of radio and television & Vice-Dean of the Faculty of Mass Communication for
Graduate Studies and Research, Cairo University

Prof. Dr. Hassan Aly (Egypt)

Professor of Radio & Television and Head of Mass Communication Department – Faculty of
Arts - Mina University

Prof. Dr. Mahmoud Hassan Ismael (Egypt)

professor of Culture Media and Children at Ain Shams University

Prof. Dr. Hamdy Abo Alenen (Egypt)

Media professor and dean of the Faculty of Al-Alsun and Mass Communication, Vice President of the
International University of Egypt

Prof. Dr. Othman Al Arabi (KSA)

Professor of Public Relations and the former head of the media department at the Faculty of Arts – King
Saud University

Prof. Dr. Abden Alsharef (Libya)

Media professor and dean of the College of Arts and Humanities at the University of Zaytuna – Libya

Prof. Dr. Waled Fathalha Barakat (Egypt)

Professor of Radio & Television and Vice-Dean for Student Affairs at the Faculty of Mass
Communication, Cairo University

Prof. Dr. Tahseen Mansour (Jordan)

Professor of Public Relations at the Faculty of Mass Communication, Yarmouk University

Prof. Dr. Mohamed Elbokhary (Syria)

Professor, Department of Public Relations and Publicity, School of Journalism, University of MF Uzbek
national Ulugbek Beck

Prof. Dr. Ali Kessaissia, (Algeria)

Professor, Faculty of Media Science & Communication, University of Algiers-3.

Prof. Dr. Redouane BoudJema, (Algeria)

Professor Faculty of Media Science & Communication University of Alover-3

** Names are arranged according to the date of obtaining the degree of a university professor.

Journal



of PR research

Middle East

Journal of Public Relations Research Middle East

Scientific refereed Journal - Published by Egyptian Public Relations Association - Sixth year - Eighteenth Issue - January / March 2018

Arab Impact Factor 2017 = 1.34

Abstracts of Arabic Researches:

- **Associated Prof. Dr. Mohammed S. Alsubihi** - [Al-Imam Mohammed Bin Saud Islamic University](#)
Students' attitudes towards educational programs in the Mass Communication
Colleges and its departments and their relationship to the requirements of the
Comprehensive Quality - A Field study on Saudi universities 7
- **Associated Prof. Dr. Omar Brahim Boussada** – [King Khalid University](#)
The role of information management of Public Relations Authorities to face institutional
crises - A theoretical study 9
- **Dr. Khulood Abdullah Miliany** - [King Abdulaziz University](#)
The Role of Social Media Applications in Developing Political Awareness among
Saudi Women 11
- **Dr. Nasr al-Din Abdul Qader Osman** - [Ajman University](#)
The Role of Public Relations Consultant in dealing with institutional crises
Field Study on a sample of public relations workers 12
- **Dr. Rabab Salah El Sayed Ibrahim** - [Menoufia University](#)
The University Students' Usages of The Comics Presented by Media Channels And
The Satisfactions Which These Channels Achieve For Them 14
- **Hussin Fayaz S. Alshahrany** – [Yarmouk University](#)
Gulf Students' Dependence on Social Networking Sites in Communicating with
Diplomatic Bodies of the Gulf Cooperation Council countries (GCC) 15
- **Nacer Aoudia** - [University of Algeria 3](#)
Communication in campaigning: from political declaration to political public
relations - Status of 2017 legislation in Algeria 16

English Researches:

- **Nadeen Essam Selim** - [University of Sharjah](#)
Social Media in PR Education and the Market - an Audience Comparative Analysis
in the UAE 17

(ISSN 2314-8721)

Egyptian National Scientific & Technical
Information Network
(ENSTINET)

Copyright 2018@EPRA

www.epra.org.eg