

الرضا التعليمي لدى طلاب قسم الإعلام بكلية الآداب بجامعة عدن

أ.م.د. حسن عبد الله يحيى دجيرة
أستاذ مشارك بقسم الإذاعة والتلفزيون
كلية الفنون - جامعة الحديدة
h91973@gmail.com

د. منصور عبد الله ناجي القدسي
أستاذ مساعد بقسم الإذاعة والتلفزيون
كلية الفنون - جامعة الحديدة
dr.kadasiman@gmail.com

الملخص:

يسعى هذا البحث إلى التعرف على مستوى الرضا التعليمي لدى طلاب قسم الإعلام بكلية الآداب بجامعة عدن باليمن، ويُعد هذا البحث من البحوث الوصفية ويعتمد على منهج المسح الإعلامي، وأجري البحث على عينة متاحة بلغت (62) مبحوثاً، وأظهرت النتائج أن مستوى الرضا العام عن التعليم لدى المبحوثين بقسم الإعلام جاء متوسطاً بشكل عام، وجاء مستوى الرضا لدى المبحوثين عن "الالتحاق بالقسم" في المرتبة الأولى، وفي المرتبة الثانية جاء رضاهم عن "نظرة المجتمع للتخصص والكلية" بمستوى مرتفع أيضاً وبمتوسط بلغ (2.4)، وبلغ متوسط رضا المبحوثين عن "الأداء الذاتي والطلابي" (2.3)، وتساوى رضا المبحوثين عن "أداء طاقم التدريس بالقسم" وكذلك "عملية تقييم الطلاب" بمتوسط بلغ (2.2) لكل منهما، وانخفض مستوى رضا المبحوثين قليلاً عن "أداء إدارة الكلية" بمتوسط بلغ (1.9)، وبلغ متوسط رضا المبحوثين عن "المحتوى العلمي للمقررات الدراسية" (1.8)، وفي المرتبة الأخيرة جاء رضا المبحوثين عن "التدريب الميداني".
الكلمات المفتاحية: الرضا - الرضا التعليمي - مستوى رضا الطلاب

Educational Satisfaction among the Students of the Department of Media at the Faculty of Arts at University of Aden

Abstract:

This research is seeking to identify the level of educational satisfaction among the students of Department of Media at the Faculty of Arts at University of Aden in Yemen, and this research is descriptive research and depends on the media survey method, and the research was conducted on an available sample of (62) respondents, and the results showed that the general level of satisfaction with education among the respondents in Department of Media, it was generally average, and the level of satisfaction among the respondents about "joining the department" came in the first place, and in the second place, their satisfaction with "society's perception of specialization and college" came at a high level together with an average of (2.4), and the average satisfaction of the respondents was about "Self and student performance" (2.3), and the respondents' satisfaction with "the performance of the teaching staff in the department" and the "student evaluation process" were equal with an average of (2.2) for each one, and the level of satisfaction of the respondents decreased slightly from "the performance of the

college administration "with an average of (1.9), The average respondents 'satisfaction with "the scientific content of the curricula" (1.8). In finely, the respondents' satisfaction with "field training" came.

Key words: Satisfaction-Educational Satisfaction-level of Student's Satisfaction

● المقدمة:

إن تطوير التعليم العالي أصبح محور اهتمام بالغ من جميع دول العالم دون استثناء، وتزداد الحاجة في عالمنا العربي لإصلاح أنظمة التعليم وتطويرها من خلال الاهتمام بتطوير إمكانية أعضاء هيئة التدريس ومهاراتهم، وتحديث المناهج بما يتناسب والاتجاهات الحديثة في مختلف التخصصات التي تنتمي إليها المناهج وحاجة سوق العمل، وكذلك بناء وتأهيل الطلاب مهارياً ومعلوماتياً بما يتلاءم والتطور الكبير في مختلف الحقول المعرفية.

وتحتل أقسام وكليات الإعلام مكانة كبيرة لدورها في إعداد الإعلاميين في مختلف المجالات والذين هم بناء المجتمع، والملاحظ حرص الجامعات اليمنية -الحكومية والخاصة- على افتتاح أقسام وكليات للإعلام بتخصصاته المختلفة، ويُناط بتلك الأقسام والكليات مسئولية إعداد وتخريج نوعية متميزة من الإعلاميين الذين تتوافر فيهم الكفاءة المهنية والمهارات في فنون الإعلام المتعددة.

ولعلنا نلمس فجوة بين أقسام وكليات الإعلام والمؤسسات الإعلامية بسبب عدم وجود آليات استراتيجية تحكم التعاون بين جميع الأطراف المشاركة في العمل الإعلامي. وعليه يتوجب تأهيل أولئك الطلاب بكفاءة ومهارة عالية تمكنهم من مواكبة التطورات الكبيرة في مختلف وسائل الإعلام وتلبية احتياجات سوق العمل محلياً وإقليمياً.

ولا يتحقق ذلك إلا في نظام أكاديمي تتوافر فيه متطلبات الجودة الشاملة في العملية التعليمية، مما يتطلب إعادة النظر دوماً في منظومة تعليم الإعلام بكافة جوانبه ومضامينه ووسائله وأشكاله ومرافقه ومعامله وأدواته، وفق التطورات التكنولوجية والتقنية المتسارعة في ثورة المعلومات ووسائل الإعلام والاتصال.⁽¹⁾

وعليه يأتي هذا البحث لتسليط الضوء على عنصر مهم من عناصر العملية التعليمية وهو الطلبة، وقياس رضا الطلبة يعتبر بعداً مهماً يجب الأخذ به بعناية واهتمام لتطوير وتحسين العملية التعليمية.

● مشكلة البحث:

إن تحصيل الطلبة العلمي وتكوينهم الأكاديمي هو جوهر العملية التعليمية، ويُعد الرضا لدى الطلبة عاملاً أساسياً لتحسين تحصيلهم العلمي وأحد مكونات إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية.

وعليه تتبلور المشكلة البحثية في: محاولة قياس مدى رضا طلبة قسم الإعلام بجامعة عدن عن تحقق حاجاتهم التعليمية من وجهة نظرهم .

● أهمية البحث:

تتبع أهمية هذا البحث مما يلي:

- 1- التعرف على مستوى رضا الطلبة لإيجاد دافع قوي للتعلم والذي يُعد غاية العملية التعليمية.
- 2- الحاجة الماسة إلى القيام بمثل هذه الأبحاث للوصول إلى نتائج تسهم في تطوير الخدمة التعليمية الجامعية وتحسينها.
- 3- ارتباط مستوى الرضا التعليمي لدى طلاب الجامعات بمفهوم الجودة الشاملة في التعليم.
- 4- تسابق جميع الجامعات العربية والعالمية على تطبيق معايير الجودة والاعتماد الأكاديمي في مختلف الأقسام والكليات.
- 5- يساعد هذا البحث على التشخيص الواقعي لمستوى الأداء بأحد أقسام الإعلام مما يزيد من كفاءته العملية والتعليمية.
- 6- أهمية أقسام وكليات الإعلام والتي تُعد وتُؤهل إعلاميي المستقبل وتبني مهاراتهم وتطور قدراتهم لتلبية حاجات سوق العمل.

● أهداف البحث:

يسعى هذا البحث إلى التعرف على مستوى الرضا التعليمي لدى طلبة قسم الإعلام بشعبه المختلفة في كلية الآداب -جامعة عدن، وينبثق من ذلك الأهداف التالية:

- 1- الكشف عن مستوى الرضا العام لدى المبحوثين عن التعليم بقسم الإعلام
- 2- الكشف عن رضا المبحوثين عن التحاقهم بقسم الإعلام.
- 3- تحديد مستوى رضا المبحوثين عن أداء إدارة الكلية.
- 4- التعرف على مستوى رضا المبحوثين عن أداء طاقم التدريس بالقسم.

- 5- تحديد مستوى رضا المبحوثين عن المحتوى العلمي للمقررات التدريسية.
- 6- التعرف على مستوى رضا المبحوثين عن التدريب الميداني.
- 7- تحديد مستوى رضا المبحوثين عن عملية تقييم الطلاب.
- 8- الكشف عن مستوى رضا المبحوثين عن الأداء الذاتي والطلابي.
- 9- الكشف عن مستوى رضا المبحوثين عن نظرة المجتمع للتخصص والكلية.

● تساؤلات البحث:

تسعي هذه الدراسة للإجابة على تساؤل رئيس: ما مستوى الرضا التعليمي لدى طلبة قسم الإعلام بشعبه المختلفة في كلية الآداب -جامعة عدن، وينبثق من ذلك التساؤل ما يأتي:

- 1- ما مستوى الرضا العام لدى المبحوثين عن التعليم بقسم الإعلام؟
- 2- ما مستوى رضا المبحوثين عن التحاقهم بقسم الإعلام؟
- 3- ما مستوى رضا المبحوثين عن أداء إدارة الكلية؟
- 4- ما مستوى رضا المبحوثين عن أداء طاقم التدريس بالقسم؟
- 5- ما مستوى رضا المبحوثين عن المحتوى العلمي للمقررات التدريسية؟
- 6- ما مستوى رضا المبحوثين عن التدريب الميداني؟
- 7- ما مستوى رضا المبحوثين عن عملية تقييم الطلاب؟
- 8- ما مستوى رضا المبحوثين عن الأداء الذاتي والطلابي؟
- 9- ما مستوى رضا المبحوثين عن نظرة المجتمع للتخصص والكلية؟

● الدراسات السابقة:

تناولت دراسات سابقة مستوى الرضا لدى طلاب الكليات في دول متعددة ومن محاور مختلفة، ونعرض في هذا البحث موجزاً لبعض تلك الدراسات التي تم التوصل إليها بقصد الافادة منها، ويمكننا إيجاز بعضها فيما يلي:

تستقصي دراسة إبراهيم فؤاد الخصاونة و محمد صاحب سلطان (2019م)⁽²⁾ مدى رضا طلبة الماجستير في الاعلام عن برامج دراستهم في جامعات "اليرموك، الشرق الأوسط، البترا" من خلال دراسة ميدانية على (72) مبحوثاً وأظهرت النتائج أن أبرز المشكلات التي تواجه طلبة الماجستير في الإعلام هي (الغلاء والازدياد في قيمة الأقساط والدفعات الجامعية)، وأظهرت النتائج بأن أبرز المقترحات التي يراها الطلبة لتطوير برنامج الماجستير في الإعلام هي (إدخال مواد تطبيقية وعملية وتخفيف الرسوم الدراسية).

وكشفت دراسة إنصاف أيوب المومني (2017م)⁽³⁾ عن مستوى درجة رضا طلبة كلية الشريعة في جامعة اليرموك عن مساقات التلاوة والتجويد بالتطبيق على عينة بلغت (292) طالباً وطالبة في العام الجامعي 2014/2013م، وأظهرت النتائج أن الدرجة الكلية لرضا الطلبة عن مساقات التلاوة والتجويد كانت متوسطة، كما أظهرت النتائج عن وجود فروق ذات دلالة احصائية على المقياس الكلي تعزى إلى مكان السكن.

وحددت دراسة فايز كمال شلدان (2017م)⁽⁴⁾ مستوى الرضا الأكاديمي لدى طلبة كلية التربية بالجامعة الإسلامية بغزة وسبل تحسينه بالتطبيق على عينة بلغت (264) طالباً وطالبة، وأظهرت النتائج أن مستوى الرضا الأكاديمي لدى طلبة كلية التربية كبير، وحصل مجال "عضو هيئة التدريس" على المرتبة الأولى، يليه مجالاً "الإرشاد والتوجيه" و"البيئة التعليمية"، وأكدت النتائج عدم وجود فروق بين تقديرات أفراد العينة لمستوى الرضا الأكاديمي تعزى لمتغيرات (الجنس والمستوى الدراسي والمعدل التراكمي).

وحددت دراسة محمد عوض الترتوري⁽⁵⁾ (2016) مستوى الرضا عن الأداء التدريسي والبرامج الأكاديمية المقدمة في شعبة مهارات التعلم والتفكير والبحث لدى طلبة السنة التحضيرية في جامعة الملك سعود، وأجريت الدراسة على عينة بلغت (2228) طالباً وطالبة، وأكدت النتائج ارتفاع مستوى الرضا العام عن أداء أعضاء هيئة التدريس، وكذلك مستوى رضاهم عن البرامج الأكاديمية المقدمة في تلك الشعبة.

وهدفت دراسة مدثر حسن عز الدين و أيمن مصطفى العرموطي⁽⁶⁾ (2016) إلى التعرف على درجة رضا الطلبة في جامعة أبو ظبي - فرع العين نحو الخدمات التعليمية، وأجريت الدراسة على عينة بلغت (69) مبحوثاً، وأكدت النتائج وجود علاقة ارتباط قوية بين متغيري مستوى الخدمات التعليمية المقدمة وتكوين درجة رضا الطلبة نحوها.

وسعت دراسة **Ana Uka** (2014م)⁽⁷⁾ إلى قياس مدى رضا طلاب الجامعات في ألبانيا عن البيئة المادية والخدمات المقدمة في مؤسسة التعليم العالي، وأجريت الدراسة على عينة بلغت (200) طالب وطالبة، وكشفت النتائج عن وجود اختلافات بين الجنسين لصالح الذكور في رضاهم عن معظم خدمات الطلاب التي تقدمها الجامعة.

وهدفت دراسة عونية عطا صوالحة و أسماء العمري (2013م)⁽⁸⁾ إلى معرفة أهمية الحاجات الأكاديمية من وجهة نظر طلبة جامعة عمان الأهلية ومدى رضاهم عن تحقيقها من وجهة نظرهم، وأجريت الدراسة على عينة بلغت (365) طالباً وطالبة، وأوضحت النتائج أن مستوى رضا الطلبة جاء "متوسطاً" عن تحقق الحاجات في الجامعة عموماً، في حين كان مستوى الرضا في المجالات

التي تتعلق بالهيئة الإدارية وحاجات الطلبة الخاصة منخفضاً، أما المجالات التي تتعلق بعضو هيئة التدريس ومصادر التعلم فكان مستوى الرضا "متوسطاً".

هدفت دراسة محمد أمين حامد القضاة و عبد الفتاح صالح خليفات (2013م)⁽⁹⁾ إلى تقصي درجة رضا طلبة جامعة مؤته عن الخدمات الجامعية واعتمدت الدراسة على استبانة طبقت على عينة بلغت (449) طالب وطالبة، في الفصل الدراسي الثاني من العام الجامعي 2011-2012م، وكشفت نتائج الدراسة عن فروق ذات دلالة إحصائية في درجة رضا الطلبة عن الخدمات الجامعية في جامعة مؤته على مجال الخدمات المكتبية تعزى لمتغير الكلية ولصالح الكليات الإنسانية، ولتفاعل الكلية مع المعدل التراكمي لصالح الكليات الإنسانية عند ذوي المعدل التراكمي ممتاز وجيد جداً، ولصالح الكليات العلمية عند ذوي المعدل التراكمي مقبول، ولم تظهر النتائج فروقاً ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الجنس.

وسعت دراسة **Ammar Kashan** (2012م)⁽¹⁰⁾ إلى قياس رضا طلاب الماجستير جامعة سارجودا بإقليم البنجاب بباكستان، وأجريت الدراسة على (120) طالب وطالبة، وأكدت النتائج أن مجال هيئة التدريس كان عاملاً مهماً من الناحية الإحصائية في رضا الطلبة.

وسعت دراسة **Marco Marozzi** (2012م)⁽¹¹⁾ إلى قياس مدى رضا الطلاب في مؤسسات التعليم العالي في الولايات المتحدة الأمريكية وذلك لتحديد مجالات التحسين، وأشارت الدراسة إلى اعتبار أن التنشئة الاجتماعية تعتبر جانباً مهماً من جوانب تجربة الطلاب التعليمية، وأكدت النتائج أن علاقة الطالب مع العناصر الأخرى في إطار الجامعة مثل المعيدين والمحاضرين وأعضاء هيئة التدريس والطلاب الآخرين من أهم العناصر التي ترتبط بدرجة ارتياح الطلاب.

وهدف دراسة سليم إبراهيم الحسنية (2009م)⁽¹²⁾ إلى قياس مستوى رضا طلبة كلية الاقتصاد في جامعة حلب عن الأداء الإداري والأكاديمي لكليتهم، وقد أستخدمت الاستبانة كأداة للقياس على عينة مؤلفة من (290) طالباً وطالبة من السنوات الأربع والدراسات العليا، وقد بينت النتائج أن المستوى العام للرضا عن المجالات العشرة المدروسة كان يتراوح بين الجيد في مجال أداء أعضاء الهيئة التدريسية، ومقبول في مجال البحث العلمي، وضعيف في المجالات الأخرى جميعها، كما بينت النتائج أنه لا توجد فروقات جوهرية في مستوى الرضا تعود إلى المتغيرات الديموغرافية والدراسة، باستثناء بعض الأسئلة المحددة.

هدفت دراسة أحمد حسين محمد حسن (2006م)⁽¹³⁾ إلى التعرف على الرضا التعليمي لدى طلاب الإعلام التربوي (الصحافة - المسرح) بكليات التربية النوعية وعلاقته ببعض المتغيرات الديموغرافية، وأجريت الدراسة على (310) طالب وطالبة بالفرقة الرابعة، وأكدت النتائج عدم وجود

فروق ذات دلالة احصائية بين الطلبة (ذكور - إناث) في الرضا التعليمي وأبعاده، في حين وجدت فروق ذات دلالة احصائية بين الطلبة وفقاً للتخصصات العلمية.

هدفت دراسة عبد الله الصارمي و كاشف زايد (2006م)⁽¹⁴⁾ إلى التعرف على مدى رضا طلبة كلية التربية بجامعة السلطان قابوس عن خدمات الإشراف الأكاديمي المقدمة لهم وكذلك استطلاع توقعاتهم منها، وأجريت الدراسة على عينة قوامها (501) طالب وطالبة، وكشفت النتائج عن عدم رضا طلبة كلية التربية بدرجة كافية عن الإشراف الأكاديمي، كما أوضحت النتائج أن الطلبة الذين يتولى الإشراف عليهم أساتذة من داخل الكلية أكثر رضا عن الإشراف الأكاديمي مقارنة بأقرانهم الذين يتولى الإشراف عليهم أساتذة من خارج الكلية.

وبمراجعة الدراسات السابقة تبين مدى اهتمام تلك الدراسات بقياس مستوى الرضا لدى الطلبة في مختلف المراحل الدراسية الجامعية والعليا، واستفاد الباحثان من تلك الدراسات في صياغة تساؤلات البحث بشكل علمي يحقق الأهداف المحددة للبحث، وتحديد متغيرات البحث، وكذلك تحديد أدوات جمع البيانات المناسبة، وطرق معالجة البيانات.

● التصميم المنهجي للبحث:

● نوع البحث ومنهجه:

تُعد هذه الدراسة من البحوث الوصفية التي تستهدف تقويم وتحليل خصائص مجموعة معينة أو موقف معين يغلب عليه صفة التحديد، وتصنيف البيانات وتحليلها تحليلاً شاملاً واستخلاص نتائج ودلالات مفيدة منها تؤدي إلى إمكانية إصدار تعميمات بشأن الموقف أو الظاهرة التي يقوم الباحث بدراستها.⁽¹⁵⁾ وينطبق هذا المنهج على دراسة ظاهرة رضا الطلبة، لكونه يضبط الظاهرة بتحديد متغيراتها والعوامل المؤثرة فيها، ويندرج البحث الحالي تحت نمط الدراسة المسحية بهدف الكشف عن مستويات رضا الطلبة عن الأداء الإداري والتعليمي في قسم الإعلام كلية الآداب - جامعة عدن - اليمن.

● مجتمع البحث وعينته:

يشمل مجتمع البحث جميع طلاب قسم الإعلام بكلية الآداب بجامعة عدن بشعبه المختلفة خلال الفصل الدراسي الأول من العام 2019-2020 وأجري البحث على عينة متاحة بلغت (62) طالباً وطالبة. وتم اختيار قسم الإعلام بجامعة عدن كونه من أقدم أقسام الإعلام في اليمن.

● أدوات جمع البيانات:

اعتمد البحث على استمارة الاستبيان كأداة لجمع البيانات من المبحوثين، وقد وضعت بنود الاستبانة بناءً على تساؤلات البحث وأهدافه، وتم قياس مستوى الرضا التعليمي لدى طلبة الإعلام في ثلاث قيم (راض تماماً - راض إلى حد ما - غير راضي، وتوزعت الأسئلة على المجالات التالية:

- 1- البيانات الشخصية.
- 2- الرضا عن التخصص.
- 3- الرضا عن أداء الكلية.
- 4- الرضا عن أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم.
- 5- الرضا عن المحتوى العلمي للمقررات.
- 6- الرضا عن التدريب الميداني.
- 7- الرضا عن عملية تقويم الطلاب.
- 8- الرضا عن الأداء الذاتي والطلابي.
- 9- الرضا عن نظرة المجتمع للتخصص والكلية.

● جمع بيانات الدراسة الميدانية ومعالجتها:

قام الباحثان بجمع بيانات الدراسة الميدانية في الفصل الأول من العام الجامعي 2020/2019، ثم قام الباحثان بالمراجعة المكتبية للاستمارات بعد انتهاء عمليات جمع البيانات من قبل المبحوثين، للتأكد من الإجابة على أسئلة الاستمارة كاملة، وتم إعداد دليل ترميز أسئلة الاستمارة بحيث تم تحويل إجابات المبحوثين إلى أرقام، ومن ثم إدخالها إلى الحاسب، ومن ثم تحليلها إحصائياً باستخدام برنامج (SPSS V 15) الذي يُعد من أكثر البرامج الإحصائية استخداماً في تحليل البحوث الاجتماعية، وقد تم استخدام المعاملات الإحصائية التالية:

- 1- التكرارات والنسب المئوية.
- 2- المتوسط الحسابي والوزن المئوي.

● مقاييس الدراسة التجميعية:

تم تجميع المقاييس وفقاً لاستمارة الاستبيان حيث:

- 1- تم قياس الرضا العام من خلال تجميع فقرات الاستبيان من 1 حتى 28).
- 2- تم قياس الرضا عن الالتحاق بالقسم من خلال تجميع الفقرات رقم (1، 2، 3، 4، 5).
- 3- تم قياس الرضا عن أداء الكلية من خلال تجميع الفقرات (6، 7، 8، 9).
- 4- تم قياس الرضا عن هيئة التدريس من خلال تجميع الفقرات (10، 11، 12).

- 5- تم قياس الرضا عن المحتوى العلمي للمقررات من خلال تجميع الفقرات (13، 14، 15، 16).
- 6- تم قياس الرضا عن التدريب الميداني من خلال تجميع الفقرات (17، 18، 19، 20، 21).
- 7- تم قياس الرضا عن عملية تقويم الطلاب من خلال تجميع الفقرات (22، 23، 24).
- 8- تم قياس الرضا عن الأداء الذاتي والطلابي من خلال تجميع الفقرات (25، 26).
- 9- تم قياس الرضا عن نظرة المجتمع للتخصص والكلية من تجميع خلال الفقرات (27، 28).
- وتم توزيع مستويات الرضا وفقاً للمتوسطات الحسابية كالتالي:

جدول (1) توزيع مستويات الرضا وفقاً للمتوسطات الحسابية

المستوى	المتوسط
ضعيف	أقل من 1.5
متوسط	من 1.5 إلى أقل من 2.4
مرتفع	من 2.4 إلى 3

● إجراءات الصدق والثبات:

- اختبار الصدق : بعد وضع الأسئلة والمقاييس التي تقيس متغيرات البحث تم عرض الاستمارة على مجموعة من الخبراء والمحكمين⁽¹⁶⁾ للحكم على صلاحية الاستمارة في قياس متغيرات الدراسة وصلاحيتها للتطبيق ومدى تمثيلها لمحاور المقياس، وبعد عرض الاستمارة على السادة المحكمين أُجريت التعديلات التي اقترحوها.
- اختبار الثبات : لتحقيق هذا الثبات تم إجراء اختبار قبلي للاستمارة على عينة بلغت عشرة مبحوثين، وبعد أسبوعين تم تكرار التطبيق، وتم احتساب مدى الاتفاق فبلغ معامل الثبات 86.0%.

● المصطلحات:

- رضا الطلاب عن التعليم: هو حالة الشعور بالرضا لدى الطلبة نتيجة لنجاح المؤسسة التعليمية في تحقيق رغباتهم واحتياجاتهم، وهي التوقعات والتصورات من قبل الطلبة عن الخدمات التعليمية المقدمة لهم.⁽¹⁷⁾

● الإطار النظري: " الرضا التعليمي لدى طلاب قسم الإعلام":

- تسعى جميع الجامعات في العالم -اليوم- إلى التنافس على تطبيق معايير الجودة والاعتماد الأكاديمي لتحقيق الجودة الشاملة، حيث أدركت تلك الجامعات -في العقد الأخير- أهمية الأخذ

بمعايير الجودة في جميع مؤسسات التعليم العالي ومن أجل تحقيق هذا الهدف قامت وزارات التعليم العالي بإنشاء هيئات أو وكالات مستقلة للتقويم والاعتماد الأكاديمي يكون من أبرز مهامها مساعدة الجامعات في تطوير وتحسين الجودة ومواكبة التعليم للمتغيرات والتحولت المحلية والإقليمية والعالمية وكذلك احتياجات المجتمع الذي أصبح في تغير متواصل .

وإن مفهوم نظام الجودة في التعليم الجامعي يعبر عن جودة التصميم وجودة الأداء وجودة المخرج، ويتكون نظام الجودة من أربعة عناصر هي : (المدخلات وتعبر عن الموارد البشرية والمادية والأهداف واللوائح والنظم، والعمليات وتتكون من الانجاز الناجم عن تفاعلات مدخلات الجامعة، أما العنصر الثالث المخرجات وتعبر عن نواتج وخدمات الجامعة والمعايير المحددة مسبقاً والمتاحة لطالبي الخدمة أو المستفيدين، والعنصر الأخير التغذية الراجعة وتعبر عن المعلومات المستفادة من عملية المتابعة والتقويم .⁽¹⁸⁾

وللجودة الشاملة فوائد كثيرة ومتعددة تظهر نتائجها من خلال عملية التطبيق التي تقوم بها الجامعة او المؤسسة التعليمية، ومن تلك الفوائد:⁽¹⁹⁾

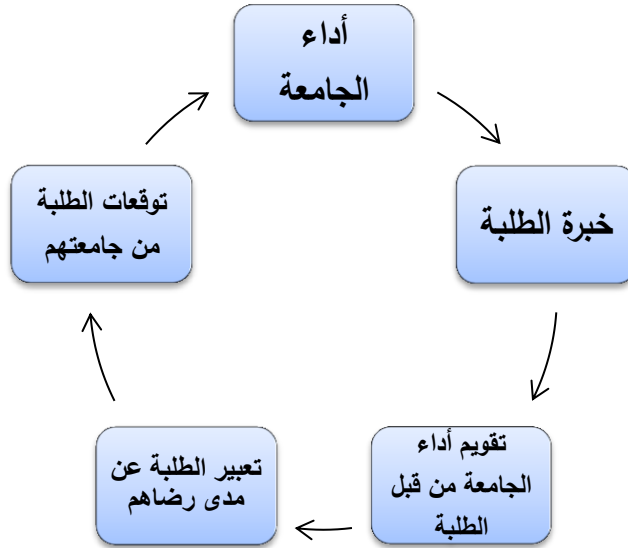
- 1- تحسين وتطوير التعليم الجامعي والعملية التربوية برمتها.
- 2- التركيز على تطوير وتنمية معارف العاملين في المؤسسة التعليمية اكثر من تحديد المسؤولية.
- 3- نشر اخلاقيات التقويم الذاتي والشفافية.
- 4- التحقق من انسجام أهداف البرامج التدريسية مع مهارات الطلبة المكتسبة.
- 5- تطبيق واستخدام المعايير وعدم ترك شيء للأحكام الشخصية.
- 6- دفع الافراد في المؤسسة التعليمية إلى تحمل المسؤولية وزيادة الإخلاص في العمل.
- 7- ترشيد الانفاق واستثمار الموارد.
- 8- منح مصداقية للشهادات الممنوحة.

وإن من أهم أسباب الاهتمام بمؤشرات جودة العملية التعليمية هو رفع مستوى وتحسين مخرجاتها، وهذا ما تؤكدته المواصفات القياسية لـ ISO:2008 التي كان أهم سماتها هو التركيز على الزبون، مما يدعو المؤسسات إلى تبني أساليب واضحة لمعرفة مدى رضا الزبون عن المنتجات أو الخدمات التي تقدمها وعن أداء المؤسسة ودرجة استجابتها لمتطلبات وحاجات الزبون.⁽²⁰⁾

ويُعد رضا الطلبة عن المصادر الداعمة التي تحقق حاجاتهم وتساهم في تحسين تحصيلهم الأكاديمي أحد مكونات إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية، لأن جوهر العملية التعليمية هي مساعدة الطلبة على تحصيل المعارف والمهارات والنجاح فيها، وغياب رضا الطلبة يعني تدني

جودة الأداء الإداري والأكاديمي للمؤسسة التعليمية وبالتالي تدني جودة التعليم. وقياس مدى رضا الطلبة عن أداء المؤسسة لتحقيق حاجاتهم يُعد من أهم المؤشرات التي تدل على مستوى جودة التعليم، ويساعد الإدارة على وضع استراتيجياتها وخطتها لرفع المستوى التعليمي. (21)

ويوضح الشكل أدناه العلاقة بين إدارة الجامعة وطلبتها سعياً من الجامعات للحصول على أعلى مستوى من الرضا لدى الطلبة لخلق روح الولاء بينها طلبتها.



شكل (1) يوضح الإطار المنطقي لآلية نظام رضا الطلبة(22)

وإن تطبيق معايير الجودة في أقسام الإعلام يضمن توافق وتنسيق الجهود لإعداد وتأهيل إعلاميي المستقبل بما يضمن تنمية قدراتهم وصقل مواهبهم ليتمكنوا من تحمل أعباء المسؤولية والقيام بدورهم بشكل ايجابي في بناء مجتمعهم.

● النتائج العامة للدراسة الميدانية:

1. توصيف عينة الدراسة الميدانية:

تم تطبيق البحث على عينة متاحة بلغت (62) طالباً وطالبة من المستويين الثالث والرابع في مختلف تخصصات قسم الإعلام بجامعة عدن، لكون العينة قد اكتسبت خبرة تعليمية داخل القسم وقادرة على التعبير عن مستوي رضاها التعليمي في القسم، وفيما يلي خصائص تلك العينة:

جدول (2) يوضح خصائص العينة

م	المتغيرات	ك	%
1	النوع	ذكور	66.1
		إناث	33.9
2	المؤهل	علمي	53.2
		أدبي	46.8
3	التفرغ	نعم	67.7
		لا	32.2
4	الإقامة	المدينة	74.2
		ريف	25.8
5	المستوى	ثالث	43.5
		رابع	56.5

تكشف بيانات الجدول السابق خصائص العينة التي أُجري عليها البحث، فمن حيث النوع بلغت نسبة الذكور 66.1% من أفراد العينة، وجاءت "الإناث" بنسبة بلغت 33.9%، أما من حيث المؤهل فنسبة 53.2% من أفراد العينة علمي، ونسبة 46.8% منهم أدبي، ومن حيث التفرغ فقد أشار 67.7% من أفراد العينة إلى تفرغهم التام للدراسة بالقسم بينما 32.2% منهم غير متفرغين، ومن حيث الإقامة فنسبة 74.2% من أفراد العينة مقيمون بالمدينة، ونسبة 25.8% منهم مقيمون بالريف.

وتشير هذه النتيجة إلى تنوع خصائص العينة التي أُجري عليها البحث من حيث السمات المشار إليها في الجدول أعلاه مما يؤكد إقبال الطلبة على قسم الإعلام من كلا الجنسين وكذلك من مختلف التخصصات العلمية والأدبية ومن المدينة والريف، كما أن غالبية طلاب القسم متفرغون للدراسة مما يتفق وطبيعة دراسة الإعلام.

2. الرضا العام لدى المبحوثين عن التعليم بقسم الإعلام:

جدول (3) يوضح الرضا العام لدى المبحوثين عن التعليم بقسم الإعلام

م	مستويات الرضا	المتوسط	الوزن المئوي	المستوى
1	مستوى الرضا عن الالتحاق بالقسم	2.5	83.3	مرتفع
2	مستوى الرضا عن نظرة المجتمع للتخصص والكلية	2.4	80.0	مرتفع
3	مستوى الرضا عن الأداء الذاتي والطلابي	2.3	76.7	متوسط
4	مستوى الرضا عن أداء طاقم التدريس بالقسم	2.2	73.3	متوسط
5	مستوى الرضا عن عملية تقييم الطلاب	2.2	73.3	متوسط
6	مستوى الرضا عن أداء إدارة الكلية	1.9	63.3	متوسط
7	مستوى الرضا عن المحتوى العلمي للمقررات التدريسية	1.8	60.0	متوسط
8	مستوى الرضا عن التدريب الميداني	1.7	56.7	متوسط
9	مستوى الرضا العام	2.1	70.0	متوسط

يظهر الجدول (3) أن مستوى الرضا العام عن التعليم لدى المبحوثين بقسم الإعلام جاء متوسطاً بشكل عام وبمتوسط حسابي بلغ (2.1) عند وزن مئوي (70.0). وجاء مستوى رضا المبحوثين عن "الالتحاق بالقسم" في المرتبة الأولى وبمستوى مرتفع وبمتوسط بلغ (2.5) عند وزن مئوي (83.3)، يليه مستوى الرضا عن "نظرة المجتمع للتخصص والكلية" بمستوى مرتفع أيضاً بمتوسط بلغ (2.4)، وجاءت مستويات رضا الطلاب عن بقية المجالات بمستوى متوسط، حيث بلغ متوسط مستوى الرضا عن "الأداء الذاتي والطلابي" (2.3)، وتساوى رضا المبحوثين عن "أداء طاقم التدريس بالقسم" وكذلك "عملية تقييم الطلاب" بمتوسط بلغ (2.2) لكل منهما، وانخفض مستوى رضاهم قليلاً عن "أداء إدارة الكلية" بمتوسط بلغ (1.9)، وبلغ متوسط رضا المبحوثين عن "المحتوي العلمي للمقررات التدريسية" (1.8)، وفي المرتبة الأخيرة جاء رضا المبحوثين عن "التدريب الميداني" بمتوسط بلغ (1.7) وعند وزن مئوي (56.7).
والنتائج التالية تفصل ذلك.

3. مستوى رضا المبحوثين عن الالتحاق بالقسم:

م	العبارات	راض تماماً		راض إلى حد ما		غير راضي		المتوسط	الوزن المئوي	المسئولية
		ك	%	ك	%	ك	%			
1	التخصص مناسب لميولي الإعلامية	53	85.5	9	14.5	0	0.0	2.9	96.7	مرتفع
2	للحصول على الوظيفة	50	80.6	7	11.3	5	8.1	2.7	90.0	مرتفع
3	ممارستي لمهنة الإعلام من قبل دفعتي لاختيار التخصص	41	66.1	9	14.5	12	19.4	2.5	83.3	مرتفع
4	للحصول على البكالوريوس مثل أي قسم آخر	32	51.6	13	21.0	17	27.4	2.2	73.3	متوسط
5	بسبب معدلي بالثانوية العامة	30	48.4	9	14.5	23	37.1	2.1	70.0	متوسط
رضا المبحوثين عن الالتحاق بالقسم								2.5	83.3	متوسط

جدول (4) يوضح دوافع التحاق الطلبة في القسم

أكدت نتائج الجدول (4) أن الدافع الرئيسي لالتحاق طلبة الإعلام بهذا القسم هو "التخصص مناسب لميولي الإعلامية" بمستوى مرتفع من الرضا لديهم وبمتوسط بلغ (2.9) ووزن مئوي (96.7) لدى المبحوثين، يليه "الحصول على الوظيفة" بمتوسط مرتفع بلغ (2.7) ووزن مئوي (90.0) لدى تلك العينة، ويأتي "ممارسة المهنة الإعلامية قبل الالتحاق بالقسم" أيضاً بمتوسط مرتفع بلغ (2.5). وجاء "للحصول على البكالوريوس مثل أي قسم آخر" بمتوسط بلغ (2.2) أي بمستوى متوسط، وكذلك (بسبب معدلي بالثانوية العامة) بمتوسط بلغ (2.1).

وتدل هذه النتائج أن غالبية العينة التحقوا بقسم الإعلام بدافع الرغبة والميول وكذلك المهارة المسبقة من حيث ممارستهم للمهنة قبل الالتحاق بالقسم، وبالنسبة أيضاً لارتفاع متوسط دافع "الحصول على الوظيفة" فهو مبرر منطقي فطالب الإعلام يسعى لتطبيق ما درسه من خلال الوظيفة التي يسعى إليها وكذلك يحرص الطالب على الحصول على وظيفة تؤمن له العيش والاستقرار وتطوير ذاته.

أما "للحصول على البكالوريوس مثل أي قسم آخر" و"بسبب معدلي بالثانوية العامة" فقد جاءت في المرتبتين الأخيرتين، فلم يكن المعدل في الثانوية العامة سبباً لالتحاق غالبية العينة بالقسم.

4. مستوى رضا المبحوثين عن أداء إدارة الكلية:

جدول (5) يوضح مستوى رضا المبحوثين عن أداء إدارة الكلية

م	العبارات	راض تماماً		راض الى حد ما		غير راضي		المتوسط	الوزن المئوي	المستوى
		%	ك	%	ك	%	ك			
1	تزود الكلية الطلاب بالإرشادات اللازمة لإتمام التسجيل وموظفيها علي دراية تامة بقوانين شئون الطلاب.	41.9	26	22.6	14	35.5	22	2.1	70.0	متوسط
2	تلتزم الكلية بتقديم خدماتها بالوقت المحدد لبدء العملية التعليمية (جداول- كوادر تدريسية- الأجهزة)	30.6	19	33.9	21	35.5	22	2.0	66.7	متوسط
3	تحرص الكلية علي تسهيل معاملات الطلاب وحل مشاكلهم دون تأخير	27.4	17	37.1	23	35.5	22	1.9	63.3	متوسط
4	توفر الكلية القاعات التدريسية الملائمة للعملية التعليمية.	25.8	16	32.3	20	41.9	26	1.8	60.0	متوسط
مستوى رضا المبحوثين عن أداء إدارة الكلية								1.9	63.3	متوسط

تشير بيانات الجدول السابق إلى رضا المبحوثين عن أداء إدارة الكلية بمستوى متوسط بشكل عام حيث بلغ متوسط رضاهم (1.9) بوزن مئوي (63.3)، ويأتي في المرتبة الأولى من حيث رضا المبحوثين عن أداء إدارة الكلية هو "تزود الكلية الطلاب بالإرشادات اللازمة لإتمام التسجيل وموظفيها على دراية تامة بقوانين شئون الطلاب" بمتوسط بلغ (2.1) وبوزن مئوي (70.0)، ولعلنا نفسر ذلك في حرص الكلية على إرشاد الطلبة بلاتحة شئون الطلاب كي لا يقع الطلاب في مخالفات تعرقل دراستهم، والإداريون المسؤولون عن ذلك هم نواب العمداء لشئون الطلاب وكذلك رؤساء الأقسام وهذه النتيجة تعكس حرص أولئك المسؤولين على مساعدة الطلبة وحل مشكلاتهم الإدارية فيما يتعلق بالتسجيل ومعادلة المواد والتحويل من تخصص إلى آخر وتسهيل معاملاتهم وتوجيههم التوجيه السليم.

ويأتي رضا المبحوثين بمستوى متوسط عن "التزام الكلية بتقديم خدماتها بالوقت المحدد لبدء العملية التعليمية (جداول- كوادر تدريسية- الأجهزة)" بمتوسط بلغ (2.0) وبوزن مئوي (66.7)، ويمكن تفسير هذه النتيجة بتضارب الجداول بين أقسام الكلية وكذلك المواعيد التي قد لا تتناسب مع ظروف بعض أعضاء هيئة التدريس بالقسم مما أسفر عن رضا المبحوثين عن ذلك بمستوى متوسط..

وينخفض قليلاً مستوى رضا المبحوثين عن "حرص الكلية علي تسهيل معاملات الطلاب وحل مشاكلهم دون تأخير" ولعنا نعزي ذلك إلى بعض المتطلبات اللازمة لقسم الإعلام والتي لا تستطيع الكلية توفيرها في ظل الظروف الاقتصادية الصعبة التي تمر بها بلادنا، كتوفير مثلاً الاستوديوهات للجانب التطبيقي بالقسم.

أما مستوى رضا المبحوثين عن "توفر الكلية القاعات التدريسية الملائمة للعملية التعليمية" فيأتي في المرتبة الأخيرة بمتوسط بلغ (1.8) وبوزن مئوي (60.0) ويعزي الباحثان ذلك إلى تعدد أقسام الكلية وارتفاع عدد الطلاب المنتهقين بها، الأمر الذي يترتب عليه عدم توفر قاعات تدريسية كافية وخاصة بقسم الإعلام.

5. مستوى رضا المبحوثين عن أداء هيئة التدريس بالقسم:

جدول (6) يوضح مستوى الرضا عن أداء هيئة التدريس بالقسم:

المستوى	الوزن المئوي	المتوسط	غير راضي		راض الى حد ما		راض تماما		العبارات	م
			%	ك	%	ك	%	ك		
مرتفع	80.0	2.4	9.7	6	37.1	23	53.2	33	يقوم أعضاء هيئة التدريس بمهامهم علي أكمل وجه	1
متوسط	70.0	2.1	25.8	16	37.1	23	37.1	23	أسلوب التدريس تفاعلي ويعتمد علي إشراك الطالب	2
متوسط	70.0	2.1	27.4	17	35.5	22	37.1	23	يحرص أعضاء هيئة التدريس علي مساعدة والاهتمام بالطلاب.	3
متوسط	73.3	2.2	الرضا العام حول أداء طاقم التدريس بالقسم							

تشير بيانات الجدول أعلاه إلى مستوى متوسط من رضا المبحوثين عن أداء هيئة التدريس بالقسم بمتوسط بلغ (2.2) وبوزن نسبي (73.8)، وتصدرت عبارة (يقوم أعضاء هيئة التدريس بمهامهم علي أكمل وجه) قائمة رضا المبحوثين بمستوى مرتفع وبمتوسط بلغ (2.4) وبوزن مئوي (80.0)، ويكمن تفسير هذه النتيجة في كون أعضاء هيئة التدريس بالقسم مؤهلين تأهيلاً عالياً ومواكبين كل جديد في مجال تدريس الإعلام وحريصين على أداء واجبهم على أكمل وجه.

ويأتي رضا المبحوثين في المرتبة الثانية عن "أسلوب التدريس تفاعلي ويعتمد علي إشراك الطالب" بمتوسط بلغ (2.1) وبوزن مئوي (70.0) وهذا يدل على حرص أعضاء هيئة التدريس على اتباع أساليب حديثة تعتمد على التفاعلية والمشاركة تطبيقاً للمقولة (قل لي وسوف أنسى، أرني ولعلي أتذكر، شاركني وسوف أفهم).

وبليه (يحرص أعضاء هيئة التدريس على مساعدة الطالب والاهتمام به) بمتوسط بلغ (2.1) وبوزن نسبي (70.0) وهذا أيضاً مؤشراً على تبني أعضاء هيئة التدريس لطلابهم واهتمامهم بقضاياهم ومساعدتهم على التخطيط لبناء مستقبلهم الإعلامي.

6. مستوى رضا المبحوثين عن المحتوى العلمي للمقررات التدريسية:

جدول (7) يوضح مستوى رضا المبحوثين عن المحتوى العلمي للمقررات التدريسية

المستوى	الوزن المئوي	المتوسط	غير راضي		راض إلى حد ما		راض تماماً		العبارات	م
			%	ك	%	ك	%	ك		
متوسط	73.3	2.2	25.8	16	30.6	19	43.5	27	وضوح أهداف المقررات الدراسية وارتباطها بمجال التخصص.	1
متوسط	56.7	1.7	53.2	33	19.4	12	27.4	17	المقررات مناسبة للتطور التقني في مجال التخصص	2
متوسط	56.7	1.7	53.2	33	21.0	13	25.8	16	توفر المراجع الخاصة بالمقررات بمكتبة الكلية أو الجامعة	3
متوسط	53.3	1.6	58.1	36	22.6	14	19.4	12	تزود المقررات الطالب بكل المعارف والمهارات التي سوف يحتاجها مستقبلاً في مجال عمله الإعلامي	4
متوسط	60.0	1.8	الرضا العام حول المحتوى العلمي للمقررات التدريسية							

أكدت نتائج الجدول السابق رضا المبحوثين بمستوى متوسط عن المحتوى العلمي للمقررات التدريسية بمتوسط بلغ (1.8) وبوزن مئوي (60.0)، وجاء "وضوح أهداف المقررات الدراسية وارتباطها بمجال التخصص" في المرتبة الأولى من حيث رضا المبحوثين بمتوسط بلغ (2.2) وبوزن مئوي (73.3)، وانخفض مستوى رضا المبحوثين عن "المقررات مناسبة للتطور التقني في مجال التخصص" وكذلك رضاهم عن "توفر المراجع الخاصة بالمقررات بمكتبة الكلية أو الجامعة" إلى متوسط بلغ (1.7) لكل منهما، وفي المرتبة الأخيرة يأتي رضا المبحوثين عن "تزود المقررات الطالب بكل المعارف والمهارات التي سوف يحتاجها مستقبلاً في مجال عمله الإعلامي" بمتوسط بلغ (1.6) وبوزن مئوي (53.3).

ويعزي الباحثان هذه النتيجة إلى وضوح أهداف المقررات التدريسية، وأنها مقررات أساسية مرتبطة بالتخصص، لكنها تحمل معارف إعلامية قديمة غير مواكبة للتطور التقني المتسارع في

مجال الإعلام، وبحاجة لتحديث وتطوير لتواكب تلك التطورات التقنية الهائلة التي يشهدها المجال الإعلامي، ولا بد من ربط المحتوى العلمي للمقررات بتنمية المهارات الإعلامية التي يحتاجها طلبة الإعلام في تكوينهم الأكاديمي ومستقبلهم الإعلامي، ويتطلب ذلك عقد ورش عمل متخصصة لتطوير الخطط التدريسية داخل القسم بصورة دورية لمواكبة المستجدات المعرفية والتقنية وتحسين مخرجات العملية التعليمية داخل القسم لتلبي احتياجات سوق العمل بهدف رفع مستوى الرضا التعليمي لدى الطلبة.

7. مستوى رضا المبحوثين عن التدريب الميداني:

جدول (8) يوضح مستوى رضا المبحوثين عن التدريب الميداني:

م	العبارات	راض تماما		راض الى حد ما		غير راضي		المتوسط	الوزن النسبي	المستوى
		%	ك	%	ك	%	ك			
1	تركز معظم المقررات علي الممارسات التطبيقية والعملية المرتبطة بكل تخصص إعلامي .	25.8	16	46.8	29	27.4	17	2.0	66.7	متوسط
2	يتيح التدريب العملي للطلاب فرصة العمل مع الجهات المرتبطة بالتخصص	37.1	23	14.5	9	48.4	30	1.9	63.3	متوسط
3	توفر الأجهزة والمعدات المطلوبة للتدريب العملي.	19.4	12	32.3	20	48.4	30	1.7	56.7	متوسط
4	تدريب الطلاب علي أساليب البحوث العلمية في المواد المختلفة.	17.7	11	27.4	17	54.8	34	1.6	53.3	متوسط
5	التدريب مناسب لتنمية المهارات العملية للطلاب المرتبطة بالتخصص	11.3	7	3.2	2	85.5	53	1.3	43.3	ضعيف
مستوي الرضا حول التدريب الميداني										
								1.7	56.7	متوسط

يلاحظ من الجدول (8) أن مستوى رضا المبحوثين عن التدريب جاء متوسطاً بشكل عام حيث بلغ متوسط رضاهم (1.7) وبوزن مئوي (56.7)، وجاء في المرتبة الأولى رضا المبحوثين عن "تركز معظم المقررات على الممارسات التطبيقية والعملية المرتبطة بكل تخصص إعلامي" بمتوسط بلغ (2.0) وبوزن مئوي (66.7)، ثم يأتي رضاهم عن "يتيح التدريب العملي للطلاب فرصة العمل مع الجهات المرتبطة بالتخصص" بمتوسط (1.9)، وينخفض مستوى الرضا لدى المبحوثين عن "توفر الأجهزة والمعدات المطلوبة للتدريب العملي" و"تدريب الطلاب على أساليب البحوث العلمية في"

المواد المختلفة" بمتوسطين (1.7) (1.6) لكل منهما على التوالي، ويلاحظ انخفاض مستوى رضا المبحوثين إلى المستوى الضعيف عن "التدريب مناسب لتنمية المهارات العملية للطلاب المرتبطة بالتخصص" بمتوسط بلغ (1.3) وبوزن مئوي (41.9).

تشير نتائج هذا الجدول إلى عدم الرضا التعليمي لدى أفراد العينة حول مستوى مساقات التدريب الميداني والعملية بالقسم ، ويعزي الباحثان ذلك إلى افتقار القسم لوسائل وأجهزة تدريب مناسبة للإشراف المباشر على صقل وتنمية المهارات الإعلامية العملية والمهنية للطلاب، والاعتماد أحياناً على مؤسسات إعلامية خارجية دون وجود أي علاقة مباشرة أو حتي تواصل بين المشرف الأكاديمي داخل القسم والمشرف العملي داخل تلك المؤسسات، وهو خلل تشهده كثير من الأقسام المماثلة في الجامعات اليمنية وربما بعض العربية.

8. مستوى رضا المبحوثين عن عملية تقييم الطلاب:

جدول (9) يوضح مستوى رضا المبحوثين عن عملية تقييم الطلاب

م	العبارات	راض تماماً		راض الى حد ما		غير راضي		المتوسط	الوزن المئوي	المستوى
		%	ك	%	ك	%	ك			
1	درجات التكاليف مناسبة لجهود الطلاب	67.7	42	21.0	13	11.3	7	2.6	86.7	مرتفع
2	يستخدم الأساتذة أساليب متنوعة في تقييم الطلاب	41.9	26	35.5	22	22.6	14	2.2	73.3	متوسط
3	تغطي أسئلة الامتحانات معظم موضوعات المقرر	27.4	17	41.9	26	30.6	19	2.0	66.7	متوسط
	الرضا حول عملية تقييم الطلاب							2.3	76.7	متوسط

تشير نتائج الجدول (9) إلى أن الطلبة يضعون ثقتهم في أعضاء هيئة التدريس بمستوى مرتفع من حيث مناسبة درجات التكاليف لجهود الطلاب بمتوسط بلغ (2.6) وبوزن مئوي (85.5)، ويعزي الباحثان هذه النتيجة إلى نزاهة أعضاء هيئة التدريس بالقسم وحرصهم على التقييم العلمي السليم. وينخفض مستوى الرضا بنسبة محدودة عن "يستخدم الأساتذة أساليب متنوعة في تقييم الطلاب" بمتوسط بلغ (2.2) ووزن مئوي (73.3) ولعل ذلك يمكن تفسيره في اعتماد أعضاء هيئة التدريس على نمط محدد للتقييم، وكذلك انخفاض مستوى الرضا قليلاً عن "تغطي أسئلة الامتحانات معظم موضوعات المقرر" إلى متوسط بلغ (2.0) ووزن مئوي (66.7)، ولعلنا نجد مبرراً لذلك في تركيز أعضاء هيئة التدريس على بعض الأجزاء الأكثر أهمية في المقررات.

9. مستوى رضا المبحوثين عن الأداء الذاتي والطلابي:

جدول (10) يوضح مستوى رضا المبحوثين عن الأداء الذاتي والطلابي

م	العبارات	راض تماماً		راض إلى حد ما		غير راضي		المتوسط	الوزن النسبي	المستوى
		ك	%	ك	%	ك	%			
1	راضي عن دوري الشخصي (الحضور - الانتباه - تطوير الذات - التزم بالأنشطة)	40	64.5	12	19.4	10	16.1	2.5	83.3	مرتفع
2	علاقاتنا كطلاب يسودها الحب والاحترام والشعور بروح الفريق الواحد	27	43.5	13	21.0	22	35.5	2.1	70	متوسط
الرضا حول الأداء الذاتي والطلابي										
		2.3		76.7		متوسط				

يأتي رضا الطلاب عن أدائهم الذاتي متنقلاً بين مستويين أولهما مستوى الرضا المرتفع عن "دوري الشخصي (الحضور - الانتباه - تطوير الذات - التزم بالأنشطة)" بمتوسط بلغ (2.5) وبوزن نسبي (82.8) والآخر مستوى متوسط عن "علاقاتنا كطلاب يسودها الحب والاحترام والشعور بروح الفريق الواحد" بمتوسط بلغ (2.1) وبوزن نسبي (69.4).

ويعزي الباحثان النتيجة إلى الثقة الذاتية التي يتمتع بها طلاب قسم الإعلام، وكذلك حرصهم على تطوير الذات والالتزام بالأنشطة واعتمادهم على العمل الجماعي في إطار الفريق الواحد.

10. مستوى رضا المبحوثين عن نظرة المجتمع للتخصص والكلية:

جدول (11) يوضح مستوى رضا المبحوثين عن نظرة المجتمع للتخصص والكلية

م	العبارات	راض		راض إلى حد ما		غير راض		المتوسط	الوزن النسبي	المستوى
		ك	%	ك	%	ك	%			
1	راض عن نظرة المجتمع للكلية والقسم	41	66.1	13	21.0	8	12.9	2.5	83.3	مرتفع
2	يحظى طالب الإعلام بتقدير واحترام المجتمع وبأهمية دوره مستقبلاً	32	51.6	20	32.3	10	16.1	2.4	80	مرتفع
الرضا حول نظرة المجتمع للتخصص والكلية										
		2.5		83.3		مرتفع				

تشير بيانات الجدول (11) إلى مستوى مرتفع من رضا المبحوثين عن "نظرة المجتمع للتخصص والكلية والقسم" بمتوسط بلغ (2.5) وبوزن نسبي (83.3) ويأتي أيضاً ارتفاع رضا المبحوثين عن "يحظى طالب الإعلام بتقدير واحترام المجتمع وبأهمية دوره مستقبلاً" بمتوسط بلغ (2.4) وبوزن نسبي (80.0)، ويربط الباحثان هذه النتيجة بنتيجة رضا المبحوثين عن الالتحاق

بالقسم في الجدول رقم (4)، وهي نتيجة ايجابية وعامل قوي ودافع نحو الإبداع والتميز في الجانب المهني.

● ملخص النتائج:

أظهر البحث نتائج مهمة ولعلنا نلخصها فيما يلي:

- 1- أُجري البحث على عينة اتسمت بتنوع خصائصها من كلا الجنسين وكذلك من مختلف التخصصات العلمية والأدبية ومن المدينة والريف.
- 2- أظهرت نتائج البحث أن مستوى الرضا العام عن التعليم لدى المبحوثين بقسم الإعلام جاء متوسطاً بشكل عام وبمتوسط حسابي بلغ (2.1) عند وزن مئوي (70.0).
- 3- جاء مستوى رضا المبحوثين عن "الالتحاق بالقسم" في المرتبة الأولى وبمستوى مرتفع وبمتوسط بلغ (2.5).
- 4- وفي المرتبة الثانية جاء مستوى رضا المبحوثين عن "نظرة المجتمع للتخصص والكلية" بمستوى مرتفع أيضاً بمتوسط بلغ (2.4).
- 5- بلغ متوسط مستوى رضا المبحوثين عن "الأداء الذاتي والطلابي" (2.3).
- 6- تساوى رضا المبحوثين عن "أداء طاقم التدريس بالقسم" وكذلك "عملية تقييم الطلاب" بمتوسط بلغ (2.2) لكل منهما.
- 7- انخفض مستوى رضا المبحوثين قليلاً عن "أداء إدارة الكلية" بمتوسط بلغ (1.9).
- 8- بلغ متوسط رضا المبحوثين عن "المحتوي العلمي للمقررات التدريسية" (1.8).
- 9- وفي المرتبة الأخيرة جاء رضا المبحوثين عن "التدريب الميداني" بمتوسط بلغ (1.7).

● التوصيات:

- 1- إجراء المزيد من الدراسات لقياس درجة رضا طلبة كليات وأقسام الإعلام لتطوير البرامج التعليمية والخدمات المقدمة للطلبة.
- 2- الاهتمام بآراء الطلاب مستقبلاً والاستفادة من نتائج البحث في تطوير برامج أقسام وكليات الإعلام. وإشراك الطلبة في اتخاذ القرارات التي تعنى بدراساتهم في التخصصات المختلفة
- 3- تطوير وسائل وأساليب التدريس في أقسام وكليات الإعلام بما يتناسب والتطور المتسارع في وسائل الإعلام.

- 4- ضرورة توفير المراجع والمصادر الحديثة التي يحتاجها الطلاب في مختلف المجالات والفنون الإعلامية، وتوفير كافة الخدمات كمرافق تكنولوجيا المعلومات.
- 5- اجراء دراسات عن احتياجات سوق العمل وانشاء رابطة للتواصل مع الخريجين بما يضمن متابعتهم حتى حصولهم على الوظائف التي تتناسب وتخصصاتهم.
- 6- تعزيز العلاقة بين أقسام وكليات الإعلام والمؤسسات الإعلامية للتدريب الميداني والإشراف المباشر والمشارك بين المشرف الأكاديمي داخل القسم والمشرف العملي داخل تلك المؤسسات.
- 7- عقد دورات تدريبية للموظفين في شؤون الطلاب لتطوير تعاملهم مع الطلبة بما يساعد الطلبة على حل مشكلاتهم وتسهيل معاملاتهم وتوجيههم التوجيه السليم.
- 8- العمل على توفير القاعات التدريسية الملائمة للعملية التعليمية في أقسام وكليات الإعلام، وبناء وإنشاء استديوهات خاصة بأقسام وكليات الإعلام وتفعيلها وتنشيطها لتدريب الطلبة.
- 9- عقد ورش عمل متخصصة لتطوير الخطط التدريسية داخل القسم بصورة دورية لمواكبة المستجدات المعرفية والتقنية وتحسين مخرجات العملية التعليمية داخل القسم لتلبي احتياجات سوق العمل بهدف رفع مستوى الرضا التعليمي لدى الطلبة.
- 10- تنمية الثقة وتطوير الذات لدى الطلاب والحرص على بناء علاقات الاحترام والعمل الجماعي بروح الفريق الواحد.

● الهوامش:

- 1- أحمد أبو السعيد، واقع تعليم الإعلام في الجامعات الفلسطينية في ضوء تطبيق مبادئ الجودة الشاملة بالتطبيق على أقسام الإعلام في جامعات قطاع غزة، المجلة العربية لضمان جودة التعليم العالي، المجلد الثاني، العدد (3) 2009م، ص 39 .
- 2- إبراهيم فؤاد الخصاونة و محمد صاحب سلطان، مدى رضا طلبة الماجستير في الاعلام عن برامج دراستهم: دراسة حالة عن كليات الاعلام في الاردن "اليرموك، الشرق الأوسط، البترا"، مجلة الباحث الإعلامي، مجلد (11)، العدد (44-45)، ص ص 171- 194.
- 3- إنصاف أيوب المومني، درجة رضا طلبة كلية الشريعة في جامعة اليرموك عن مساقات التلاوة والتجويد، دراسات العلوم التربوية، مجلد (44)، عدد (4)، ملحق (8)، 2017م، ص ص 173-188.
- 4- فايز كمال شلدان، مستوى الرضا الأكاديمي لدى طلبة كلية التربية بالجامعة الإسلامية بغزة وسبل تحسينه، المجلة الدولية التربوية المتخصصة، المجلد (6)، العدد (6) ، حزيران 2017م، ص ص 139-154.
- 5- محمد عوض الترتوري، رضا الطلبة عن الأداء التدريسي والبرامج الأكاديمية المقدمة في شعبة مهارات التعلم والتفكير والبحث في عمادة السنة التحضيرية في جامعة الملك سعود، مجلة العلوم التربوية، العدد (1) ، ج(1)، يناير 2016م، ص ص 321-349.
- 6- مدثر حسن عز الدين و أيمن مصطفى العرموطي، درجة رضا الطلبة نحو الخدمات التعليمية: دراسة حالة على جامعة أبو ظبي- فرع العين، مجلة دراسات العلوم التربوية، المجلد (43)، ملحق (3)، 2016م، ص ص 1197-1212.
- 7-Ana Uka, Student Satisfaction as An Indicator OF Quality in Higher Education, **Journal of Educational and Instructional Studies in The World**, Vol. 4, Issue 3, August 2014, pp. 6-10
- 8- عونية عطا صوالحة و أسماء العمري، "دراسة وصفية لأهمية الحاجات الأكاديمية في جامعة عمان الأهلية ومستوى رضا الطلبة عن مدى تحقق هذه الحاجات"، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات التربوية والنفسية، المجلد الحادي والعشرون، العدد الأول، يناير 2013م، ص ص 410-447.

9- محمد أمين حامد القضاة و عبد الفتاح صالح خليفات، درجة رضا طلبة جامعة مؤتة عن الخدمات الجامعية من وجهة نظرهم، المنارة، المجلد 19، العدد 1، 2013م، ص 257-293.

ISSN 1726-6807 / <http://www.iugaza.edu.ps/ar/period/>

10-Amar Kashan, Measuring Student Satisfaction of Master Level Students; Evidence from University of Sargodha, Pakistan, School of Doctoral Studies (**European Union**) Journal – 2012, pp. 216-222

11- Marco Marozzi, Tertiary student satisfaction with socialization: A statistical assessment, **Quality and Quantity**, Vol. (46), June 2012, pp. 1271-1278.

12-سليم ابراهيم الحسينية، "مدى رضا طلبة كلية الاقتصاد في جامعة حلب عن مستوى الأداء الإداري والأكاديمي بكتيبتهم: دراسة مسحية"، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد (25)، العدد الثاني، 2009م، ص 285 – 312

13- أحمد حسين محمد حسن، الرضا التعليمي لدى طلاب الإعلام التربوي (الصحافة – المسرح) بكليات التربية النوعية وعلاقته ببعض المتغيرات الديموجرافية، مؤتمر التعليم النوعي ودوره في التنمية البشرية في عصر العولمة، (جامعة المنصورة: 12-13 ابريل 2006م)، ص ص 81-134.

14-عبد الله الصارمي و كاشف زايد، مدى رضا طلبة كلية التربية بجامعة السلطان قابوس عن الإشراف الأكاديمي وطبيعة توقعاتهم منه، مجلة كلية التربية، العدد 23، السنة الحادية والعشرون (جامعة الإمارات العربية المتحدة: 2006م)، ص ص 59-88

15- سمير محمد حسين، دراسات في مناهج البحث العلمي: بحوث الإعلام، ط3 (القاهرة: عالم الكتب، 1999) ص ص 131، 132

16- أسماء السادة المحكمين:

1- أ.د. جلال زيادة أستاذ الإعلام بكلية الإعلام بجامعة أم درمان الإسلامية.

2- أ.د. زكية منزل غرابية: أستاذة قسم الدعوة و الإعلام و الاتصال جامعة الأمير عبد القادر جامعة قسنطينة الجزائر.

3- أ.د. محمد سالم بن جمعان أستاذ علم الاجتماع المشارك بجامعة حضرموت.

4- د. أسامة عبد الحميد: أستاذ الإعلام المساعد بكلية الآداب بجامعة كفر الشيخ.

17-Linying Zhang, Zhijun Han & Qun Gao, Empirical Study on the Student Satisfaction Index in Higher Education, **International Journal of Business and Management**, Vol. 3, No. 9, September, 2008, p. 47.

18- داوود عبد الملك الحدابي و هدى عبد الله قشوة، جودة الخدمة التعليمية بكلية التربية بحجة من وجهة نظر طلبة الأقسام العلمية، المجلة العربية لضمان جودة التعليم العالي، المجلد الثاني، العدد (4) 2009م، ص 93 .

19- محمد الربيعي، لماذا نحن بحاجة الى نظام لضمان الجودة في الجامعات العراقية؟، متوافر على:

[http://www.com/ar/dw\(32/5/2020\)](http://www.com/ar/dw(32/5/2020))

20- محمد إبراهيم سلمان، مستوى جودة الخدمات الجامعية كما يدركها طلبة جامعة الأقصى بغزة طبقاً لمقياس جودة الخدمة (SERVPERF)، مجلة جامعة الأقصى (سلسلة العلوم الإنسانية)، المجلد السابع عشر، يناير 2013م، ص 13.

21- عونية عطا صالحة و أسماء العمري، مرجع سابق، ص 404.

22- المؤتمر السنوي الثامن تحت رعاية معالي وزير الاتصالات اللبناني، متوافر على:

<https://images.app.goo.gl/nNicYJcdXdrT2Uv39> (31/5/2020)