درجة فاعلية الاتصال بين طلبة الدراسات العليا وأعضاء هيئة التدريس في جامعة اليرموك من وجهة نظر الطلبة أنفسهم

د. صفاء صالح جرادات جامعة اليرموك- اربد- الأردن
د. بخوش وليد جامعة العربي بن مهيدي- أم البواقي- الجزائر

الملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى تعرف درجة فاعلية الاتصال بين طلبة الدراسات العليا وأعضاء هيئة التدريس في جامعة اليرموك، وقد تكونت عينة الدراسة من (407) طالب دراسات عليا، تم اختيارها بالطريقة الطبقية العشوائية، وشكلت ما نسبته 10% من مجتمع طلبة الدراسات العليا ، وقد تم استخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات مكونة من (43) فقرة موزعة على خمسة مجالات (الشفافية في عملية الاتصال، وأهداف الاتصال، والاهتمام والمشاركة، والعلاقات الإنسانية، ووسيلة الاتصال المستخدمة) بعد التأكد من صدقها وثباتها، بالإضافة إلى الأسئلة المفتوحة المرفقة.

قد بينت نتائج الدراسة أن فاعلية الاتصال بين طلبة الدراسات العليا وأعضاء هيئة التدريس في جامعة اليرموك حسب تقديرات الطلبة ولمختلف المجالات، جاءت بدرجة متوسطة، حيث جاء مجال الشفافية في عملية الاتصال بالمرتبة الأولى، تلاه مجال الاهتمام والمشاركة بالمرتبة الثانية، في حين جاء مجال وسيلة الاتصال المستخدمة بالمرتبة الأخيرة.

وأظهرت نتائج الدراسة أن أبرز المشكلات التي تعوق اتصالهم بأعضاء هيئة التدريس في جامعة اليرموك، قلة تخصيص أعضاء هيئة التدريس ساعات مكتبية محددة لطلبة الدراسات العليا وقلة اهتمامهم بقضايا طلبة الدراسات العليا ومشكلاتهم الأكاديمية. وفي ضوء هذه النتائج خلصت الدراسة إلى عدد من التوصيات أهمها: تفعيل مبدأ الاعتماد الأكاديمي في قبول طلبة الدراسات العليا من حيث الكم والنوع، وتفعيل وسائل الاتصال الإلكترونية الحديثة كصفحة عضو هيئة التدريس.

Abstract

The Effectiveness of Communication Between Graduate Students and **Faculty Members at Yarmouk University from the viewpoint of the students themselves.**

The purpose of this study was to investigate the efficiency of communication between graduate students and faculty members at Yarmouk University. The sample of the study consisted of (407) graduate chosen through random cluster sampling representing (10%) of the students population. The researcher developed the questionnaire as a tool for collecting the data which consisted of (43) items distributed into five domains, transparency in communication, objectives of communication, interest and participation, human relations, and channel of communication. The researcher assured its reliability and validity, in addition, the researcher applied an open-ended questions.

The findings of the study showed that the efficiency of communication between students and faculty at Yarmouk University according to students was at an average level in all domains, as transparency came first followed by interest and participation. Meanwhile, the channel of communication came in the last rank.

Higher studies students pointed out to several problems hindering their communication with faculty members at Yarmouk University, such as: the lack of certain meetings hours with students, the lack of following up students problems and their academic problems. Students suggested the activation of scientific research process for those students and to give more time to meet with them at offices to discuss their problems.

Based on the results of the current study, the researcher presented some recommendations some of which are: activating the principle for academic accreditation in accepting graduate students in terms of the number and quality, and activate the modern means of communication as the faculty member's web-site, and the E- mail and the social means of communications

المقدمة:

يعد الاتصال مفهوم من المفاهيم الحديثة التي أفرزها العصر الحديث وثورة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، وما تضمنه من تطور وتسارع كبيرين في التقدم العلمي والمعرفي والتقني وما رافقه من ضرورة توفير آليات لتطوير وتسهيل عمليات الاتصال بمختلف أنواعها، حيث أنه عملية حياتية مستمرة منذ القدم وحتى الأزل، يقوم عليها وجود الأفراد ونماء المجتمعات من خلال ما ينشأ بينها من علاقات.

ومع تطور المجتمعات واتساع نشاطاتها وتشابكها وتعقدها، ازدادت الحاجة لعمليات الاتصال وازداد الوعي بأهميتها وبأنها العنصر الأساسي في تحقيق الأهداف وإشباع الحاجات المتنوعة، الذي كان مدعاة لمختلف القطاعات والمؤسسات والمجتمعات للتركيز عليه كأسلوب حياة، ووسيلة للنمو والتطور وتحقيق الأهداف المختلفة، مما يؤكد أهميته كضرورة إنسانية بحتة لا يمكن تخطيها أو تجاوزها بأي حال من الأحوال، وعليه تعتمد جميع أنشطة الحياة الأخرى.

وقد بدت الحاجة أكثر إلحاحاً لمعرفة الجوانب المتعلقة بالاتصال الإنساني على مختلف الأصعدة وأصبح الاتصال من العلوم التي تلعب دوراً كبيراً في حياة الأفراد والجماعات والمؤسسات والدول، وله حضور مميز في جميع المجالات الاقتصادية والسياسية والثقافية والاجتماعية والعسكرية والتربوية، فهو ظاهرة من الظواهر البشرية التي أثارت اهتمام المجتمعات الإنسانية بما فيها من مؤسسات ومنظمات (المشاقبة، 2011)، وبات نجاح هذه المؤسسات والمنظمات متوقفاً على مدى فاعليته فيها، كسبيل لتوحيد نشاط المؤسسة ووسيلة لتغيير السلوك وتحقيق الأهداف، كما يتوقف تعاون الأفراد مع بعضهم البعض على مدى قدرتهم على الاتصال والتفاهم فيما بينهم،من خلال إتقانهم لمهارات الاتصال الأساسية، خصوصاً في العملية التربوية، التي تعتبر من أكثر العمليات تأثراً بالاتصال كونها تشكل سلسلة من عمليات الاتصال المستمرة (السيد،1993).

ويعد الاتصال الفعال، النهج الأكثر نجاحاً في تحقيق المؤسسات أهدافها وبأعلى مستويات الجودة للمخرجات، وكون البيئة التعليمية مؤسسة اجتماعية تسعى لتكوين مخرج عامل، ومنتج

فاعل لبناء المجتمع، كان لا بد من توفير نظام اتصال فَعال يساعد على إحداث تغييرات جوهرية وإيجابية، ويسهم في تحقيق الأهداف بكفاءة وفاعلية، ويساعد على خلق الشعور بزيادة الإبداع والإنتاج لدى الأفراد (عياصرة والفاضل،2006)، والتأكيد على ضرورة تنمية القدرة على الاتصال مع الآخرين بطريقة بناءة، بحيث تصبح سمة تتميز بها شخصية الكوادر الإدارية والأكاديمية العاملة فيها، وتسعى إلى تطويرها في شخصية المتعلمين، بحيث يعم الاتصال جميع جوانب النظام التعليمي.

وتتوقف فاعلية الاتصال داخل التنظيم على الحالة المعنوية للأفراد في المؤسسة التعليمية فالاهتمام بالعلاقات الإنسانية يمثل أحد المقومات الأساسية التي ينبغي أن تقوم عليها العلاقة بين المدرس وطلابه، وهذا يحتم عليه كمدرس باعتباره الركيزة الأساسية للعملية التعليمية في المؤسسة التعليمية وعمودها الفقري، ضرورة توفير وإيجاد مناخ علمي وتعليمي ونفسي واجتماعي صحي مريح ومناسب، يقوم على أسس من الود والألفة والصداقة والاحترام والتقدير، بما يسهم في زيادة فرص الأمن والطمأنينة لدى الطلبة، وتعزيز ثقتهم بمدرسيهم، بحيث ينعكس إيجاباً على سلوكهم ومشاعرهم من حيث الرغبة في التبادل والتفاعل الإيجابي معهم، والرغبة في تكوين علاقات اجتماعية سليمة معهم، وتحقيق التعاون المشترك، وتبادل الرأي ووجهات النظر والاستفادة من قدراتهم وخبراتهم المختلفة، الأمر الذي يعزز ثقتهم بأنفسهم وقدرتهم على البناء والعطاء، والرغبة في الإبداع وإظهار المواهب وتنميتها، وهذا بمجمله يحتاج إلى توفر فرص الاتصال المناسب والفاعل بين الطلبة والمدرسين.

فالاتصال أساس العلاقات الإنسانية، ولا علاقات إنسانية بدون اتصال، وهذا ما أشار إليه نيول (1993) من أن "الاتصال أساس حيوي في العلاقات الإنسانية، وفي غيابه لا وجود لعلاقات ذات معنى، وفي غياب العلاقات بين الأفراد لن تكون هناك حاجة للاتصال"،

وعليه فإن توفير الاتصال وتكوين علاقات إنسانية سليمة بين المدرسين والطلاب يكاد يكون أهم الضمانات لتحقيق الهدف العام للمؤسسات التعليمية.

وتتبلور أهمية وأهداف الاتصال بين الطلبة والمدرسين في المؤسسات التعليمية في ضرورته كوسيلة تساعد في تحديد أهداف العملية التعليمية وتحقيقها سواء داخل البيئة التعليمية (التعليم الأكاديمي)، أو خارجها من خلال البحث العلمي ومتطلباته، ودوره في إحداث التأثير المطلوب الذي يسعى المدرس لإحداثه في طلبته باعتباره مرشداً ومثلاً أعلى لهم، وتهيئة مناخ علمي مناسب للحوار والنقاش وتبادل الآراء ووجهات النظر فيما بينهم، بشكل يغذي ويدعم معارفهم ومعلوماتهم وثقافتهم ويعزز ثقة الطلبة بأنفسهم وبقدراتهم، وإتاحة الفرص المناسبة لفهم كل منهما الآخر عن قرب والتعرف على مجالات اهتماماتهم ونشاطاتهم العلمية والبحثية والشخصية، كما يشكل الاتصال فيما بينهم حافز يزيد من دافعية الطلبة نحو تنمية مهاراتهم وقدراتهم، والكشف عن إبداعاتهم الكامنة، وتحديد وتعرف المشكلات والصعوبات التي قد تطرأ فيما يخص الطلبة وبرامجهم التعليمية، وكذلك مشكلاتهم الشخصية، والتفاعل والتعاون في مناقشتها وعلاجها في جو تسوده الديمقراطية والحرية الأكاديمية والذي يعتمد بمجمله على توفر قنوات اتصال مناسبة.

وعلى مستوى جامعة اليرموك فهي تمثل واحدة من أهم الأنظمة التعليمية في الأردن، والتي تؤمن بأهمية التعليم العالي، وتعليم الدراسات العليا تحديداً - من خلال ما تطرحه من برامج في مرحلتي الماجستير والدكتوراه والتي بلغت (73) برنامج ماجستير و(17) برنامج دكتوراه (جامعة اليرموك، 2011)- في صناعة الفكر والعقل البشري الذي انقادت كل توجهات العلوم الحديثة نحوه إيماناً منها بأنه أهم عناصر الإنتاج في مختلف المجتمعات، وأنه الأساس في تكوين المجتمعات الحضارية المعاصرة.

وحتى تتمكن من تحقيق أهدافها المتمثلة بالنهوض بالعملية التدريسية كماً ونوعاً والتوسع بها أفقياً وعمودياً ، وتشجيع البحث العلمي ودعمه، وتوثيق الصلات مع المؤسسات العلمية في الداخل والخارج، والإفادة من أحدث التطورات العلمية والتقنيات الحديثة

بحيث ترقى إلى مصاف الجامعات المتقدمة، وتحظى بمكانة علمية متميزة (جامعة اليرموك، 2007: 1)، فإن ذلك يتطلب توافر نظام اتصال فَعال يعمل بكفاءة عالية، إذ أن تحقيق الأهداف يقوم على سلسلة من عمليات الاتصال المستمر بين جميع الأطراف المعنية بذلك، والتي تتمثل بالطلبة الملتحقين فيها والمدرسين الذين تقع على عاتقهم بالدرجة الأولى مسؤولية تحقيق أهداف

الجامعة باعتبارهم العمود الفقري الذي تستند عليه الجامعات. ومن هنا فقد جاءت هذه الدراسة في محاولة لتعرف درجة فاعلية الاتصال بين طلبة الدراسات العليا وأعضاء هيئة التدريس في جامعة اليرموك من وجهة نظر الطلبة أنفسهم، وتعرف المشكلات التي تعوق فاعليتها وأبرز المقترحات لزيادة فاعليتها.

- مشكلة الدراسة:

تعد الجامعات البيئة الخصبة لإعداد الكوادر البشرية وتهيئتها لدخول عالم الأعمال بمختلف أنواعها، وتحمل مسؤولية البناء والعطاء المستمر مع خضم وتسارع التقدم العلمي والمعرفي والتكنولوجي الهائل، حيث يتطلب ذلك ضرورة وجود نظام اتصال فاعل في الجامعات نظراً لما يوفره من وقت وجهد وتناغم مرغوب بين جميع الأطراف المعنية بالعملية التعليمية فيها، ودافع أقوى نحو الإبداع والابتكار والسرعة في إنجاز الأعمال، خاصة للطالب الذي يمثل الركيزة الأساسية في أي نظام تعليمي وتربوي قائم.

وقد تبين وجود نقص ملحوظ في الدراسات التي تبحث الاتصال ضمن البيئة الداخلية لمؤسسات التعليم العالي (الجامعات)في البيئة الأردنية، وتحديداً فيما يخص طلبة الدراسات العليا وأعضاء هيئة التدريس، والتي اقتصرت على دراسة النظامي (2002) التي بحثت مهارات الاتصال ومدى توافرها لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة اليرموك، ومن هنا فقد جاءت هذه الدراسة في محاولة لتعرف درجة فاعلية الاتصال بين طلبة الدراسات العليا وأعضاء هيئة التدريس في جامعة اليرموك، والكشف عن أبرز مشكلاته ومقترحات زيادة فاعليته، حيث تتلخص مشكلة الدراسة في الأسئلة الآتية:

1- ما درجة فاعلية الاتصال بين طلبة الدراسات العليا وأعضاء هيئة التدريس في جامعة اليرموك حسب تقديرات طلبة الدراسات العليا؟

2 - هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α=0,05) بين متوسطات استجابات طلبة الدراسات العليا حول درجة فاعلية الاتصال في جامعة اليرموك تعزى لمتغير (الجنس والبرنامج الدراسي، والكلية)؟

3- ما المشكلات التي تعوق فاعلية الاتصال بين طلبة الدراسات العليا وأعضاء هيئة التدريس كما يتصورها طلبة الدراسات العليا في جامعة اليرموك؟

4- ما المقترحات التي تسهم في زيادة فاعلية الاتصال بين طلبة الدراسات العليا وأعضاء هيئة التدريس كما يتصورها طلبة الدراسات العليا في جامعة اليرموك؟

-أهداف الدراسة:

سعت الدراسة إلى معرفة الآتي:

- درجة فاعلية الاتصال بين طلبة الدراسات العليا وأعضاء هيئة التدريس في جامعة اليرموك.

- معرفة الفروق في اتجاهات المبحوثين نحو فاعلية الاتصال بين طلبة الدراسات العليا وأعضاء هيئة التدريس في جامعة اليرموك.

- المشكلات التي تحد من فاعلية الاتصال بين طلبة الدراسات العليا وأعضاء هيئة التدريس في جامعة اليرموك، وأبرز وأهم المقترحات التي يمكن أن يقدمها المبحوثين، والتي من شأنها أن تسهم في زيادة فاعلية الاتصال في جامعة اليرموك.

- تقديم توصيات من شأنها تفعيل الاتصال بين طلبة الدراسات العليا وأعضاء هيئة التدريس في جامعة اليرموك.

- أهمية الدراسة:

تكتسب هذه الدراسة أهميتها من خلال:

- أهمية الاتصال كموضوع من المواضيع القديمة الحديثة، حيث يشكل الاتصال شريان العمليات الإدارية، وعصب الحياة البشرية، الذي يعمل على مد جسور التواصل والتفاعل والتفاهم الثقافي والاجتماعي بين البشر سواء على مستوى الأفراد أو الجماعات داخل المؤسسات والمنظمات أو خارجها.

- كونه يبحث في واحدة من أبرز الجامعات الأردنية الرسمية (جامعة اليرموك)، وتحديداً الاتصال بين طلبة الدراسات العليا وأعضاء هيئة التدريس، العناصر التي تمثل عصب النظام التربوي في الجامعات، ومدى أهمية ذلك في تكوين علاقات إنسانية إيجابية، تسهم بشكل كبير في تحسين وتطوير المناخ التعليمي، وتحسين كفاءة العمل التربوي من ناحية، وتحقيق التفاعل والتواصل الإنساني وإحداث ردود فعل إيجابية لدى طلبة الدراسات العليا من ناحية أخرى، بما ينعكس على كفايتهم وإنتاجيتهم التعليمية والعلمية إيجابياً، وبالمستوى الذي تطمح وترقى إليه جامعة اليرموك.

- يمكن أن تساهم نتائج هذه الدراسة في إيجاد نظام اتصال فاعل بين طلبة الدراسات العليا وأعضاء هيئة التدريس، بما يضمن تسهيل إجراءات الطلبة داخل الجامعة، وتقليل الوقت المستغرق في تسيير بعض الإجراءات التي تواجه الكثير من الصعوبات لإنجازها.

- أنها تطرقت للمشكلات والحلول التي تعوق الاتصال بين طلبة الدراسات العليا وأعضاء هيئة التدريس في جامعة اليرموك وتحد من فاعليها، أملا في أن تقدم معلومات قيمة تساعد في تحسين وتطوير العملية الاتصالية بين جميع أطرافها، كما يمكن أن تشكل نقطة انطلاق جيدة للعديد من الباحثين لدراسة عملية الاتصال وفاعليتها في مختلف الجامعات الأردنية، وفي مختلف المراحل الدراسية فيها.

- **تعريف المفاهيم الإجرائية:**

تتحدد التعريفات الإجرائية بالآتي:

- **الاتصال:** يعرف بأنه وسيلة نقل المعرفة والأفكار بهدف التفاعل والتأثير المعرفي أو الوجداني في الفرد أو إعلام الفرد بشئ ما، أو تبادل الأفكار والخبرات معه، أو الارتقاء بمستواه الفكري والقيمي والشخصي.

- **فاعلية الاتصال**: ويقصد بها في هذه الدراسة سلسلة العمليات التواصلية التبادلية الإيجابية التي تنشأ بين طلبة الدراسات العليا وأعضاء هيئة التدريس بطريقة تفاعلية ضمن حدود البيئة التعليمية وخارجها لتحقيق أهداف أكاديمية وعلمية واجتماعية، والتي تقاس بمجموع درجات استجابات الأفراد المستجيبين عن أداة الدراسة.

- حدود الدراسة:

اقتصرت هذه الدراسة على:

- عينة من طلبة الدراسات العليا في مختلف الكليات العلمية والإنسانية في جامعة اليرموك للعام الدراسي الجامعي 2011/2012 والبالغ عددهم (4067) طالب دراسات عليا.

- تحددت هذه الدراسة بأداة الدراسة (الاستبانة) والأسئلة المفتوحة المرفقة.

- منهجية الدراسة:

تم استخدام المنهج الوصفي المسحي وذلك لملائمتها لطبيعة الدراسة.

- مجتمع الدراسة

تكون مجتمع الدراسة من جميع طلبة الدراسات العليا المسجلين في برنامجي الماجستير والدكتوراه في الكليات العلمية والإنسانية التي تطرح هذه البرامج في جامعة اليرموك، والبالغ عددهم (4067) طالب دراسات عليا، منهم (935)طالباً وطالبة في برنامج الدكتوراه و(3132) طالباً وطالبة في برنامج الماجستير من مختلف الكليات.

- عينة الدراسة

تم اختيار عينة الدراسة بالطريقة الطبقية العشوائية، حيث بلغ حجمها (407)طالباً وطالبة وشكلت ما نسبته (10%) من مجتمع طلبة الدراسات العليا الكلي، حيث تم أخذ عينة طبقية عشوائية بنسبة (10%) منهم من كل برنامج دراسي في مختلف الأقسام العلمية في كل كلية من الكليات العلمية والإنسانية.

جدول (1): يوضح التكرارات والنسب المئوية لعينة طلبة الدراسات العليا حسب متغيرات الدراسة

	الفئات	**التكرار**	**النسبة**
الجنس	ذكر	213	52.3
	أنثى	194	47.7
البرنامج الدراسي	ماجستير	313	76.9
	دكتوراه	94	23.1
المجموع		407	%100
الكلية	علمية	54	13.3
	إنسانية	353	86.7
المجموع		407	%100
	المجموع	407	%100

- أداة الدراسة

لتحقيق هدف الدراسة تم استخدام الأسلوب الوصفي المسحي وذلك باستخدام الاستبانة، حيث تم بنائها من خلال الرجوع للأدب النظري المتعلق بموضوع الدراسة، بحيث تكونت من ثلاثة أجزاء الجزء الأول اشتمل على المعلومات الشخصية المتعلقة بأفراد عَينتي الدراسة والثاني اشتمل على خمسة مجالات تتعلق بدرجة فاعلية الاتصال بين طلبة الدراسات العليا وأعضاء هيئة التدريس في جامعة اليرموك، شملت المجالات التالية: مجال الشفافية في عملية الاتصال، مجال أهداف الاتصال ومجال الاهتمام والمشاركة مجال العلاقات الإنسانية ومجال وسيلة الاتصال المستخدمة، وتكون الجزء الثالث من سؤالين مفتوحين للتعرف على أبرز المشكلات التي تحد من فاعلية الاتصال بين طلبة الدراسات العليا وأعضاء هيئة التدريس في جامعة اليرموك، وأبرز وأهم المقترحات التي يمكن أن يقدمها الأفراد المستجيبين لزيادة فاعليته.

وقد استخدما الباحثان مقياس ليكرت الخماسي (كبيرة جداً ، وكبيرة، ومتوسطة، وقليلة، وقليلة جداً) بدرجات (1،2 ،3، 4، 5) حيث وُضِعت أمام كل فقرة لقياس درجة فاعلية عملية الاتصال بين طلبة الدراسات العليا وأعضاء هيئة التدريس في جامعة اليرموك، وجاءت محكات الحكم على المتوسطات كما يلي:

- من 1- أقل من 2.33 وتعني أن الدرجة قليلة

- من 2.33- 3.66 وتعني أن الدرجة متوسطة

- من 3.67- 5.00 وتعني أن الدرجة كبيرة

صدق أداة الدراسة

تم عرض الأداة على مجموعة من المحكمين من ذوي الخبرة والاختصاص في الإدارة التربوية وأصول التربية والإدارة العامة في الجامعة الأردنية وجامعة اليرموك وجامعة جدارا وجامعة عمان العربية للتأكد من صدق محتواها حيث تم اقتراح بعض التعديلات عليها، كما تم أيضاً إجراء دراسة استطلاعية على عينة من الطلبة -خارج عينة الدراسة- مكونة مـــــــــــــــن

(20) فرداً وعن طريق التطبيق وإعادة التطبيق (test-retest) وبفارق أسبوعين بين التطبيقين القبلي والبعدي، وحساب معامل ارتباط بيرسون بين تقديرات أفراد العينة الاستطلاعية من طلبة الدراسات العليا في التطبيقين الأول والثاني على أداة الدراسة ككل، حيث بلغ (0.83) كما تم حساب معامل الاتساق الداخلي بتطبيق معادلة كرونباخ ألفا(Gronbach Alpha) للمجالات والأداة ككل، فبلغت قيمته (0.95) لدرجة فاعلية اتصال أعضاء هيئة التدريس مع طلبة الدراسات العليا، واعتبرت هذه النسب مناسبة لغايات هذه الدراسة، كما هو مبين في الجدول الموالي.

جدول (2): يوضح نتائج معامل الاتساق الداخلي وثبات الإعادة

المجال	ثبات الإعادة (معامل ارتباط بيرسون)	الاتساق الداخلي (كرونباخ ألفا)
الشفافية في عملية الاتصال	0.82	0.78
أهداف الاتصال	0.84	0.80
الاهتمام والمشاركة	0.81	0.90
العلاقات الإنسانية	0.86	0.89
وسيلة الاتصال المستخدمة	0.82	0.81
الأداة ككل	0.83	0.95

متغيرات الدراسة:

تكونت متغيرات الدراسة من الآتي:

- ✓ **المتغيرات المستقلة الخاصة بطلبة الدراسات العليا:**
  - الجنس: ذكر، أنثى
  - البرنامج الدراسي وله فئتان: ماجستير، دكتوراه
  - الكلية ولها فئتان: علمية، إنسانية
- ✓ **المتغير التابع وهو:**

- تقديرات طلبة الدراسات العليا لدرجة فاعلية الاتصال بين طلبة الدراسات العليا وأعضاء هيئة التدريس في جامعة اليرموك.

-المعالجات الإحصائية

تم استخدام مقاييس الإحصاء الوصفي(الوسط الحسابي والانحراف المعياري) لمعرفة درجة فاعلية الاتصال بين طلبة الدراسات العليا وأعضاء هيئة التدريس في جامعة اليرموك، وكذا تحليل التباين الثلاثي واختبار شفيه للمقارنات البعدية لمعرفة أثر المتغيرات المستقلة، كما تم استخدام التكرارات والنسب المئوية للمشكلات التي يقدمها الأفراد المستجيبين ومقترحاتهم لزيادة فاعليتها.

- عرض النتائج ومناقشتها:

النتائج المتعلقة بالسؤال الأول لطلبة الدراسات العليا، والذي نصه:"ما درجة فاعلية الاتصال بين طلبة الدراسات العليا وأعضاء هيئة التدريس في جامعة اليرموك؟"

بعد عملية المعالجة الإحصائية جاءت النتائج موضحة في الجدول رقم (03) الموالي:

جدول (3): يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجة فاعلية الاتصال بين طلبة الدراسات العليا وأعضاء هيئة التدريس في جامعة اليرموكمرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية

الرتبة	رقم المجال	المجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
1	1	الشفافية في عملية الاتصال	3.45	.64	متوسطة
2	3	الاهتمام والمشاركة	3.34	.77	متوسطة
3	2	أهداف الاتصال	3.24	.64	متوسطة
4	4	العلاقات الإنسانية	3.07	.72	متوسطة
5	5	وسيلة الاتصال المستخدمة	2.75	.75	متوسطة
		الأداة ككل	3.17	.60	متوسطة

تبين من تحليل البيانات التي جمعت من أفراد العينة أن وجهات نظر طلبة الدراسات العليا حول فاعلية الاتصال بين طلبة الدراسات العليا وأعضاء هيئة التدريس بصورة عامة ولمختلف المجالات جاءت بدرجة متوسطة، إذ بلغ المتوسط الحسابي الكلي لجميع المجالات (3.17) والانحراف المعياري (0.60) وقد تعود هذه النتيجة إلى كثرة أعداد طلبة الدراسات العليا في جامعة اليرموك وعدم مراعاة نوعية الطلبة المقبولين في برامج الدراسات العليا، وما يتبع ذلك من عدم توفر قواسم مشتركة بين طلبة الدراسات العليا وأعضاء هيئة التدريس، سواء من حيث الاهتمامات الشخصية أو الأكاديمية والبحثية، الذي يؤثر بدوره على عملية تواصل أعضاء هيئة التدريس بالطلبة ويقلل من فاعليتها.

وتعد مرحلة الدراسات العليا مرحلة جوهرية ينبغي أن تقوم على التفاهم والتعاون والمشاركة الإيجابية بين طلبة الدراسات العليا وأعضاء هيئة التدريس لتبادل المعلومات والمعارف والخبرات وتكوين اتجاهات إيجابية معينة يلتقي فيها الطرفان، خاصة وأن أعضاء هيئة التدريس غالباً ما يكونون منفصلين عن الميدان العملي الذي يعمل فيه طلبة الدراسات العليا، وهذا يتيح المجال لطلبة الدراسات العليا لتنمية اهتماماتهم بحيث تنسجم مع اهتمامات أعضاء هيئة التدريس، كالعمل على تغذية المعارف والنظريات التي يقدمها أعضاء هيئة التدريس بالجوانب والخبرات التطبيقية التي قد يمارسونها ويواجهونها في بيئة العمل، خاصة وأن أغلب طلبة الدراسات العليا من الفئة العاملة في مختلف المجالات والقطاعات.

كما تعد عملية الاتصال حاجة ضرورية لتحقيق أهداف العملية التعليمية، من تنمية الإحساس بالمسؤولية الأكاديمية، وتنمية المهارات البحثية والتفكير الإبداعي، وتطوير شخصية الطلبة ومهاراتهم الحياتية والاجتماعية المختلفة، بحيث يتمكنون من التكيف مع الواقع ومتطلبات الحياة وما يمكن أن تفرضها من مشكلات، وهذا بالضرورة يستدعي أن تتوافر العلاقات الاتصالية القائمة على الصراحة والوضوح والشفافية، وضرورة الاهتمام والمشاركة الإيجابية من قبل الطرفين لتعزيز الثقة المتبادلة والاحترام والأدب واللباقة في التعامل بعيداً عن التحيز والتعصب، والموضوعية في تحقيق أهداف الاتصال الأكاديمي والشخصي والاجتماعي، وكذلك توافر مهارات اتصالية عالية في كيفية التعامل مع طلبة الدراسات العليا، والوعي بأهمية وضرورة استخدام وسائل الاتصال الإلكترونية كوسيلة اتصال مناسبة ومريحة، تسهم في تحقيق اتصال إيجابي وفعال.

كما يمكن عزو حصول هذه النتيجة على درجة متوسطة إلى عدم تحقق الرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس، فالواجبات والمسؤوليات الأكاديمية والإدارية وما تحمله من تبعات وضغوطات مع زيادة أعداد الطلبة قد لا تتناسب مع مستوى المرتبات والأجور التي تصرف لأعضاء هيئة التدريس، مما يقلل من دافعيتهم نحو العمل وبالتالي يؤثر على مستوى الإنجاز والعطاء، وينعكس سلبياً على الطلبة، الذي يمثلون الركيزة الأساسية فـــــــــــــــــــي

عملية التعليم. ويبين الجدول الموالي المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل مجال من مجالات الدراسة الخمسة.

مما سبق عرضه يتبين أن مجال الشفافية في عملية الاتصال، جاء في المرتبة الأولى وبأعلى متوسط حسابي بلغ (3.45) وانحراف معياري (0.64) مما يشير إلى درجة تقدير متوسطة في حين جاء مجال وسيلة الاتصال المستخدمة بالمرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي بلغ (2.75) وبانحراف معياري (0.75)وبدرجة تقدير متوسطة، وتالياً النتائج تبعاً لكل مجال من مجالات الدراسة الخمسة.

المجال الأول: الشفافية في عملية الاتصال: تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لهذا المجال كما هو مبين في الجدول الموالي.

جدول (4): يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات الشفافية في عملية الاتصال مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية

الرتبة	رقم الفقرة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
1	1	يستخدم عضو هيئة التدريس لغة واضحة بعيدة عن التعقيد أثناء عملية الاتصال مع طالب الدراسات العليا.	3.83	.83	كبيرة
2	2	ينتقي كلمات هادفة عند طرح الموضوع.	3.78	.80	كبيرة
3	3	يتعامل بصراحة ووضوح مع طالب الدراسات العليا.	3.60	1.03	متوسطة
4	5	يضع الأهداف الرئيسة لموضوع النقاش.	3.45	.92	متوسطة
5	6	يوضح جميع المفاهيم الغامضة التي لا يستوعبها طالب الدراسات العليا.	3.33	1.00	متوسطة

الرتبة	رقم الفقرة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
6	4	يحاور طالب الدراسات العليا بالآراء المتعارضة معه.	3.30	1.11	متوسطة
7	7	يتأكد من تحقيق الأهداف لدى طالب الدراسات العليا من خلال التغذية الراجعة.	2.86	1.03	متوسطة
		الشفافية في عملية الاتصال	3.45	.64	متوسطة

يتبين من الجدول أعلاه رقم (04) أن وجهات نظر طلبة الدراسات العليا حول فاعلية الاتصال بينهم وبين أعضاء هيئة التدريس في جامعة اليرموك في مجال الشفافية في عملية الاتصال جاءت بدرجة تقدير متوسطة، والذي حصل على المرتبة الأولى من بين المجالات، حيث جاءت الفقرة رقم (1) والتي تنص على "يستخدم عضو هيئة التدريس لغة واضحة بعيدة عن التعقيد أثناء عملية الاتصال مع طالب الدراسات العليا" في المرتبة الأولى وبدرجة تقدير كبيرة، حيث أشارت نتيجة دراسة النظامي (2002) إلى أن مهارة التحدث لدى أعضاء هيئة التدريس في كلية التربية في جامعة اليرموك تتوفر بدرجة متوسطة بينما جاءت الفقرة رقم (7) ونصها "يتأكد من تحقيق الأهداف لدى طالب الدراسات العليا من خلال التغذية الراجعة" بالمرتبة الأخيرة وبدرجة تقدير متوسطة.

المجال الثاني: أهداف الاتصال: تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لهذا المجال كما هو مبين في جدول الجدول الموالي.

جدول (5): يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات أهداف الاتصال

مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية

الرتبة	رقم الفقرة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
1	12	يحرص على تنمية المهارات البحثية لدى طالب الدراسات العليا.	3.60	1.01	متوسطة
2	13	شجع طالب الدراسات العليا على تنمية الإحساس بالمسؤولية الأكاديمية.	3.54	.87	متوسطة
3	16	يقتصر اتصاله بطالب الدراسات العليا على تقديم الواجبات والعلامات.	3.40	1.13	متوسطة
4	11	تيح المجال لطالب الدراسات العليا لمناقشة مواضيع علمية تخصصية.	3.35	.94	متوسطة
5	8	يسعى عضو هيئة التدريس لتطوير شخصية طالب الدراسات العليا.	3.20	1.12	متوسطة
6	15	يهيئ فرص البحث العلمي لطالب الدراسات العليا.	3.13	1.06	متوسطة
7	10	نمي مهارات التفكير الإبداعي لدى طالب الدراسات العليا.	3.11	1.02	متوسطة
8	9	يهتم بتنمية المهارات الاجتماعية لطالب الدراسات العليا.	2.95	1.06	متوسطة
9	14	سهم في حل مشكلات طالب الدراسات العليا الأكاديمية.	2.85	1.01	متوسطة
		أهداف الاتصال ككل	3.24	.64	متوسطة

يتبين من الجدول أعلاه رقم (05) أن وجهات نظر طلبة الدراسات العليا حول فاعلية الاتصال بينهم وبين أعضاء هيئة التدريس في جامعة اليرموك في مجال أهداف

الاتصال جاءت بدرجة تقدير متوسطة والذي حصل على المرتبة الثالثة من بين المجالات، حيث جاءت الفقرة رقم (12) والتي تنص على "يحرص على تنمية المهارات البحثية لدى طالب الدراسات العليا" في المرتبة الأولى وبمتوسط حسابي وبدرجة تقدير متوسطة، بينما جاءت الفقرة رقم (14) ونصها "يُسهم في حل مشكلات طالب الدراسات العليا الأكاديمية" بالمرتبة الأخيرة، وبدرجة تقدير متوسطة أيضاً . حيث أشارت دراسة الغافري (2002) من أن ضغوط العمل ترهق أعضاء هيئة التدريس وتقلل من درجة تفاعلهم من طلبة الدراسات العليا. وتتفق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة أبو صاع (2006) التي توصلت إلى أن أبرز المشكلات النفسية والاجتماعية التي تواجه طلبة الدراسات العليا مع أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الفلسطينية قلة اهتمام المدرس بمشكلات الطلبة ومعالجتها.

المجال الثالث: الاهتمام والمشاركة: تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لهذا المجال كما هو مبين في الجدول الموالي.

جدول (6):يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات الاهتمام والمشاركة مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية

الرتبة	رقم الفقرة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
1	20	يستخدم إيماءات إيجابية توحي باستجابته لطالب الدراسات العليا (كالابتسامة، وهز الرأس، والنظر في عين المتحدث).	3.66	1.01	متوسطة
2	23	يبتعد عن مشوشات الاتصال أثناء اتصاله بطالب الدراسات العليا (كالنظر في الساعة، والانشغال بالأوراق والأقلام، والهاتف..الخ).	3.51	1.09	متوسطة
3	19	يتفاعل بشكل إيجابي مع طالب الدراسات العليا.	3.46	.97	متوسطة
4	21	يتجاوب مع وجهات النظر المختلفة بلباقة.	3.44	1.01	متوسطة

الرتبة	رقم الفقرة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
5	18	صغي باهتمام لحديث طالب الدراسات العليا.	3.42	1.02	متوسطة
6	22	يتجنب الانفعالات التي تشوه استيعاب طالب الدراسات العليا لرسالته الحقيقية من عملية الاتصال.	3.42	1.01	متوسطة
7	17	يتقبل عضو هيئة التدريس الآراء والمقترحات التي يقدمها طالب الدراسات العليا.	3.30	1.00	متوسطة
8	24	يشجع حرية مشاركة طالب الدراسات العليا في صناعة القرارات الخاصة بمجال التخصص العلمي.	3.14	1.01	متوسطة
9	25	يأخذ باعتباره تأثير الحالة النفسية لطالب الدراسات العليا على استيعابه للرسالة.	2.73	1.07	متوسطة
الاهتمام والمشاركة			3.34	.77	متوسطة

يتبين من الجدول أعلاه رقم (06) أن وجهات نظر طلبة الدراسات العليا حول فاعلية الاتصال بينهم وبين أعضاء هيئة التدريس في جامعة اليرموك في مجال الاهتمام والمشاركة جاءت بدرجة تقدير متوسطة والذي حصل على المرتبة الثانية من بين المجالات، حيث جاءت الفقرة رقم (20) والتي تنص على "يستخدم إيماءات إيجابية توحي باستجابته لطالب الدراسات العليا (كالابتسامة، وهز الرأس، والنظر في عين المتحدث)" في المرتبة الأولى وبدرجة تقدير متوسطة، فالإيماءات الإيجابية من قبل عضو هيئة التدريس توحي بمدى اهتمامه بطلبته وبالمواضيع والنقاشات والحوارات التي يطرحها ويناقشها مع عضو هيئة التدريس، سواء أكان استخدامها بشكل سلبي أم إيجابي، وهي تعطي مؤشر آخر لإنصات عضو هيئة التدريس لطلبته وتجاوبه وتفاعله ومشاركته إياهم، وتتفق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة العريني (2010). بينما جـــــــــــــاءت الفقرة رقم (25) ونصها "يأخذ باعتباره تأثيـــــــــــــــــــــــر

الحالة النفسية لطالب الدراسات العليا على استيعابه للرسالة" بالمرتبة الأخيرة، وبدرجة تقدير متوسطة.

المجال الرابع: العلاقات الإنسانية حيث تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لهذا المجال والنتائج المتحصل عليها في الجدول أدناه.

جدول (7): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات العلاقات الإنسانية مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية

الرتبة	رقم الفقرة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
1	26	يتعامل عضو هيئة التدريس مع طالب الدراسات العليا بلباقة واحترام.	3.78	.95	كبيرة
2	31	يتعامل بجدية مع طالب الدراسات العليا.	3.62	.98	متوسطة
3	27	يبدي ثقته بطالب الدراسات العليا من خلال تهيئة جو مريح ومنفتح.	3.44	1.02	متوسطة
4	33	يشجع طالب الدراسات العليا على المشاركة بالأفكار والمعلومات المتعلقة بالعملية التعليمية.	3.38	.90	متوسطة
5	32	يحترم وقت طالب الدراسات العليا بحيث لا يؤخره عن أداء واجباته الأكاديمية في الانتظار.	3.28	1.07	متوسطة
6	35	يظهر روح معنوية جيدة لتواصله مع طالب الدراسات العليا.	3.23	1.02	متوسطة
7	27	يهتم بالتعرف على مجالات اهتمام طالب الدراسات العليا.	2.88	1.00	متوسطة

الرتبة	رقم الفقرة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
8	34	يبتعد عن التحيز والواسطة في تعامله مع طالب الدراسات العليا.	2.72	1.19	متوسطة
9	29	يتوفر له الوقت الكافي لتكوين علاقات إيجابية مع طالب الدراسات العليا.	2.70	1.11	متوسطة
10	30	يشارك طالب الدراسات العليا مشاعره في المناسبات الاجتماعية.	2.43	1.11	متوسطة
11	36	يشارك طالب الدراسات العليا في معالجة مشكلاته الخاصة.	2.28	1.08	قليلة
		العلاقات الإنسانية	3.07	.72	متوسطة

يتبين من الجدول أعلاه رقم (07) أن وجهات نظر طلبة الدراسات العليا حول فاعلية الاتصال بينهم وبين أعضاء هيئة التدريس في جامعة اليرموك في مجال العلاقات الإنسانية جاءت بدرجة تقدير متوسطة والذي جاء بالمرتبة الرابعة من بين المجالات، حيث جاءت الفقرة رقم (26) التي تنص على "يتعامل عضو هيئة التدريس مع طالب الدراسات العليا بلباقة واحترام" في المرتبة الأولى وبدرجة تقدير كبيرة، فالعلاقة بين طلبة الدراسات العليا وأعضاء هيئة التدريس ينبغي أن تقوم في أساسها على الاحترام المتبادل والتعاون والتبادل الإيجابي البناء وتقبل الرأي الآخر والثقة المتبادلة بينهما والبعد عن التحيز والمحسوبية مما يعزز هذه العلاقة، ويعمل على توطيد روابطها، هذه الأسس التي تشكل أهم أسس العلاقات الإنسانية السليمة التي يجب المحافظة عليها لضمان اتصالٍ وتواصلٍ فعالٍ يمكن من خلاله تحقيق الأهداف المنشودة وتتفق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة عبيدي (Obeide, 2010) بينما جاءت الفقرة رقم (36) ونصها "يشارك طالب الدراسات العليا في معالجة مشكلاته الخاصة" بالمرتبة الأخيرة وبدرجة تقدير قليلة. وقد يعود ذلك إلى ضيق

الوقت لدى عضو هيئة التدريس بحكم الأعباء والضغوطات التي يواجهها والتي تقلل من فرص الاتصال والتواصل فيما بينهم.

المجال الخامس: وسيلة الاتصال المستخدمة: تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لهذا المجال كما هو مبين في الجدول الموالي.

جدول (8): يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات وسيلة الاتصال المستخدمةمرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية

الرتبة	رقم الفقرة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
1	38	يستخدم أسلوب المرح والبشاشة لتحقيق اتصال أكثر فاعلية مع طالب الدراسات العليا.	3.29	1.03	متوسطة
2	37	نوع عضو هيئة التدريس في نغمة ونبرة صوته بما يتناسب مع الهدف من عملية الاتصال.	3.27	.97	متوسطة
3	43	ستخدم أساليب متعددة ليُدرك مُراد طالب الدراسات العليا من عملية الاتصال (كالسؤال، التكرار، إعادة التعبير).	3.08	1.08	متوسطة
4	40	يستخدم البريد الإلكتروني كوسيلة اتصال فعالة للتواصل مع طالب الدراسات العليا.	2.85	1.26	متوسطة

الرتبة	رقم الفقرة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
5	39	يستخدم وسائل الاتصال المباشر مثل (الهاتف، الحوار الشخصي) للتواصل مع طالب الدراسات العليا.	2.64	1.21	متوسطة
6	42	يستخدم أكثر من وسيلة اتصال لضمان وصول الرسالة لطالب الدراسات العليا في الوقت المحدد (كرسالة مكتوبة وهاتف..الخ).	2.26	1.08	قليلة
7	41	يستخدم أحد مواقع التواصل الاجتماعي (Facebook, Twitter, Skype..etc) للتواصل مع طالب الدراسات العليا.	1.87	1.02	قليلة
		وسيلة الاتصال المستخدمة ككل	2.75	.75	متوسطة

يتبين من الجدول أعلاه رقم (08) أن وجهات نظر طلبة الدراسات العليا حول فاعلية الاتصال بينهم وبين أعضاء هيئة التدريس في جامعة اليرموك في مجال وسيلة الاتصال المستخدمة جاءت بدرجة تقدير متوسطة، الذي جاء بالمرتبة الأخيرة من بين المجالات، حيث جاءت الفقرة رقم (38) والتي تنص على "يستخدم أسلوب المرح والبشاشة لتحقيق اتصال أكثر فاعلية مع طالب الدراسات العليا" في المرتبة الأولى وبدرجة تقدير متوسطة، إذ لا بد لعضو هيئة التدريس من التنويع في الأساليب المستخدمة للاتصال بطلبة الدراسات العليا سواء داخل المحاضرة الدراسية أو خارجها فأسلوب المرح والبشاشة من الأساليب الفعالة القادرة على توفير جو من الألفة والمودة والتقارب والانسجام بين أطراف

عملية الاتصال ويُقرب طلبة الدراسات العليا من أساتذتهم، وبشكل يعزز فرص التعاون والمشاركة الإيجابية بينهم، بما يسهم في تحقيق الأهداف المطلوبة من عملية الاتصال بكفاءة وفاعلية. بينما جاءت الفقرة رقم (41) ونصها "يستخدم أحد مواقع التواصل الاجتماعي (Facebook, Twitter, Skype...etc) للتواصل مع طالب الدراسات العليا" بالمرتبة الأخيرة وبدرجة تقدير قليلة. وقد تعزى هذه النتيجة إلى وجود نوع من الضعف لدى الكثير من أعضاء هيئة التدريس في كيفية استخدام مثل هذه المواقع الإلكترونية، والتعامل معها، وعدم رغبتهم في استخدامها للتواصل مع طلبة الدراسات العليا. وتتفق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة فونج ووان سليمان (Fong & Wan-suliman, 2010) في حين تعارضت مع نتيجة دراسة بارت (Bart, 2010).

- **النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني، والذي ينص على: "هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α = 0.05) بين متوسط استجابات طلبة الدراسات العليا حول درجة فاعلية الاتصال في جامعة اليرموك تعزى لمتغيرات الجنس، والبرنامج الدراسي، والكلية؟"**

تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات طلبة الدراسات العليا حول درجة فاعلية الاتصال في جامعة اليرموك حسب متغيرات الجنس، والبرنامج الدراسي، والكلية والجدول المولي يوضح النتائج المتحصل عليها.

جدول (9): يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات طلبة الدراسات العليا حول درجة فاعلية الاتصال في جامعة اليرموك حسب متغيرات الجنس، والبرنامج الدراسي الكلية

المتغيرات	الفئات		الشفافية في عملية الاتصال	أهداف الاتصال	الاهتمام والمشاركة	العلاقات الإنسانية	وسيلة الاتصال المستخدمة
الجنس	ذكر	س	3.40	3.18	3.27	2.99	2.70
		ع	.65	.62	.79	.70	.75
	أنثى	س	3.51	3.30	3.42	3.16	2.81
		ع	.63	.66	.75	.73	.75
البرنامج الدراسي	ماجستير	س	3.47	3.27	3.39	3.10	2.80
		ع	.63	.61	.75	.71	.71
	دكتوراه	س	3.40	3.11	3.20	2.95	2.60
		ع	.68	.73	.82	.75	.85
الكلية	علمية	س	3.59	3.22	3.70	3.23	2.94
		ع	.55	.53	.45	.50	.52
	إنسانية	س	3.43	3.24	3.29	3.04	2.72
		ع	.65	.66	.80	.74	.78

يبين الجدول أعلاه رقم (9)تبايناً ظاهرياً في المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات طلبة الدراسات العليا حول درجة فاعلية الاتصال في جامعة اليرموك بسبب اختلاف

فئات متغيرات الجنس (ذكور، إناث)، والبرنامج الدراسي (ماجستير، دكتوراه)، والكلية (علمية، إنسانية).

ولبيان دلالة الفروق الإحصائية بين المتوسطات الحسابية تم استخدام تحليل التباين الثلاثي المتعدد على المجالات والجدول الموالي رقم (10) يوضح النتائج، أما نتائج تحليل التباين الثلاثي للأداة ككل فيبينها الجدول رقم(11).

جدول (10): يوضح تحليل التباين الثلاثي المتعدد لأثر الجنس والبرنامج الدراسي والكلية على مجالات درجة الفاعلية

مصدر التباين	المجالات	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	الدلالة الإحصائية
الجنس	الشفافية في عملية الاتصال	1.513	1	1.513	3.709	.055
وتلنج=017.	أهداف الاتصال	1.133	1	1.133	2.775	.097
ع=246.	الاهتمام والمشاركة	2.846	1	2.846	4.957	.027
	العلاقات الإنسانية	3.303	1	3.303	6.537	.011
	وسيلة الاتصال المستخدمة	1.321	1	1.321	2.383	.123
البرنامج الدراسي	الشفافية في عملية الاتصال	.062	1	.062	.151	.698
وتلنج=018.	أهداف الاتصال	1.806	1	1.806	4.421	.036
ع=214.	الاهتمام والمشاركة	.763	1	.763	1.330	.249
	العلاقات الإنسانية	.944	1	.944	1.869	.172
	وسيلة الاتصال المستخدمة	1.692	1	1.692	3.053	.081
الكلية	الشفافية في عملية الاتصال	1.316	1	1.316	3.224	.073

مصدر التباين	المجالات	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	الدلالة الإحصائية
وتلنج=075.	أهداف الاتصال	.091	1	.091	.222	.638
ج=000.	الاهتمام والمشاركة	7.457	1	7.457	12.990	.000
	العلاقات الإنسانية	1.471	1	1.471	2.910	.089
	وسيلة الاتصال المستخدمة	1.676	1	1.676	3.024	.083
خطأ	الشفافية في عملية الاتصال	164.457	403	.408		
	أهداف الاتصال	164.607	403	.408		
	الاهتمام والمشاركة	231.333	403	.574		
	العلاقات الإنسانية	203.642	403	.505		
	وسيلة الاتصال المستخدمة	223.319	403	.554		
كلي	الشفافية في عملية الاتصال	167.291	406			
	أهداف الاتصال	167.782	406			
	الاهتمام والمشاركة	243.115	406			
	العلاقات الإنسانية	209.747	406			
	وسيلة الاتصال المستخدمة	228.784	406			

جدول (11): يوضح تحليل التباين الثلاثي لأثر الجنس والبرنامج الدراسي والكلية على درجة الفاعلية

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	الدلالة الإحصائية
الجنس	2.040	1	2.040	5.726	.017
البرنامج الدراسي	.931	1	.931	2.614	.107
الكلية	1.479	1	1.479	4.152	.042
الخطأ	143.546	403	.356		
الكلي	148.431	406			

وتبين من النتائج المتعلقة بالمتغيرات المستقلة وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α= 0,05) تعزى لمتغير الجنس، وجاءت هذه الفروق لصالح الإناث من طلبة الدراسات العليا في جامعة اليرموك، وقد يعود ذلك إلى أن تقديرات الإناث من طلبة الدراسات العليا حول فاعلية الاتصال مع أعضاء هيئة التدريس أفضل من تقديرات الذكور منهم، خاصة في مجالي الاهتمام والمشاركة والعلاقات الإنسانية، وهذا يدل على أن اتصال وتواصل الطالبات بأعضاء هيئة التدريس أفضل من اتصال الطلبة الذكور، والذي قد يعود إلى حرص واهتمام الطالبات بشكل أكبر على الاتصال والتواصل مع أعضاء هيئة التدريس، ومتابعة مختلف القضايا والمستجدات التي تواجه العملية التعليمية من خلال الاستفسارات والمناقشات معهم، الأمر الذي يعزز ثقة أعضاء هيئة التدريس بالطالبات بدرجة أكبر من الطلاب بالإضافة إلى تمتع الإناث بأسلوب أكثر لباقة للتواصل مع أعضاء هيئة التدريس من الذكور.

مما يشجعهم على توفير فرص الاتصال للطالبات بدرجة أكبر من الطلاب، والاستماع والإنصات لآرائهن ووجهات نظرهن فيما يتعلق بالمواضيع العلمية والأكاديمية المطروحة. واتفقت هذه النتيجة مع نتيجة دراسة الغافري (2002) واختلفت مع نتيجة دراسة أبو صاع (2006) والتي بينت عدم وجود فروق بين طلاب وطالبات الدراسات العليا في الجامعات الفلسطينية حول مشكلات اتصالهم بأعضاء هيئة التدريس.

2- متغير البرنامج الدراسي: أظهرت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α=0,05) تعزى لمتغير البرنامج الدراسي في استجابات طلبة الماجستير وطلبة الدكتوراه في جامعة اليرموك حول درجة فاعلية الاتصال بينهم وبين أعضاء هيئة التدريس والتي جاءت بدرجة تقدير متوسطة، ويمكن إرجاع ذلك إلى أن كل من طلبة الماجستير والدكتوراه يتواجدون في نفس الأوقات ويتعاملون مع أعضاء هيئة التدريس ذاتهم؛ لذا فإن استجابتهم حول درجة فاعلية عملية الاتصال في جامعة اليرموك من الطبيعي جداً أن تكون متقاربة.

3- متغير الكلية: أظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (= α0,05) تعزى لمتغير الكلية في استجابات طلبة الدراسات العليا في الكليات العلمية والإنسانية في جامعة اليرموك حول درجة فاعلية الاتصال بينهم وبين أعضاء هيئة التدريس، وجاءت هذه الفروق لصالح الكليات العلمية.

وهذا يشير إلى أن طلبة الدراسات العليا في الكليات العلمية يرون بأن الاتصال مع أعضاء هيئة التدريس فعال بدرجة أكبر منها في الكليات الإنسانية، وقد يعود ذلك إلى أن اهتمام أعضاء هيئة التدريس في الكليات العلمية بطلبة الدراسات العليا أكبر من اهتمام أعضاء هيئة التدريس في الكليات الإنسانية بحكم طبيعة علومهم التي تتطلب ضرورة الاتصال والتواصل المستمر، وتحتاج إلى المتابعة المستمرة مع أعضاء هيئة التدريس، حيث إن الدراسات العليا في الكليات الإنسانية يمكنها الاعتماد التعلم الذاتي بشكل أكبر وتختلف هذه النتيجة مع نتيجة دراسة الغافري (2002) ونتيجة أبو صاع (2006).

➢ **النتائج المتعلقة بالسؤال الثالث والذي ينص على : " ما المشكلات التي تعوق فاعلية الاتصال بين طلبة الدراسات العليا وأعضاء هيئة التدريس كما يتصورها طلبة الدراسات العليا وأعضاء هيئة التدريس في جامعة اليرموك؟ "**

تم تفريغ الاستجابات التي قدمها طلبة الدراسات العليا على السؤال المفتوح المرفق مع أداة الدراسة حول المشكلات التي تعوق فاعلية الاتصال بين طلبة الدراسات العليا وأعضاء هيئة التدريس في جامعة اليرموك، حيث تم حساب الاستجابات الأكثر تكراراً والنسب المئوية لها، وعددها (11) مشكلة والجدول الموالي يبين ذلك.

جدول (12): يوضح التكرارات والنسب المئوية لاستجابات طلبة الدراسات العليا حول مشكلات الاتصال بين طلبة الدراسات العليا وأعضاء هيئة التدريس في جامعة اليرموك

رقم	مشكلات الاتصال بين طلبة الدراسات العليا وأعضاء هيئة التدريس في جامعة اليرموك	التكرار	النسبة	المجال
	قلة تخصيص أعضاء هيئة التدريس ساعات مكتبية محددة لطلبة الدراسات العليا.	46	%17	**أهداف الاتصال**
	قلة اهتمام أعضاء هيئة التدريس بقضايا طلبة الدراسات العليا ومشكلاتهم الأكاديمية.	42	%15	**أهداف الاتصال**
	عدم التزام أعضاء هيئة التدريس بالساعات المكتبية المحددة.	39	%14	**أهداف الاتصال**
	ضعف استخدام البريد الإلكتروني، ووسائل الاتصال المكتوبة والشفوية كالدردشة الإلكترونية، ومواقع التواصل الاجتماعي.	32	%12	**وسيلة الاتصال المستخدمة**
	ضعف الثقة بطالب الدراسات العليا من بعض أعضاء هيئة التدريس.	31	%11	**العلاقات الإنسانية**

	ضعف تقبل أعضاء هيئة التدريس لآراء ووجهات نظر طالب الدراسات العليا.	19	%7	**الاهتمام والمشاركة**
	كثرة أعداد الطلاب المقبولين في برامج الدراسات العليا وبالتالي كثرة عدد الطلاب في القاعة الصفية الواحدة.	15	%6	**أهداف الاتصال**
	الواسطة والمحسوبية الناتجة عن تمييز أعضاء هيئة التدريس لجنس الطالب أو لعشيرته.	14	%5	**العلاقات الإنسانية**
	عدم تفعيل أعضاء هيئة التدريس للصفحة الإلكترونية الخاصة بهم في جامعة اليرموك.	13	%5	**وسيلة الاتصال المستخدمة**
1	عدم رغبة بعض أعضاء هيئة التدريس بالتواصل مع طالب الدراسات العليا عبر الهاتف أو البريد الإلكتروني.	10	%4	**وسيلة الاتصال المستخدمة**
1	ضعف الاهتمام بعملية البحث العلمي التي تكشف عن قدرات الطلبة وإبداعاتهم.	10	%4	**أهداف الاتصال**
جموع التكرارات والنسب المئوية		**271**	**%100**	

يتبين من الجدول أعلاه رقم (12) أن أبرز مشكلات الاتصال بين طلبة الدراسات العليا وأعضاء هيئة التدريس في جامعة اليرموك كما يتصورها طلبة الدراسات العليا هي، المشكلة رقم (1) والتي مفادها "قلة تخصيص أعضاء هيئة التدريس ساعات مكتبية محددة لطلبة الدراسات العليا " وقد جاءت بالمرتبة الأولى، وحصلت على أعلى التكرارات بلغت (46) وبنسبة مئوية مقدارها (17%).

- **النتائج المتعلقة بالسؤال الرابع الذي ينص على: " ما المقترحات التي تسهم في زيادة فاعلية الاتصال بين طلبة الدراسات العليا وأعضاء هيئة التدريس كما يتصورها طلبة الدراسات العليا وأعضاء هيئة التدريس في جامعة اليرموك ؟"**

تم تفريغ الاستجابات التي قدمها طلبة الدراسات العليا على السؤال المفتوح المرفق مع أداة الدراسة حول المقترحات التي يمكن أن تسهم في زيادة فاعلية الاتصال بين طلبة الدراسات العليا وأعضاء هيئة التدريس في جامعة اليرموك، حيث تم حساب الاستجابات الأكثر تكراراً والنسب المئوية لها، وعددها (11)مقترحاً ، والجدول الموالي يبين نتائج المتحصل عليها.

جدول (13): يوضح التكرارات والنسب المئوية لاستجابات طلبة الدراسات العليا حول مقترحات زيادة فاعلية الاتصال بين طلبة الدراسات العليا وأعضاء هيئة التدريس في جامعة اليرموك

الرقم	مقترحات طلبة الدراسات العليا حول زيادة فاعلية الاتصال بين طلبة الدراسات العليا وأعضاء هيئة التدريس في جامعة اليرموك	التكرار	النسبة
1	تنشيط عملية البحث العلمي بتكليف الطلبة بإنتاج البحوث العلمية وأوراق عمل بحثية ومشاركتهم فيها.	34	%17
2	تخصيص ساعات مكتبية خاصة بطلبة الدراسات العليا في الفترة المسائية.	33	%16
3	تقديم دورات تدريبية مستمرة لأعضاء هيئة التدريس في كيفية استخدام المواقع الإلكترونية الحديثة والتعامل معها.	23	%11
4	تفعيل الحرية الأكاديمية لطلبة الدراسات العليا في الحوار والنقاش والتعبير عن الآراء ووجهات النظر المختلفة واتخاذ القرارات التي تخص مشكلاتهم الأكاديمية.	21	%10
5	تطبيق مبدأ الاعتماد الأكاديمي في قبول طلبة الدراسات العليا.	19	%9
6	تقديم دورات خاصة بمهارات وأساليب الاتصال الصفي واللاصفي لأعضاء هيئة التدريس.	16	%8

7	إنشاء صفحة خاصة بعضو هيئة التدريس على موقع التواصل الاجتماعي (Facebook) يلتقي فيها جميع طلبته في موعد محدد.	15	%7
8	تحسين وتطوير البنى التحتية في جامعة اليرموك بحيث تشجع عملية الاتصال والتواصل بين طلبة الدراسات العليا وأعضاء هيئة التدريس.	13	%6
9	إلزام أعضاء هيئة التدريس بوضع البريد الإلكتروني الجامعي والهاتف النقال في خطة المساق بحيث يسهل على طالب الدراسات العليا التواصل معهم.	12	%16
10	عقد اجتماعات دورية مع طلبة الدراسات العليا لطرح ومناقشة القضايا والمشكلات الأكاديمية التي تواجههم.	11	%5
11	وضع نظام تقييم موضوعي خاص بمهارات الاتصال والعلاقات الإنسانية لدى أعضاء هيئة التدريس تؤخذ نتائجه بالاعتبار.	10	%5
مجموع التكرارات والنسب المئوية		207	%100

يتبين من الجدول أعلاه رقم (13) أن أبرز المقترحات التي يقدمها طلبة الدراسات العليا لزيادة فاعلية الاتصال مع أعضاء هيئة التدريس في جامعة اليرموك هي، المقترح رقم (1) والذي مفاده "تنشيط عملية البحث العلمي بتكليف الطلبة بإنتاج البحوث العلمية وأوراق عمل بحثية ومشاركتهم فيها"، حيث جاء بالمرتبة الأولى، وحصل على أعلى التكرارات وبلغت (34)تكراراً وبنسبة مئوية مقدارها (17%).

التوصيات والمقترحات:

في ضوء النتائج التي توصل إليها الباحثان، تم تقدم جملة من التوصيات والمقترحات:

- تفعيل مبدأ الاعتماد الأكاديمي في قبول طلبة الدراسات العليا من حيث الكم والنوع.
- تفعيل وسائل الاتصال الإلكترونية الحديثة كصفحة عضو هيئة التدريس، والبريد الإلكتروني، ومواقع التواصل الاجتماعي.
- تقديم دورات تدريبية قصيرة المدى لأعضاء هيئة التدريس خاصة بمهارات الاتصال، والتوعية بأهمية وسائل الاتصال الإلكترونية وكيفية التعامل معها واستخدامها كوسيلة اتصال فعال مع الطلبة.
- طرح مساق خاص بمهارات الاتصال لكافة التخصصات في برامج الدراسات العليا، يهدف لإكسابهم مهارات الاتصال والتواصل مع الآخرين، وكيفية الاستفادة من الوسائل التكنولوجية الحديثة في عملية الاتصال.
- تخفيف حجم العبء الأكاديمي لعضو هيئة التدريس مع توفير الدعم المادي الذي يحقق الرضا الوظيفي لهم.
- توفير قاعات خاصة بطلبة الدراسات العليا في كل قسم مهيأة مادياً ومعنوياً للقاءات والاجتماعات الدورية مع أعضاء هيئة التدريس.

- **قائمة المراجع**
- **المراجع باللغة العربية:**

1-جامعة اليرموك.(2007) دليل الدراسات العليا (برامج الدكتوراه والماجستير التعليمات والخطط الدراسية) إربد، الأردن.

2-جامعة اليرموك. (2011) دائرة التنمية والتخطيط، جامعة اليرموك بإربد ،الأردن.

3-السيد، محمد. (1993) وسائل الاتصال وأسسها النفسية والتربوية، دار الثقافة للنشر والتوزيع عمان الأردن.

4-أبو صاع، جعفر. (2006) مشكلات الاتصال بين طلبة الدراسات العليا وأعضاء هيئة التدريس في الجامعات الفلسطينية من وجهة نظر الطلبة أنفسهم (تاريخ التصفح10-07-2011) من الموقع www.najah.edu.com

5-العريني، أحمد.(2011) مدى توافر مهارات الاتصال غير اللفظية لدى هيئة التدريس في كلية العلوم بجامعة القصيم من وجهة نظر الطلبة (تاريخ التصفح15-10-2011)من الموقع

6-عياصرة، علي والفاضل، محمد (2006) الاتصال القيادي في المؤسسات التربوي، دار الحامد عمان، الأردن.

7-الغافري، سالم بن سليمان. (2002) معوقات الاتصال بين أعضاء هيئة التدريس وطلبة الدراسات العليا في جامعة السلطان قابوس في سلطنة عمان(رسالة ماجستير غير منشورة) جامعة اليرموك إربد الأردن.

8-المشاقبة، بسام (2011) نظريات الاتصال، دار أسامة للنشر والتوزيع عمان، الأردن.

النظامي، نانسي (2002) مهارات الاتصال لدى أعشاء هيئة التدريس في كلية التربية في جامعة اليرموك من وجهة نظر الطلبة(رسالة ماجستير غير منشورة) جامعة اليرموك، إربد، الأردن.

9-نيول، كلارس. (1993) السلوك الإنساني في الإدارة التربوية (ترجمة محمد الحاج خليل وطه الحاج إلياس) دار مجدلاوي عمان، الأردن.

- المراجع باللغة الإنجليزية:

Bart, mary (2010) Social Media Usage Among College Faculty, Faculty 10-focus. Retrieved on October, 7th 2011 from: http://www.facultyfocus.com.

Fong, N., & Wan-Sulaiman, W. (2010) Communication channel 11-preferences by Faculty members for faculty-student interaction Malaysian Journal of Communication, 27(1): 133-145.

Foral, P. (2010) Faculty and Student Expectations and Perceptions of E-12-mail Communication in a Campus and Distance Doctor of Pharmacy Program. Journal of Education, V1(N1): 23- 56.

Obeidi, N. (2010) Effective factors on the communication between 13-students and faculty members in the viewpoint of paramedical students, Iranian Journal of Educational strategies, V3(N3): P133-136.