فاعلية استخدام إدارة الجودة الشاملة فى تحسين مستوى جودة الخدمة التعليمية بكليات وأقسام الإعلام المصرية

(دراسة فى إطارنموذج جودة الخدمة)

د. عيسى عبد الباقى موسى(*)

مقدمة:

طُرحت قضايا التأهيل والتدريب فى مجال التعليم الإعلامى خلال السنوات الماضية، ودارت معظم المناقشات والدراسات حول فكرة رئيسة يمكن عرضها من خلال تساؤل أساسى يتعلق بمدى استطاعة كليات ومعاهد وأقسام الإعلام فى البلدان العربية بما تتيحه من برامج للتعليم والتدريب الإعلامى - تلبية احتياجات سوق العمل من الأجيال القادرة على الإضطلاع بمهام الممارسة الإعلامية فى شتى المجالات، وبما يواكب التطور العلمى والتكنولوجي فى مجال صناعة الإعلام، وانتهت نتائج غالبية تلك الدراسات (جمال المّنيس، ١٩٩٥- نجوى كامل، أميرة العباسى، ١٩٩٧- أنور الرواس، ٢٠٠٢- محمد سعد، ٢٠٠٣- محمد الحيزان، ٢٠٠٧- عبدالله الكندى، عبدالمنعم الحسنى، ٢٠٠٨- عماد جابر، ٢٠٠٩- سحر فاروق، ٢٠١٢)، إلى أن مؤسسات التعليم العالى فى الوطن العربى رغم تعددها، وكثرتها، الإ أنها تعانى من غياب عناصر حاسمة فى تحديد كفاءة التعليم الإعلامى، وتتمثل فى: فلسفة التعليم الإعلامى، واستراتيجية التعليم الإعلامى وبرامجه مما نتج عنه انفصام شبه تام بين واقع التعليم الإعلامى وسوق العمل، وتدنى مستوى الخريجين، وعدم ربط البرامج بمتطلبات واحتياجات المؤسسات الإعلامية.

كما أشارت نتائج تلك الدراسات (سمير حسين، ٢٠٠٨- أحمدأبوالسعيد، ٢٠٠٩- مناور الراجحى، ٢٠١١- عبد الباسط الحطامى، ٢٠١٢)، إلى غياب معايير جودة العملية التعليمية، وانخفاض مستوى الأداء الأكاديمى لدى كثير من أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم فى مجال الإعلام، وغياب الخطط والبرامج المحددة لممارسة التدريب العملى، ونقص الإمكانيات التدريبية المتاحة، وعدم توافر آلية محددة للتعاون والتنسيق بين أقسام الإعلام وكلياته من جهة، والمؤسسات الإعلامية من جهة أخرى، وغلبة الجوانب النظرية على المقررات الدراسية.

(*) مدرس بقسم الصحافة - كلية الإعلام جامعة بنى سويف.

فيما شهدت الجامعات العربية والمصرية خلال السنوات القليلة الماضية توجهًا متزايداً نحو إنشاء الكثير من كليات ومعاهد وأقسام الإعلام، وتحويل أقسام متخصصة فى الدراسات الإعلامية إلى كليات مستقلة، بجانب التوجه نحو تطبيق المعايير الدولية فى نظم التعليم والتدريب لتحقيق الاعتماد الأكاديمى وضمان الجودة، ومواجهة التطورات والمستجدات الحديثة فى صناعة الإعلام، كما أن هذا التوسع الكمى والتوجه نحو البُعد الدولى فرض على المؤسسات الاكاديمية اتخاذ إجراءات لازمة للمحافظة على أداء عال ومتميز لهذه المؤسسات لما لذلك من أثر على متطلبات الجودة الشاملة، وحدوث توافق بين الخدمة المقدمة بالفعل فى البرامج التعليمية فى مجال الإعلام، وما يدركه ويتوقعه المستفيدون من الخدمة، حيث أصبح التعليم الإعلامى فى العصر الحديث مطالباً بإعداد وتأهيل نوعية متميزة من الخريجين الذين تتوافر فيهم القدرة على التعليم والتدريب، ولا يتحقق ذلك إلا فى ظل نظام أكاديمي تتوافر فيه متطلبات الجودة الشاملة فى العملية التعليمية، الأمر الذى يتطلب إعادة النظر دومًا فى منظومة تعليم الإعلام بكافة جوانبه بما يتلاءم مع الثورة التكنولوجية، والتغيرات التى طرأت على مناهج الإعلام.

ومن هنا تأتى هذه الدراسة للتعرف واقع التأهيل والتدريب الإعلامى لطلاب الإعلام بالجامعات المصرية الحكومية من خلال البرامج الدراسية المقدمة، والثقافة التنظيمية السائدة داخل هذه الجامعات وفقاً لمعايير ضبط الجودة والاعتماد الأكاديمى.

مشكلة الدراسة:

فى ضوء ما انتهت إليه نتائج البحوث والدراسات السابقة، من تراجع وانخفاض مستوى جودة الخدمة التعليمية لطلاب كليات وأقسام الإعلام بالجامعات المصرية، مما أدى إلى تدهور وتدنى المستوى العلمى للمستفيدين من الخدمة وأحداث فجوة بين كفاءة ومهارة الخريجين ومتطلبات سوق العمل، وتماشيًا مع ما أكدته دراسات وبحوث أخرى من أهمية تطبيق معايير الجودة الشاملة فى التعليم الجامعى (باكيناز بركة ٢٠١٤- كاهى مبروك ٢٠١٠- أحمد عبد الله الرشدى ٢٠٠٨- David –Laura Castaneda, 2011 ،Robin Blom, 2012 – Nolan, 2008 Pavlik, 2013)، بما ينعكس ايجابيًا على جودة الخدمة، ورضا المستفيدين، والقدرة على تلبية احتياجات سوق العمل، **تتحدد مشكلة الدراسة فى: رصد وتحليل وتفسير فاعلية استخدام إدارة الجودة الشاملة فى تحسين مستوى جودة الخدمة التعليمية بكليات وأقسام الإعلام بالجامعات المصرية الحكومية من أجل الوصول إلى مخرجات**

تعليمية قادرة على تلبية احتياجات ومتطلبات سوق العمل الإعلامى ورضا المستفيدين من الخدمة، وبما يسد الفجوة بين الإداركات والتوقعات بين الدارسين من خلال دراسة ميدانية على طلاب كليات وأقسام الإعلام بجامعات القاهرة: عين شمس، الأزهر، سوهاج، الزقازيق، فى إطار نموذج جوده الخدمة.

أهميه الدراسة :

تنبع أهميه الدراسة من أهمية التعليم الجامعى بشكل عام، والتعليم الإعلامى بشكل خاص، والذى يسهم فى إمداد المؤسسات الإعلامية بالمتخصصين فى مجالات صناعة الإعلام المختلفة فى ظل كثرة الانتقادات الموجهة للبرامج التى تتيحها كليات وأقسام الإعلام بالجامعات المصرية، وعدم وجود مخرجات قادرة على تلبية احتياجات سوق العمل الإعلامى، **ويمكن الإشارة إلى أهمية الدراسة من خلال النقاط التالية:**

١- تعد هذه الدراسة من البحوث القليلة التى تعرضت لرصد واقع التعليم الإعلامى فى مصر فى ضوء متطلبات الجودة الشاملة، بما يفتح المجال أمام الباحثين لإجراء دراسات مقارنة بين جامعات وبيئات مختلفة.

٢- تساعد الدراسة فى التعرف على نقاط القوة والضعف فى عناصر الخدمة التعليمية التى تقدمها كليات وأقسام الإعلام بالجامعات المصرية والاستفادة منها فى بناء تصور علمى سليم يعد أساسًا لجهود التطوير والتخطيط المستقبلى للتعليم الإعلامى، بما يحقق الاستجابة الدائمة لاحتياجات سوق العمل من الكوادر المؤهلة فى مجالات الممارسة الإعلامية.

٣- توفر الدراسة قاعدة معلومات تساعد القائمين على إدارة المؤسسات الأكاديمية فى تطوير البرامج الدراسية بكليات وأقسام الإعلام لجعلها قادرة على تنفيذ مهام رسالتها وتحقيق أهدافها، بما يتلاءم مع احتياجات سوق العمل.

٤- تدعم وتعزز بناء ثقافة الجودة، واكتساب سياسة التحسين المستمرة فى الخدمات المقدمة فى التعليم الإعلامى، بما ينعكس إيجابًا على المخرجات ورضا المستفيدين من الخدمة.

٥- تقدم الدراسة تقييم لما تقدمه الجامعات المصرية من برامج تعليمية فى مجال الإعلام فى ظل متطلبات الجودة الشاملة من وجهة نظر المستفيدين من الخدمة.

٦-إمكانية الاستفادة من نتائج هذه الدراسة فى تحليل واقع التأهيل والتعليم الإعلامى ورفع كفاءة العملية التعليمية بكليات وأقسام الإعلام بالجامعات المصرية.

أهداف الدراسة :

يمكن تلخيص أبرز أهداف الدراسة فى النقاط التالية:

١- التعرف على فاعلية وأثر استخدام الجودة الشاملة فى تحسين مستوى الخدمة التعليمية بكليات وأقسام الإعلام بالجامعات المصرية .

٢- الوصول إلى صياغة مقترحات تسهم فى تطوير المناهج الدراسية والبرامج التعليمية الإعلامية والتغلب على إشكالياتها وسد فجواتها بما يحقق ملاءمة مخرجات نظام التعليم الإعلامى المتمثلة فى خريجى كليات وأقسام الإعلام مع الاحتياجات الفعلية لسوق العمل، بما يتضمنه من تطورات متسارعة تماشياً مع المستجدات التكنولوجية.

٣- التعرف على رؤية الدارسين من طلاب كليات وأقسام الإعلام للخدمات التى تقدمها الجامعات المصرية من خلال برامجها التعليمية، ومدى توافقها مع مستوى الخدمات المتوقعة لديهم.

٤- الكشف عن مواطن القوة والضعف فى البرامج التعليمية لتدريس الإعلام بالجامعات المصرية، ومدى مواكبتها لمعايير الجودة الشاملة، والعمل على تحسين جودة الخدمة بها بما يتماشى مع متطلبات الجودة الشاملة.

٥- دراسة الفروق بين الدراسين من الطلاب فى مستوى الخدمة التعليمية المقدمة إليهم، وأبعادها وفقًا لمتغيرات، الجامعة، التخصص، النوع.

٦- التعرف على مدى تلبية مصادر التعليم والتعلم بكليات وأقسام الإعلام، من كتب، وقاعات تدريسية، ومعامل وأجهزة، ومكتبات، لمتطلبات الجودة الشاملة.

٧- رصد أساليب التقييم التى تتبعها كليات وأقسام الإعلام بالجامعات المصرية لتحسين جودة الخدمة التعليمية فى ظل معايير الجودة الشاملة.

تساؤلات وفروض الدراسة:

تساؤلات الدراسة:

تجيب هذه الدراسة عن تساؤل رئيس يتعلق بمستوى جودة الخدمات التعليمية التى تقدمها كليات وأقسام الإعلام بالجامعات المصرية الحكومية فى ضوء متطلبات الجودة الشاملة، **ويتفرع عنه الأسئلة التالية:**

١- ما مدى مواكبة المناهج الدراسية بكليات وأقسام الإعلام المصرية لمعايير الجودة الشاملة؟

٢- إلى أى مدى تلاءم أساليب التدريس والتعلم المستخدمة فى كليات وأقسام الإعلام بالجامعات المصرية معايير الجودة الشاملة؟
٣- ما مدى توافر المتطلبات المهنية لأعضاء هيئة التدريس بكليات وأقسام الإعلام بالجامعات المصرية فى ضوء متطلبات الجودة الشاملة؟
٤- كيف تلبى مصادر التعليم والتعلم بكليات وأقسام الإعلام بالجامعات المصرية من (كتب وقاعات تدريسية ومعامل وأجهزة ومكتبات)، متطلبات الجودة الشاملة؟
٥- ما أساليب التقييم التى تتبعها كليات وأقسام الإعلام بالجامعات المصرية لتحسين جودة الخدمة المقدمة فى ظل معايير ومبادئ الجودة الشاملة؟
٦- إلى أى مدى تلبى البرامج الدراسية لكليات وأقسام الإعلام بالجامعات المصرية احتياجات سوق العمل من خريجيها؟
٧- ما مدى مواكبة البرامج المقدمة للنمو والتطور السريع فى صناعة الإعلام وتكنولوجيا الاتصال؟
٨- إلى أى مدى تعكس الخدمات الطلابية التى تقدمها كليات وأقسام الإعلام بالجامعات المصرية الحكومية درجة الرضا عن جودة الخدمة؟

فروض الدراسة:

تتضمن الدراسة اختبار فرض رئيس مفاده : توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إدراك طلاب الإعلام للخدمة التعليمية المقدمة من كليات وأقسام الإعلام بالجامعات المصرية الحكومية، وتوقعاتهم لجودة الخدمة فى ظل متطلبات الجودة الشاملة.

ويتفرع عنه الفروض التالية:

الفرض الأول:

توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين تقييم طلاب الإعلام للمناهج الدراسية المقدمة من كليات وأقسام الإعلام بالجامعات المصرية وفقاً لمتغيرات الدراسة (الجامعة- التخصص- النوع).

الفرض الثانى:

توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين تقييم طلاب الإعلام لأساليب التدريس والتعلم المقدمة من كليات وأقسام الإعلام بالجامعات المصرية وفقاً لمتغيرات الدراسة (الجامعة - التخصص- النوع).

الفرض الثالث:

توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين تقييم طلاب الإعلام للمتطلبات المهنية لأعضاء هيئة التدريس بكليات وأقسام الإعلام بالجامعات المصرية وفقاً لمتغيرات الدراسة (الجامعة- التخصص- النوع).

الفرض الرابع:

توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين تقييم طلاب الإعلام لمصادر التعليم والتعلم بكليات وأقسام الإعلام بالجامعات المصرية وفقاً لمتغيرات الدراسة (الجامعة- التخصص- النوع).

الفرض الخامس:

توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين اتجاهات طلاب الإعلام لأساليب التقييم المتبعة بكليات وأقسام الإعلام بالجامعات المصرية وفقاً لمتغيرات الدراسة (الجامعة- التخصص- النوع).

الفرض السادس:

توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين اتجاهات طلاب الإعلام نحو تلبية البرامج المقدمة من كليات وأقسام الإعلام بالجامعات المصرية لاحتياجات سوق العمل وفقاً لمتغيرات الدراسة (الجامعة - التخصص- النوع).

الدراسات السابقة:

المحور الأول : الدراسات المتعلقة بالبرامج الدراسية لكليات وأقسام الإعلام:

استهدفت سحر فاروق الصادق (٢٠١٢: ٩٢٩- ٩٩٨)، رصد مدخلات التدريب والتأهيل المتاحة بالنظم الإعلامية الأكاديمية والصحفية المصرية وعلاقتها بتحسين مستوى الأداء المهنى للصحفيين المتخصصين من خلال عينة عشوائية بسيطة قوامها (٣٥٠) مفردة لمجتمع الطلبة، (١٦٤) مفردة لمجتمع الصحفيين، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج منها: تدنى مستوى التأهيل الأكاديمى المتاح بكليات وأقسام الإعلام بالجامعات المصرية الحكومية والخاصة، وعدم ملاءمتها لاحتياجات الفترة القادمة، بجانب عدم كفاية المقررات الدراسية الحالية لخوض تجربة الممارسة الصحفية، وعجزها عن تنمية القدرات والمهارات الصحفية المتخصصة، كما أشارت نتائج الدراسة إلى ضعف فاعلية وجدوى مقررات التدريب العملى وساعاته المتاحة للطلبة.

وبحث Michelle. Ferrier (2012:1-25)، من خلال دراسته للريادة الإعلامية Media Entrepreneurship، التعرف على تصورات أعضاء هيئة التدريس نحو تطوير المناهج لدراسى الإعلام، وما ينبغى أن يتعلمه طلاب الإعلام فى ظل المتغيرات المتسارعة فى الصناعة الإعلامية، بجانب البحث عن دور كليات وأقسام الإعلام بالولايات المتحدة الأمريكية فى دعم وتعزيز مهارات تنظيم المشاريع المنفردة، وتطوير الجوانب الابتكارية للصناعات الإعلامية، ومدى وعى القائمين على التاهيل الأكاديمى بالتغييرات التى لحقت بصناعة الإعلام، وكيف يتم توظيفها لصالح العملية التعليمية، وانتهت الدراسة إلى أن الريادة فى الإعلام من خلال الواقع الأكاديمى تتطلب المزيد من الموارد، وتعديل وتطوير المناهج الدراسية بما يتلاءم مع التعليم الابتكارى.

وحاول كل من Robin Blom .Lucinda D (2012: 70-86)، الإجابة عن تساؤل رئيسى يتعلق بجوهر تعليم الصحافة بكليات الإعلام بالولايات المتحدة، وإعداد الطلاب ليكونوا مهنيين، من خلال المجموعات المركزة مع عينة من مديرى البرامج التعليمية فى مجال الصحافة، حيث دارت النقاشات حول مدى جدوى التعزيز من المناهج الدراسية الأساسية Core Curriculum، أو إعطاء الأولوية للمناهج المرتبطة بالواقع المهنى Curriculum Priorities، وتوصلت نتائج الدراسة إلى اختلاف مجموعات النقاش مابين أولوية المناهج المرتبطة بالواقع المهنى بهدف تخريج صحفيين يلبُون احتياجات السوق،، أوترك تحديد أولويات المناهج لأعضاء هيئة التدريس لاتخاذ القرارات اللازمة لذلك، كما أشارت النتائج إلى أن مجموعات النقاش قد اتفقت على أن التدريب فى كتابة وإعداد التقاريرلاتزال تعتبر حجر الأساس Bedrock لتعليم الصحافة، كما أن المعرفة بالاتصال المرئى أصبحت أولوية متزايدة.

وسعى مناور بيان الراجحى (٢٠١١: ١٨-٣٦)، إلى تقييم البحوث والدراسات التى تعرضت لرصد واقع البرامج الدراسية بكليات وأقسام الإعلام العربية بهدف التعرف على الإشكاليات التى تقف أمام برامج التدريب والتأهيل العملى للطلاب، من خلال دراسة تقويمية للدراسات والبحوث التى نشرت خلال الفترة من عام ١٩٨٧ وحتى عام ٢٠١٠، وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن البحوث التى خضعت للتحليل دلت نتائجها فى مجملها على وجود إشكاليات تقف عقبة فى وجه التأهيل العملى لطلاب أقسام الإعلام وكلياته بالجامعات العربية، وتقديم خريجين مؤهلين

لإقتحام سوق العمل الإعلامى بمجالاته المختلفة، كما أشارت النتائج إلى أن أهم هذه الإشكاليات، هى: اقتصار محاولات تطوير برامج التأهيل والتدريب على تعديل اللوائح الدراسية على نحو يلبى التوازنات، وجلب أجهزة ومعدات دون توفيرالكوادر القادرة على التعامل معها، والاستفادة منها فى برامج التدريب.

واستهدف حازم البنا (٢٠١٠: ٩٨٢-٩٨٥)، وصف وتقييم واقع التدريب العملى لطلاب الإعلام التربوى من خلال دراسة حالة لقسم الإعلام التربوى بجامعة المنصورة، بهدف تقديم رؤية مستقبلية لبرنامج تدريبى متميز، وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود عدد من المشكلات والصعوبات بشأن التدريب العملى للطلبة منها: عدم وجود أهداف واضحة ومحددة للتدريب العملى، وعدم جدية الطلبة فى التدريب واعتباره تكليفًا دراسيًا وليس إعدادًا مهنيًا، بجانب عدم وضع معايير واضحة لتقييم النشاط التدريبى للطلبة، وافتقار كثير منهم للموهبة والاستعداد والمهارة.

وحاول عماد الدين جابر (٢٠٠٩: ١٣٨٩-١٤٢٩)، التعرف على اتجاهات طلاب أقسام الصحافة فى الجامعات المصرية نحو مستقبل ممارسة المهنة بعد التخرج فى ظل ما تلقونه من معارف نظرية وتدريب وتأهيل بوصفها مؤشرات على مدى إمكانية التحاقهم بسوق العمل الصحفى، ومدى مواكبة التأهيل والتدريب لمستجدات تكنولوجيا الاتصال، من خلال عينة عمدية قومها (٢٠٠) مفردة من طلبة السنوات النهائية ممثلة للجامعات الحكومية والخاصة، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج منها: عدم مواكبة الدراسة والتأهيل والتدريب بالجامعات المصرية لمستجدات تكنولوجيا الاتصال مما انعكس سلبيًا على اتجاهات الطلاب نحو العمل الصحفى بعد التخرج، كما أشارت نتائج الدراسة ايضاً إلى أن اللوائح والمقررات الدراسية فى حاجه إلى تقييم دورى من قبل الجامعات للوقوف على مدى مسايرتها للتطورات السريعة التى حدثت فى مهنة الصحافة، ومدى ارتباطها فى تأهيل الطلاب للعمل وفقاً لاحتياجات السوق الصحفية.

وسعى Richard. Emanuel (2008: 1-19)، إلى التعرف على واقع تعليم الإعلام فى كليات الاتصال الأهلية بالولايات المتحدة الأمريكية من خلال تحليل مقارن للوائح ٦ مناطق إقليمية مختلفة بهدف بيان نقاط القوة والضعف فيها، كما اختبرت الدراسة خمسة مجالات رئيسة للتعرف من خلالها عن مدى مطابقة البرامج الدراسية بتلك الكليات لمعايير ونظم الجودة والاعتماد الأكاديمى، وهى: المؤسسة الأكاديمية، المناهج الدراسية، أعضاء هيئة التدريس، الموارد التعليمية، الدعم الفنى

والتحديات، وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن البرامج التعليمية بكليات الاتصال الأهلية تحتاج إلى دعم حتى تلبى متطلبات الجودة الشاملة، من خلال تعزيز القدرات التنافسية لأعضاء هيئة التدريس، وزيادة الموارد التعليمية، والدعم الفنى من المؤسسات الوطنية العاملة فى مجال صناعة الإعلام.

وحاول محمد قيراط (٢٠٠٨: ١٦٦-١٩٥)، الإجابة على تساؤل رئيس يتعلق بـ إلى أى مدى استطاعت برامج العلاقات العامة فى الجامعات الإماراتية أن تقدم برامج تعليمية نظرية وتطبيقية فعالة وناجحة لتأهيل خريجين يستجيبون لمتطلبات السوق، وما هى التحديات التى تواجهها مهنة العلاقات العامة، ومناهج تعليمها وتدريبها فى الإمارات العربية المتحدة، وتوصلت نتائج الدراسة إلى عدم تكييف مناهج تدريس العلاقات العامة مع معطيات ومتطلبات السوق، وغلبة الطابع النظرى على المقررات الدراسية، بجانب ضعف التدريب العملى للطلاب، والنقص الحاد فى أعضاء هيئة التدريس المتخصصين فى العلاقات العامة من ذوى الخبرة الميدانية، وعدم التطابق بين الجانب النظرى والعملى فى المناهج الدراسية.

وسعى عبد الله الكندى، عبد المنعم الحسنى (٢٠٠٨ : ٢٤٣- ٢٨٠)، إلى الكشف عن الاتجاهات العالمية المعاصرة فى التأهيل الإعلامى الأكاديمى فى العالم العربى، وبريطانيا، والولايات المتحدة الأمريكية، من خلال دراسة وصفية نقديه للبرامج الدراسية التى تقدمها مؤسسات التأهيل العلمى فى تلك المناطق والقراءة التحليلية لخططها الدراسية، وفرص التدريب العملى التى توفرها، وتوصلت نتائج الدراسة إلى تفاوت اتجاهات تأهيل الإعلاميين فى المناطق الجغرافية الثلاث نظرًا لظروف النشأة، وحجم أسواق العمل، وعدد المؤسسات الإعلامية، بجانب وجود إشكاليات فى برامج التأهيل الإعلامى الأكاديمى بالجامعات العربية تتعلق بعدم ارتباط البرامج بسوق العمل وقلة ارتباطها بمؤسسات مهنية إقليمية وعالمية، وأن مؤسسات التأهيل العلمى للإعلاميين فى كل من بريطانيا وأمريكا قد نجحت فى تحقيق الارتباط الوثيق مع المؤسسات الصحيفة، ومراكز التدريب الإعلامى واشراك تلك المؤسسات فى برامج التأهيل العلمية.

واستهدفت Karen Sanders، وآخرون (٢٠٠٨ : ١٣٣ – ١٥٢)، التعرف على أسباب الالتحاق بكليات وأقسام الصحافة فى الجامعات الإنجليزية والأسبانية، ودافع الطلاب للعمل فى مجال الصحافة بعد التخرج، بجانب الأدوار الاجتماعية التى ينبغى أن تقوم بها الصحافة فى المجتمع، وتوصلت نتائج الدراسة إلى

أن صورة الصحافة ودورها الوطنى فى البلدين قد لعبت دوراً كبيراً فى تعزيز الصورة الذهنية الايجابية لدى الطلاب، وساهمت فى زيادة ودعم رغبتهم لدراسة الصحافة والعمل بها بعد التخرج، وأن الثقافة العامة هى السمة الأساسية التى يجب أن يمتاز بها الصحفى، كما أشارت نتائج الدراسة ايضاً إلى وجود فروق بين الطلاب فى البلدين فيما يتعلق بدوافعهم للعمل فى الصحافة، ووجهة نظرهم بشأن الأدوار الاجتماعية لوسائل الإعلام، فيما يحملون وجهات نظر متشابهة بشان أخلاقيات العمل الصحفى.

وحاول محمد الحيزان (٢٠٠٧ : ١٨٧ – ٢٣٠)، التعرف على واقع تدريس الإعلام فى الجامعات السعودية والأمريكية، من خلال دراسة تحليلة مقارنة للمواد التى يتم تدريسها فى المرحلة الجامعية بالتطبيق على ثلاث جامعات أمريكية، وثلاث جامعات سعودية بمسح (٢٢٣) مقررًا فى كل من الجامعات الست عينة الدراسة، وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود تفاوت كبير بين ما يدرس فى الجامعات السعودية والأمريكية، وأن الجامعات السعودية تتجه نحو تدريس المواد العامة فى الإعلام دون الدخول مباشرة فى التخصص الدقيق بما يمكن الدراسين للإلمام بالمهارات المطلوب توافرها فى الخريجين لتمكينهم من الالتحاق بسوق العمل، كما أظهرت نتائج الدراسة تخلفًا واضحًا لأقسام الإعلام السعودية فى تدريس مقررات الإنترنت، والنشر الإلكترونى التى تعد سمه العصر.

واستهدفت شيماء سالم (٢٠٠٧ : ١١- ٧٦)، معرفة تأثير المعلومات والمعارف والخبرات التى يحصل عليها طلاب أقسام العلاقات العامة بالجامعات الحكومية من خلال دراستهم النظرية والعملية على تقييمهم لمدى استفادتهم من الدراسة فى مجال تخصصهم وتأثيره على اتجاهاتهم نحو مستقبل ممارسة المهنة بعد التخرج، من خلال دراسة ميدانية على عينة عمدية قوامها (٣٢٤) مفردة لأقسام وشعب العلاقات العامة فى السنوات النهائية بالجامعات الحكومية، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج منها: وجود علاقة ارتباطية طردية بين تقييم الطلاب للدراسة النظرية، والعملية بأقسام وشعب العلاقات العامة واتجاهاتهم نحو مستقبل ممارسة المهنة بعد التخرج، بجانب وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الجامعات التى ينتمى إليها الطلاب عينة الدراسة وتقييمهم لدور أقسام وشعب العلاقات العامة فى تنمية مهارات ممارسة المهنة لصالح جامعتى القاهرة، وعين شمس، وأن تقييم الطلاب للدراسة النظرية والعملية جاء منخفضاً.

وسعى أمين سعيد عبد الغنى (٢٠٠٧ : ٢٣١-٢٧٨)، للتعرف على مدى توظيف تقنيات التعليم الإلكترونى فى برامج التأهيل والتدريب الإعلامى فى الوطن العربى، ودوره فى التغلب على مشكلات التدريب والتعليم الإعلامى بالجامعات العربية من خلال دراسة ميدانية على عينة عمدية من الأكاديميين والممارسين للنشاط الإعلامى فى المؤسسات الإعلامية العربية قوامها (٢٠٠) مفردة، وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن استخدام التعليم الإلكترونيى فى التعليم الإعلامى يحقق مزايا متعددة منها: مواكبة احتياجات سوق العمل فى عصر المعلومات، وربط مؤسسات التعليم الإعلامى العربية بنظرائها فى العالم، ويزيد من كفاءة الأداء، كما أشارت نتائج الدراسة إلى أن أهم مشكلات التعليم الإعلامى فى الوطن العربى كما يراها الأكاديميون، والممارسون تتمثل فى الانفصام شبه التام بين واقع التعليم الإعلامى وسوق العمل، وتدنى مستوى الخريجين، وغياب التنسيق بين مؤسسات التعليم والتأهيل ومؤسسات العمل الإعلامى.

وبحثت سهام نصار (٢٠٠٦: ١-١٥)، التعرف على رؤية أساتذة الإعلام فى الجامعات المصرية الحكومية والخاصة للتعليم الإعلامى فى مجتمع المعرفة، من خلال دراسة ميدانية على عينة قوامها (٦٦) مفردة، وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن الجامعات المصرية بوضعها الراهن غير مؤهلة للدخول إلى مجتمع المعرفة نظرًا لمجموعة من المعوقات تتمثل فى: نقص الامكانات، وعدم ملاءمة البيئة، وسوء الإدارة الجامعية، وعدم ربط البحث العلمى بالمجتمع، كما أن تعليم الإعلام بوضعه الراهن فى الجامعات المصرية لا يساعد على إعداد خريج مؤهل للعمل فى مجتمع المعرفة نتيجة عدم توافر الامكانات التدريبية، وعدم مواكبة البرامج الدراسية لمتطلبات العصر، وعدم ربط تعليم الإعلام باحتياجات المؤسسات الإعلامية، وعدم وضوح مفهوم مجتمع المعرفة فى أذهان أساتذة الإعلام، ونقص الكوادر والبشرية المؤهلة.

وتناول أحمد حسين حسن (٢٠٠٦: ٨٣-١٣٤)، الرضا التعليمى لدى طلاب الإعلام التربوى بكليات التربية النوعية وعلاقته ببعض المتغيرات الديموجفرافية، من خلال دراسة ميدانية على عينة عشوائية لطلاب الفرقة الرابعة بكليات التربية النوعية بجامعات: عين شمس، القاهرة، المنصورة، الزقازيق، المنوفية، طنطا، بلغ قوامها (١٩٥) مفردة، وتوصلت نتائج الدراسة إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الطلابالذكور والإناث فى الرضا التعليمى وأبعاده، وأن اسباب عدم

الرضا تأتى نتيجة ضعف التأهيل الأكاديمى، وعدم وجود تدريب عملى تطبيقى فعال، وضعف الامكانيات المادية والفنية، وعدم مطابقة محتوى بعض المقررات الدراسية للواقع العملى.

واستهدفت وفاء ثروت (٢٠٠٥: ٢٣٧-٣١٢)، وصف واقع التدريب الإذاعى والتليفزيونى لطلاب قسم الإعلام بجامعة المنيا من وجهة نظر الطلاب والأكاديميين والممارسين، بهدف تقديم رؤية مستقبلية لبرنامج تدريبى متميز ومتوافق مع التطورات التكنولوجية واحتياجات سوق العمل الإعلامى، من خلال عينة عمدية قوامها (١٢٨) مفردة لطلاب قسم الإعلام، (١١) مفردة لأعضاء هيئة التدريس، (١٧) مفردة للممارسين من إذاعة شمال الصعيد، وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن نظام التدريب المتبع لا يمكن من اختيار أفضل العناصرالتى لديها الموهبة الإعلامية، والاستعداد الأمثل للتدريب والتعلم، والاستفادة من الفرص المتاحة، وأن أهم المشكلات التى تواجه الطلاب أثناء التدريب تتمثل فى: غلبة الجانب النظرى على المقررات الدراسية مما يقلل من الوقت المخصص للتدريب، وغياب التنسيق مع الجهات الإعلامية، وضعف الامكانات التدريبية.

وسعى أشرف جلال (٢٠٠٥: ٣٥٥-٣٩٣)، للتعرف على واقع ومستقبل التعليم والتدريب الإعلامى فى الوطن العربى من خلال دراسة حالة على التجربة المصرية، بهدف استكشاف مدى نجاح التدريب والتعليم الإعلامى بمصر فى توفير خريج إعلامى مؤهل محترف، قادر على التعامل مع تكنولوجيا العصر بإمتلاكه مجموعة من القدرات والمؤهلات اللازمة للمنافسة فى عصر الفضائيات والتكنولوجيا الرقمية، عن طريق عينة عمدية قوامها (٣٠٠) مفردة لطلاب قسم الإذاعة بكلية الإعلام جامعة القاهرة، والمتدربين بمعهد الإذاعة والتليفزيون، وانتهت نتائج الدراسة إلى أن التدريب يفتقر إلى الأدوات التكنولوجية الحديثة، والجانب العملى، والمدربين الأكفاء المتخصصين، وأن عدم الرضا ينصب بشكل أكبر على الأدوات التدريبية، وشكل التدريب، والبيئة التدريبية.

ورصدت ابتسام أبو الفتوح الجندى (٢٠٠٤: ١٢٥-١٦١)، الاتجاهات الحديثة فى التعليم الإعلامى، بتحليل خطة الدراسة لقسم الإعلام بكلية الإنسانيات والعلوم الاجتماعية بجامعة قطر، لتحديد معالمها فى ضوء الأهداف التى يسعى القسم لتحقيقها، واستطلاع آراء طلبة القسم فيما يدرسونه من مقررات، ومعرفة مقترحاتهم لزيادة فاعلية المقررات فى تأهيلهم لسوق العمل، والوفاء بالتزاماتهم الوظيفية، من

خلال ثمان مجموعات نقاش مركزة لطلاب وطالبات القسم بالسنوات النهائية، وخلصت نتائج الدراسة إلى ضرورة طرح مقررات جديدة، وتطوير البرامج الأكاديمية لتصبح أكثر تركيزًا على الجوانب العملية، واتقان المهارات التى يتطلبها سوق العمل، بجانب دعم سبل التعاون بين قسم الإعلام والمؤسسات الإعلامية فى مجالات التدريب والاستشارات واستضافة الخبراء والممارسين.

كما استهدف محمد سعد إبراهيم (٢٠٠٣ : ١٦٩-٢٣٥)، رصد برامج التأهيل والتدريب الإعلامى فى أقسام الإعلام بعدد من الجامعات الإقليمية (المنيا – أسيوط – سوهاج – قنا) وتقييمها، ومسح اتجاهات الطلاب وأعضاء هيئة التدريس إزاء برامج التدريب من خلال دراسة ميدانية على عينة قوامها (٣٢٩) مفردة لطلاب أقسام الإعلام، (٢٤) مفردة من أعضاء هيئة التدريس، وتوصلت نتائج الدراسة إلى ارتفاع معدلات عدم رضا الطلاب وأعضاء هيئة التدريس عن الإمكانات والتجهيزات الفنية فى معامل التدريب، وتدنى مشاركة الطلاب فى التدريب العملى داخل الأقسام محل الدراسة وخارجها، وعدم مواكبة المقررات الدراسية لتطورات تكنولوجيا الاتصال والمعلومات، وأن المستقبل المهنى لخريجى أقسام الإعلام يأتى فى مقدمة الإشكاليات التى تؤرق الطلاب.

ورصد رزق عبد المعطى (٢٠٠٣: ٢٧-٧٩)، اتجاهات الطلاب نحو البرامج التدريبية فى تخصص العلاقات العامة والإعلان بالجامعات المصرية الحكومية والخاصة، من خلال دراسة ميدانية على طلاب العلاقات العامة بجامعات القاهرة، الأزهر، مصر الدولية، مصر للعلوم والتكنولوجيا، وتوصلت نتائج الدراسة إلى سلبية المناهج الدراسية وتركيزها على موضوعات قديمة وبعيدة عن الواقع العملى، وأن المقررات غير التخصصية تشكل عبئا على الطلاب، بجانب عدم وجود نظام فعال لتقييم الآداء الطلابى، وأن مدخلات التأهيل والتعليم فى مجال العلاقات العامة لا تلبى احتياجات سوق العمل.

واستهدف أنور الرواس (٢٠٠٢: ١٦٣- ٢٠٠٢)، تقويم أداء خريجى قسم الإعلام بجامعة السلطان قابوس بسلطنة عمان وخاصة العاملون فى مؤسسات الإعلام الرسمية، من خلال التعرف على آراء خريجى القسم فى النظام الدراسى، والتدريب الميدانى، ومستوى أعضاء هيئة التدريس، إلى جانب آراء القيادات الإعلامية فى أداء خريجى القسم، وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود فجوة بين البرامج الدراسية بقسم الإعلام، ومتطلبات سوق العمل، والعجز الشديد فى الجوانب التدريبية، وأوصت

الدراسة بضرورة تحديد ميول الطلاب ورغباتهم فى تخصصات دقيقة بدلاً من التخصص العام، والابتعاد عن أسلوب التلقين، والتشجيع على الحوار والنقاش، وتكثيف مقررات اللغتين العربية والإنجليزية، والاهتمام بتكليف الطلاب بإجراء البحوث الميدانية فى السنوات الدراسية النهائية.

وسعى مساعد بن عبدالله المحيا (٢٠٠٢: ٤٩-٣١٦)، للتعرف على اتجاهات الطلاب نحو البرامج التدريسية فى أقسام الإعلام فى المملكة العربية السعودية وآفاقها المستقبلية من خلال دراسة ميدانية على عينة من طلاب قسمى الإعلام فى جامعتى الأمام محمد بن سعود الإسلامية، وجامعة الملك سعود، وأشارت نتائج الدراسة إلى أن برامج التدريب فى أقسام الإعلام عينة الدراسة غير كافية، بجانب عدم كفاية وجودة الأجهزة الخاصة بالتدريب، كما خلصت الدراسة إلى أهمية التدريب لدارسى الإعلام، وأنه قد ساعد فى ايجاد وظائف للمتدربين بعد التخرج، كما أشارت نتائج الدراسة أيضًا إلى ضرورة إعادة النظر فى المقررات الدراسية لتلبية احتياجات سوق العمل، وإعادة النظر فى نظم التقييم للطلاب لتواكب المتغيرات التعليمية والمجتمعية.

المحور الثانى: الدراسات المتعلقة بالتأهيل والتدريب الجامعى فى ظل الجودة الشاملة:

حاول سليمان زكريا (٢٠١٤: ٥١-٨٤)، التعرف على مستوى أداء الجامعات السودانية فى ضوء معايير الجودة من خلال دراسة استطلاعية لطلبة جامعتى بخت الرضا، وكردفان السودانية، لعينة قوامها (٨٦٠) مفردة من خلال خمسة محاور رئيسية توضح فى مجملها واقع الأداء الجامعى بمؤسسات التعليم العالى فى ضوء معايير الجودة، وهى: تنظيم البرامج الدراسية وإدارتها، وإجراءات التعليم والتعلم وأنشطتهما، والمصادر التعليمية ومواردها، والمرافق والتجهيزات، والبيئة الجامعية، ودعم الطلاب والإرشاد المهنى والأكاديمى، وتطوير المهارات العامة والخاصة، وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن هناك اتجاهًا عامًا متوسطًا من قبل طلبة جامعتى بخت الرضا، وكردفان فيما يتعلق بتقييم مستوى الأداء الجامعى، وأن تقييم الطلبة لمحاور، المصادر والمواد التعليمية، والمرافق والتجهيزات، والبيئة الجامعية جاء فى أعلى مراتب التقييم للجامعتين، فيما جاء تقييم محور تطوير المهارات العامة والخاصة متدنيًا لدى جامعة بخت الرضا، ومحور الرضا عن إجراءات التعليم والتعلم وأنشطتهما متدنيًا لدى جامعة كردفان.

واستهدف عبد اللطيف محمد (٢٠١٤ : ٣-٤٩)، التعرف على مدى تطبيق

إدارة الجودة الشاملة فى مؤسسات التعليم اليمنى من خلال دراسة حالة على جامعتى صنعاء، والعلوم والتكنولوجيا، عن طريق عينة عشوائية طبقية بلغ قوامها (٢٢٠) مفردة لأعضاء هيئة التدريس ومساعديهم من مختلف الكليات النظرية والتطبيقية، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: ضعف تطبيق إدارة الجودة الشاملة فى جامعة صنعاء، وتطبيقها بمستوى عال فى جامعة العلوم والتكنولوجيا، بجانب وجود علاقات ارتباطية ايجابية وذات دلالة إحصائية بين جميع مبادئ إدارة الجودة الشاملة فى الجامعتين.

كما استهدفت ألطاف رمضان (٢٠١٤: ١٢٥-١٥٩)، تقويم واقع وإمكانية تطوير مخرجات التعلم فى البرامج الأكاديمية لكليات جامعة عدن من حيث تلبيتها لاحتياجات المتعلمين وتحقيق إبداعاتهم، وقدرتها على ربط خبرات المتعلمين بالعالم الخارجى، من خلال عينة قوامها (١٢٣) مفردة شملت عمداء الكليات ونوابهم، ورؤساء الأقسام العلمية، وأعضاء هيئة التدريس، والطلبة، وانتهت الدراسة إلى عدة نتائج منها : تدنى ملحوظ فى مستوى تطوير مخرجات التعلم بما يلبى احتياجات المتعلمين أو تعكس تحقيق أى من ابداعاتهم فى كثير من البرامج الأكاديمية فى كليات الجامعة المختلفة، كما أظهرت النتائج تدنى ملحوظ فى مستوى تطوير خبرات تعلم تساعد فى ربط الطالب بالعالم خارج المؤسسة التعليمية وتنسجم مع متطلبات سوق العمل.

ورصد ناصر سيف، خالد السرطاوى، سارة الأقرع (٢٠١٤ : ١٦١-١٨٦)، العلاقة بين مستوى جودة الخدمات الطلابية ورضا الطلبة عنها فى الجامعات الأردنية الحكومية من خلال عينة عشوائية بسيطة قوامها (٧٧٦) مفردة، وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن تقييم الطلبة لجودة الخدمات ورضاهم عنها كان متوسطًا فى الجامعات الأردنية الحكومية، وأن هناك فروق ذات دلالة إحصائية تبعًا لمتغير النوع فى تقييم الطلبة لجودة الخدمات المقدمة، وأن هناك أثر لجودة الخدمات فى رضا الطلبة، كما أكدت نتائج الدراسة على الدور الكبير الذى تلعبه جودة الخدمات الطلابية فى تحقيق رضا الطلاب وتعزيزه والذى يعكس مدى نجاح الجامعة فى تقديم خدمات قادرة على تحقيق حاجات طلبتها ورغباتهم.

وسعت باكيناز عزت بركة (٢٠١٣: ٥٥-٧٧)، إلى دراسة رضا المستفيدين كمدخل لإدارة الجودة الشاملة بالجامعات المصرية من خلال دراسة حالة على جامعة مصر للعلوم والتكنولوجيا، عن طريق عينة عشوائية بسيطة قوامها (٩٢٧) مفردة من

المجتمع الطلابى يمثلون مختلف الكليات النظرية والتطبيقية، (٨٣٧) مفردة يمثلون العاملون بالإدارات الرئيسية المقدمة للخدمات الطلابية، وتوصلت نتائج الدراسة إلى انخفاض مستوى الرضا لدى الطلاب تجاه الخدمات الطلابية المقدمة إليهم، بجانب تراجع مستوى الخدمات الطلابية كما يراها العاملون بالإدارات الخدمية، وأن هناك علاقة ارتباط ايجابية بين مستوى رضا الطلبة ومستوى رضا العاملين، وأن رضا الطلبة يعتبر شرطًا مهمًا لتحقيق متطلبات الجودة، باعتبارهم المستفيدين الأساسيين من الخدمة التعليمية.

وحاول عبد الباسط الحطامى (٢٠١٢: ٣٢١- ٤١٣)، التعرف على اتجاهات طلبة الإعلام بالجامعات اليمنية نحو جودة أداء الأستاذة الجامعى 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 مجموعة النتائج، منها: تراجع أداء الأستاذ الجامعى فى كليات وأقسام الإعلام اليمنية وعدم المامه بمتطلبات الجودة الشاملة فى العملية التدريسية، وعدم مطابقة المقررات الدراسية مع التوصف الفعلى لها، بجانب عدم وجود القدر الكاف من الأكاديميين المؤهلين للقيام بالعملية التعليمية، وأشارت النتائج إلى ارتفاع معدل عدم الرضا عن الأداء الأكاديمى لكليات وأقسام الإعلام اليمنية، بجانب نقص الأجهزة المتوافرة فى معامل التدريب، وعدم الاهتمام بتوفير التجهيزات اللازمة للعملية التدريبية، وغياب التنسيق والتعاون مع المؤسسات الإعلامية.

واستهدفت مروة شبل عجيزة (٢٠١١: ٢٩٣-٣٧٣)، التعرف على استخدام التقنيات الإلكترونية فى تدريس مقررات الإعلام وأثرة فى جودة الخدمة التعليمية، من خلال دراسة ميدانية على عينة من طلاب الإعلام بالجامعة الأمريكية بالقاهرة وأعضاء هيئة التدريس قوامها (١٠٠) مفردة، وتوصلت نتائج الدراسة إلى توافر التقنيات الإلكترونية للطلاب فى عملية التعلم بالجامعة الأمريكية تمكنهم من العمل فى بيئة شبكية، وأن الغالبية من الطلاب عينة الدراسة تتوافر لهم التقنيات الإلكترونية فى جميع المقررات الدراسية، وجاء الحاسب الآلى فى مقدمة التقنيات الإلكترونية التى يستخدمها الطلاب عينة الدراسة، تلاها الاسطوانات المدمجة ثم البروجيكتور، والداتاشو، ثم الإنترنت، وأظهرت نتائج الدراسة أن مؤشرات جودة التعليم من وجهة نظر الطلبة، تمثلت حسب الترتيب فى : استيعاب الطلاب للمقررات الدراسية، وارتفاع المستوى للمعلم، والمزج الفعال بين الدراسة النظرية والتطبيقية، والتواصل

بين الطلاب وبعضهم البعض وبينهم وبين المعلم، وتوافر كافة الامكانات الفنية والبشرية والتكنولوجيا اللازمة للعملية التعليمية.

وبحث أحمد أبو السعيد (٢٠٠٩: ٣٧-٨٨)، واقع تعليم الإعلام فى الجامعات الفلسطينية فى ضوء تطبيق مبادئ الجوده الشاملة، دراسة على أقسام الإعلام فى جامعات قطاع غزة، وذلك بهدف الوصول إلى نتائج يمكن الاسترشاد بها فى تعليم الإعلام فى فلسطين، ومن ثم تحسين العملية التدريسية والتدريبية بكل أركانها، وانتهت نتائج الدراسة إلى أن هناك معوقات تواجه تعليم الإعلام فى الجامعات الفلسطينية محل الدراسة تمثلت فى : عدم وجود نظام لضبط الجودة، وعدم وجود ميزانيات مالية خاصة بتطوير العمل الإعلامى داخل أقسام الإعلام خاصة المعامل وتطويرها، بالإضافة إلى عدم وجود سياسة واضحة فى قبول الطلبة.

وتناول سليم الحسنية (٢٠٠٩: ٢٨٥-٣١٢)، قياس مدى رضا طلبة كلية الاقتصاد فى جامعة حلب عن الأداء الإدارى والأكاديمى لكليتهم، من خلال عينة عشوائية بسيطة بلغ قوامها (٢٩٠) على مستوى البكالوريوس والدراسات العليا، وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن المستوى العام للرضا كان يتراوح بين الجيد فى مجال أداء أعضاء هيئة التدريس، ومقبول فى مجال البحث العلمى، وضعيف فى المجالات الأخرى جميعها، كما أظهرت نتائج الدراسة عدم وجود فروق جوهرية فى مستوى الرضا تعود إلى متغيرات الدراسة.

واستهدف سمير حسين (٢٠٠٨ : ١٢-٤١)، التعرف على استخدام مدخل ضمان جودة التعليم والاعتماد الأكاديمى لمواجهة التحديات التى تواجه التعليم الإعلامى الحكومى فى الجامعات الخليجية والعربية، وذلك خلال طرح النموذج الدولى الخاص بالاعتماد الاكاديمى فى مجال الدراسات الإعلامية، وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن التعليم الإعلامى الجامعى الحكومى فى الدول العربية تواجهه مجموعة من التحديات تؤثر فى مستوى الأداء التعليمى والعلمى، ومن ثم فى نوعية مخرجاته، ومنها : اتساع الفجوة بين التطور المتسارع فى المعرفة الإعلامية والتطور الحادث فى التدريس الإعلامى العربى، واتساع الفجوة بين التطور المتسارع فى الممارسات الإعلامية، وبنية وهيكلية وسائل الإعلام، وعدم ملاحقة التدريس والتعليم الإعلامى العربى لهذا التطور، واتساع الفجوة بين احتياجات سوق العمل الإعلامى، والبرامج التأهيلية المقدمة فى كليات وأقسام الإعلام العربية.

وحاول أحمد عبد الله الرشدى (٢٠٠٨: ن-٢٥٢)، الإجابة على تساؤل رئيس

يتعلق بمدى وجود فروق بين جودة الخدمة المقدمة للطلبة (علمية أوعامة) فى الجامعات اليمنية، وجودة الخدمة المتوقعة والمطلوبة لنجاح تطبيق نظم إدارة الجودة الشاملة، وتوصلت نتائج الدراسة إلى عدم ملائمة مخرجات التعلم بالجامعات اليمنية لمعايير الجودة الشاملة نتيجة لمجموعة من الأسباب منها، عدم تناسب المناهج الدراسية فى السنوات السابقة والسنوات اللاحقة، وعدم مراعاة الانسجام بين المواد النظرية والجوانب العملية فيها، بجانب عدم تناسب الواقع العملى واحتياجات سوق العمل، وأن أعضاء هيئة التدريس فى الجامعات اليمنية محل الدراسة لايتميزون بالخبرة والكفاءة، وغير قادرين على توصيل المادة العلمية، وأن هناك قصور فى تأهيل خريجى الجامعات وفق متطلبات سوق العمل.

التعليق على الدراسات السابقة:

من خلال ماسبق عرضه من دراسات يمكن استخلاص المؤشرات التالية:

١- تعدد وتنوع الدراسات العربية والأجنبية التى اهتمت برصد واقع التأهيل الأكاديمى لطلبة كليات وأقسام الإعلام من خلال عدة مستويات، تتعلق باللوائح والخطط الدراسية، جوانب القوة والضعف فى البرامج التدريبية، طبيعة العلاقة بين المؤسسة الأكاديمية والمؤسسات الإعلامية وتأثيرها على التأهيل المهنى لخريجى الإعلام، ومستقبل ممارسة المهنة بعد التخرج، بجانب إجراء مقارنات للوائح الأكاديمية فى البيئتين العربية والأجنبية.

٢- ندرة الدراسات العربية التى تعرضت لربط واقع التأهيل الأكاديمى بكليات وأقسام الإعلام العربية والمصرية بجودة الخدمة فى ظل متطلبات الجودة الشاملة والمعايير الدولية للاعتماد الأكاديمى فبإستثناء دراسات (عبد الباسط الحطامى، ٢٠١٢، سحر فاروق، ٢٠١٢، أحمد أبو السعيد ٢٠٠٩، سمير حسين، ٢٠٠٨) - خلت المكتبة العربية من وجود دراسات تعرضت لقياس جودة الخدمات التعليمية التى تقدمها كليات وأقسام الإعلام العربية والمصرية على وجه الخصوص فى ظل متطلبات الجودة الشاملة، والبحث عن مدى تلبية تلك المخرجات التعليمية لاحتياجات سوق العمل بعد التطور الكبير الذى لحق بصناعة الإعلام، ويأتى ذلك فى الوقت الذى شهدت فيه دراسات الجودة فى التعليم العالى توجهاً متزايداً من قبل الباحثين المصريين والعرب فى تخصصات نوعية بعيدة عن قطاع الإعلام، الأمر الذى يعطى هذه الدراسة أهمية كبيرة فى رصد جودة الخدمات التعليمية المقدمة لطلبة كليات وأقسام الإعلام المصرية،

بهدف بيان نقاط الضعف حتى يتم اتخاذ اللازم نحو التغلب عليها خاصة فى ظل ما تشهده مؤسسة التعليم العالى من توجه دولى ومراجعة معايير الاعتماد، بما يضمن إعداد خريج يمكن اعتماده على المستويين، المحلى والدولى.

٣- أظهرت الدراسات السابقة تنوعاً مابين 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 الغالبية من هذه الدراسات لم يحدد إطاراً نظرياً له، بإستثناء، دراسات كل من، سحرفاروق، التى اعتمدت على مدخل النظم كإطار نظرى لها، وعماد جابر، والتى اعتمدت على نظرية التوقعات الاجتماعية، وشيماء سالم، والتى وظفت المدخل الوظيفى للاتجاهات كإطار نظرى لها، الأمرالذى دعا الباحث لإعادة النظر والبحث عن أطر نظرية جديدة يمكن الاستفادة منها فى هذه الدراسة، وتتماشى مع معايير الجودة، بما يُمكن من القياس الصحيح لأبعادها، وهو مدخل جودة الخدمة والاستفادة من نماذجه المختلفة، وتوظيفها وفقاً لأهداف الدراسة وتساؤلاتها وفروضها.

٤- استفادت الدراسة الحالية من الجوانب المنهجية للدراسات السابقة خاصة التى تم إجراؤها على تخصصات غير إعلامية، كما ساعدت الباحث فى اختياره للمدخل النظرى الملائم للدراسة، وبناء مقياس جودة الخدمة، والافادة من نتائج هذه الدراسات وربطها بنتائج الدراسة الحالية، مما ساعد على تفسير النتائج وتقديم المقترحات اللازمة.

المدخل النظرى للدراسة :

تعتمد هذه الدراسة فى إطارها النظرى على نماذج جودة الخدمة Service Quality Models، من خلال ثلاثة نماذج رئيسة، هى: نموذج جوده الخدمة Servqual، الذى قدمه Parasuraman وزملائه عام ١٩٨٨، ونموذج الآداء الفعلى للخدمة Servperf، كما قدمه Cronin وآخرون عام ١٩٩٢، ونموذج أداء التعليم العالى Hedperf، كما طورته Firdaus, Abdullah عام ٢٠٠٦.

حيث تشير نتائج البحوث والدراسات التى تمت فى إطار البحث عن جودة الخدمة فى ميادين مختلفة (Sanjay 2004, Sandra 2003, Fricka 2009، Seth 2004, Zhang 2008)، إلى أن هناك مدخلين رئيسيين لقياس جودة

الخدمات، وهما: مدخل الجودة المدركة الذى يعتمد على أساس تقييم المستفيدين للأداء الفعلى للخدمة، ومدخل الفجوة الذى يعتمد على أساس الفرق بين الجوده التى يتوقعها المستفيد بشأن الخدمة وبين الأداء الفعلى الذى يدركه.

نموذج جودة الخدمة Seroquel:

قدم هذا النموذج كل من Parasurman, Zeithaml, Berry (1988:12-) 40، من خلال خمسة أبعاد لجودة الخدمة، هى : المظاهر المادية الملموسة Tangible، والتى تقيس مدى توافر حداثة الشكل والمظهر المادى للخدمة التى تقدمها المؤسسة، والاعتمادية Reliability، وتقيس الدقه وتحرى الموضوعية والصحة فى تقديم الخدمات، والاستجابة Restiveness، والتى تقيس سرعة استجابة المؤسسة لتقديم الخدمة فى الوقت المناسب، بما يلى احتياجات المستفيدين، والسلامة والأمان Assurance، وتقيس مدى إلمام العاملين بمهام وظائفهم بما يمّكنهم من تقديم خدمة خالية من أى نوع من المخاطر، والتعاطف الاجتماعى Empathy، والذى يقيس مدى اظهار الموظفين أو العاملين علاقات مع المستفيدين من الخدمة، قائمة على الاحترام والود والصداقة والرضا، وقد تم التعبير عن هذا النموذج من خلال المعادلة الآتية: **جودة الخدمة= التوقعات – الآداء الفعلى**، ويقوم نموذج جودة الخدمة على عدد من الافتراضات (Lages, Fernandes 2005 : 1562 – 1572)، تتمثل فيما يلى:

١- إن المستفيدين من الخدمة قادرون على التعبير عن توقعاتهم للخصائص العامة المميزة لجودة الخدمة.

٢- إن المستفيدين من الخدمة قادرون على التمييز بين التوقعات والإدراك الحقيقى لمستوى الخدمة الذى حصلوا عليه.

٣- إن المجالات التى يتضمنها المقياس أو العناصر التى تشتمل عليها تعد خصائص عامة للخدمة قادرة للتفريق بين توقعات وإداركات المستفيد من الخدمة.

٤- إن الدور الذى يلعبه المقياس فى تحديد جودة الخدمة يقوم على محورين أساسين هما، الجوانب الفنية والتنظيمية المكونة لجودة الخدمة، والجوانب السلوكية المكملة لجودة الخدمة.

نموذج الآداء الفعلى Servperf :

قدم هذا النموذج الباحثان Cronin, Taylor عام 1992 (68-22)، ويعتمد هذا النموذج فى قياس جودة الخدمة على الأداء الفعلى للخدمة المقدمة، ويتم التعبير

عنه من خلال المعادلة التالية، جودة الخدمة= الآداء الفعلى، وهو يختلف عن نموذج جوده الخدمة، فى أنه يستبعد فكرة الفجوة بين الأداء الفعلى والتوقعات المدركة لدى المستفيدين من الخدمة، ويركز فقط على الأداء لقياس جودة الخدمة مع استخدامه نفس الأبعاد الخمسة التى تضمنها نموذج جودة الخدمة، وأشار الباحثان إلى أن نموذج الأداء الفعلى يعد طريقة أكثر بساطة فى قياس جودة الخدمات باستخدامات اتجاهات المستفيدين نحو الأداء الفعلى للخدمة المقدمة، كما يتميز بالسهولة فى التطبيق، والبساطة فى القياس، وأن أداء الخدمة تعتمد على قياس الجودة من منطلق إدراك المستفيدين للأداء الفعلى للخدمات المقدمة لهم وبالتالى استبعاد عمليات الطرح بين توقعات المستفيد وإدراكاته لمستوى الخدمة.

كما أكد العديد من الباحثين (Hollis, etal 2009 : 17-35 – Sanjay, etal 2004: 25-37)، على أن نموذج الأداء الفعلى Servperf، يعد الأقدر على القياس، إذا يتفوق على النموذج السابق فى كل من المصداقية والمعيارية، والمصداقية والمفاهيمية، والقدرة التفسيرية، كما أن هذا النموذج يستطيع تقدير درجة مجمعة لجودة الخدمات الكلية محكمة من خلال مجموعات وفئات مختلفة من المستفيدين ولأكثر من فترة زمنية، وبالتالي يعد أداة مفيدة فى قياس اتجاهات الجودة الكلية للمؤسسات التعليمية.

وقد أظهرت العديد من البحوث والدراسات التى تناولت الخدمة فى مجال التعليم العالى أفضلية منهجية لنموذج الأداء الفعلى Servperf فى قياس جودة الخدمات بالجامعات مقارنة بمنهجية جودة الخدمة Servqual، وأشارت إلى أن نموذج الأداء الفعلى هو الأقدر على القياس.

نموذج أداء التعليم العالى Hedpere:

قدمت هذا النموذج Firdaus, Abdullah عام ٢٠٠٦ 581-262 ، من خلال تطويرها لنموذج الأداء الفعلى Servperf فى دراستها لمؤسسات التعليم العالى بماليزيا، ونموذج أداء التعليم العالىHigher Education performance، مبنى على الأداء فى مجال الخدمات التى تقدمها مؤسسات التعليم العالى، والذى يحدد الأبعاد الحقيقية لجودة الخدمات داخل هذا القطاع، ويعتمد هذا النموذج على أربعة أبعاد رئيسية، وهى: الجوانب الأكاديمية، الشهرة أو الصيت، الجوانب غير الأكاديمية، تسهيلات الوصول فى التنبؤ بجودة الخدمة فى مؤسسات التعليم العالى.

وقد استفاد الباحث من نماذج جودة الخدمة فى قياس أبعاد الجودة الشاملة، والتعرف على مدى توافر هذه الأبعاد فى المؤسسات الأكاديمية الحكومية المتخصصة فى الدراسات الإعلامية، وانعكاسها على درجة الرضا عن الخدمة للمستفيدين منها.

الإجراءات المنهجية للدراسة:

نوع الدراسة :

تعد هذه الدراسة من البحوث الوصفية التى تسعى إلى وصف ظواهر أو وقائع أو أشياء معينة من خلال جمع المعلومات أو الحقائق حول موضوع الدراسة، كما تسعى إلى الاهتمام بما ينبغى أن تكون عليه الأشياء التى يتم دراستها، حيث تعنى برصد مدى فاعلية استخدام نظم إدارة الجودة الشاملة فى تحسين مستوى جودة الخدمة التعليمية التى تقدمها أقسام وكليات الإعلام بالجامعات المصرية، وانعكاساتها على تلبية احتياجات سوق العمل الإعلامى، ورضا المستفيدين من الخدمة.

منهج الدراسة :

استخدام الباحث منهج المسح الذى يعد جهدًا علميًا منظمًا للحصول على بيانات ومعلومات عن الظاهرة موضوع البحث، بشقيه الوصفى للإجابة عن تساؤلات الدراسة، والتحليلى لاختبار صحة فروض الدراسة، والمنهج المقارن باعتباره من المناهج المساعدة فى إجراء مقارنات كمية وكيفية بين مجتمع الدراسة، توضح الفروق ودلالاتها بين طلاب الجامعات المصرية الحكومية الأربع عينة الدراسة.

أداة جمع البيانات:

اعتمدت الدراسة فى جمع بياناتها على صحيفة الاستقصاء الميدانية من خلال مقياس جودة الخدمة لجمع البيانات التى تقيس الأبعاد المختلفة للدراسة، والتى يمكن من خلالها الإجابة عن تساؤلات الدراسة واختبار صحة فروضها، وقد تم تصميم هذا المقياس استنادًا إلى أهداف الدراسة ومجالها وحدودها، كما تم توزيع أسئلته على عشرة محاور أساسية تم عرض نتائج الدراسة وفقًا لها، هى: المناهج الدراسية، أساليب التدريس والتعليم، أعضاء هيئة التدريس، الكتاب الجامعى، أساليب التقييم، القاعات الدراسية، قاعات التدريب والمعامل، المكتبات، الخدمات الطلابية، سوق العمل.

مجتمع الدراسة:

تمثل مجتمع الدراسة فى طلبة كليات وأقسام الإعلام بالجامعات المصرية الحكومية، من خلال اختيارأربع جامعات هى: القاهرة، الأزهر، سوهاج، الزقازيق، وقد تم اختيار هذه الجامعات نظرًا لأنه كان لها السبق فى إنشاء أقسام وكليات متخصصة فى الدراسات الإعلامية، كما أن عراقة أقسامها، وكلياتها ربما سمح لها بتعديل لوائحها الأكاديمية، وتطوير برامجها بما يتلاءم مع مستجدات التطور التكنولوجى فى صناعة الإعلام، ومعايير الجودة الشاملة.

عينة الدراسة:

تم تطبيق الدراسة على عينة عمدية Porpoise sample قوامها (٢٤٠) مفردة فى إطار العينات غير الاحتمالية، وهى العينات التى يختار الباحث أفرادها قصداً اعتقاداً منه أنها تمثل مجتمع الدراسة، وقد تم مراعاة التوزيع المتناسب لها بواقع (٦٠) مفردة لكل جامعة من طلبة السنوات النهائية بشعب الإعلام المختلفة (صحافة – إذاعة – علاقات) .

وفضل الباحث إجراء الدراسة على طلبة الفرقة الرابعة نظراً لطبيعة موضوع الدراسة، وأنهم الأكثر تأهيلاً فى البرامج التعليمية العامة، والتخصصية التى تقدمها كلياتهم، بما يمّكنهم من تقييم مدى استفادتهم من البرامج الدراسية نظريًا وعمليًا، ومدى تلبيتها لقدراتهم فى سد احتياجات سوق العمل الإعلامى بعد التخرج، وهو ما تهدف إليه نماذج جودة الخدمة، والجدول التالى يوضح خصائص عينة الدراسة.

جدول (١) خصائص عينة الدراسة

المتغيرات		التكرار	النسبة المئوية
الجامعة	القاهرة	٦٠	٢٥
	الأزهر	٦٠	٢٥
	سوهاج	٦٠	٢٥
	الزقازيق	٦٠	٢٥
الإجمالي		٢٤٠	١٠٠
التخصص	صحافة	٩١	٣٧,٩
	الإذاعة والتليفزيون	٥٩	٢٤,٦
	علاقات عامة	٩٠	٣٧,٥
الإجمالي		٢٤٠	١٠٠
النوع	ذكر	١٢٩	٥٣,٨
	أنثى	١١١	٤٦,٢
	الإجمالي	٢٤٠	١٠٠

اختبار الصدق والثبات:

تم التأكد من صدق مقياس استمارة الاستقصاء وأنه يقيس ما ينبغى قياسه، وأن أسئلة الاستمارة تعكس أهداف الدراسة، وتساؤلاتها، وفروضها، وذلك من خلال:

١)عرض المقياس على مجموعة من المحكمين(*) المتخصصين فى موضوع الدراسة، وممن لهم خبرة واسعة فى التدريس الجامعى، وطُلب منهم الحكم على مدى ملاءمة العناصر المختلفة للمجالات المرتبطة بها، وقد أجمع المحكمون على ملاءمة عناصر المقياس لموضوعها وللمجالات التى تنتمى إليها بعد اجراء التعديلات اللازمة التى تم إبداؤها.

٢) تم إجراء اختبار قبلى Pre-Test لاستمارة مقياس جودة الخدمة على عينة من المبحوثين قوامها (١٠%) من اجمالى العينة، للتأكد من الفهم الصحيح لعناصر المقياس وأسئلته ومعرفة مدى وضوحها وترتيبها، وإجراء الصياغات لبعضها، ومن ثم ادخال بعض التعديلات المقترحة.

٣) وللتأكد من ثبات البيانات، قام الباحث بإعادة الاختبار Test . Retest على عينة قدرها (١٥%) من المبحوثين بعد مرور ثلاثة أسابيع من التطبيق الأول، وقد بلغ معامل الثياب (٠,٩٢%)، وهى قيمة عالية تشير إلى دقة وثبات ووضوح مقياس الجودة وقابليته للتطبيق.

جمع بيانات الدراسة ومراجعتها:

تم جمع البيانات من العينة التى تم تحديدها خلال الفترة الزمنية الممتدة بين شهرى أكتوبر، ونوفمبر لعام ٢٠١٤م، ثم أعقب ذلك مراجعة البيانات، لمعالجتها إحصائياً عن طريق الحاسب الآلى.

المعالجة الإحصائية للبيانات:

تم إجراء التحليل الإحصائى لبيانات الدراسة من خلال البرنامج الإحصائي SPSS، V- 15 ، حيث تم إدخال البيانات على الكمبيوتر، وتمت المعالجة الإحصائية

(*) **تم ترتيب أسماء المحكمين حسب الحروف الأبجدية**

١- أ. د/ سمير محمد حسين : أستاذ الإعلام وعميد كلية الإعلام جامعة النهضة.
٢- أ. د / عادل عبد الغفار : أستاذ الإذاعة وعميد كلية الإعلام جامعة بنى سويف.
٣- أ. د/ مصطفى خلف : أستاذ ورئيس قسم الاجتماع كلية الآداب جامعة بنى سويف.
٤- أ. د/ هشام عبد الحميد : أستاذ ورئيس قسم علم النفس كلية الآداب جامعة بنى سويف.
٥- أ. د/ محمد أحمد موسى : أستاذ طرق التدريس كلية التربية جامعة بنى سويف.

من خلال استخدام المعاملات والاختبارات الإحصائية التالية :

١- التكرارات البسيطة والنسب المئوية.

٢- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية .

٣- اختبار (ت) للمجموعات المستقلة (Independent-Samples T- Test)، لدراسة الدلالة الإحصائية للفروق بين متوسطين حسابين لمجموعتين من المبحوثين فى أحد متغيرات الفئة أو النسبة(Interval or Ratio).

٤- الاختبارات البعدية Post Hoc Tests بطريقة أقل فرق معنوى، والمعروف اختصاراً بإسم L.S.D، لمعرفة مصدر التباين وإجراء المقارنات الثنائية بين المجموعات التى يثبت ANOVA وجود فروق دالة إحصائياً بينها .

٥- اختبار تحليل التباين ذو البعد الواحد One Way Analysis of Variance والمعروف بإسم(ANOVA) لقياس الفروق بين المتوسطات بين أكثر من مجموعتين من المبحوثين فى أحد متغيرات الفئة أو النسبة .

النتائج العامة للدراسة

(أ) نتائج الدراسة الميدانية :

جدول (٢) مدى توافر معايير الجودة فى المناهج الدراسية بكليات وأقسام الإعلام

المناهج الدراسية	درجة الموافقة										المتوسط الحسابى	الانحراف المعيارى	الوزن النسبي
	موافق بشدة		موافق		لاأدرى		غير موافق		غير موافق بشدة				
	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%			
١- تتيح الكلية (القسم) مناهج دراسية يراعى فيها التوافق فى كل مرحلة من السنوات الدراسية السابقة واللاحقة	٢٥	١٠,٤	٢٨	٥٣,٣٣	٦	٢,٥٠	٦٣	٢٦,٢٥	١٨	٧,٥٠	١,١٨٧	٠,٣٢٩	٢٣,٧٤
٢- تتيح الكلية (القسم) مناهج دراسية تتناسب مع الواقع العملى واحتياجات سوق العمل.	١٣	٥,٤٢	٦١	٢٥,٤٢	١٤	٥,٨٣	١٠٢	٤٢,٥٠	٥٠	٢٠,٨٣	١,٢٢٧	٠,٤٧٩	٢٤,٥٤
٣- تتيح الكلية (القسم) مناهج دراسية يراعى فيها الانسجام بين المواد النظرية والجوانب التطبيقية فيها.	١٥	٦,٢٥	٨٥	٣٥,٤٢	١٤	٥,٨٣	٩٩	٤١,٢٥	٢٧	١١,٢٥	١,٢٠٣	٠,١٥٨	٢٤,٠٦
٤- تتيح الكلية (القسم) مناهج دراسية يراعى فيها مواكبة التطورات المتلاحقة فى تكنولوجيا الإعلام.	٢٥	١٠,٤	٥٢	٢١,٦٧	٢٠	٨,٣٣	٨٧	٣٦,٢٥	٥٦	٢٣,٣٣	١,٣٣٢	٠,٤٠٤	٢٦,٦٤
٥- تتيح الكلية (القسم) مناهج دراسية تشجع على النقاش والحوار.	٢٨	١١,٦٧	١٤٢	٥٩,١٧	٩	٣,٧٥	٤٦	١٩,١٧	١٥	٦,٢٥	١,١١٧	٠,٥٠٨	٢٢,٣٤
٦- تتيح الكلية (القسم) مناهج دراسية يتوافق محتواها مع طبيعة الدراسة وأهدافها.	٢٤	١٠,٠٠	١٣٠	٥٤,١٧	١٧	٧,٠٨	٥١	٢١,٢٥	١٨	٧,٥٠	١,١٤٧	٠,٣٧٩	٢٢,٩٤
٧- تتيح الكلية (القسم) مناهج دراسية تتميز بالمرونة والتنوع وتتيح الفرصة فى الاختيار.	١٤	٥,٨٣	٦٤	٢٦,٦٧	٢٤	١٠,٠٠	١٠٢	٤٢,٥٠	٣٦	١٥,٠٠	١,١٨٩	٠,٣٤٢	٢٣,٧٨
٨- تتيح الكلية (القسم) مناهج دراسية تمتاز بالربط بين المعرفة العلمية ومشكلات البيئة الإعلامية المحيطة.	١٥	٦,٢٥	٨٩	٣٧,٠٨	١٨	٧,٥٠	٨٦	٣٥,٨٣	٣٢	١٣,٣٣	١,٢٢٦	٠,١٢٩	٢٤,٥٢
٩- تطرح الكلية (القسم) مناهج دراسية تمكن الطلاب من اكتساب المعارف والمهارات اللازمة فى العمل الإعلامى.	٢١	٨,٧٥	٦٧	٢٧,٩٢	١١	٤,٥٨	٩٩	٤١,٢٥	٤٢	١٧,٥٠	١,٢٨٦	٠,٣٠٨	٢٥,٧٢
١٠- تتيح الكلية (القسم) مناهج دراسية تساعد على التفكير الناقد والإبداعى.	١٦	٦,٦٧	٨٩	٣٧,٠٨	١٦	٦,٦٧	٧٨	٣٢,٥٠	٤١	١٧,٠٨	١,٢٧٥	٠,١٦٣	٢٥,٥

مستوي المناهج الدراسية	الجامعة									
	القاهرة		الأزهر		سوهاج		الزقازيق		الأجمالي	
	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%
منخفض	١٣	٢١,٧	٢٣	٣٨,٣	١٨	٣٠,٠	١٠	١٦,٧	٦٤	٢٦,٧
متوسط	٣٧	٦١,٧	٣٢	٥٣,٤	٣٨	٦٣,٣	٤٠	٦٦,٦	١٤٧	٦١,٢
مرتفع	١٠	١٦,٦	٥	٨,٣	٤	٦,٧	١٠	١٦,٧	٢٩	١٢,١
الإجمالي	٦٠	١٠٠	٦٠	١٠٠	٦٠	١٠٠	٦٠	١٠٠	٢٤٠	١٠٠

تشير بيانات جدول (٢) إلى أن اتجاهات طلبة كليات أقسام الإعلام بالجامعات المصرية عينة الدراسة نحو مستوى المناهج الدراسية ومدى ملاءمتها لمعاييرالجودة الشاملة قد جاء متوسطًا بنسبة ٦١,٢%، مقابل نسبة ١٢,١% للاتجاه المرتفع، ونسبة ٢٦,٧% للاتجاه المنخفض، كما تظهر بيانات الجدول أن المناهج الدراسية بهذه الكليات تعانى من بعض السلبيات ومنها : عدم تناسبها مع الواقع العملى واحتياجات سوق العمل، وعدم مراعاة التناغم والانسجام بين المواد النظرية والجوانب التطبيقية فيها، بجانب عدم مواكبتها للتطورات المتلاحقة فى تكنولوجيا الاتصال، وأنها لا تتمتع بالمرونة والتنوع حتى تعطى الفرصة فى الاختيار، كما انها فشلت فى الربط بين المعرفة العلمية ومشكلات البيئة الإعلامية المحيطة، ولم تُمكن الطلبة المستفيدين من الخدمة من اكتساب المعارف والمهارات اللازمة فى العمل الإعلامى، أو المساعدة على التفكير الناقد والإبداعى .

وتعطى هذه النتائج مؤشرات على ضعف مخرجات العملية التعليمية بالجامعات المصرية الحكومية فيما يتعلق بالدراسات الإعلامية، كما تأتى هذه النتائج متفقة مع ما توصلت إليه العديد من الدراسات السابقة(سحر فاروق ٢٠١٢، عماد جابر ٢٠٠٩، محمد قيراط ٢٠٠٨، عبد الله الكندى ٢٠٠٨، محمد الحيزان٢٠٠٧، سهام نصار ٢٠٠٦، محمد سعد ٢٠٠٣)، والتى أشارت فى مجملها إلى عدم تكييف وملاءمة المناهج الدراسية لكليات وأقسام الإعلام العربية مع معطيات ومتطلبات سوق العمل.

كما تأتى متفقة أيضاً مع البحوث والدراسات التى تعرضت لجودة الخدمة فى التعليم الجامعى (أحمد أبو السعود ٢٠٠٩، سليمان زكريا ٢٠١٤، أحمد عبدالله الرشدى ٢٠٠٨، عبد الباسط الحطامى ٢٠١٢)، والتى أشارت إلى عدم توافق المناهج الدراسية المتبعة فى الجامعات عينة الدراسة مع نظم إدارة الجودة الشاملة.

جدول (٣) مدى توافر معايير الجودة فى أساليب التدريس والتعليم بكليات وأقسام الإعلام.

أساليب التدريس	درجة الموافقة										المتوسط الحسابى	الانحراف المعيارى	الوزن النسبي
	موافق بشدة		موافق		لاأدرى		غير موافق		غير موافق بشدة				
	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%			
١- تتيح الكلية (القسم) أساليب تدريسية يراعى فيها السهولة والتبسيط فى توصيل المادة العلمية.	٢٥	١٠,٤٢	١١٧	٤٨,٧٥	١٠	٤,١٧	٧٣	٣٠,٤٢	١٥	٦,٢٥	١,١٨	٠,٢٦٧	٢٣,٦
٢- تتيح الكلية (القسم) أساليب تدريسية يراعى فيها استخدام التقنيات الإليكترونية المناسبة	١٩	٧,٩٢	٥٠	٢٠,٨٣	٩	٣,٧٥	٦٧	٢٧,٩٢	٩٥	٣٩,٥٨	١,٣٧٨	٠,٧٠٤	٢٧,٥٦
٣- تتيح الكلية (القسم) أساليب تدريسية يراعى فيها تبادل الرأى والحوار والمناقشة المفتحة.	٢٩	١٢,٠٨	١٢٧	٥٢,٩٢	١٠	٤,١٧	٦١	٢٥,٤٢	١٣	٥,٤٢	١,١٥	٠,٤٠٨	٢٣
٤- تتيح الكلية (القسم) أساليب تدريسية يراعى فيها الإرشاد والتوجيه.	١٥	٦,٢٥	١٢١	٥٠,٤٢	٣٠	١٢,٥٠	٥٧	٢٣,٧٥	١٧	٧,٠٨	١,١٠٣	٠,٢٥	٢٢,٠٦
٥- تتيح الكلية (القسم) أساليب تدريسية يراعى فيها المزج الفعال بين الجوانب النظرية والتطبيقية.	١٧	٧,٠٨	٦٨	٢٨,٣٣	٢٥	١٠,٤٢	٨٨	٣٦,٦٧	٤٢	١٧,٥٠	١,٢٤٧	٠,٢٩٢	٢٤,٩٤
٦- تتيح الكلية (القسم) أساليب تدريسية تساعد على الإبداع والإبتكار.	٢١	٨,٧٥	٥٤	٢٢,٥٠	١٨	٧,٥٠	١٠٧	٤٤,٥٨	٤٠	١٦,٦٧	١,٢٤٥	٠,٣٧٩	٢٤,٩
٧- تتيح الكلية (القسم) أساليب تدريسية تشجع على العمل الجماعى بين الطلبة.	٤١	١٧,٠٨	١١٨	٤٩,١٧	١٥	٦,٢٥	٤٦	١٩,١٧	٢٠	٨,٣٣	١,٢١٧	٠,٤٧٥	٢٤,٣٤
٨- تتيح الكلية (القسم) أساليب تدريسية تعتمد على المصادر المتعددة.	٢٣	٩,٥٨	١٠٧	٤٤,٥٨	٢٦	١٠,٨٣	٦٠	٢٥,٠٠	٢٤	١٠,٠٠	١,٢٠٤	٠,١٨٨	٢٤,٠٨

مستوي أساليب التدريس	الجامعة									
	القاهرة		الأزهر		سوهاج		الزقازيق		الأجمالي	
	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%
منخفض	٢١	٣٥,٠	٥١	٨٥,٠	٣٦	٦٠,٠	٢٦	٤٣,٣	١٣٤	٥٥,٨
متوسط	٣٨	٦٣,٣	٣	٥,٠	٢٤	٤٠,٠	٣٤	٥٦,٧	٩٩	٤١,٣
مرتفع	١	١,٧	٦	١٠,٠	٠	٠.	٠	٠.	٧	٢,٩
الإجمالي	٦٠	١٠٠	٦٠	١٠٠	٦٠	١٠٠	٦٠	١٠٠	٢٤٠	١٠٠

تظهر بيانات جدول (٣) أن اتجاهات طلبة كليات وأقسام الإعلام بالجامعات المصرية نحو أساليب التدريس والتعلم فى ظل الجودة الشاملة جاء منخفضًا بنسبة ٥٥,٨%، مقابل نسبة ٤١,٣% للاتجاه المتوسط، ونسبة ٢,٩% للاتجاه المرتفع، وتعطى هذه البيانات مؤشرات على أن الجامعات المصرية الحكومية لا تطبق معايير الجودة الشاملة فى أساليب التدريس والتعليم الإعلامى، وأن أهم السلبيات فى أساليب التدريس والتعليم المستخدمة هى:عدم مراعاة استخدام التقنيات الإلكترونية فى العملية التدريسية أوالاستعانة بها، وعدم المزج الفعال بين الجوانب النظرية والتطبيقية، وعدم إتباع أساليب مبتكرة فى التدريس تساعد على تنمية المهارات الإبداعية.

وتأتى هذه النتائج متباينة مع ماتوصلت إليه، مروة شبل عجيزة (٢٠١١: ٢٩٣-٣٧٣)، من أن مؤشرات جودة التعليم الإعلامى لدى طلبة الإعلام بالجامعة الأمريكية بالقاهرة تمثلت فى تمكنهم من استيعاب المقررات الدراسية نتيجة لتوافرالتقنيات الإليكترونية، والعمل فى بيئة شبكية، وارتفاع مستوى التعلم، والمزج الفعال بين الدراسة النظرية والتطبيقية، ودراسة السيد بخيت (٢٠٠٠: ٨٩-١٦٩)، والتى أظهرت زيادة المهارات المعرفية لدى طلاب الصحافة بعد دراسة المقررات الدراسية عن طريق شبكة الإنترنت.

جدول (٤) مدى توافر معايير الجودة فى أعضاء هيئة التدريس بأقسام وكليات الإعلام

أعضاء هيئة التدريس	درجة الموافقة										المتوسط الحسابى	الانحراف المعيارى	الوزن النسبي
	موافق بشدة		موافق		لا أدرى		غير موافق		غير موافق بشدة				
	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%			
١- يتوافر بالكلية (القسم) اساتذة مؤهلون يتميزون بالخبرة والتمكن من المادة العلمية وفهم طبيعتها بكفاءة عالية.	٧٠	٢٩,١٧	١١١	٤٦,٢٥	١٢	٥,٠٠	٣٥	١٤,٥٨	١٢	٥,٠٠	١,١٥٨	٠,٨	٢٣,١٦
٢- يتوافر بالكلية (القسم) اساتذة يتميزون بالقدرة على توصيل المادة العلمية بوضوح وسلاسة.	٤٩	٢٠,٤٢	١٢٧	٥٢,٩٢	١٥	٦,٢٥	٣٨	١٥,٨٣	١١	٤,٥٨	١,١٠٥	٠,٦٨٨	٢٢,١
٣- يتوافر بالكلية (القسم) اساتذة يتميزون بالقدرة على التفاعل والتواصل مع الطلاب ومساعدتهم على اتخاذ القرارات فى المواقف الحياتية اليومية.	٤٩	٢٠,٤٢	٩٩	٤١,٢٥	١٤	٥,٨٣	٥٦	٢٣,٣٣	٢٢	٩,١٧	١,٢٩٣	٠,٤٠٤	٢٥,٨٦
٤- يتوافر بالكلية (القسم) اساتذة يتمتعون بمهارات عالية فى استخدام التقنيات الإليكترونية فى مجال التعليم والتعلم.	٢٦	١٠,٨٣	٨٨	٣٦,٦٧	٢٥	١٠,٤٢	٦٧	٢٧,٩٢	٣٤	١٤,١٧	١,٢٨٥	٠,٠٢١	٢٥,٧
٥- يتوافر بالكلية (القسم) اساتذة يتميزون بالوفرة والتنوع فى تخصصات الإعلام المختلفة.	٣٣	١٣,٧٥	١١٤	٤٧,٥٠	٢٨	١١,٦٧	٥٠	٢٠,٨٣	١٥	٦,٢٥	١,١٤٧	٠,٤١٧	٢٢,٩٤
٦- يتوافر بالكلية (القسم) اساتذة يتميزون بالانتظام والانضباط فى العملية التعليمية.	٣٧	١٥,٤٢	١١٨	٤٩,١٧	١٦	٦,٦٧	٤٩	٢٠,٤٢	٢٠	٨,٣٣	١,٢١٢	٠,٤٢٩	٢٤,٢٤
٧- يتوافر بالكلية (القسم) اساتذة يحققون أهداف المحاضرة خلال الزمن المخصص لهم بفاعلية.	٣١	١٢,٩٢	٩٩	٤١,٢٥	٢٧	١١,٢٥	٧٠	٢٩,١٧	١٣	٥,٤٢	١,١٧	٠,٢٧١	٢٣,٤
٨- يتوافر بالكلية (القسم) اساتذة يستخدمون أساليب التقويم المختلفة باستمرار للتعرف على مستوى الطلاب.	١٩	٧,٩٢	٧٦	٣١,٦٧	٢٤	١٠,٠٠	٩١	٣٧,٩٢	٣٠	١٢,٥٠	١,٢٢٣	٠,١٥٤	٢٤,٤٦
٩- يتوافر بالكلية (القسم) اساتذة يستعينون بآراء الطلاب وتقييمهم لهم لتحسين أدائهم.	١٧	٧,٠٨	٨٠	٣٣,٣٣	٢٥	١٠,٤٢	٨٢	٣٤,١٧	٣٦	١٥,٠٠	١,٢٤	٠,١٦٧	٢٤,٨
١٠- يتوافر بالكلية (القسم) اساتذة يحترمون شخصية الطلاب وانجازاتهم ويشجعونهم على العمل الجماعى.	٤١	١٧,٠٨	١١٣	٤٧,٠٨	١٧	٧,٠٨	٤٨	٢٠,٠٠	٢١	٨,٧٥	١,٢٣٣	٠,٤٣٨	٢٤,٦٦
١١- يتوافر بالكلية (القسم) اساتذة يتميزون بتحقيق مبدأ العدالة والمساواة بين الطلاب.	٣٥	١٤,٥٨	١٠٨	٤٥,٠٠	٣١	١٢,٩٢	٤١	١٧,٠٨	٢٥	١٠,٤٢	١,٢٢٣	٠,٣٦٣	٢٤,٤٦

مستوي أعضاء هيئة التدريس	الجامعة									
	القاهرة		الأزهر		سوهاج		الزقازيق		الأجمالي	
	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%
منخفض	٢	٣,٣	٨	١٣,٣	٦	١٠,٠	٥	٨,٣	٢١	٨,٨
متوسط	٣٥	٥٨,٣	٣٧	٦١,٧	٢٩	٤٨,٣	٣٢	٥٣,٣	١٣٣	٥٥,٤
مرتفع	٢٣	٣٨,٣	١٥	٢٥,٠	٢٥	٤١,٧	٢٣	٣٨,٣	٨٦	٣٥,٨
الإجمالي	٦٠	١٠٠	٦٠	١٠٠	٦٠	١٠٠	٦٠	١٠٠	٢٤٠	١٠٠

يوضح جدول (٤) أن اتجاهات طلبة كليات وأقسام الإعلام بالجامعات المصرية نحو مستوى أعضاء هيئة التدريس فى ظل الجودة الشاملة جاء متوسطًا بنسبة ٥٥,٤%، مقابل نسبة ٣٥,٨% للاتجاه المرتفع، ونسبة ٨,٨% للاتجاه المنخفض، وتعطى هذه البيانات مؤشرات على تأثير ادخال نظم الجودة الشاملة داخل الجامعات المصرية فى رفع مهارات أعضاء هيئة التدريس لم يلب متطلبات جودة الخدمة . وتتفق هذه النتائج مع دراسة أحمد أبو السعود (٢٠٠٩: ٦١-٦٢)، ودراسة سمير حسين (٢٠٠٨: ٣٣)، والتى أظهرت عدم توافر المتطلبات المهنية اللازمة لأعضاء هيئة التدريس فى تعليم الإعلام وافتقارهم للخبرات المهنية الكافية، واستخدامهم أساليب تقليدية فى تدريس الإعلام، بينما تأتى هذه النتائج متباينة إلى حد ما مع بعض الدراسات السابقة، ومنها : دراسة، ناصر إبراهيم سيف وآخرون (٢٠١٤: ١٧٣)، والتى اشارت إلى ارتفاع ثقة الطلبة الأردنيين بخبرة أعضاء هيئة التدريس بالجامعات الأردنية الحكومية وقدرتهم نظرًا لتشجيهم الطلبة على العمل الجامعى، وإعطائهم الوقت الكافى للنقاش والتواصل، والتجديد المستمر لأساليب التدريس والتطبيق العملى، ودراسة سليم الحسينة (٢٠٠٩: ٢٨٥-٣٨٢)، والتى أشارت إلى ارتفاع مستويات الرضا لدى طلبة كلية الاقتصاد فى جامعة حلب عن أداء أعضاء هيئة التدريس.

جدول (٥) مدى توافر معايير الجودة فى الكتاب الجامعى بأقسام وكليات الإعلام.

الكتاب الجامعى	درجة الموافقة										المتوسط الحسابى	الانحراف المعيارى	الوزن النسبي
	موافق بشدة		موافق		لاأدرى		غير موافق		غير موافق بشدة				
	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%			
١- يتوافر الكتاب بالكمية والسعر المناسب.	١٩	٧,٩٢	٧٤	٣٠,٨٣	٧	٢,٩٢	٧٨	٣٢,٥٠	٦٢	٢٥,٨٣	١,٣٦	٠,٣٧٥	٢٧,٢
٢- يتميز الكتاب بالتنوع والتحديث المستمر.	١٣	٥,٤٢	٤١	١٧,٠٨	١٦	٦,٦٧	١٠٢	٤٢,٥٠	٦٨	٢٨,٣٣	١,٢٠٢	٠,٧١٣	٢٤,٠٤
٣- يربط الكتاب بين المعلومات النظرية والتطبيقات العملية.	٢٠	٨,٣٣	٦٠	٢٥,٠٠	٢١	٨,٧٥	٩٤	٣٩,١٧	٤٥	١٨,٧٥	١,٢٦٩	٠,٣٥	٢٥,٣٨
٤- يتناسب محتوى الكتاب مع عدد الساعات التدريسية للمقرر.	٧	٢,٩٢	٤٦	١٩,١٧	٢٣	٩,٥٨	٩٦	٤٠,٠٠	٦٨	٢٨,٣٣	١,١٥٥	٠,٧١٧	٢٣,١
٥- يبّنى الكتاب أسلوب التعلم الذاتى ويزيد من قدرة الطلاب على البحث والاستقصاء.	٨	٣,٣٣	٥٥	٢٢,٩٢	٢٤	١٠,٠٠	١٠١	٤٢,٠٨	٥٢	٢١,٦٧	١,١٥٩	٠,٥٥٨	٢٣,١٨
٦- تتلائم موضوعات الكتاب مع الأهداف التى وضع من أجلها.	١٧	٧,٠٨	١٠٣	٤٢,٩٢	٢٧	١١,٢٥	٧٣	٣٠,٤٢	٢٠	٨,٣٣	١,١٦	٠,١	٢٣,٢
٧- يتميز الكتاب بالجودة فى الورق والطباعة والإخراج الفنى.	١٥	٦,٢٥	٩٠	٣٧,٥٠	١٦	٦,٦٧	٦٩	٢٨,٧٥	٥٠	٢٠,٨٣	١,٣٠٨	٠,٢٠٤	٢٦,١٦
٨- يتميز الكتاب بخلوه من الأخطاء اللغوية والعلمية.	١٣	٥,٤٢	٩٩	٤١,٢٥	١٩	٧,٩٢	٧٩	٣٢,٩٢	٣٠	١٢,٥٠	١,٢٠٩	٠,٠٥٨	٢٤,١٨
٩- يشتمل الكتاب على قائمة بالمراجع يمكن الرجوع إليها لإثراء المعرفة.	٣٤	١٤,١٧	١٥٤	٦٤,١٧	١٠	٤,١٧	٣٣	١٣,٧٥	٩	٣,٧٥	٠,٩٩٦	٠,٧١٣	١٩,٩٢
١٠- يحتوى الكتاب على الرسوم والأشكال التوضيحية المناسبة.	١٤	٥,٨٣	٩٨	٤٠,٨٣	١٧	٧,٠٨	٧٥	٣١,٢٥	٣٦	١٥,٠٠	١,٢٤٦	٠,٠٨٨	٢٤,٩٢

مستوي الكتاب	الجامعة									
	القاهرة		الأزهر		سوهاج		الزفازيق		الأجمالي	
	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%
منخفض	١٠	١٦,٧	٢٢	٣٦,٧	٢٨	٤٦,٧	١٥	٢٥,٠	٧٥	٣١,٠
متوسط	٣٩	٦٥,٠	٣٣	٥٥,٠	٢٨	٤٦,٦	٣٩	٦٥,٠	١٣٩	٥٧,٩
مرتفع	١١	١٨,٣	٥	٨,٣	٤	٦,٧	٦	١٠,٠	٢٦	١٠,٨
الإجمالي	٦٠	١٠٠	٦٠	١٠٠	٦٠	١٠٠	٦٠	١٠٠	٢٤٠	١٠٠

يظهر جدول (٥) أن اتجاهات طلبة كليات وأقسام الإعلام بالجامعات المصرية نحو مستوى جودة الكتاب الجامعى جاء متوسطًا بنسبة ٥٧,٩%، مقابل نسبة ٣١,٣% للاتجاه المنخفض، ونسبة ١٠,٨% للاتجاه المرتفع .

وتعطى هذه البيانات مؤشرات على عدم توافر متطلبات الجودة الشاملة فى الكتب الدراسية لطلاب كليات وأقسام الإعلام بالجامعات المصرية الحكومية، حيث أشارالطلبة إلى بعض الخصائص للكتاب الجامعى الحالى تأتى متعارضة تمامًا مع جودة الخدمة التعليمية، وتتمثل فى : عدم توافر الكتاب الجامعى بالكمية والسعر المناسب، وعدم التنوع والتحديث المستمر، وعدم ربطه من خلال ما يحتويه من معلومات بين الجوانب النظرية والتطبيقات العملية، كما أن محتوى الكتاب لا يتناسب مع عدد الساعات التدريسية المخصصة له، وعجزه عن تنمية أسلوب التعلم الذاتى وزيادة قدرة الطلبة على البحث والاستقصاء.

جدول (٦) مدى توافر معايير الجودة فى أساليب التقييم المتبعة بكليات وأقسام الإعلام.

أساليب التقييم	درجة الموافقة										المتوسط الحسابى	الانحراف المعيارى	الوزن النسبي
	موافق بشدة		موافق		لأدرى		غير موافق		غير موافق بشدة				
	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%			
١- أساليب التقييم فى الكلية (القسم) تتميز بالوضوح والبعد عن التعقيد.	١١	٤,٥٨	٧٨	٣٢,٥٠	٣٦	١٥,٠٠	٨٦	٣٥,٨٣	٢٩	١٢,٠٨	١,١٥	٠,١٨٣	٢٣
٢- أساليب التقييم فى الكلية (القسم) تتميز بقياس القدرة على التفكير العلمى والاستنتاج.	١٣	٥,٤٢	٥٦	٢٣,٣٣	٣٧	١٥,٤٢	١٠١	٤٢,٠٨	٣٣	١٣,٧٥	١,١٤١	٠,٣٥٤	٢٢,٨٢
٣- أساليب التقييم فى الكلية (القسم) تتميز بقياس القدرة على الفهم والإستيعاب.	١٣	٥,٤٢	٧٦	٣١,٦٧	٣١	١٢,٩٢	٩٥	٣٩,٥٨	٢٥	١٠,٤٢	١,١٤٩	٠,١٧٩	٢٢,٩٨
٤- أساليب التقييم فى الكلية (القسم) تتميز بالموضوعية وعدم التحيز.	١٠	٤,١٧	٨٩	٣٧,٠٨	٣٣	١٣,٧٥	٨١	٣٣,٧٥	٢٧	١١,٢٥	١,١٤٨	٠,١٠٨	٢٢,٩٦
٥- أساليب التقييم فى الكلية (القسم) تتميز بالتحديث المستمر.	٤	١,٦٧	٤٩	٢٠,٤٢	٣٨	١٥,٨٣	١٠٠	٤١,٦٧	٤٩	٢٠,٤٢	١,٠٧٩	٠,٥٨٨	٢١,٥٨
٦- أساليب التقييم فى الكلية (القسم) تضاهى أساليب التقييم المتبعة فى المؤسسات الأكاديمية الدولية.	١١	٤,٥٨	٣٥	١٤,٥٨	٤٧	١٩,٥٨	٨٤	٣٥,٠٠	٦٣	٢٦,٢٥	١,١٥٣	٠,٦٣٨	٢٣,٠٦
٧- تضم الكلية (القسم) أعضاء مهنيين من المؤسسات الإعلامية المختلفة فى عملية التقييم للحكم على كفاءة المؤسسة التعليمية.	١٦	٦,٦٧	٥٥	٢٢,٩٢	٤٣	١٧,٩٢	٧٢	٣٠,٠٠	٥٤	٢٢,٥٠	١,٢٤٦	٠,٣٨٨	٢٤,٩٢

مستوي أساليب التقييم	الجامعة									
	القاهرة		الأزهر		سوهاج		الزفازيق		الأجمالي	
	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%
منخفض	١٩	٣١,٧	٢٩	٤٨,٣	٢٨	٤٦,٧	١٤	٢٣,٣	٩٠	٣٧,٥
متوسط	٣١	٥١,٧	٢٦	٤٣,٣	٢٨	٤٦,٧	٣٨	٦٣,٤	١٢٣	٥١,٣
مرتفع	١٠	١٦,٦	٥	٨,٤	٤	٦,٦	٨	١٣,٣	٢٧	١١,٢
الإجمالي	٦٠	١٠٠	٦٠	١٠٠	٦٠	١٠٠	٦٠	١٠٠	٢٤٠	١٠٠

يوضح جدول (٦) أن اتجاهات طلبة كليات وأقسام الإعلام بالجامعات المصرية نحو أساليب التقييم المتبعة فى الجامعات المصرية فى ظل متطلبات الجودة الشاملة جاء متوسطًا بنسبة ٥١,٢%، مقابل نسبة ٣٧,٥% للاتجاه المنخفض، ونسبة ١١,٣% للاتجاه المرتفع.

وتعطى هذه النتائج مؤشرات سلبية لعملية التقييم لا تتلاءم مع متطلبات الجودة الشاملة نظراً لمجموعة من العوامل ساعدت على ابتعاد تلك المؤسسات الأكاديمية عن جودة الخدمة الحقيقية التى ينتظرها المستفيدون بما يلبى متطلبات العصر، وأن أهم السلبيات كما ذكرها الطلبة تتمثل فى : عدم وضوح أساليب التقييم التى تنتهجها كليات وأقسام الإعلام وغلبة أساليب التعقيد عليها، والبُعد عن قياس القدرة على التفكير العملى والاستنتاج والفهم والاستيعاب، كما أنها تتصف بالتحيز وعدم الموضوعية، وافتقارها للتحديث المستمر، وعدم اتباعها الأساليب الدولية للتقييم فى هذا المجال، بجانب عدم اشراكها لأعضاء مهنيين من المؤسسات الإعلامية المختلفة للحكم على كفاءة المؤسسة التعليمية، وتأتى هذه النتائج متفقة مع ما توصل إليه، أحمد عبد الله الرشدى (٢٠٠٨: ٢٢٠)، من عدم توافر أساليب التقييم الملائمة لمتطلبات الجودة الشاملة فى البرامج التعليمية بالجامعات اليمنية.

جدول (٧) مدى توافر معايير الجودة فى القاعات التدريسية بكليات وأقسام الإعلام.

القاعات التدريسية	درجة الموافقة										المتوسط الحسابى	الانحراف المعيارى	الوزن النسبي
	موافق بشدة		موافق		لاأدرى		غير موافق		غير موافق بشدة				
	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%			
١- قاعات التدريس بالكلية(القسم) مهيئة من حيث المساحة وعدد الطلاب.	٢٦	١٠,٨٣	٦٤	٢٦,٦٧	٣	١,٢٥	٧٣	٣٠,٤٢	٧٤	٣٠,٨٣	١,٤٣٣	٠,٤٣٨	٢٨,٦٦
٢- قاعات التدريس بالكلية(القسم) مهيئة من حيث جودة المقاعد.	١٣	٥,٤٢	٤٦	١٩,١٧	٨	٣,٣٣	٨٢	٣٤,١٧	٩١	٣٧,٩٢	١,٢٧٨	٠,٨	٢٥,٥٦
٣- قاعات التدريس بالكلية (القسم) مهيئة من حيث الظروف المناخية(التهوية - الإضاءة - درجة الحرارة).	١٧	٧,٠٨	٦٧	٢٧,٩٢	١٠	٤,١٧	٨١	٣٣,٧٥	٦٥	٢٧,٠٨	١,٣٣٤	٠,٤٥٨	٢٦,٦٨
٤- قاعات التدريس بالكلية(القسم) مهيئة من حيث توافر المكبرات الصوتية لأعضاء هيئة التدريس.	٢٤	١٠,٠٠	٧٧	٣٢,٠٨	٦	٢,٥٠	٨٤	٣٥,٠٠	٤٩	٢٠,٤٢	١,٣٥٦	٠,٢٣٨	٢٧,١٢
٥- قاعات التدريس بالكلية(القسم) مهيئة من حيث جودة الأدوات والأجهزة المساعدة.	١٣	٥,٤٢	٣٩	١٦,٢٥	١٤	٥,٨٣	٩٠	٣٧,٥٠	٨٤	٣٥,٠٠	١,٢٣	٠,٨٠٤	٢٤,٦

مستوى القاعات التدريسية	التكرار	النسبة
منخفض	١١٧	٤٨,٨
متوسط	٨٨	٣٦,٧
مرتفع	٣٥	١٤,٥
الإجمالي والنسبة	**٢٤٠**	**١٠٠**

يشير جدول (٧) إلى أن اتجاهات طلبة كليات وأقسام الإعلام بالجامعات المصرية الحكومية نحو توافر معايير الجودة الشاملة فى القاعات الدراسية جاءت فى مجملها منخفضة بنسبة ٤٨,٨%، مقابل نسبة ٣٦,٧% للاتجاه المتوسط، ونسبة ١٤,٥% للاتجاه المرتفع، وتعطى هذه البيانات مؤشرات قوية على عدم تطبيق معايير الجودة الشاملة فى الأماكن المخصصة للتدريس بكليات وأقسام الإعلام

بالجامعات الحكومية، مما أثر سلبيًا على جودة الخدمة المقدمة للطلبة، حيث جاءت الانطباعات سلبية فيما يتعلق بتهئية القاعات للتدريس من حيث المساحة وعدد الطلاب، وجودة المقاعد، والظروف المناخية من تهوية وإضاءة ودرجة الحرارة، وتوافرالمكبرات الصوتية لأعضاء هيئة التدريس، وجودة الأدوات والأجهزة المساعدة، وتأتى هذه النتائج متفقة مع ماتوصل إليه عبد الباسط الحطامى (٢٠١٢: ٢٥٢-٢٥٣)، من عدم ملاءمة قاعات المحاضرات لجودة الخدمة التعليمية لطلبة كليات الإعلام بالجامعات اليمنية.

جدول (٨) مدى توافر معايير الجودة فى قاعات التدريب والمعامل بكليات وأقسام الإعلام

قاعات التدريب	درجة الموافقة										المتوسط الحسابى	الانحراف المعيارى	الوزن النسبي
	موافق بشدة		موافق		لاأدرى		غير موافق		غير موافق بشدة				
	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%			
١- قاعات التدريب مهيئة من حيث السلامة المهنية الخاصة بالمعامل والأستديوهات.	٢١	٨,٧٥	٣٩	١٦,٢٥	٣١	١٢,٩٢	٥٦	٢٣,٣٣	٩٣	٣٨,٧٥	١,٣٦١	٠,٦٧١	٢٧,٢٢
٢- قاعات التدريب مهيئة من حيث توافر أجهزة الحاسب الآلى بما يتناسب مع عدد الطلاب.	١٤	٥,٨٣	٢٦	١٠,٨٣	٢٢	٩,١٧	٧٣	٣٠,٤٢	١٠٥	٤٣,٧٥	١,٢٢١	٠,٩٥٤	٢٤,٤٢
٣- قاعات التدريب مهيئة من حيث توافر المعدات المخصصة لمشاريع التخرج (صحافة - إذاعة – علاقات – إعلام جديد ووسائط متعددة).	١٥	٦,٢٥	٣١	١٢,٩٢	٢٦	١٠,٨٣	٥٨	٢٤,١٧	١١٠	٤٥,٨٣	١,٢٨٢	٠,٩٠٤	٢٥,٦٤
٤- قاعات التدريب مهيئة من حيث توافر الفنيين المتخصصين لتشغيل المطابع والمعامل والأستديوهات.	١٤	٥,٨٣	٣٨	١٥,٨٣	٣٠	١٢,٥٠	٦٥	٢٧,٠٨	٩٣	٣٨,٧٥	١,٢٧٥	٠,٧٧١	٢٥,٥
٥- قاعات التدريب مهيئة من حيث توافر المواد الأولية وصلاحيتها للتطبيقات الخاصة بالإنتاج الإعلامى.	١٤	٥,٨٣	٢٥	١٠,٤٢	٢٨	١١,٦٧	٧٨	٣٢,٥٠	٩٥	٣٩,٥٨	١,٢٠٤	٠,٨٩٦	٢٤,٠٨

مستوى القاعات التدريبية	التكرار	النسبة
منخفض	١٥٠	٦٢,٥
متوسط	٦٠	٢٥
مرتفع	٣٠	١٢,٥
الإجمالى والنسبة	٢٤٠	١٠٠

يبّين جدول (٨) أن اتجاهات طلبة كليات وأقسام الإعلام بالجامعات المصرية نحو توافر معايير الجودة الشاملة فى قاعات التدريب والمعامل جاءت فى مجملها منخفضة بنسبة ٦٢,٥%، مقابل نسبة ٢٥% للاتجاه المتوسط، ونسبة ١٢,٥% للاتجاه المرتفع .

وتعكس هذه النتائج الصورة السلبية لواقع التدريب داخل معامل كليات واقسام الإعلام المصرية، وعدم توافر المتطلبات الأساسية لتلبية متطلبات المستفيدين من الخدمة نتيجة الابتعاد عن منظومة مبادئ الجودة الشاملة، حيث أشار الطلبة إلى مجموعة من السلبيات ترتبط بقاعات التدريب والمعامل، وتشمل:عدم تهيئة القاعات والمعامل من حيث السلامة المهنية، ونقص أجهزة الحاسب الآلى، وعدم توافرالمستلزمات المخصصة لمشاريع التخرج، وعدم وجود فنيين متخصصين لتشغيل المطابع والمعامل والأستوديوهات، والنقص الكبير فى المواد الأولية الخاصة بالإنتاج الإعلامى، وتأتى هذه النتائج متفقة مع ماتوصل إليه كل من: أحمد أبوالسعيد (٢٠٠٩: ٦٥-٦٦)، وعبد الباسط الحطامى (٢٠١٢: ٣٥٤-٣٥٥)، من عدم ملاءمة قاعات التدريب والمعامل لجودة الخدمة التعليمية لطلبة كليات وأقسام الإعلام بالجامعات الفلسطينية، واليمنية.

جدول (٩) مدى توافر متطلبات الجودة فى المكتبات الخاصة بكليات وأقسام الإعلام.

المكتبات	درجة الموافقة										المتوسط الحسابى	الإنحراف المعيارى	الوزن النسبى
	موافق بشدة		موافق		لاأدرى		غير موافق		غير موافق بشدة				
	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%			
١- تتوافر بالكلية (القسم) مكتبة تلبى رغبات الطلاب من حيث وفرة الكتب والمراجع وحداثة الدوريات العربية والأجنبية.	٣٣	١٣,٧٥	٩١	٣٧,٩٢	١٣	٥,٤٢	٦٣	٢٦,٢٥	٤٠	١٦,٦٧	١,٣٦٥	٠,٠٥٨	٢٧,٣
٢- تتوافر بالكلية (القسم) مكتبة رقمية تتيح خاصية الاطلاع على الإنتاج العربى والدولى من خلال قاعدة بيانات متنوعة.	١٤	٥,٨٣	٥٧	٢٣,٧٥	٣٢	١٣,٣٣	٧٦	٣١,٦٧	٦١	٢٥,٤٢	١,٢٦١	٠,٤٧١	٢٥,٢٢
٣- تتوافر بالكلية (القسم) مكتبة تتيح خاصية الاستعارة والتصوير.	٢١	٨,٧٥	١٠٢	٤٢,٥٠	١٨	٧,٥٠	٥٣	٢٢,٠٨	٤٦	١٩,١٧	١,٣٣	٠,٠٠٤	٢٦,٦
٤- تتوافر بالكلية(القسم) مكتبة تخصص قاعات ملائمة للقراءة والاطلاع.	٢٦	١٠,٨٣	٨٦	٣٥,٨٣	٣١	١٢,٩٢	٦٠	٢٥,٠٠	٣٧	١٥,٤٢	١,٢٩	٠,٠١٧	٢٥,٨
٥- تتوافر بالكلية (القسم) مكتبة تتيح خدمة الدخول على شبكة الإنترنت.	١٨	٧,٥٠	٥٦	٢٣,٣٣	١٩	٧,٩٢	٦٨	٢٨,٣٣	٧٩	٣٢,٩٢	١,٣٥٢	٠,٥٥٨	٢٧,٠٤
٦- تتوافر بالكلية (القسم) مكتبة خاصة بالرسائل العلمية المتنوعة.	٢٨	١١,٦٧	٨٧	٣٦,٢٥	٤٠	١٦,٦٧	٤٧	١٩,٥٨	٣٨	١٥,٨٣	١,٢٨٨	٠,٠٨٣	٢٥,٧٦

مستوى التقييم	التكرار	النسبة
منخفض	٦١	٢٥,٤
متوسط	١٣٠	٥٤,٢
مرتفع	٤٩	٢٠,٤
الإجمالي والنسبة	**٢٤٠**	**١٠٠**

يشير جدول (٩) إلى أن اتجاهات طلبة كليات وأقسام الإعلام بالجامعات المصرية الحكومية نحو توافرمعاييرالجودة الشاملة فى المكتبات الجامعية جاءت فى مجملها متوسطة بنسبة ٥٤,٢%، مقابل نسبة ٢٥,٤% للاتجاه المنخفض، ونسبة ٢٠,٤% للاتجاه المرتفع، وتعكس هذه البيانات مؤشرات سلبية لعدم تبنى كليات وأقسام الإعلام بالجامعات المصرية لمتطلبات الجودة الشاملة فى المكتبات الجامعية من حيث توفير المكتبات الرقمية التى تتيح خاصية الإطلاع على الإنتاج العلمى العربى والدولى من خلال قاعدة بيانات مخصصة لهذا الغرض، بجانب توفير خدمة الدخول على شبكة الإنترنت وتصفح المكتبات المحلية والدولية.

وتأتى هذه النتائج ما ماتوصل إليه، محمود الخوالدة، ماجد الخياط(٢٠١٣: ٥٠١-٥٣٣)، من وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الخدمات المقدمة، والخدمات المتوقع تقديمها من وجهة نظر الطلبة المستخدمين للمكتبات الجامعية بجامعة البلقاء التطبيقية الأردنية، وماتوصلت إليه Fatimah.Babalhavaeji (2009: 51-81)، من ضعف الخدمات التى تقدمها المكتبات الجامعية بجامعة آزاد الإسلامية بإيران مما نتج عنه فجوة بين الخدمة الفعلية وما يتوقعه المستفيدون من الخدمة .

جدول (١٠) مدى توافر متطلبات الجودة فى الخدمات الطلابية بكليات وأقسام الإعلام.

الخدمات الطلابية	درجة الموافقة										المتوسط الحسابى	الانحراف المعيارى	الوزن النسبي
	موافق بشدة		موافق		لاأدرى		غير موافق		غير موافق بشدة				
	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%			
١- تحرص إدارة الكلية (القسم) على رفع الخبرات العملية للطلاب من خلال اخضاعهم لبرامج تدريبية فى السنوات الدراسية الأخيرة.	٢٠	٨,٣٣	٤٨	٢٠,٠٠	٢١	٨,٧٥	٨١	٣٣,٧٥	٧٠	٢٩,١٧	١,٣١٨	٠,٥٥٤	٢٦,٣٦
٢- تحرص إدارة الكلية (القسم) على توافر أحدث الأجهزة والمعامل التى تخدم الطلاب فى الانشطة العلمية والثقافية المختلفة.	١٤	٥,٨٣	٤٤	١٨,٣٣	٢١	٨,٧٥	٧٦	٣١,٦٧	٨٥	٣٥,٤٢	١,٢٧٧	٠,٧٢٥	٢٥,٥٤
٣- تحرص إدارة الكلية (القسم) على توافر العناصر الإدارية ذات المهارة العالية لضمان لضمان كفاءة الخدمة المقدمة للطلاب.	١٢	٥,٠٠	٥٣	٢٢,٠٨	٣٠	١٢,٥٠	٨٦	٣٥,٨٣	٥٩	٢٤,٥٨	١,٢٢	٠,٥٢٩	٢٤,٤

٤- تحرص إدارة الكلية (القسم) على اشراك الطلاب فى إدارة النشاط الطلابى بشكل جاد وفاعل.	١٥	٦,٢٥	٧٥	٣١,٢٥	٣٠	١٢,٥٠	٧٨	٣٢,٥٠	٤٢	١٧,٥٠	١,٢٤	٠,٢٣٨	٢٤,٨
٥- تحرص إدارة الكلية (القسم) على تخصيص إدارة مستقلة لتقبل شكاوى الطلاب والعمل على حلها وتقديم المساعدة لهم.	١٥	٦,٢٥	٣٧	١٥,٤٢	٢٥	١٠,٤٢	٩٥	٣٩,٥٨	٦٨	٢٨,٣٣	١,٢١٣	٠,٦٨٣	٢٤,٢٦
٦- تحتفظ إدارة الكلية (القسم) بسجلات ومستندات دقيقة خاصة بشئون الطلاب تلبى وتخدم حاجاتهم.	١٢	٥,٠٠	٧٢	٣٠,٠٠	٤٨	٢٠,٠٠	٥٧	٢٣,٧٥	٥١	٢١,٢٥	١,٢٣٥	٠,٢٦٣	٢٤,٧
٧- توفر إدارة الكلية (القسم) المعلومات الكافية عن البرنامج الذى يدرس فيه الطالب، وتمده بمعلومات كافية عن الوظائف المتاحة من خلاله بعد التخرج.	١٩	٧,٩٢	٤٠	١٦,٦٧	٢٣	٩,٥٨	٨٤	٣٥,٠٠	٧٤	٣٠,٨٣	١,٢٨٩	٠,٦٤٢	٢٥,٧٨
٨- تقدم إدارة الكلية (القسم) الجداول الدراسية فى الوقت المناسب ويتم إشعارنا بأى تغيرات فور حدوثها.	٢٢	٩,١٧	٧٢	٣٠,٠٠	١٦	٦,٦٧	٧٨	٣٢,٥٠	٥٢	٢١,٦٧	١,٣٣٨	٠,٢٧٥	٢٦,٧٦
٩- توفر إدارة الكلية (القسم) الإرشاد الأكاديمى طوال فترة الدراسة بالبرنامج.	١٢	٥,٠٠	٥٠	٢٠,٨٣	٣٠	١٢,٥٠	٩٨	٤٠,٨٣	٥٩	٢٤,٥٨	١,٢٠٩	٠,٥٥٤	٢٤,١٨

مستوى خدمات الطلاب	التكرار	النسبة
منخفض	١٠٧	٤٤,٦
متوسط	١٠٩	٤٥,٤
مرتفع	٢٤	١٠
الإجمالى والنسبة	**٢٤٠**	**١٠٠**

يوضح جدول (١٠) أن اتجاهات طلبة كليات وأقسام الإعلام بالجامعات المصرية نحو توافر معايير الجودة الشاملة فى الخدمات الطلابية بكليات الإعلام جاءت فى مجملها متوسطة بنسبة ٤٥,٤%، مقابل نسبة ٤٤,٦% للاتجاهات

المنخفضة، ونسبة ١٠% للاتجاهات المرتفعة، وتعطى هذه البيانات دلالات سلبية لعدم توافر نظم الجودة الشاملة داخل كليات وأقسام الإعلام فيما يتعلق بمحور الخدمات الطلابية.

وتأتى هذه النتائج متفقة مع ما توصلت إليه باكينازعزت بركة (٢٠١٣ : ٥٦)، من انخفاض مستويات الرضا لدى طلبة جامعة مصر للعلوم والتكنولوجيا نحو الجوانب الإدارية للخدمات التعليمية والتى تتضمن، تقديم خدمات أساسية لهم مثل، خدمات، التسجيل والقبول، والخدمات المعلوماتية، وخدمات الإرشاد والاكاديمى، والأنشطة الطلابية، وماتوصل إليه، Huam.Tat وآخرون (٢٠١١: ١٤٠١-١٤٠٧)، من تدنى جودة الخدمات التعليمية بالجامعات الحكومية الماليزية.

جدول (١١) مدى توافر معاير الجودة وتلبية احتياجات سوق العمل بكليات وأقسام الإعلام

احتياجات سوق	درجة الموافقة										المتوسط الحسابى	الانحراف المعيارى	الوزن النسبي
	موافق بشدة		موافق		لاأدرى		غير موافق		غير موافق بشدة				
	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%			
١- تلبى الكلية (القسم) دائماً احتياجات سوق العمل من الخريجين فى مختلف تخصصات الإعلام.	٢٦	١٠,٨٣	٢١	٨,٧٥	٢٠	٨,٣٣	٩٥	٣٩,٥٨	٧٨	٣٢,٥٠	١,٢٩٤	٠,٧٤٢	٢٥,٨٨
٢- هناك توافق بين ما يتم تدريسه فى الكلية(القسم) وما تتطلبه وظائف سوق العمل فى مجال الإعلام.	١١	٤,٥٨	٤٨	٢٠,٠٠	١٨	٧,٥٠	٧٤	٣٠,٨٣	٨٩	٣٧,٠٨	١,٢٦٨	٠,٧٥٨	٢٥,٣٦
٣- تعمل الكلية(القسم) على تطوير المناهج التعليمية بما يتناسب واحتياجات سوق العمل الإعلامى.	١٥	٦,٢٥	٢٦	١٠,٨٣	٣٥	١٤,٥٨	٩٥	٣٩,٥٨	٦٩	٢٨,٧٥	١,١٦٩	٠,٧٣٨	٢٣,٣٨
٤- تعمل الكلية(القسم) على استحداث تخصصات جديدة تتلاءم مع التطور السريع فى صناعة الإعلام.	١٢	٥,٠٠	٢٧	١١,٢٥	٣٣	١٣,٧٥	٩٩	٤١,٢٥	٦٩	٢٨,٧٥	١,١٣١	٠,٧٧٥	٢٢,٦٢
٥- تحرص الكلية (القسم) على دعم التواصل مع المؤسسات الإعلامية لتتعرف على احتياجاتها من خريجى الإعلام كماً ونوعاً .	١٤	٥,٨٣	٢٨	١١,٦٧	٣٣	١٣,٧٥	٨٥	٣٥,٤٢	٨٠	٣٣,٣٣	١,١٩٣	٠,٧٨٨	٢٣,٨٦
٦- تحرص الكلية (القسم) على اشراك المؤسسات الإعلامية فى الجانب التدريبى للطلاب.	١٢	٥,٠٠	٤٤	١٨,٣٣	٢٨	١١,٦٧	٩١	٣٧,٩٢	٦٥	٢٧,٠٨	١,٢٠٢	٠,٦٣٨	٢٤,٠٤
٧- تساعد الكلية(القسم) الطلاب فى اختيار الوظائف الإعلامية التى تتناسب مع قدراتهم.	١٤	٥,٨٣	٣٧	١٥,٤٢	٢٢	٩,١٧	٧٦	٣١,٦٧	٩١	٣٧,٩٢	١,٢٥٧	٠,٨٠٤	٢٥,١٤

مستوي ملاءمة احتياجات سوق	الجامعة									
	القاهرة		الأزهر		سوهاج		الزقازيق		الأجمالي	
	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%
منخفض	١٣	٢١,٧	٣٨	٦٣,٣	٢٧	٤٥,٠	٢٤	٤٠,٠	١٠٢	٤٢,٥
متوسط	٣٨	٦٣,٣	١٨	٣٠,٠	٢٥	٤١,٧	٢٨	٤٦,٧	١٠٩	٤٥,٤
مرتفع	٩	١٥,٠	٤	٦,٧	٨	١٣,٣	٨	١٣,٣	٢٩	١٢,١
الإجمالي	٦٠	١٠٠	٦٠	١٠٠	٦٠	١٠٠	٦٠	١٠٠	٢٤٠	١٠٠

يظهر جدول (١١) أن اتجاهات الطلبة نحو توافر معايير الجودة الشاملة لتلبية احتياجات سوق العمل بكليات وأقسام الإعلام المصرية جاءت فى مجملها متوسطة بنسبة ٤٥,٤%، مقابل نسبة ٤٢,٥% للاتجاه المنخفض، ونسبة ١٢,١% للاتجاه المرتفع .

وتعكس هذه النتائج الفجوة القائمة بين مخرجات التعليم الإعلامى فى مصر وعجزه عن تلبية احتياجات سوق العمل لعدم توافرمعاييرالجودة الشاملة فى مخرجاته العلميه، والتدريبية، كما تعكس اتجاهات الطلبة ايضاً القصور الذى تعانى منه عمليات التأهيل والتعليم داخل هذه الكليات، حيث أشار الطلبة إلى أن كلياتهم وأقسامهم العلمية لا تلبى دائما احتياجات سوق العمل من الخريجين فى مختلف تخصصات الإعلام، وأن هناك فجوة ما بين ما يتم تدريسه فى جامعاتهم، وما تتطلبه وظائف سوق العمل الإعلامى، وأن كلياتهم وأقسامهم لا تسعى لتطوير المناهج التعليمية بما يتلاءم مع احتياجات السوق، بالإضافة إلى عدم السعى لاستحداث تخصصات جديدة تتوافق مع التطور السريع فى صناعة الإعلام، كما أن مؤسساتهم التعليمية لا تحرص على دعم وتعزيز التواصل مع المؤسسات الإعلامية حتى تتعرف على احتياجاتها من خريجى الإعلام كما ونوعاً .

وتأتى هذه النتائج متفقة مع الكثير من الدراسات التى أجريت فى البيئة العربية، ومنها، دراسة عبد الله الكندى، عبد المنعم الحسنى (٢٠٠٨)، والتى أشارت إلى وجود إشكاليات فى برامج التأهيل الإعلامى الأكاديمي بالجامعات العربية على رأسها عدم ارتباط البرامج بسوق العمل، وقلة ارتباطها بمؤسسات مهنية إقليمية وعالمية، ودراسة ابتسام الجندى (٢٠٠٤)، والتى انتهت إلى ضرورة طرح مقررات جديدة وتطوير البرامج الأكاديمية لاتقان المهارات التى يتطلبها سوق العمل، ودراسة نبيل عارف الجردى (٢٠٠٣)، والتى قدمت رؤية تحليلة للمعوقات التى تواجه أقسام الإعلام بجامعات دول مجلس التعاون الخليجى وكان من أهمها: انعدام الثقة بين المؤسسات الإعلامية وأقسام الإعلام، وضعف التنسيق بينهما، ودراسة عبد الله

الكحلاوى (١٩٩٢)، الذى تناول العلاقة بين خريج الإعلام، ومؤسسات التأهيل، ومؤسسة العمل التى يعمل بها بعد التخرج، وخلص إلى ضرورة تكثيف التعاون فى مجال التكوين العملى.

كما تأتى هذه النتائج متفقة مع دراسة عماد بشير، جمال نون (٢٠٠٥)، والتى انتهت إلى غياب مفهوم التدريب عند مؤسسات التأهيل الإعلامى فى الجامعات العربية، ودراسة نجوى كامل، أميرة العباسى (١٩٩٧)، والتى توصلت إلى ضعف العلاقة بين أقسام الإعلام والمؤسسات الصحفية، ودراسة جمال المنيس (١٩٩٥)، والتى أشارت إلى غياب المعايير الأكاديمية والمهنية التى تقف وراء تأسيس مؤسسات التـأهيل الإعلامى فى الوطن العربى نظراً لبدء برامجها التعليمية دون استشارات مباشرة مع المؤسسات الإعلامية والصحفية، ودراسة عماد جابر (٢٠٠٩)، والتى أشارت إلى ضرورة إصلاح البرامج التعليمية بالمؤسسات الأكاديمية المصرية حتى تلبى التطورات السريعة فى صناعة الإعلام واحتياجات سوق العمل.

(ب) نتائج فروض الدراسة:

الفـرض الأول: " توجـد فـروق ذات دلالــة إحصــائية بــين تقيـيم طـلاب الإعـلام للمنــاهج الدراسـية المقدمــة مـن كليـات وأقسـام الإعـلام وفقـاً لمتغيـرات الدراسـة (الجامعة- التخصص- النوع) ".

١.الفروق تبعاً للجامعة:

جدول (١٢) دلالة الفروق بين تقييم طلاب الإعلام للمناهج الدراسية وفقاً للجامعة

مصدر التباين	مجموعات المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	الدلالة
بين المجموعات	١٣٨٦,٠٣٣	٣	٤٦٢,٠١١	٧,٥٢	٠,٠٠١
داخل المجموعات	١٤٤٩٨,٩٠٠	٢٣٦	٦١,٤٣٦	٠	
المجموع	١٥٨٨٤,٩٣٣	٢٣٩			

تشير نتائج تطبيق اختبار تحليل التباين الأحادى (ANOVA): إلى وجود فروق بين تقييم طلاب الإعلام للمناهج الدراسية المقدمة من كليات وأقسام الإعلام وفقاً للجامعة، حيث بلغت قيمة "ف" (٧,٥٢٠)، وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (٠,٠٠١)، ولمعرفة مصدر ودلالة الفروق بين المتوسطات الحسابية لمجموعات الطلاب محل الدراسة، تم استخدام الاختبار البعدى بطريقة أقل فرق معنوى .

جدول (١٣)

نتائج تحليل L.S.D لمعرفة مصدر الفروق بين تقييم طلاب الإعلام للمناهج الدراسية وفقاً للجامعة

الجامعات	القاهرة	الأزهر	سوهاج	الزقازيق
القاهرة	-	-	-	-
الأزهر	*٥,٥٨	-		
سوهاج	*٣,٢٦	٢,٣١	-	-
الزقازيق	٠,١٨	*٥,٧٦	*٣,٤٥	-

يتضح من الجدول السابق: اختلاف المتوسطات الحسابية للمجموعات التي تمثل طلاب الإعلام بالجامعات المصرية عينة الدراسة، ولمعرفة مصدر التباين للفروق بين المتوسطات الحسابية لمجموعات الطلاب علي مقياس تقييم طلاب الإعلام للمناهج الدراسية تبعاً للجامعة، تم إجراء اختبار L.S.D لمعرفة مدى دلالة هذه الفروق ولصالح أى من المجموعات المختلفة، وذلك كالتالى:

- أكدت نتائج اختبار L.S.D أن هناك اختلافاً بين الطلبة محل الدراسة بجامعة (القاهرة) وجامعة (الأزهر) بفرق بين المتوسطين الحسابيين بلغ ٥,٥٨، وهو فرق دال عند مستوى ٠,٠٠١ .
- وتبين أن هناك اختلافاً بين الطلبة محل الدراسة بجامعة (القاهرة) وجامعة (سوهاج) بفرق بين المتوسطين الحسابيين بلغ ٣,٢٦، وهو فرق دال عند مستوى ٠,٠٥.
- وتبين أن هناك اختلافاً بين الطلبة محل الدراسة بجامعة (الأزهر) وجامعة (الزقازيق) بفرق بين المتوسطين الحسابيين بلغ ٥,٧٦، وهو فرق دال عند مستوى ٠,٠٥.
- وتبين أن هناك اختلافاً بين الطلبة محل الدراسة بجامعة (سوهاج) وبجامعة (الزقازيق) بفرق بين المتوسطين الحسابيين بلغ ٣,٤٥، وهو فرق دال عند مستوى ٠,٠٥.

٢. الفروق تبعاً للتخصص:

جدول (١٤) دلالة الفروق بين تقييم طلبة الإعلام للمناهج الدراسية وفقاً للتخصص

مصدر التباين	مجموعات المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	الدلالة
بين المجموعات	٧٥,٥١٥	٢	٣٧,٧٥٧	٠,٥٦٦	غير دالة
داخل المجموعات	١٥٨٠٩,٤١	٢٣٧	٦٦,٧٠٦		
المجموع	١٥٨٨٤,٩٣	٢٣٩			

تشير نتائج تطبيق اختبار تحليل التباين الأحادى (ANOVA): إلي عدم وجود فروق بين تقييم طلبة الإعلام للمناهج الدراسية المقدمة من كليات وأقسام الإعلام وفقاً للتخصص، حيث بلغت قيمة "ف" (٠,٥٦٦)، وهي قيمة **غير دالة إحصائياً** عند مستوى دلالة (٠,٠٥).

٣. الفروق تبعاً للنوع:

جدول (١٥) دلالة الفروق بين تقييم طلبة الإعلام للمناهج الدراسية وفقاً للنوع

العينة	العدد	م	ع	قيمة (ت)	مستوى الدلالة
ذكور	١٢٩	٢٧,٦٨٢٢	٧,٧١١٥٨	٣,٢٤٠	٠,٠٠١
إناث	١١١	٣١,٠٣٦٠	٨,٣١٣١١		

تشير نتائج تطبيق اختبار "ت": إلي وجود فروق بين تقييم طلبة الإعلام للمناهج الدراسية المقدمة من كليات وأقسام الإعلام وفقاً للنوع، حيث بلغت قيمة "ت" (٣,٢٤٠)، وهي قيمة **دالة إحصائياً** عند مستوى دلالة (٠,٠٠١).

الفرض الثاني: " توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين تقييم طلاب الإعلام لأساليب التدريس والتعلم المقدمة من كليات وأقسام الإعلام وفقاً لمتغيرات الدراسة (الجامعة- التخصص- النوع) ".

١. الفروق تبعاً للجامعة:

جدول (١٦) دلالة الفروق بين تقييم طلبة الإعلام لأساليب التدريس والتعلم وفقاً للجامعة

مصدر التباين	مجموعات المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	الدلالة
بين المجموعات	١٠١١,٤٤٦	٣	٣٣٧,١٤٩	٨,٧١٢	٠,٠٠١
داخل المجموعات	٩١٣٢,٧١٧	٢٣٦	٣٨,٦٩٨		
المجموع	١٠١٤٤,١٦٣	٢٣٩			

تشير نتائج تطبيق اختبار تحليل التباين الأحادى (ANOVA): وجود فروق بين تقييم طلبة الإعلام لأساليب التدريس والتعلم المقدمة من كليات وأقسام الإعلام وفقاً للجامعة، حيث بلغت قيمة "ف" (٨,٧١٢)، وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوي دلالة (٠,٠٠١)، ولمعرفة مصدر ودلالة الفروق بين المتوسطات الحسابية لمجموعات طلبة محل الدراسة، تم استخدام الاختبار البعدى بطريقة أقل فرق معنوى.

جدول (١٧) نتائج تحليل L.S.D لمعرفة مصدر الفروق بين تقييم طلبة الإعلام لأساليب التدريس والتعلم الإعلام وفقاً للجامعة

الجامعات	القاهرة	الأزهر	سوهاج	الزقازيق
القاهرة	-	-	-	-
الأزهر	*٥,٥٨	-		
سوهاج	*٣,٠٨	*٢,٥٠	-	-
الزقازيق	١,٦١	*٣,٩٦	١,٤٦	-

يتضح من الجدول السابق: اختلاف المتوسطات الحسابية للمجموعات التي تمثل طلبة الإعلام بالجامعات المصرية عينة الدراسة، ولمعرفة مصدر التباين للفروق بين المتوسطات الحسابية لمجموعات الطلاب علي مقياس تقييم طلبة الإعلام لأساليب التدريس والتعلم تبعاً للجامعة، تم إجراء اختبار L.S.D لمعرفة مدى دلالة هذه الفروق ولصالح أى من المجموعات المختلفة، على النحو التالى:

- أكدت نتائج اختبار L.S.D أن هناك اختلافاً بين الطلبة محل الدراسة بجامعة (القاهرة) وجامعة (الأزهر) بفرق بين المتوسطين الحسابيين بلغ ٥,٥٨، وهو فرق دال عند مستوى ٠,٠٠١ .
- وتبين أن هناك اختلافاً بين الطلبة محل الدراسة بجامعة (القاهرة) وجامعة (سوهاج) بفرق بين المتوسطين الحسابيين بلغ ٣,٠٨، وهو فرق دال عند مستوى ٠,٠١.
- وتبين أن هناك اختلافاً بين الطلبة محل الدراسة بجامعة (الأزهر) وجامعة (سوهاج) بفرق بين المتوسطين الحسابيين بلغ ٢,٥٠، وهو فرق دال عند مستوى ٠,٠٥.
- وتبين أن هناك اختلافا بين الطلبة محل الدراسة بجامعة (الأزهر) وجامعة (الزقازيق) بفرق بين المتوسطين الحسابيين بلغ ٣,٩٦، وهو فرق دال عند مستوى ٠,٠٠١.

٢. الفروق تبعاً للتخصص:

جدول (١٨) دلالة الفروق بين تقييم طلبة الإعلام لأساليب التدريس والتعلم وفقاً للتخصص

مصدر التباين	مجموعات المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	الدلالة
بين المجموعات	٣٢,٦٩٣	٢	١٦,٣٤٦	٠,٣٨٣	غير دالة
داخل المجموعات	١٠١١١,٤٧	٢٣٧	٤٢,٦٦٤		
المجموع	١٠١٤٤,١٦	٢٣٩			

تشير نتائج تطبيق اختبار تحليل التباين الأحادى (ANOVA): إلي عدم وجود فروق بين تقييم طلبة الإعلام **لأساليب التدريس والتعلم المقدمة** من كليات وأقسام الإعلام وفقاً للتخصص، حيث بلغت قيمة "ف" (٠,٣٨٣)، وهي قيمة **غير دالة إحصائياً** عند مستوى دلالة (٠,٠٥).

٣. الفروق تبعاً للنوع:

جدول (١٩) دلالة الفروق بين تقييم طلبة الإعلام لأساليب التدريس والتعلم وفقاً للنوع

العينة	العدد	م	ع	قيمة (ت)	مستوى الدلالة
ذكور	١٢٩	٢٢,٦٤٣٤	٦,٠٢٩٦١	٤,١٥٧	٠,٠٠١
إناث	١١١	٢٦,٠٣٦٠	٦,٦٠٨٤٤		

تشير نتائج تطبيق اختبار "ت": إلي وجود فروق بين تقييم طلبة الإعلام لأساليب التدريس والتعلم المقدمة من كليات وأقسام الإعلام وفقاً للنوع، حيث بلغت قيمة "ت" (٤,١٥٧)، وهي قيمة **دالة إحصائياً** عند مستوى دلالة (٠,٠٠١) .

الفرض الثالث: " توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين تقييم طلاب الإعلام للمتطلبات المهنية لأعضاء هيئة التدريس بكليات وأقسام الإعلام وفقاً لمتغيرات الدراسة (الجامعة- التخصص- النوع)".

١.الفروق تبعاً للجامعة:

جدول (٢٠) دلالة الفروق بين تقييم طلبة الإعلام للمتطلبات المهنية لأعضاء هيئة التدريس وفقاً للجامعة

مصدر التباين	مجموعات المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	الدلالة
بين المجموعات	٥٠١,٢١٧	٣	١٦٧,٠٧٢	٢,٦٧٧	٠,٠٥
داخل المجموعات	١٤٧٢٦,٧٦٧	٢٣٦	٦٢,٤٠٢		
المجموع	١٥٢٢٧,٩٨٣	٢٣٩			

تشير نتائج تطبيق اختبار تحليل التباين الأحادى (ANOVA): إلى وجود فروق بين تقييم طلبة الإعلام للمتطلبات المهنية لأعضاء هيئة التدريس بكليات وأقسام الإعلام وفقاً للجامعة، حيث بلغت قيمة "ف" (٢,٦٧٧)، وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (٠,٠٥)، ولمعرفة مصدر ودلالة الفروق بين المتوسطات الحسابية لمجموعات الطلبة محل الدراسة، تم استخدام الاختبار البعدى بطريقة أقل فرق معنوى .

جدول (٢١) نتائج تحليل L.S.D لمعرفة مصدر الفروق بين تقييم طلاب الإعلام للمتطلبات المهنية لأعضاء هيئة وفقاً للجامعة

الجامعات	القاهرة	الأزهر	سوهاج	الزقازيق
القاهرة	-	-	-	-
الأزهر	٤,٠١*	-		
سوهاج	١,٨٨	٢,١١	-	-
الزقازيق	١,٢٨	٢,٧١	٠,٦٠	-

يتضح من الجدول السابق: اختلاف المتوسطات الحسابية للمجموعات التي تمثل طلبة الإعلام بالجامعات المصرية المختلفة، ولمعرفة مصدر التباين للفروق بين المتوسطات الحسابية لمجموعات الطلاب علي مقياس تقييم طلبة الإعلام للمتطلبات المهنية لأعضاء هيئة التدريس تبعاً للجامعة، تم إجراء اختبار L.S.D لمعرفة مدى دلالة هذه الفروق ولصالح أى من المجموعات المختلفة، وذلك على النحو التالى:

- أكدت نتائج اختبار L.S.D أن هناك اختلافاً بين الطلبة محل الدراسة بجامعة (القاهرة) وجامعة (الأزهر) بفرق بين المتوسطين الحسابيين بلغ ٤,٠١، وهو فرق دال عند مستوى ٠,٠٠١ .

٢. الفروق تبعاً للتخصص:

جدول (٢٢) دلالة الفروق بين تقييم طلبة الإعلام للمتطلبات المهنية لأعضاء هيئة التدريس وفقاً للتخصص

مصدر التباين	مجموعات المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	الدلالة
بين المجموعات	٨,٣٩٧	٢	٤,١٩٨	٠,٠٥٦	غير دالة
داخل المجموعات	١٥٢١٩,٥٨٧	٢٣٧	٦٤,٢١٨		
المجموع	١٥٢٢٧,٩٨٣	٢٣٩			

تشير نتائج تطبيق اختبار تحليل التباين الأحادى (ANOVA): إلي عدم وجود فروق بين تقييم طلبة الإعلام للمتطلبات المهنية لأعضاء هيئة التدريس بكليات وأقسام الإعلام وفقاً للتخصص، حيث بلغت قيمة "ف" (٠,٠٥٦)، وهي قيمة **غير دالة إحصائياً** عند مستوى دلالة (٠,٠٥).

٣.الفروق تبعاً للنوع:

جدول (٢٣) دلالة الفروق بين تقييم طلبة الإعلام للمتطلبات المهنية لأعضاء هيئة التدريس وفقاً للنوع

العينة	العدد	م	ع	قيمة (ت)	مستوى الدلالة
ذكور	١٢٩	٣٥,١٢٤٠	٧,٢٥٦٤٧	٢,٩٤٢	٠,٠١
إناث	١١١	٣٨,١١٧١	٨,٥٠٣٢٠		

تشير نتائج تطبيق اختبار "ت": إلي وجود فروق بين تقييم طلبة الإعلام للمتطلبات المهنية لأعضاء هيئة التدريس بكليات وأقسام الإعلام وفقاً للنوع، حيث بلغت قيمة "ت" (٢,٩٤٢)، وهي قيمة **دالة إحصائياً** عند مستوى دلالة (٠,٠١).

الفرض الرابع: " توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين تقييم طلبة الإعلام لمصادر التعليم والتعلم بكليات وأقسام الإعلام وفقاً لمتغيرات الدراسة (الجامعة- التخصص- النوع) ".

١.الفروق تبعاً للجامعة:

جدول (٢٤) دلالة الفروق بين تقييم طلاب الإعلام لمصادر التعليم والتعلم وفقاً للجامعة

مصدر التباين	مجموعات المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	الدلالة
بين المجموعات	٧٣٣,٢٣٣	٣	٢٤٤,٤١١	٤,٨١٢	٠,٠١
داخل المجموعات	١١٩٨٥,٧٦٧	٢٣٦	٥٠,٧٨٧		
المجموع	١٢٧١٩,٠٠٠	٢٣٩			

تشير نتائج تطبيق اختبار تحليل التباين الأحادى (ANOVA): إلى وجود فروق بين تقييم طلبة الإعلام لمصادر التعليم والتعلم بكليات وأقسام الإعلام وفقاً للجامعة، حيث بلغت قيمة "ف" (٤,٨١٢)، وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوي دلالة (٠,٠١)، ولمعرفة مصدر ودلالة الفروق بين المتوسطات الحسابية لمجموعات الطلبة محل الدراسة، تم استخدام الاختبار البعدى بطريقة أقل فرق معنوى، على النحو التالى:

جدول (٢٥) نتائج تحليل L.S.D لمعرفة مصدر الفروق بين تقييم طلبة الإعلام لمصادر التعليم والتعلم وفقاً للجامعة

الجامعات	القاهرة	الأزهر	سوهاج	الزقازيق
القاهرة	-	-	-	-
الأزهر	*٣,٥٨	-		
سوهاج	*٤,٦١	١,٠٣	-	-
الزقازيق	١,٩٣	١,٦٥	*٢,٦٨	-

يتضح من الجدول السابق: اختلاف المتوسطات الحسابية للمجموعات التي تمثل طلبة الإعلام بالجامعات المصرية المختلفة ولمعرفة مصدر التباين للفروق بين المتوسطات الحسابية لمجموعات الطلبة علي مقياس تقييم طلبة الإعلام لمصادر التعليم والتعلم تبعاً للجامعة، تم إجراء اختبار L.S.D لمعرفة مدى دلالة هذه الفروق ولصالح أى من المجموعات المختلفة، كالتالى:

- أكدت نتائج اختبار L.S.D أن هناك اختلافاً بين الطلبة محل الدراسة بجامعة (القاهرة) وجامعة (الأزهر) بفرق بين المتوسطين الحسابيين بلغ ٣,٥٨، وهو فرق دال عند مستوى ٠,٠٠١ .
- وتبين أن هناك اختلافاً بين الطلبة محل الدراسة بجامعة (القاهرة) وجامعة (سوهاج) بفرق بين المتوسطين الحسابيين بلغ ٤,٦١، وهو فرق دال عند مستوى ٠,٠٠١.
- وتبين أن هناك اختلافاً بين الطلبة محل الدراسة بجامعة (سوهاج) وجامعة (الزقازيق) بفرق بين المتوسطين الحسابيين بلغ ٢,٦٨، وهو فرق دال عند مستوى ٠,٠٥.

٢.الفروق تبعاً للتخصص:

جدول (٢٦) دلالة الفروق بين تقييم طلاب الإعلام لمصادر التعليم والتعلم وفقاً للتخصص

مصدر التباين	مجموعات المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	الدلالة
بين المجموعات	٧٠,٠٠٠	٢	٣٥,٠٠٠	٠,٦٥٦	غير دالة
داخل المجموعات	١٢٦٤٩,٠٠٠	٢٣٧	٥٣,٣٧١		
المجموع	١٢٧١٩,٠٠٠	٢٣٩			

تشير نتائج تطبيق اختبار تحليل التباين الأحادى (ANOVA): إلي عدم وجود فروق بين تقييم طلبة الإعلام لمصادر التعليم والتعلم بكليات وأقسام الإعلام وفقاً للتخصص، حيث بلغت قيمة "ف" (٠,٦٥٦)، وهي قيمة **غير دالة إحصائياً** عند مستوى دلالة (٠,٠٥).

٣.الفروق تبعاً للنوع:

جدول (٢٧) دلالة الفروق بين تقييم طلبة الإعلام لمصادر التعليم والتعلم وفقاً للنوع

العينة	العدد	م	ع	قيمة (ت)	مستوى الدلالة
ذكور	١٢٩	٢٦,٩٦١٢	٧,١٢٢١٥	١,٨١٤	غير دالة
إناث	١١١	٢٨,٦٦٦٧	٧,٤١٧٨٣		

تشير نتائج تطبيق اختبار "ت": إلي عدم وجود فروق بين تقييم طلبة الإعلام لمصادر التعليم والتعلم بكليات وأقسام الإعلام وفقاً للنوع، حيث بلغت قيمة "ت" (١,٨١٤)، وهي قيمة **غير دالة إحصائياً** عند مستوى دلالة (٠,٠٥).

الفرض الخامس: " توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين اتجاهات طلاب الإعلام لأساليب التقييم المتبعة بكليات وأقسام الإعلام وفقاً لمتغيرات الدراسة (الجامعة- التخصص- النوع) ".

١. الفروق تبعاً للجامعة:

جدول (٢٨) دلالة الفروق بين اتجاهات طلاب الإعلام لأساليب التقييم المتبعة وفقاً للجامعة

مصدر التباين	مجموعات المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	الدلالة
بين المجموعات	٣٤١,٢١٣	٣	١١٣,٧٣٨	٣,٨٤٣	٠,٠١
داخل المجموعات	٦٩٨٣,٨٥٠	٢٣٦	٢٩,٥٩٣		
المجموع	٧٣٢٥,٠٦٣	٢٣٩			

تشير نتائج تطبيق اختبار تحليل التباين الأحادى (ANOVA): إلى وجود فروق بين اتجاهات طلبة الإعلام لأساليب التقييم المتبعة بكليات وأقسام الإعلام وفقاً للجامعة، حيث بلغت قيمة "ف" (٣,٨٤٣)، وهي قيمة **دالة إحصائياً** عند مستوى دلالة (٠,٠١)، ولمعرفة مصدر ودلالة الفروق بين المتوسطات الحسابية لمجموعات الطلبة محل الدراسة، تم استخدام الاختبار البعدى بطريقة أقل فرق معنوى كالتالى:

جدول (٢٩) نتائج تحليل L.S.D لمعرفة مصدر الفروق بين اتجاهات طلبة الإعلام لأساليب التقييم المتبعة وفقاً للجامعة

الجامعات	القاهرة	الأزهر	سوهاج	الزقازيق
القاهرة	-	-	-	-
الأزهر	٢,٥٣*	-		
سوهاج	٢,٧٥*	٠,٢١	-	-
الزقازيق	٠,٦٠	١,٩٣	٢,١٥*	-

يتضح من الجدول السابق: اختلاف المتوسطات الحسابية للمجموعات التي تمثل طلبة الإعلام بالجامعات المصرية المختلفة ولمعرفة مصدر التباين للفروق بين المتوسطات الحسابية لمجموعات الطلبة علي مقياس أساليب التقييم المتبعة بكليات وأقسام الإعلام تبعاً للجامعة، تم إجراء اختبار L.S.D لمعرفة مدى دلالة هذه الفروق ولصالح أى من المجموعات المختلفة، على النحو التالى:

- أكدت نتائج اختبار L.S.D أن هناك اختلافاً بين الطلبة محل الدراسة بجامعة (القاهرة) وجامعة (الأزهر) بفرق بين المتوسطين الحسابيين بلغ ٢,٥٣، وهو فرق دال عند مستوى ٠,٠٥ .
- وتبين أن هناك اختلافا بين الطلاب محل الدراسة بجامعة (القاهرة) والطلاب بجامعة (سوهاج) بفرق بين المتوسطين الحسابيين بلغ ٢,٧٥، وهو فرق دال عند مستوى ٠,٠١.
- وتبين أن هناك اختلافاً بين الطلبة محل الدراسة بجامعة (سوهاج) وجامعة (الزقازيق) بفرق بين المتوسطين الحسابيين بلغ ٢,١٥، وهو فرق دال عند مستوى ٠,٠٥.

٢.الفروق تبعاً للتخصص:

جدول (٣٠) دلالة الفروق بين اتجاهات طلاب الإعلام لأساليب التقييم المتبعة وفقاً للتخصص

مصدر التباين	مجموعات المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	الدلالة
بين المجموعات	٣٢,٢٣٨	٢	١٦,١١٩	٠,٥٤٢	غير دالة
داخل المجموعات	٧٢٩٢,٨٢٥	٢٣٧	٣٠,٧٧١		
المجموع	٧٣٢٥,٠٦٣	٢٣٩			

تشير نتائج تطبيق اختبار تحليل التباين الأحادى (ANOVA): إلي عدم وجود فروق بين اتجاهات طلبة الإعلام لأساليب التقييم المتبعة بكليات وأقسام الإعلام وفقاً للتخصص، حيث بلغت قيمة "ف" (٠,٥٤٢)، وهي قيمة **غير دالة إحصائياً** عند مستوى دلالة (٠,٠٥).

٣. الفروق تبعاً للنوع:

جدول (٣١) دلالة الفروق بين اتجاهات طلاب الإعلام لأساليب التقييم المتبعة وفقاً للنوع

العينة	العدد	م	ع	قيمة (ت)	مستوى الدلالة
ذكور	١٢٩	١٧,٨٧٦٠	٥,٦٣٦١١	٢,٠٨٦	٠,٠٥
إناث	١١١	١٩,٣٦٠٤	٥,٣٣٢٢٢		

تشير نتائج تطبيق اختبار "ت": إلي وجود فروق بين اتجاهات طلبة الإعلام لأساليب التقييم المتبعة بكليات وأقسام الإعلام وفقاً للنوع، حيث بلغت قيمة "ت" (٢,٠٨٦)، وهي قيمة **دالة إحصائياً** عند مستوى دلالة (٠,٠٥).

الفرض السادس: "توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين اتجاهات طلاب الإعلام لتلبية البرامج المقدمة من كليات وأقسام الإعلام لاحتياجات سوق العمل وفقاً لمتغيرات الدراسة (الجامعة- التخصص- النوع)".

١. الفروق تبعاً للجامعة:

جدول (٣٢) دلالة الفروق بين اتجاهات طلاب الإعلام لتلبية البرامج المقدمة لاحتياجات سوق العمل وفقاً للجامعة

مصدر التباين	مجموعات المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	الدلالة
بين المجموعات	٥٣٣,٥٥٠	٣	١٧٧,٨٥٠	٤,١٥٢	٠,٠١
داخل المجموعات	١٠١٠٨,٤٣٣	٢٣٦	٤٢,٨٣٢		
المجموع	١٠٦٤١,٩٨٣	٢٣٩			

تشير نتائج تطبيق اختبار تحليل التباين الأحادى (ANOVA): إلى وجود فروق بين اتجاهات طلبة الإعلام لتلبية البرامج المقدمة من كليات وأقسام الإعلام وفقاً للجامعة، حيث بلغت قيمة "ف" (٤,١٥٢)، وهي قيمة **دالة إحصائياً** عند مستوى دلالة (٠,٠٠١)، ولمعرفة مصدر ودلالة الفروق بين المتوسطات الحسابية لمجموعات الطلاب محل الدراسة، تم استخدام الاختبار البعدى بطريقة أقل فرق معنوى كالتالى:

جدول (٣٣) نتائج تحليل L.S.D لمعرفة مصدر الفروق بين اتجاهات طلبة الإعلام لمدى تلبية البرامج المقدمة لاحتياجات سوق العمل وفقاً للجامعة

الجامعات	القاهرة	الأزهر	سوهاج	الزقازيق
القاهرة	-	-	-	-
الأزهر	٤,٠٨*	-		
سوهاج	٢,٦٣*	١,٤٥	-	-
الزقازيق	١,٥٨	٢,٥٠*	١,٠٥	-

يتضح من الجدول السابق: اختلاف المتوسطات الحسابية للمجموعات التي تمثل طلبة الإعلام بالجامعات المصرية المختلفة، ولمعرفة مصدر التباين للفروق بين المتوسطات الحسابية لمجموعات الطلبة علي مقياس اتجاهاتهم نحو تلبية البرامج المقدمة من كليات وأقسام الإعلام تبعاً للجامعة، تم إجراء اختبار L.S.D لمعرفة مدى دلالة هذه الفروق ولصالح أى من المجموعات المختلفة.

- أكدت نتائج اختبار L.S.D أن هناك اختلافاً بين الطلبة محل الدراسة بجامعة (القاهرة) وجامعة (الأزهر) بفرق بين المتوسطين الحسابيين بلغ ٤,٠٨، وهو فرق دال عند مستوى ٠,٠٠١ .
- وتبين أن هناك اختلافاً بين الطلاب محل الدراسة بجامعة (القاهرة) وجامعة (سوهاج) بفرق بين المتوسطين الحسابيين بلغ ٢,٦٣، وهو فرق دال عند مستوى ٠,٠٥.
- وتبين أن هناك اختلافاً بين الطلبة محل الدراسة بجامعة (الأزهر) وجامعة (الزقازيق) بفرق بين المتوسطين الحسابيين بلغ ٢,٥٠، وهو فرق دال عند مستوى ٠,٠٥.

٢.الفروق تبعاً للتخصص:

جدول (٣٤) دلالة الفروق بين اتجاهات طلبة الإعلام لتلبية البرامج المقدمة لاحتياجات سوق العمل وفقاً للتخصص

مصدر التباين	مجموعات المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	الدلالة
بين المجموعات	١٨٩,٠٨١	٢	٩٤,٥٤١	٢,١٤٤	٠,٠٥
داخل المجموعات	١٠٤٥٢,٩٠٢	٢٣٧	٤٤,١٠٥		
المجموع	١٠٦٤١,٩٨٣	٢٣٩			

تشير نتائج تطبيق اختبار تحليل التباين الأحادى (ANOVA): إلي وجود فروق بين اتجاهات طلبة الإعلام لتلبية البرامج المقدمة من كليات وأقسام الإعلام وفقاً للتخصص، حيث بلغت قيمة "ف" (٢,١٤٤)، وهي قيمة **دالة إحصائياً** عند مستوى دلالة (٠,٠٥)، ولمعرفة مصدر ودلالة الفروق بين المتوسطات الحسابية لمجموعات الطلاب محل الدراسة، تم استخدام الاختبار البعدى بطريقة أقل فرق معنوى كالتالى:

جدول (٣٥) تحليل L.S.D لمعرفة مصدر الفروق بين تقييم طلبة الإعلام للمناهج الدراسية لاحتياجات سوق العمل وفقاً للتخصص

التخصص	الصحافة	الإذاعة والتليفزيون	العلاقات العامة
الصحافة	-	-	-
الإذاعة والتليفزيون	١,٨٠	-	
العلاقات العامة	٠,٤٢	*٢,٢٢	-

يتضح من الجدول السابق: أكدت نتائج اختبار L.S.D أن هناك اختلافاً بين الطلبة محل الدراسة ذوى تخصص (الإذاعة والتليفزيون) والطلاب ذوى تخصص (العلاقات العامة) بفرق بين المتوسطين الحسابيين بلغ ٢,٢٢، وهو فرق دال عند مستوى ٠,٠٥.

٣.الفروق تبعاً للنوع:

جدول (٣٦) دلالة الفروق بين اتجاهات طلبة الإعلام لمدى تلبية البرامج المقدمة لاحتياجات سوق العمل وفقاً للنوع

العينة	العدد	م	ع	قيمة (ت)	مستوى الدلالة
ذكور	١٢٩	١٤,٦٦٦٧	٦,٢٥٤١٧	٢,٧٧٠	٠,٠١
إناث	١١١	١٧,٠٢٧٠	٦,٩٤٣٢٢		

تشير نتائج تطبيق اختبار "ت": إلي وجود فروق بين اتجاهات طلبة الإعلام لتلبية البرامج المقدمة من كليات وأقسام الإعلام وفقاً للنوع، حيث بلغت قيمة "ت" (٢,٧٧٠)، وهي قيمة **دالة إحصائياً** عند مستوى دلالة (٠,٠١).

(جـ) <u>مناقشة النتائج العامة للدراسة:</u>

حاولت الدراسة التعرف على مدى فاعلية استخدام إدارة الجودة الشاملة فى تحسين مستوى جودة الخدمة التعليمية بكليات وأقسام الإعلام بالجامعات المصرية الحكومية من أجل الوصول إلى مخرجات تعليمية تلبى رضا المستفيدين من الخدمة، وتكون قادرة على تلبية احتياجات ومتطلبات سوق العمل الإعلامى، من خلال دراسة ميدانية على عينة عمدية قوامها (٢٤٠) مفردة من طلبة كليات وأقسام الإعلام بجامعات القاهرة، عين شمس، الأزهر، سوهاج، الزقازيق، فى إطار نموذج جوده الخدمة، وقد انتهت الدراسة إلى عدد من النتائج أبرزها كالتالى:

١- ضعف المناهج الدراسية بكليات وأقسام الإعلام بالجامعات المصرية الحكومية، وغياب التوازن بين المقررات ذات الطابع النظرى مقارنة بالمقررات العملية، بجانب عدم استحداث تخصصات ومقررات إعلامية جديدة تواكب التقدم العلمى الجديد، وتتعامل مع التقنيات المتطورة، وتستجيب لرغبات الدارسين ومتطلبات المجتمع، وتفتح أفاقاً جديدة لبرامج تعليمية متطورة فى كافة التخصصات والفروع الإعلامية، وتأتى هذه النتائج متفقة مع ماتوصل إليه Sriramesh,Vercic (2001:103-112)، من أهمية مواجهة نقص المعرفة لدى طلاب الإعلام من خلال تقديم مناهج دراسية حديثة متطورة تساعد الطلاب على الممارسة الفعلية للمهنة، وما طالبت به دراسة Wail. A. (2005:355-361)، من ضرورة وضع استراتيجية لتطوير العملية التعليمية فى برامج الإعلام من خلال تحديث المقررات الدراسية، وتوظيف التكنولوجيا الحديثة فى عملية التدريس، وماتوصل إليه، كاهى مبروك (٢٠١٠: ١٦٠-١٧٠)، من وجود فجوة بين مخرجات التعليم العالى فى الجزائر ومتطلبات سوق العمل نتيجة عدم تجديد وتطوير المناهج الدراسية، والاعتماد على الجانب النظرى أكثر من الجانب التطبيقى.

٢- عدم مراعاة كليات وأقسام الإعلام بالجامعات المصرية الحكومية تطبيق معايير الجودة الشاملة فى أساليب التدريس والتعليم المستخدمة مما نتج عنه عدم رضا الطلبة عنها خاصة لاستمرار الغالبية من أقسام الصحافة فى التدريس بالطرق التقليدية، وتأتى هذه النتائج متفقة مع ماطالبت به دراسة أمين سعيد عبد الغنى(٢٠٠٨)، ومروة عجيزة (٢٠١١)، من أن استخدام التقنيات الإليكترونية فى التعليم الإعلامى يساعد على استيعاب الطلبة للمقررات الدراسية، ويزيد من كفاءة الأداء، ومواكبة احتياجات سوق العمل فى عصر المعلومات، فيما تأتى هذه النتائج متباينة تماماً مع دراسة Engleberg, etal (2008:241-265)، من أن مؤشرات جودة الخدمة التعليمية لدى طلاب الإعلام بالجامعات الأمريكية تمثلت فى توافر التقنيات الإليكترونية فى 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.

٣- أظهرت نتائج الدراسة عدام توافر المتطلبات المهنية اللازمة لغالبية أعضاء هيئة التدريس بكليات وأقسام الإعلام بالجامعات الحكومية، وعدم تجاوب الكثير منهم مع معطيات الجودة الشاملة، مما نتج عنه انخفاض مستوى الأداء والتأثير السلبى على برامج التأهيل والتدريب، فيما تأتى هذه النتائج متباينة مع ماتوصل إليه Hugenberg، وآخرون(2006:415-437)، من ارتفاع مستويات الرضا لدى طلبة الإعلام والصحافة فى الجامعات الأمريكية تجاه أداء أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم نظراً للمرونة فى النقاش والحوار، والابتكار المستمر فى أساليب التدريس، وماتوصلت إليه دراسة، مجاهدى الطاهر، ضياف زين الدين (٢٠١٤: ٢١٢-٢١٣)، من أن احترام شخصية الطالب، والتشجيع على العمل الاجتماعى، ومساعدة الطلبة على اتخاذ القرارات، واستخدام أساليب التقويم المستمرة، من أهم خصائص الأستاذ الجامعى الناجح فى ظل جودة التعليم.

٤- كشفت نتائج الدراسة عن نقص الإمكانيات التدريبية المتاحة لكليات وأقسام الإعلام بالجامعات المصرية الحكومية، سواء فيما يتعلق بالجوانب البشرية أوالفنية أوالتكنولوجية، بما لايتلاءم مع متطلبات الجودة الشاملة، وقد ظهر ذلك من خلال عدة إشكاليات تتمثل فى: نقص الأجهزة المتوافرة فى معامل التدريب، حيث تعانى تلك الكليات والأقسام كما يراها عينة الدراسة، من عدم اهتمام أقسام الإعلام بتوفير التجهيزات اللازمة للعملية التدريبية ومحدودية وحدات التدريب الإذاعى والتليفزيونى، وندرة المطابع، ومعامل الصحافة والعلاقات العامة والإعلان، بجانب ضعف المستوى المهنى والفنى للمشرفين على عمليات التدريب العملى، وتضاؤل فرص التدريب العملى بالمؤسسات الإعلامية المختلفة نتيجة عدم توافر آلية للتعاون والتنسيق بين هذه الأقسام والمؤسسات الإعلامية.

وتأتى هذه النتائج تكراراً لمشاكل ومعوقات سبق أن تناولتها دراسات علمية إلا أنه لم يتم التغلب عليها من قبل المؤسسات الأكاديمية رغم التطور المتسارع فى إنشاء أقسام وكليات جديدة، ومنها دراسة، نجوى كامل، أميرة العباسى (١٩٩٧: ١٧-٣٤)، والتى أشارت إلى ضعف العلاقة بين أقسام الصحافة المصرية والمؤسسات الصحفية رغم أهميتها فى إثراء العملية التدريبية للطلبة، ودراسة كريمان فريد، سلوى العوادلى (١٩٩٨: ٢٧-٧٩)، من ضعف التدريب العملى فى برامج العلاقات العامة نتيجة قلة الوقت المخصص للتدريب، ونقص المعدات والأجهزة اللازمة للتدريب، ودراسة أشرف جلال(٢٠٠٥: ٣٥٥-٣٩٣)، والتى أشارت إلى أن

التدريب الإذاعى والتليفزيونى فى مصر يفتقر إلى الأدوات التكنولوجية الحديثة، والجانب العملى، والمدربين الأكفاء المتخصصين .

بينما تأتى هذه النتائج متباينة مع دراسات أخرى، منها، دراسة Gruning, Gruning 2002: 34-42)، والتى طالبت بضرورة التركيز على مهارات إضافية فى مناهج التعليم والتدريب الإعلامى، تنمية معارف الطلبة ومهاراتهم وتطوير الوعى الأخلاقى لممارسة المهنة، والقدرة على التعامل مع بيئات عمل متطورة ومتغيرة باستمرار، مع الاستعانة بالممارسين فى العملية التعليمية، ودراسة Shaw,White (2004: 493-502)، والتى أشارت إلى التكامل بين برامج التعليم والتدريب الإعلامى فى مجالى الصحافة والعلاقات العامة بالجامعات الأمريكية.

٥- أظهرت نتائج الدراسة وجود فجوة بين مخرجات التعليم الإعلامى فى كليات وأقسام الإعلام بالجامعات المصرية، ومتطلبات سوق العمل الإعلامى بسبب عدم مراعاة تطبيق معايير الجودة الشاملة فى العملية التعليمية، مما أثر على مستوى الطلبة وافتقارهم للمهارات الأساسية للممارسة المهنية، كما ترك لديهم انطباعات سلبية حول ممارسة المهنة بعد التخرج، وتأتى هذه النتائج متفقة مع دراسات أخرى، ومنها، دراسة شعبان شمس (٢٠٠١)، ودراسة محمد عبد البديع (٢٠٠٢)، والتى أشارت إلى ضرورة مراجعة المقررات الدراسية لتواكب سوق العمل ولتعطى خريجيها تميزاً فى السوق الإعلامى، بجانب توفير مستلزمات التطبيق العملى وتدريب الطلبة عليها لتلبية احتياجات سوق العمل، ودراسة سحرفاروق الصادق(٢٠١٢)، والتى طالبت بإجراء بعض التعديلات فى برامج الصحافة دورياً مع الاستعانة بآراء الممارسين والدارسين للاستفادة منها فى تلبية احتياجات الواقع المهنى، وما انتهت إليه دراسة عبد الباسط الحطامى(٢٠١٢)، من ضرورة تبنى كليات وأقسام الإعلام اليمنية علاقات خاصة مع المؤسسات الإعلامية للتعرف على احتياجاتها، حتى يتم تأهيل الطلبة وفقاً لها، وفتح باب التعاون والتنسيق معها حتى يتم التعرف على الكوادر الطلابية عن قرب، ودراسة Mahammed El-Nawawy(2007: 69-90)، والتى توصلت إلى وجود فجوة بين برامج تعليم الصحافة فى الجامعات المصرية والأردنية وواقع الممارسة المهنية، نتيجة غياب المعايير الأكاديمية فى التعليم الإعلامى، ودراسة David Skinner، وآخرون (2001: 341-360)، والتى أشارت إلى وجود فجوة بين التأهيل الأكاديمى فى كليات ومعاهد الصحافة وواقع الممارسة المهنية، حيث ينصب تركيز المناهج

الدراسية على الجوانب النظرية دون اكساب الطلبة الجوانب التطبيقية ومهارات العمل الميدانى وهى المهارات التى تتطلبها السوق الصحفية.

بينما تأتى هذه النتائج متباينة مع دراسة Stephanie Daniels(-2 2012: 47)، والتى أشارت إلى تأثير توظيف جودة الخدمة التعليمية على رضا الطلبة فى كليات وأقسام الإعلام الأمريكية فى عصر التطور التقنى، ودراسة Heather Stewart,etal(67-55 :2012)، والتى اشارت إلى افتقار طلبة الصحافة فى الكليات والمعاهد الاسترالية إلى المعايير المهنية فى التعلم، والبعد عن متطلبات العمل المهنى مما أفقدهم مهارات ممارسة صحافة الجودة، ودراسة Nidishenumikar tere (133-127 :2012)، والتى توصل من خلالها إلى تطبيق معايير الجودة فى تعليم الإعلام بالجامعات والمعاهد الهندية، وأن استخدام الوسائط المتعددة، والوسائل المرئية، واستحداث أقسام للإعلام الجديد، كانت من أهم التطورات التى طرأت على التعليم الإعلامى فى ظل الثورة التكنولوجية، ومعايير الجودة الشاملة.

٦- أثبتت نتائج فروض الدراسة وجود دلالات إحصائية بين تقييم الطلاب للمناهج الدراسية المقدمة من كليات وأقسام الإعلام عينة الدراسة وفقاً لمتغيرى اسم الجامعة، لصالح كلية الإعلام جامعة القاهرة، والنوع، لصالح الإناث، فيما لا توجدعلاقة وفقاً لمتغير التخصص الدراسى(صحافة-إذاعة-علاقات).

٧- أثبتت نتائج فروض الدراسة وجود دلالات إحصائية بين تقييم الطلاب لأساليب التدريس والتعليم من كليات وأقسام الإعلام عينة الدراسة وفقاً لمتغيرى اسم الجامعة، لصالح كلية الإعلام جامعة القاهرة، والنوع، لصالح الإناث، فيما لا توجدعلاقة وفقاً لمتغير التخصص الدراسى(صحافة-إذاعة-علاقات).

٨- أثبتت نتائج فروض الدراسة وجود دلالات إحصائية بين تقييم الطلاب للمتطلبات المهنية لأعضاء هيئة التدريس من كليات وأقسام الإعلام عينة الدراسة وفقاً لمتغيرالجامعة، لصالح كلية الإعلام جامعة القاهرة، والنوع، لصالح الإناث، فيما لا توجدعلاقة وفقاً لمتغير التخصص الدراسى(صحافة-إذاعة-علاقات).

٩- أثبتت فروض الدراسة وجود دلالات إحصائية بين تقييم الطلاب لمصادرالتعليم والتعلم بكليات وأقسام الإعلام عينة الدراسة وفقاً لمتغير اسم الجامعة، لصالح كلية الإعلام جامعة القاهرة، فيما لا توجدعلاقة وفقاً لمتغيرى النوع، والتخصص الدراسى(صحافة-إذاعة-علاقات).

١٠- أثبتت فروض الدراسة وجود دلالات إحصائية بين اتجاهات الطلاب لتلبية البرامج المقدمة من كليات وأقسام الإعلام عينة الدراسة واحتياجات سوق العمل وفقاً لمتغيرات اسم الجامعة، لصالح كلية الإعلام جامعة القاهرة، والجنس، لصالح الإناث، والتخصص الدراسى(إذاعة-علاقات).

ويمكن تفسير الفروق التى جاءت لصالح كلية الإعلام جامعة القاهرة فى أبعاد جودة الخدمة التعليمية المتعلقة بالمناهج الدراسية، وأساليب التدريس والتعليم، والمتطلبات المهنية لأعضاء هيئة التدريس، ومصادر التعليم والتعلم، ومدى تلبية البرامج لاحتياجات سوق العمل، نظراً لمجموعة من العوامل تتمثل فى: سعى الكلية الدائم لتطوير وتحديث لوائحها وتقديم برامج متميزة تتواكب مع حجم التطور فى صناعة الإعلام مقارنة بالجامعات الأخرى عينة الدراسة، وتوافر الكفاءات المهنية من أعضاء هيئة التدريس كماً ونوعاً فى تخصصات الإعلام المختلفة، والسعى لعقد بروتوكولات للتعاون مع مؤسسات أكاديمية دولية بما يساعد على التأهيل المستمر للعناصر البشرية بها، واستخدام الوسائل التفاعلية فى عملية التعليم والتعلم بكفاءة تزيد عن نظيراتها من الجامعات المصرية عينة الدراسة، بجانب كونها أكثر احتكاكاً بالمؤسسات الإعلامية والصحفية باعتبارها الكلية الأم للدراسات الإعلامية فى مصر والدول العربية، كما أنها أكثر دعماً للجوانب التدريبية للطلبة من خلال صحيفة صوت الجامعة، واستديوهات الكلية.

هوامش الدراسة

1- J. Jamal.Al-Menayes (1995) A omparative look at ommunication education in the united states, Europe,and Arab world, in: **Arab Journal for the humanities**, the academic publicationouncil,Kuwait University, issue no. 50, pp:340-365.

٢- نجوى كامل، أميرة العباسى(١٩٩٧) التعليم والتدريب الصحفى بالجامعات المصرية، دراسة ميدانية تقويمية، **فى: المؤتمر العلمى السنوى الثالث لكلية الإعلام : الإعلام بين المحلية والعالمية**،الجزء الثانى، ص ص : ١٧-٣٤.

٣- أنور الرواس (٢٠٠٢) خريجو قسم الإعلام بجامعة السلطان قابوس العاملون فى الإعلام الرسمى، دراسة تقويمية، مجلة البصائر، مجلد٦، جامعة البترا، ص ص : ١٦٣- ٢٢٩.

٤- محمد سعد إبراهيم(٢٠٠٣) إشكاليات التاهيل والتدريب فى أقسام الإعلام بالجامعات الإقليمية، **مجلة كلية الآداب والعلوم الإنسانية**، العدد٥٠، جامعة المنيا، كلية الآداب، ص ص :١٦٩-٢٩٥.

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

٦- عبد الله بن خميس الكندى، عبد المنعم بن منصور الحسنى(٢٠٠٨) الاتجاهات العالمية المعاصرة فى التأهيل الإعلامى الأكاديمى فى العالم العربى وبريطانيا والولايات المتحدة الأمريكية، **المجلة المصرية لبحوث الرأى العام**، مجلد ٩، عدد٢، ص ص: ٢٤٣-٢٨٠.

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

٨- سحر فاروق الصادق(٢٠١٢) مدخلات تأهيل الصحفى المتخصص وتدريبه فى النظم الإعلامية الأكاديمية والصحفية، دراسة ميدانية، **فى: المؤتمر العلمى الدولى الثامن عشر، الإعلام وبناء الدولة الحديثة**، جامعة القاهرة، كلية الإعلام، ص ص: ٩٢٩- ١٠٠٧. **٩-** سمير محمد حسين(٢٠٠٨) استخدام مدخل ضمان جودة التعليم والاعتماد الأكاديمى لمواجهة التحديات التى تواجه التعليم الإعلامى الحكومى فى الجامعات الخليجية والعربية، **المجلة العربية للإعلام والاتصال**،العدد الثالث،، ص ص : ١٢-٤١.

١٠- أحمد أبوالسعيد(٢٠٠٩) واقع تعليم الإعلام فى الجامعات الفلسطينية فى ضوء تطبيق مبادئ الجودة الشاملة بالتطبيق على أقسام الإعلام فى جامعات قطاع غزة، **المجلة العربية لضمان جودة** التعليم العالى، المجلد الثانى، العدد٣، ص ص : ٣٧-٨٣.

١١- مناور بيان الراجحى (٢٠١١) بحوث إشكاليات التأهيل والتدريب فى أقسام الإعلام وكلياته بالجامعات العربية، دراسة تقويمية، **مجلة الزرقاء للبحوث والدراسات الإنسانية**، المجلد

الحادى عشر، العدد الثانى، ص ص: ١٨-٣٦.

١٢- عبد الباسط محمد عبد الوهاب الحطامى (٢٠١٢) اتجاهات طلبة الإعلام بالجامعات اليمنية نحو جودة أداء الأستاذ الجامعى ومناهج التدريس، دراسة ميدانية، **المجلة المصرية لبحوث الرأى العام**، المجلد الحادى عشر، العدد الثانى، أبريل- يوليو، ص ص : ٣٢١-٤١٣.

١٣- باكيناز عزت بركة (٢٠١٣) رضا المستفيدين كمدخل لإدارة الجودة الشاملة بالجامعات بالتطبيق على جامعة مصر للعلوم والتكنواوجيا، **المجلة العربية لضمان جودة التعليم العالى**، المجلد السادس، العدد١٢، ص ص :٥٥-٧٧.

١٤- كاهى مبروك (٢٠١٠) مخرجات التعليم العالى فى الجزائر وتحديات سوق العمل، دراسة ميدانية لخريجى جامعة قاصدى مرباح ورقلة، **رسالة ماجستير، غير منشورة**، جامعة الجزائر(٣)، كلية العلوم السياسية والإعلام، ص ص:١٥٩-١٣٣.

١٥- أحمد عبد الله الرشدى(٢٠٠٨) استخدام إدارة الجودة الشاملة فى تحسين مستوى جودة الخدمة التعليمية فى الجامعات اليمنية، **رسالة دكتوراه، غير منشورة**، جامعة الجزائر، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التيسير، ص ص :٢٠١٠-٢٥٢.

16- Blom, Lucinda D. (1012) Searching for the Core of Journalism Education Program Directors Disagree on Curriculum Priorities, **Journalism & Mass Communication Educator**; vol, 67, No, 1: pp. 70-86.

17- David Nolan (2008) Journalism, education and the formation of 'public subjects, **Journalism,** vol. 9, 6: pp. 733-749.

18- John V. Pavlik (2013) A Vision for Transformative Leadership: Rethinking Journalism and Mass Communication Education for the Twenty-First Century, **Journalism** & **Mass Communication Educator**; vol. 68, no. 3: pp. 211-221.

19- Laura Castaned (2011 Disruption and Innovation: Online Learning and Degrees at Accredited Journalism Schools and Programs, **Journalism & Mass Communication Educator,** vol. 66, no 4pp: 361-373**.**

20- Michelle Ferrier (2012) Media Entrepreneurship: Curriculum Development and Faculty Perceptions of What Students Should Know, A paper prepared for presentation at the national convention of the **Association for Education in Journalism and Mass Communication**, Chicago, August 11, pp: 1-25.

٢١- حازم البنا (٢٠١٠) التدريب العملى لطلاب قسم الإعلام التربوى بكلية التربية النوعية بالمنصورة، الواقع والرؤية المستقبلية، دراسة تقويمية، فى : المؤتمر السنوى العربى الخامس

الدولى الثانى، **الاتجاهات الحديثة فى تطوير الأداء المؤسسى والأكاديمى فى مؤسسات التعليم العالى النوعى فى مصر والعالم العربى**، جامعة المنصورة، كليةالتربية النوعية، ١٤٠١٥ أبريل، ص ص: ٨٩٢-٩٨٥.

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

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

24- Karen Sanders, Mark Hanna, and Maria Rosa (2008) Becoming Journalists: A Comparison of the Professional Attitudes and Values of British and Spanish Journalism Students, **European Journal of Communication,** vol. 23, no, 2, pp: 133-152.

٢٥- شيماء السيد سالم (٢٠٠٧) تقييم طلاب أقسام العلاقات العامة للدراسة التخصصية وانعكاسه على اتجاهاتهم نحومستقبل ممارسة المهنة بعد التخرج، دراسة ميدانية على عينة من طلاب أقسام العلاقات العامة فى بعض الجامعات الحكومية، **مجلة البحوث الإعلامية**، جامعة الأزهر، العددالثامن والعشرين، ص ص: ١١-٧٦.

٢٦- أمين سعيد عبد الغنى (٢٠٠٧) استخدام التعليم الغليكترونى فى التعليم الإعلامى فى الوطن العربى، **المجلة العربية للإعلام والاتصال**، العدد الثانى، ص ص: ٢٣١-٢٧٨.

٢٧- سهام نصار(٢٠٠٦) تعليم الإعلام فى مجتمع المعرفة، دراسة ميدانية على أساتذة الإعلام فى الجامعات المصرية، **فى مؤتمر: استرايجيات الاتصال فى مجتمع المعرفة**، الجامعة الامريكية بالقاهرة، ص ص: ١-١٦.

٢٨- أحمد حسين محمد حسن (٢٠٠٦) الرضا التعليمى لدى طلاب الإعلام التربوى(الصحافة- المسرح) بكليات التربية النوعية وعلاقته ببعض المتغيرات الديموجرافية، فى المؤتمر العلمى الأول : **التعليم النوعى ودوره فى التنمية البشرية فى عصر العولمة**، جامعة المنصورة، كلية التربية النوعية ١٢-١٣أبريل، ص ص : ٨٢- ١٣٤.

٢٩- وفاء عبد الخالق ثروت (٢٠٠٥) التدريب الإذاعى والتليفزيونى لطلاب أقسام الإعلام، دراسة حالة تقويمية لقسم الإعلام جامعة المنيا، **المجلة المصرية لبحوث الرأى العام**، المجلد السادس، العدد الثانى، يونيه- ديسمبر، ص ص : ٢٣٧-٣١٢.

٣٠- أشرف جلال حسن (٢٠٠٥) واقع ومستقبل التعليم والتدريب الإعلامى فى الوطن العربى، دراسة حالة على التجربة المصرية، **المجلة المصرية لبحوث الرأى العام**، المجلد السادس، العدد الثانى، يونيه- ديسمبر، ص ص : ٣٥٥-٣٩٣.

٣١- ابتسام أبو الفتوح الجندى (٢٠٠٤) قسم الإعلام بجامعة قطر والاتجاهات الحديثة للتعليم الإعلامى، دراسة استطلاعية، **المجلة المصرية لبحوث الإعلام**، العدد الثانى والعشرون، يناير-

يونيه، ص ص :١٢٥-١٦١.

٣٢- محمد سعد إبراهيم (٢٠٠٣) إشكاليات التاهيل والتدريب فى أقسام الإعلام بالجامعات الإقليمية، **مجلة كلية الآداب والعلوم الإنسانية**، العدد٥٠، جامعة المنيا، كلية الآداب، ص ص : ١٦٩-٢٩٥.

٣٣- رزق سعد عبد المعطى (٢٠٠٢) اتجاهات الطلاب نحوالبرامج التدريبية فى تخصص العلاقات العامة والإعلان بالجامعات المصرية، دراسة ميدانية مقارنة بين الجامعات الحكومية والخاصة، **مجلة البحوث الإعلامية**، العدد التاسع عشر، جامعة الأزهر، ص ص : ٢٥٠-٣١٧.

٣٤- مساعد بن عبد الله المحيا (٢٠٠٢) اتجاهات الطلاب نحو البرامج التدريبية فى أقسام الإعلام فى المملكة العربية وأفاقها المستقبلية، دراسة ميدانية على عينة من طلاب قسمى الإعلام فى جامعتى الإمام محمد بن سعود الإسلامية والملك سعود، **مجلة البحوث الإعلامية**، العدد ١٧، جامعة الأزهر، ص ص:٢٤٩-٣١٦.

٣٥- سليمان زكريا سليمان عبد الله (٢٠١٤) مستوى أداء الجامعات السودانية فى ضوء معايير الجودة، دراسة استطلاعية لوجهة نظر طلاب وطالبات جامعتى بخت الرضا وكردوفان السودانية، **المجلة العربية لضمان جودة التعليم العالى**، المجلد السابع، العدد١٦، ص ص :٥١-٨٤.

٣٦- عبد اللطيف مصلح محمد (٢٠١٤) مدى تطبيق إدارة الجودة الشاملة فى مؤسسات التعليم العالى اليمنى، **المجلة العربية لضمان جودة التعليم العالى**، المجلد السابع، العدد١٦، ص ص :٣-٤٩.

٣٧- ألطاف رمضان إبراهيم (٢٠١٤) مخرجات التعلم للبرامج الأكاديمية فى جامعة عدن : واقعها ومأمولها من وجهة نظر عمداء الكليات ورؤساء الأقسام العلمية وأعضاء هيئة التدريس والطلبة المتوقع تخرجهم، **المجلة العربية لضمان جودة التعليم العالى**، المجلد السابع، العدد١٥، ص ص :١٢٥-١٥٩.

٣٨- ناصر سيف، خالد السرطاوى، سارة الأقرع (٢٠١٤) مستوى جودة الخدمات الطلابية ورضا الطلبة عنها فى الجامعات الأردنية الحكومية، **المجلة العربية لضمان جودة التعليم العالى**، المجلد السابع، العدد١٥، ص ص :١٦١-١٨٦..

٣٩- مروة شبل عجيزة (٢٠١١) استخدام التقنيات الإليكترونية فى تدريس مقررات الإعلام وأثره فى جودة الخدمة التعليمية، دراسة ميدانية على أعضاء هيئة التدريس وطلاب الجامعة الأمريكية بالقاهرة، **المجلة المصرية لبحوث الإعلام**، العدد٣٧، يناير- يونيه، ص ص : ٢٩٣-٣٧٣.

40- Sanjay. Jain, Gupta. Garima (2004) Measuring service quality:Servqal Vs.Servperf Scale, **Vikalpa Journal**, vol. 29, no. 2, pp: 25-37.

41- Sandra. Jones (2003) Measuring the quality of Higher education : linking teaching quality measures at the delivery level to administrative level,

Quality in Higher Education, vol. 9, no. 3, pp: 223-229.

42- N. Seth, S. G, Deshmukh, P. Vrat (2004) Service quality models: A Review, **international journal of quality and Reliability Management**, vol. 22, no. 9, pp:913-949.

43- L. Zhang Z.Hana and Q. Gau (2008) Empirical study on the student satisfaction index in gigher education, international **journal of Business and Management**, vol, 3, no, 9, pp: 46-51.

44- T. Frick. R. Chadha, Watson (2009) College student perceptions of Teaching and learing quality, Educational **Technology resarch and Development,** vol, 1, no, 58.

46- A. Parasuraman, A. Zeithaml, A. Valerie and Berry (1988) Svqual: 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.

48- L. Lages, J.Fernandes (2005) the Servqual scale: A multi- item instrument for measuring service personal valus, **Journal of business research,** vol. 58, no, 11, pp: 1562-572.

49- Joespph. Cronin, Steven, Taylor (1992) Measuring service quality: Reexamination and extension, **Journal of marketing**, vol. 56, no. 33, pp:22-68.

50- Hollis,etal(2009) Measuring is System service quality with servqual: users perceptions of relative importance of the five servperf dimensions, **international journal of an emerging transdiscipline**, vol. 12, pp: 17-35.

51- Firdaus. 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.

٥٢- السيد بخيت (٢٠٠٠) استخدام الإنترنت كوسيلة تعليمية فى مجال الصحافة، دراسة تجريبية على طلبة الصحافة بجامعة الإمارات، المجلة المصرية لبحوث الإعلام، العدد الثامن، ص ص: ٨٩-١٦٩.

٥٣- سليم الحسنية (٢٠٠٩) مدى رضا طلبة كلية الاقتصاد فى جامعة حلب عن مستوى الأداء الإدارى والأكاديمى لكليتهم: دراسة مسحية، **مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية،**

المجلد ٢٥، العدد الثانى، ص ص: ٢٨٥-٣١٢.

٥٤- محمود عبدالله الخوالدة، ماجد محمد الخياط (٢٠١٣) تقييم مدى تطبيق معايير الجودة الشاملة فى المكتبات الجامعية من وجهة نظر المستفيدين، دراسة حالة لمكتبات جامعة البلقاء التطبيقية، **مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات التربية والنفسية**، العدد الأول، المجلد الحادى والعشرون، ص ص : ٥٠١-٥٣٣.

55-Fatimah Babalhavaeji, et al (2009) Quality assessment of academic Library Performace: the case of an Iranian academic library,**Malaysian Journal of Library and information** Science،vol,14,no,2,pp:51-81.

56- Huam.Tat, Rasli, Amran and Chye, Lee (2011). Student Satisfaction and Academic Performance: A Discriminant Analysis Approach. Interdisciplinary, **Journal of Contemporary Research in Business**, Vol. 3, No. 2, pp: 1401- 1407.

٥٧- نبيل عارف الجردى (٢٠٠٣) أقسام الإعلام بجامعات دول مجلس التعاون الخليجى : رؤية تحليلية للمعوقات وأفاق المستقبل، **ورقة بحثية مقدمة للقاء الأول لرؤساء أقسام الإعلام** بجامعات دول مجلس التعاون الخليجى، جامعة الكويت، كلية الآداب، ٢٤-٢٥مارس.

٥٨- عبد الله الكحلاوى (١٩٩٢) العلاقة بين الخريج الإعلامى والمكون والمشغل، **المجلة التونسية لعلوم الاتصال**، العدد٢٠-٢١، ص ص: ٤١-٦٣.

٥٩- عماد بشير، جمال نون(٢٠٠٥) تدريب طلاب الصحافة المكتوبة بالعودة إلى كلية الإعلام والتوثيق فى الجامعة اللبنانية وعلاقتها مع المؤسسات الإعلامية العاملة فى لبنان، **فى: المنتدى الإعلامى الثالث، التعليم والتدريب الإعلامى فى الوطن العربى**، الجمعية السعودية للإعلام والاتصال، الرياض .

60- K. Sriramesh, D. Vercic (2001) International PR AFrame work of future research, **Journal of Communiation Management**, vol. 6, issus 2, pp:103-122.

61- A.Wail (2005) Teaching public relation in the information age: a case study at an Egyptions University, **Public Relation Review,** No. 31, pp: 355-361.

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

63- S. Morreale. L. Hugenberg, D. Worley (2006) the basic communication course at U.S. Colleges and universities in the 21 stcentury: study V11, **Communication Education**, Vol. 55, PP: 415-437.

٦٤- مجاهدى الطاهر، ضياف زين الدين(٢٠١٤) إدراك طلبة العلوم الاجتماعية بجامعة المسيلة لخصائص الأستاذ الجامعى الناجح كمدخل لجودة التعليم، دراسة ميدانية، **المجلة العربية لضمان جودة التعليم العالى**، المجلد السابع، العدد، ١٦، ص ص: ٢٠١- ٢١٣.

٦٥- كريمان محمد فريد، سلوى العوادلى(١٩٩٨) تقويم واقع التأهيل والتدريب فى مجال العلاقات العامة، دراسة ميدانية تقويمية على برامج التأهيل والتدريب بقسم العلاقات العامة بكلية الإعلام، **المجلة المصرية لبحوث الإعلام**، العدد٣، ص ص : ٢٧-٧٩.

66- J. Gruning, Gruning (2002) Implications of IABC Excellent:A Study for PR Education, **Journal of Communication managaement**, vol. 7, issue 1, pp:34-42.

67- Thomasena Shaw, Candace White (2004) Public relations and journalism educator's perceptions of media relations، **public relations review**, vol. 30, pp:493-502.

٦٩- شعبان شمس أبواليزيد (٢٠٠١) المشكلات التعليمية والتدريبية فى قسم الصحافة والإعلام، **مجلة كلية اللغة العربية**، العدد٢٠، جامعة الأزهر.

٧٠- محمد عبد البديع السيد (٢٠٠٢) التعليم الإعلامى فى الجامعات المصرية الحكومية والخاصة، دراسة ميدانية مقارنة، فى : **المؤتمر العلمى السنوى الأول عن مستقبل التعليم فى مصر بين الجهود الحكومية والخاصة**، جامعة عين شمس.

71- Mohammed el-Nawawy (2007) Between the Newsroom and the Classroom: Education Standards and Practices for Print Journalism in Egypt and Jordan, **International Communication Gazette**, vol, 69, no, 1, pp: 69-90.

72- David Skinner, Mike J. Gasher, James Compton (2001) Putting theory to practice: A critical approach to journalism studies, **Journalism**, vol. 2, no. 3, pp; 341-360.

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

74- Heather Stewart (2012) Teaching Journalism Students How to Tell Indigenous Stories in an Informed Way: A Work Integrated Learning Approach, **Asia Pacific Media Educator**, vol. 22, No, 1: pp: 55-67.

75- Nidhi Shendurnikar Tere (2012) Expanding Journalism Education in India-Concern for Commentary Quality, **Asia Pacific Media Educator**, vol. 22, no. 1, pp: 127-133.