مشكلات التسجيل لدى طالبات كلية الأميرة عالية الجامعية بجامعة البلقاء التطبيقية في الأردن

د/ عمر محمد عبد الله الخرابشة
أستاذ مساعد - جامعة البلقاء التطبيقية
كلية الأميرة عالية الجامعية – الأردن
E- Mail:dr_omar965@hotmail.com

مقدمة:

تعتمد الجامعات في الوطن العربي أحد نظامين مع الطلبة الملتحقين فيها الأول نظام السنوات حيث تقوم إدارة الجامعة بقبول فوج جديد ويتوزع على شعب معينة وتقوم هذه الشعب بدراسة المساقات المطلوبة حسب جدول دراسي تعده إدارة الجامعة وتدرسه الشعبة بمجملها دون أن يستثنى أي منهم من دراستها وتنتقل الشعبة بكامل طلابها من القاعة التي درسوا فيها هذا المساق إلى قاعة أخرى تقدم لهم جميعا مساقا آخر فيدخل طلبة الشعبة معا في أول يوم دراسي ويدرسون معا طيلة سنوات الدراسة باستثناء من يعجز عن تحقيق متطلبات النجاح فيرسب في سنته ويلتحق بالطلبة الذين كانوا أدنى منه في المستوى الدراسي، أمّا النظام الثاني فهو نظام الساعات المعتمدة وهو نظام يمتاز بالمرونة ويترك المجال للطالب لاختيار المواد التي يرغب في تسجيلها والزمان والفصل الذي سيدرسها فيه ضمن معطيات وقواعد محددة مثل اشتراط دراسة مساقات معينة قبل دراسة غيرها كونها تمثل متطلبا سابقا لهذا المساق أو ذاك ويشكل المتطلب الأول قاعدة يتم تزويد الطالب بموجبها بمهارات ومعارف وخبرات تساعده في استيعاب هذه المساقات، والجامعات الأردنية من الجامعات التي تستخدم نظام الساعات المعتمدة على

طلبتها. هذا النظام يرتب على الطالب دراسة عدد محدد من الساعات المعتمدة وعندما يجتاز هذا العدد بنجاح يتم تخريجه من الجامعة ويحصل على المؤهل العلمي الذي دخل الجامعة للحصول عليه. فبعضهم يحصل على درجة البكالوريوس مثلا بثلاث سنوات وغيرهم بأربع وآخرون بخمس أو ست تبعاً لظروفهم وتفرغهم وقدراتهم الأكاديمية وأحيانا ظروفهم المادية كونهم مطالبين بدفع رسوم لهذه الساعات المعتمدة وبناء على هذا النظام تقوم إدارات الجامعات بطرح مساقات مختلفة بشعب مختلفة وأوقات مختلفة ولدى مدرسين مختلفين ويقوم الطلبة بالتسجيل في هذه المساقات وفقا لظروفهم السابق ذكرها أو غيرها.

مشكلة الدراسة:

تتعرّض الطالبات الدارسات في كلية الأميرة عالية الجامعية إلى بعض الصعوبات التي تعترض عملية تسجيلهن للمساقات المطروحة في كل فصل دراسي، وقد تكون هذه الصعوبات في عدد الشُعب المطروحة من المساقات، ونوعية المساقات المطروحة، وتوقيتها ومن يدرّسها، فقد ترغب الطالبة بتسجيل المساق عند مدرس بعينه لاعتقادها أنّ أسلوبه وطريقته في شرح المحاضرات، وإيصال المعلومات بسرعة، وسهولة استيعاب الطالبة للمحاضرة الصفية، أو قدرته على ضبط المحاضرة، وتوجيهها بما يخدم العملية التربوية ويحقق الهدف التربوي من المحاضرة، كما أنّ بعض الشُعب الدراسية المطروحة تلغى في مرحلةٍ متقدمةٍ من عملية التّسجيل لعدم الإقبال على التّسجيل فيها، وهناك شُعب جديدة تطرح في مرحلةٍ متأخرةٍ، الأمر الذي يُدخل الطالبة في حالة صراعٍ كونها سجّلت مساقاً يتطابق موعده مع موعد الشُعبة الجديدة المطروحة، أو أنها ترغب بدراسة المساقين أو أنها ترغب بالتّسجيل في الشُعبة الجديدة، فتضطر إلى عملية السحب والإضافة، الأمر

الذي يعني إشغال موظفي التّسجيل، ويشكل هدراً في الوقت لديهم دون فائدة تذكر أو ناتجٍ ملموس.

فضلاً عن أنّ الطالبة قد لا تكون اعتمدت برنامجها الدراسي للفصل الجديد حتى عند بدايته، الأمر الذي يجعلها تقضي الأسبوع الأول منه في عمليات سحبٍ وإضافةٍ للمواد، بهدف ترتيب برنامجها الدراسي، وتحديد أوقاتٍ تناسبها بعيداً عن ضياع الوقت والانتظار ساعاتٍ بين المحاضرة والتي تليها، مما يؤثّر عليها نفسياً، وجسدياً، ويرهقها فضلاً عن أنّ أسبوع السحب والإضافة يفترض أن تكون أيامه أياماً دراسية تلتحق فيها الطالبات بمحاضراتهن، لكن ومن واقع تجربة الباحث الشخصية بحكم عمله في التدريس الجامعي، فقد وجد أنّ أسبوع السحب والإضافة بالنسبة لهن أمّا لتعديل برنامجهن الدراسي، أو امتداد لعطلة ما بين الفصلين، بالنسبة للطالبات اللواتي سجلن، واستقر جدولهن الدراسي، وهذا بطبيعة الحال يؤثّر بدوره على عملية تدريس المنهاج المقرر ودراسته، كون فصول المنهاج موزعة زمنيا، وفق خطةٍ أخذت بعين الاعتبار أسبوع السحب والإضافة على أنّه أسبوع تدريسٍ فعليٍ.

أهمية الدراسة:

تأتي أهمية الدراسة الحالية من دورها في تعرّف مواطن الضعف والقصور في عملية التّسجيل، لطالبات كلية الأميرة عالية الجامعية في جامعة البلقاء التطبيقية بالأردن، الأمر الذي يساعد متخذي القرار في دراستها، والبحث عن سبل جديدة من شأنها التخفيف من حدة المشكلة، ومعالجتها، وتوجيه جهود موظفي التّسجيل إلى استثمار الوقت بما يدفع، والحرص على عدم ضياع جهودهم، وتشتيتها، والحفاظ على وقت الطالبات اللاتي يجدن أنفسهن مضطرّات للتغيّب عن المحاضرات كسباً للوقت لتّسجيل

للمساقات المطروحة للفصل القادم، وقبل إغلاقها، كون التّسجيل لكل فصلٍ دراسيٍ يبدأ عادةً في الثلث الأخير من الفصل الذي يسبقه، وبطبيعة الحال تكون الطالبة ملتزمةً بمحاضراتٍ، وتغيبها عنها يعني خسارتها لمعلومات يشرحها المدرس في المحاضرة وقد تكون هذه المعلومات موضع سؤالٍ في الامتحان النهائي للمادة، فتكون إجابة الطالبة أو فهمها للموضوع مختلفاً عن زميلاتها ممن حضرن الحصة الصفية، وتابعن شرح المدرس وشاركن في الدرس، واستفسرن، وحصلن على إجابات عن أسئلتهن، مما يؤثّر بالنتيجة على معدلها التراكمي، وقد يؤدي ذلك إلى وضعها تحت المراقبة الأكاديمية (الإنذار)، مما يهدد مسيرتها الدراسية بالفشل، أو الفصل من الكلية.

أهداف الدراسة وأسئلتها:

تهدف الدراسة إلى تعرّف المشكلات التي تعترض طالبات الكلية أثناء عملية التّسجيل ومعرفة درجة حدّة كل مشكلة **ولتحقيق هذا الهدف طرح الباحث الأسئلة الآتية:**

١. ما طبيعة المشكلات التي تواجه طالبات كلية الأميرة عالية الجامعية أثناء عملية التّسجيل لمواد الفصل الذي يلي الفصل المسجّلات فيه؟.

٢. هل توجد فروقٌ دالةٌ إحصائياً في درجة معاناة الطالبات في كلية الأميرة عالية الجامعية من مشكلات التّسجيل باختلاف القسم الأكاديمي، والمستوى الدراسي؟.

فرضيات الدراسة:

تقوم الدراسة على الفرضيات الآتية:

✓ توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq$ ٠.٠٥) في درجات تعرض طالبات كلية الأميرة عالية الجامعية لمشكلات في عملية التّسجيل تُعزى لمتغيّر

المجال الإداري.توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq$ ٠.٠٥) في درجات تعرض طالبات كلية الأميرة عالية الجامعية لمشكلات في عملية التّسجيل تُعزى لمتغيّر مجال الجدول الدراسي.

- ✓ توجد توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq$ ٠.٠٥) في درجات تعرض طالبات كلية الأميرة عالية الجامعية لمشكلات في عملية التّسجيل تُعزى لمتغيّر مجال المرشد الأكاديمي.توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq$ ٠.٠٥) في درجات تعرض طالبات كلية الأميرة عالية الجامعية لمشكلات في عملية التّسجيل تُعزى لمتغيّر مجال الطالبات.
- ✓ توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq$ ٠.٠٥) في درجات تعرض طالبات كلية الأميرة عالية الجامعية لمشكلات في عملية التّسجيل تُعزى لمتغيّر مجال الموظفين في قسم القبول والتّسجيل.
- ✓ توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq$ ٠.٠٥) في درجات تعرض طالبات كلية الأميرة عالية الجامعية لمشكلات في عملية التّسجيل تُعزى لمتغيّر القسم الأكاديمي. توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq$ ٠.٠٥) في درجات تعرض طالبات كلية الأميرة عالية الجامعية لمشكلات في عملية التّسجيل تُعزى لمتغيّر المستوى الدراسي.

التعريفات الإجرائية:

عرّف الباحث مصطلحات الدراسة إجرائياً كما يأتي:

المشكلات: هي مجموعة الظروف والصعوبات والمعوقات التي تعترض الطالبة في كلية الأميرة عالية الجامعية أثناء عملية التّسجيل لمواد الفصل الدراسي الجديد، وتؤدي إلى

وجود حالة من عدم الرضا، والقلق لدى الطالبة، وقد حدد الباحث هذه المشكلات في أداة الدراسة بخمسة مجالات هي: المجال الإداري، ومجال الجدول الدراسي، ومجال موظفي القبول والتسجيل، ومجال المرشد الأكاديمي، ومجال المشكلات المتعلقة بالطالبات أنفسهن.

التسجيل: هو مجموعة الإجراءات والخطوات التي تقوم بها الطالبة في كلية الأميرة عالية الجامعية في سبيل تسجيل مواد الفصل الدراسي الجديد والتي تتفق وخطتها الدراسية المقررة من الجامعة وتؤهلها بالنتيجة للحصول على درجة البكالوريوس في تخصصها بعد إتمام متطلبات الخطة بنجاح.

حدود الدراسة:

تتمثل حدود الدراسة في ما يأتي:

١. **حدود بشرية:** وهن الطالبات الملتحقات ببرنامج البكالوريوس في كلية الأميرة عالية الجامعية.

٢. **حدود زمانية:** تتمثل في الفصل الدراسي الثاني من العام الجامعي ٢٠٠٦/٢٠٠٧.

٣. **حدود مكانية:** تتمثل بموقع الكلية الأميرة عالية الجامعية في جامعة البلقاء التطبيقية والكائن في العاصمة الأردنية عمان.

دراسات سابقة:

أجريت العديد من الدراسات حول مشكلات التسجيل في الجامعات وتوصّلت إلى نتائج مختلفة ومن هذه الدراسات:

الدراسة التي قام بها بيركنز وروبرتسون تشابو(*Perkins & Robertson-Tchabo,1981*) على طلبة جامعة ميريلاند (*University of Maryland*) في الولايات المتحدة والتي توصلت إلى أن من أهم المشكلات التي كانت تعترض الطلبة المسجلين في الجامعة واضطرتهم إلى تركها وخسارة ما دفعوه من رسوم دراسية ثم عادوا إليها فيما بعد كانت مشكلة التسجيل بالإضافة إلى كثرة المتطلبات الجامعية.

وقام الشريف ومحمد(١٩٨٦) بدراسة ميدانية لتعرف مشكلات الطالب الجامعي في جامعة الكويت وحاجاته الإرشادية، توصّل فيها الباحثان إلى أنّ ترتيب مجالات المشكلات وفق مجموع الدرجات الكلية كان كالآتي: المجال الإرشادي، المجال القيمي، المجال الدراسي، المجال المعرفي، المجال الانفعالي، مجال البيت والأسرة والمجتمع والمجال الصحي. وليس لمتغيّر التخصص أو الجنس دور يذكر في ترتيب مجالات المشكلات. هذا وقد تصدرت مشكلات التّسجيل والسحب والإضافة مشكلات المجال الإرشادي لدى الطلبة عيّنة الدراسة.

دراسة موريس(*Morris,1986*) وهدفت إلى تعرف الأسباب التي تؤدي إلى قيام الطلبة في جامعة كنتاكي للقيام بعملية السحب والإضافة وتوصلت الدراسة إلى أن التعارض في الجدول الدراسي كان في المرتبة الأولى، ثم عدم الرضا عن طريقة المدرس في تدريس المادة، وأن رفع رسوم السحب والإضافة لم يحد من المشكلة.

دراسة الين (*Allen, 1987*) وهدفت إلى تعرّف مشكلات التسجيل لدى طلبة جامعة تكساس في الولايات المتحدة، وتوصل إلى أن عملية التسجيل في الجامعة تواجه مشكلات مختلفة تمثلت في نقص المواد المطروحة مما يؤدي إلى التأخير في إتمام عملية التسجيل ووجود أعداد كبيرة من الطلبة في فترة السحب والإضافة ليتموا عملية تسجيل

موادهم، ووجود مشكلات في عملية الإرشاد الأكاديمي ويلجأ الطلبة أحياناً إلى تزوير توقيع المرشد الأكاديمي.

وأجرى التل وبلبل (١٩٨٨) دراسة حول مشكلات طلبة جامعة اليرموك وتوصّلا إلى أنّ الواسطة تتدخل لحل معظم المشكلات في دائرة القبول والتّسجيل، وأن موظفي الدائرة يعاملون الطلبة معاملة لا إنسانية، ووجود فروق دالة إحصائياً بين متوسطات درجات الطلبة على مشكلة التوجيه والإرشاد الأكاديمي والعلاقة بين الطلبة والإداريين.

وتوصّلت دراسة شهاب (١٩٨٨) إلى أنّ مشكلات التّسجيل لدى الطلبة في الجامعات الأردنية كانت مرتبة تنازليا وفق الترتيب الآتي: مشكلات العاملين في التّسجيل، مشكلات إجراءات التّسجيل، مشكلات الجدول الدراسي، مشكلات الطلبة مشكلات الإرشاد الأكاديمي، وقد حدد الباحث (٥٠) مشكلة لدراسة درجة شدّتها لدى الطلبة، وتوصّل إلى أنّ (٣٨) منها هي مشكلات واقعية بالنسبة للطلبة وكانت أبرز ثماني مشكلات هي: تغيير وقت الشّعب أثناء عملية التّسجيل، وعدم طرح شُعب متعددة للمساق الواحد وفي أوقات مختلفة، وتغيير اسم مدرس المساق أثناء فترة التّسجيل، وعدم كفاية الشّعب المطروحة لكل فصل دراسي، والتّسجيل أثناء الدوام الجامعي، وعدم التزام موظفي التّسجيل بالعدالة والمساواة بين الطلبة، وعدم تواجد المرشدين الأكاديميين في مكاتبهم أثناء عملية التّسجيل، والازدحام والفوضى وعدم احترام النظام، ولم يختلف شعور الطلبة بمشكلات التّسجيل باختلاف المستوى الدراسي.

وتوصّلت دراسة العيساوي (١٩٨٩) إلى أنّ المشكلات التي تعترض طلبة جامعة العلوم والتكنولوجيا الأردنية هي في المجالات: الدراسية والإدارية والاجتماعية والمواصلات والنفسية والاقتصادية والصحية على التوالي، وتقارب الطلبة من مختلف التخصصات في

مشكلات المجال الدراسي وكان من المشكلات الدراسية التي يتعرّض لها الطلبة: عدم توافر شعب دراسية كافية للتسجيل لبعض المساقات وعدم كفاية خدمات الإرشاد الأكاديمي وعدم سلامة الوضع الدراسي وعدم انتظام المرشدين الأكاديميين في مكاتبهم أثناء الحاجة لهم، وعدم قيام المرشد الأكاديمي بعمله على نحوٍ مرضٍ، وسوء معاملة أغلب الموظفين في الجامعة للطلبة، واستغلال المسجّلين للطالبات.

وتوصّلت دراسة خصاونة (١٩٩٤)، إلى أنّ طلبة الجامعة الأردنية يتعرضون إلى (٥١) مشكلة أثناء عملية التّسجيل، تراوحت درجة حدّتها بين متوسطة وعالية جدا، منها (١٠) مشكلات كانت درجة وجودها عالية جداً وعالية أعلاها اندفاع الطلبة في بداية فترة تسجيلهم لكسب التّسجيل في شُعب المواد التي يرغبونها، وعدم كفاية الشُعب المطروحة من متطلبات الجامعة الاختيارية ولا يجد الطلبة شُعبا يسجلون فيها بدلا من الشُعب التي أغلقت أو ألغيت، وعدم استشارة الكلية للطلبة قبل تحديد المواد المطروحة في الفصل الجديد، وخلو بعض الشُعب المطروحة من اسم المدرس، وتباعد الفترة الزمنية بين محاضرة وأخرى خلال اليوم في المواد التي يسجلها الطالب، وطرح بعض مواد التخصص الواحد في موعد تدريس واحد عند وضع الجدول الدراسي، وتفاجؤ الطالب بأن المواد التي حددها له مرشده ليسجلها مغلقة أو ملغاة، ووجود المرشد الأكاديمي بعيداً عن مكان التّسجيل، وعدم وجود سجل خاص لدى المرشد الأكاديمي يبيّن المواد التي درسها الطالب، ونجح فيها والمواد التي بقيت عليه ليتم متطلبات تخرجه، وقيام بعض المرشدين بإرشاد الطلبة بطريقةٍ عشوائيةٍ، واعتماد الطالب على المعلومات التي يتلقاها من زملائه، حول ما يتعلق بتعليمات الجامعة، وعدم تمكّن الطالب من توزيع برنامجه الدراسي على يومين أو ثلاثة في الأسبوع، ومجاراة بعض موظفي التّسجيل للضغوط الاجتماعية، وتباطؤهم في تقديم

الخدمة للطلبة، وطريقة تعامل بعض موظفي التّسجيل مع الطلبة بقسوة، ومحاباتهم لجنس دون آخر.

وتوصّل أبو عليا ومحافظة، (١٩٩٧)، في دراسة أجريت حول مشكلات طلبة الجامعة الهاشمية كما يراها الطلبة أنفسهم،إلى ضعف خدمات الإرشاد أثناء عملية التّسجيل في حين جاء مجال مشكلات الخدمات الجامعية في المركز الأول تلاه مجال مشكلات العلاقة مع أعضاء هيئة التدريس، ثم مجال مشكلات مهارات الدراسة، وأخيراً مجال مشكلات التكيف الجامعية.

وتوصّلت دراسة التوايهة وخليفات ووريكات والشريدة (١٩٩٩)، إلى أنّ من ضمن المشكلات التي يعاني منها طلبة كلية العلوم والآداب في جامعة مؤتة/ فرع معان كانت صعوبة إجراءات التّسجيل وأنها غير مفهومة لدى الطلبة، وأن الإداريين يعاملون الطلبة بشكلٍ سيئ.

وتوصّل وريكات (١٩٩٩)، إلى أنّ أكثر مشكلات طلبة جامعة مؤتة / الجناح المدني كانت في المجال الأكاديمي، يليه الخدمي، والإداري، والنفسي، والاجتماعي والصحي. والاقتصادي على التوالي، وكانت أبرز المشكلات التي تواجه الطلبة: تدخل الواسطة بسبب عدم تكافؤ الفرص، حيث يلجأ الطلبة للواسطة لحل معظم مشكلاتهم.

وتوصّل الخوالدة وغرايبة، (٢٠٠٠) إلى أنّ الطلبة يواجهون (٦٠) مشكلةً منها (٤١) مشكلة حادة، أعلاها قلة الشُعب المفتوحة للمساق الواحد، وعدم الأخذ برأي الطلبة في طرح المساقات والشعب، وإغلاق بعضها بعد إدراجها في الجدول الدراسي، وعدم مراعاة توقيت المساقات المطروحة، وتوزيعها على ساعات الدوام اليومي، وعدم السماح للطلبة بإجراء عمليات السحب والإضافة بحريةٍ تامةٍ، وعدم بيان أسماء أعضاء الهيئة التدريسية

على بعض الشُعب المطروحة، وعدم فتح شُعب جديدة أثناء فترة التّسجيل، وقلة تنوع المساقات المطروحة لتغطي حاجة الطلبة الأكاديمية، وانعدام روح التعاون والتسامح مع الطلبة من قبل المسجّلين، وقصر الفترة الزمنية المحددة لكل من عمليتي التسجيل والسحب والإضافة.

وتوصّل الباحثان إلى أنّ طلبة مستوى السنتين الثانية والثالثة يشعرون بحدة مشكلات الإرشاد الأكاديمي بدرجةٍ أعلى من طلبة مستوى السنتين الأولى والرابعة.

وتوصّل الباحث العوادي (٢٠٠٢) إلى وجود (٣٨) مشكلة تعترض الطلبة أثناء عملية التّسجيل تتراوح درجة تكرارها بين متوسطة وعالية، وكانت ابرز ست مشكلات تواجه الطلبة هي: ضيق المكان المخصص لتسجيل الطلبة وتباعد مواعيد محاضراتهم عن بعضها وتشتتها على مدى اليوم الدراسي، وأن المقررات المطروحة لا تفي بحاجات الطلبة الدراسية وعدم طرح شُعب متعددة للمساق الواحد في أوقات تراعي ظروف الطلبة وتغير وقت الشُعب أثناء عملية التّسجيل مما يربك الطلبة والمسجّلين ويؤدي إلى الازدحام والفوضى عند بدء عملية التّسجيل.

أمّا ترتيب المشكلات حسب مجالاتها فكانت مرتبة تنازليا كالاتي: مشكلات الجدول الدراسي، مشكلات الإرشاد الأكاديمي، مشكلات إجراءات التّسجيل، مشكلات الطلبة مشكلات العاملين في القبول والتّسجيل.

كما توصّل الباحث إلى عدم وجود فروق دالة إحصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha \geq$ ٠.٠٥) لدرجة توافر مشكلات التّسجيل تُعزى لمتغيّري الجنس والمستوى الدراسي ووجود فروقٍ دالةٍ إحصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha \geq$ ٠.٠٥) لدرجة توافر مشكلات تُعزى لمتغيّر الكلية.

وتوصّلت دراسة أحمد (٢٠٠٢) إلى أنّ الطالبات أقل شكوى من مشكلات الإرشاد والتّسجيل من زملائهن الطلاب، وان طلبة السنتين الأولى والثانية كانوا أكثر شكوى وتذمرا من طلبة السنتين الثالثة والرابعة، وكانت الشكوى من المرشد الأكاديمي قد احتلت المركز الأول لمشكلات الطلبة، بمتوسّطٍ حسابيٍ (٢.٥٧)، تلاه إجراءات التّسجيل بمتوسط حسابيٍ (٢.٥٦) ثم الجدول الدراسي، بمتوسطٍ حسابيٍ (٢.٥٢) ثم العلاقة بين المرشد والطالب، بمتوسطٍ حسابيٍ (٢.٤٧).

دراسة أسعد (٢٠٠٣) وهدفت إلى تعرّف واقع التسجيل في الجامعات الفلسطينية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس والطلبة، وتوصل الباحث إلى أن الطلبة يواجهون مشكلات في عملية التسجيل بدرجة مرتفعة وفي جميع مجالات الدراسة، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مجالات مشكلات التسجيل تعزى لمتغير الجنس ، كما جاءت المشكلات المتعلقة بالجدول الدراسي في المرتبة الأولى.

وتوصّلت دراسة الشبيل (٢٠٠٤) إلى أنّ المشكلات المتعلقة بإجراءات التّسجيل كانت من أهم مشكلات الإرشاد الأكاديمي، وأجمع عليها الطلبة، والمرشدون، الأكاديميون وموظفو القبول والتّسجيل، حيث كانت المشكلات متمثلة في ما يأتي: الازدحام والفوضى أثناء عملية التّسجيل، لا سيما خلال فترة السحب والإضافة، وخوف الطلبة وارتباكهم من إغلاق بعض الشُعب، أو إلغائها أثناء عملية التّسجيل، والسرعة في إغلاق بعض الشُعب مما يضطر الطالب إلى تسجيل موادٍ لا يرغب بدراستها، وعدم توافر العدد المناسب من موظفي القبول والتّسجيل لكل تخصص.

وتوصّل زغريت (٢٠٠٤) إلى أنّ أهم المشكلات التي تواجه طلبة الجامعة الأردنية هي: المشكلات الإدارية، والأكاديمية، والترفيهية، والاقتصادية، والاجتماعية على التوالي.

وبالنسبة للمشكلات الأكاديمية فقد جاء صعوبة تسجيل المواد في المركز الأول وتعقد إجراءات التّسجيل رابعاً والمرشد الأكاديمي في الترتيب الثامن عشر من بين (٣٢) مشكلة توصّل إليها الباحث.

ميزات الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة:

تمتاز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة بأنها:

١. تدرس مشكلات التسجيل في واحدة من أقدم كليات جامعة البلقاء التطبيقية حيث تأسست قبل خمس وثلاثين سنة (سنة ١٩٧٢) وكانت تتبع لمؤسسات تربوية أخرى قبل تأسيس جامعة البلقاء عام ١٩٩٦.

٢. جامعة البلقاء التطبيقية الجامعة الأردنية الرسمية الوحيدة من بين الجامعات الأردنية التي تتوزع كلياتها على محافظات المملكة من شمالها إلى جنوبها.

٣. الدراسات السابقة تعرضت إلى مشكلات التسجيل في جامعات أخرى غير جامعة البلقاء التطبيقية وفي دول مختلفة ومن المعروف أن لكل جامعة خصوصيتها وظروفها ومشكلاتها وأولوياتها المختلفة عن غيرها.

٤. لم تتطرق أي من الدراسات السابقة إلى مشكلات التسجيل في جامعة البلقاء التطبيقية أو أي من كلياتها الموزعة على محافظات المملكة.

إجراءات الدراسة

مجتمع الدراسة وعينتها:

تكوّن مجتمع الدراسة من الطالبات المسجّلات في برنامج البكالوريوس في كلية الأميرة عالية الجامعية للفصل الثاني من العام الجامعي٢٠٠٦/٢٠٠٧ وقد بلغ عددهن (٢٣٤٤) طالبةً.

وقد اختار الباحث عيّنة طبقيةً عشوائيةً من الأقسام جميعها، تمثل (١٧٪) من مجتمع الدراسة، وذلك باختيار عدة شعبٍ دراسيةٍ تقدم فيها مساقاتٌ تمثل متطلباً إجبارياً لجميع طالبات الكلية من مستوى البكالوريوس، وتدرّس للطالبات في ساعةٍ معيّنة، وذلك لضمان عدم تكرار تعبئة الطالبة لأكثر من استبانةٍ بمعنى استحالة تسجيل الطالبة لمساقين في الوقت نفسه، هذا وقد تم توزيع (٤٠٠) استبانة وبعد فرز الاستبانات المسترجعة تم اعتماد (٣٦٣) استبانة أجريت عليها عمليات التحليل الإحصائي باستخدام برنامج ("*Statistical Package for Social Sciences* "SPSS) وانتهت عيّنة الدراسة إلى (٣٦٣) طالبةً، ويوضّح الجدول (١) توزيع مجتمع الدراسة وعيّنتها حسب الأقسام الأكاديمية.

الجدول (١) يبيّن توزيع مجتمع الدراسة وعينته حسب الأقسام الأكاديمية

القسم	عدد الطالبات*	العيّنة	النسبة المئوية
قسم العلوم المالية والإدارية.	١٤٩	٢٥	١٦,٧٧
قسم العلوم التربوية.	٨٧١	١٣٤	١٥,٣٨
قسم العلوم الأساسية.	١٠٨٥	١٦٧	١٥,٣٩
قسم العلوم التطبيقية.	٢٣٩	٣٧	١٥,٤٨
المجموع	٢٣٤٤	٣٦٣	١٥,٤٩

* المصدر: إحصائية غير منشورة صادرة عن قسم القبول والتسجيل في كلية الأميرة عالية الجامعية ٢٠٠٧.

أداة الدراسة:

قام الباحث بتصميم استبانة مغلقةٍ لتعرّف وقياس درجة حدّة مشكلات عملية التّسجيل التي تواجه طالبات الكلية، وتكوّنت الاستبانة بشكلها النّهائي بعد إخضاعها

للصدق التحكيمي، والثبات من (٥٠) فقرةً موزّعةً، وفق الترتيب الآتي: المشكلات الإدارية ثماني فقرات، مشكلات الجدول الدراسي إحدى عشرة فقرة، مشكلات تتعلق بالمرشد الأكاديمي إحدى عشرة فقرة، مشكلات تتعلق بالطالبات عشر فقرات، مشكلات تتعلق بموظفي القبول والتسجيل عشر فقرات.

صدق الأداة وثباتها:

أ. **صدق الأداة:** تم عرض أداة الدراسة بصورتها الأولية على عشرين عضو هيئة تدريس في جامعتي البلقاء التطبيقية ومؤتة وطلب الباحث منهم إبداء آرائهم في فقراتها ومدى مناسبتها لما وضعت لقياسه وفيما إذا كانت مفهومه أو بحاجةٍ إلى تعديلٍ وما هو التعديل المقترح وما إذا كانوا يقترحون إضافة فقرات أخرى ذات علاقة ثم أخذ الباحث بملاحظات المحكمين بالتعديل والحذف والإضافة لتنتهي أداة الدراسة إلى الشكل الذي طبقت فيه.

ب. **ثبات الأداة:** تم تطبيق الأداة على عيّنة من (٤٠) طالبة (طالبات شعبة معيّنة) وبعد أسبوعين تم تطبيق الأداة على العيّنة نفسها، ثم تم حساب معامل ارتباط بيرسون بين إجابات الطالبات على الأداة في المرتين و قد بلغ معامل الارتباط (٨٨.٧)، مما يدل على أنّ لمعامل الارتباط دلالة إحصائية أي أنّ الأداة ثابتة، ويمكن الاعتماد على نتائجها،(علماً أنّه قد تم استبعاد طالبات هذه الشعبة من عيّنة الدراسة).

المعالجة الإحصائية:

قام الباحث بإدخال بيانات الدراسة ومعالجتها إحصائياً باستخدام برنامج التحليل الإحصائي (*SPSS*) حيث تم استخراج المتوسّطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، ومتوسّطات الفروق، وقيم (ت)، ومستوى الدّلالة، وتحليل التّباين الأحادي وقام

الباحثان بتحويل درجة التعرّض لمشكلات التسجيل في السلم الخماسي إلى أرقام كالآتي ضعيفة جداً درجة واحدة، ضعيفة درجتان، متوسّطة ثلاث درجات، عالية أربع درجات وعالية جداً خمس درجات، وقاما بتحديد قوة درجة التعرّض وفق المعادلة الآتية:

طول الفئة = (أعلى درجة – أقل درجة) ÷ عدد الخيارات، وعليه يكون طول الفئة الواحدة يساوي (٥-١) ÷ ٥ = ٠.٨٠ وتمت إضافة طول الفئة إلى قيمة الحد الأدنى واعتمدت للدرجة الضعيفة ثم أضيف طول الفئة لكل درجة لتحديد الدرجة التي تليها في القوة من حيث درجة التعرّض وكما يأتي: من ١-١.٨٠ ضعيفة جدا، من ١.٨١- ٢.٦٠ ضعيفة، من ٢.٦١ – ٣.٤٠ متوسّطة، من ٣.٤١ – ٤.٢٠ عالية، من ٤.٢١ – ٥ عالية جداً.

الوسائل الإحصائية المستخدمة:

لغايات تحليل بيانات الدراسة استخدم الباحث برنامج التحليل الإحصائي للعلوم الاجتماعية (*SPSS*) لاستخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وقيم (ت) ومستوى الدلالة ومتوسط الفرق وتحليل التباين واختبار شيفيه (*Scheffe Test*) للمقارنات البعدية.

نتائج الدراسة ومناقشتها:

أولاً: لاختبار الفرضية الأولى والتي نصها:

توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq$ ٠.٠٥) في درجات تعرض طالبات كلية الأميرة عالية الجامعية لمشكلات في عملية التّسجيل تُعزى لمتغيّر المجال الإداري. فقد تم احتساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومتوسطات الفروق وقيمة (ت) ومستوى الدلالة لإجابات عينة الدراسة على فقرات المجال والتي يبينها الجدول(٢) الآتي:

الجدول (٢)

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ونتائج اختبار (ت) للمجموعة الواحدة على متغير مشكلات التسجيل لدى طالبات كلية الأميرة عالية في مجال المشكلات الإدارية

الرتبة	الفقرة	قيمة الاختبار = ٣ درجات					
		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	متوسط الفرق	قيمة ت	الدرجة	مستوى الدلالة*
١	ضيق المكان المخصص للتسجيل.	٤,٧٦	٠,٧١	١,٧٦	٤٦,٨٨	عالية جدا	*٠,٠٠٠
٢	عدم وجود آلية مناسبة تضمن الحفاظ على الدور عند التسجيل.	٤,٦٠	٠,٨٢	١,٦٠	٣٧,٢٩	عالية جدا	*٠,٠٠٠
٣	قلة عدد أجهزة الحاسوب المستخدمة في عملية التسجيل.	٤,٥٨	٠,٧٦	١,٥٨	٣٩,٦٣	عالية جدا	*٠,٠٠٠
٤	اضطرار الطالبات للتغيب عن محاضراتهن لغايات التسجيل.	٤,٤٨	٠,٩١	١,٤٨	٣١,٠٤	عالية جدا	*٠,٠٠٠
٥	قلة عدد الموظفين القائمين على عملية التسجيل.	٤,٣٢	٠,٨٦	١,٣٢	٢٩,٣٢	عالية جدا	*٠,٠٠٠
٦	تغيير اسم المدرس بعد انتهاء عملية التسجيل.	٤,٠٦	١,٠٤	١,٠٦	١٩,٣٠	عالية	*٠,٠٠٠
٧	الجدول الدراسي لا يعلن قبل وقت كاف من عملية التسجيل.	٣,٥٠	١,٠٩	٠,٥٠	٨,٦٤	عالية	*٠,٠٠٠
٨	المدة الزمنية المقررة للتسجيل غير كافية.	٣,٩٩	١,٠٣	٠,٩٩	١٨,٣٢	عالية	*٠,٠٠٠
	المجموع	٤,٢٨٦	٠,٥٢٢	١,٢٨٦	٤٦,٩٤	عالية جدا	*٠,٠٠٠

*دالة عند مستوى دلالة ($\alpha \leq$ ٠,٠٥).

يظهر الجدول (٢) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ونتائج اختبار (ت) للمجموعة الواحدة على متغيّر مشكلات التّسجيل لدى طالبات كلية الأميرة عالية في مجال

المشكلات الإدارية حيث أظهرت نتائج الدراسة أنّ طالبات الكلية لديهن مشكلة في هذا المجال كاملاً حيث حصلت فقرات المجال مجتمعةً على متوسّطٍ حسابي (٤.٢٨٦) وانحرافٍ معياري (٠.٥٢٢)، وجميع الفقرات ذات دلالةٍ إحصائيةٍ مما يعني قبول الفرضية الأولى.

أمّا ترتيب فقرات مجال المشكلات الإدارية حسب درجة حدتها فكانت على التوالي ضيق المكان المخصص للتسجيل بمتوسّطٍ حسابي (٤.٧٦)، وانحرافٍ معياري (٠.٧١)، وعدم وجود آليةٍ مناسبةٍ تضمن الحفاظ على الدور عند التّسجيل بمتوسّطٍ حسابي (٤.٦٠)، وانحرافٍ معياري (٠.٨٢)، وقلة عدد أجهزة الحاسوب المستخدمة في عمليةِ التّسجيل، بمتوسّطٍ حسابي (٤.٥٨)، وانحرافٍ معياري (٠.٧٦)، واضطرار الطالبات للتغيب عن محاضراتهن لغايات التّسجيل بمتوسّطٍ حسابي (٤.٤٨)،وانحرافٍ معياري (٠.٩١)، وقلة عدد الموظفين القائمين على عملية التّسجيل بمتوسّطٍ حسابي (٤.٣٢)، وانحرافٍ معياري (٠.٨٦)، وتغيير اسم المدرس بعد انتهاء عملية التّسجيل بمتوسّطٍ حسابي (٤.٠٦)، وانحرافٍ معياري (١.٠٤)، والمدة الزمنية المقررة للتسجيل غير كافية بمتوسّطٍ حسابي (٣.٩٩)، وانحرافٍ معياري (١.٠٣) وعدم إعلان الجدول الدراسي قبل وقت كاف من عملية التّسجيل بمتوسّطٍ حسابي (٣.٥٠)، وانحرافٍ معياري (١.٠٩).

وهذا يشير إلى وجود مشكلة إدارية، واتفقت هذه النتيجة مع نتائج دراسات كلٍ من: (التوايهة وآخرون، ١٩٩٩) و(العوادي ، ٢٠٠٢)، و(زغريت، ٢٠٠٤) وربما يعود سببها إلى عدم تناسب المكان المخصص للتسجيل مع العدد المتزايد عاماً بعد عام من الطالبات المقبولات في الكلية، حيث أنّ الأعداد الإجمالية لطالبات الكلية تتزايد عاما بعد عام وعدم

وجود آلية مناسبة تحفظ للطالبات الراغبات بالتّسجيل دورهن سوى تحديد أيام محددة للطالبات حسب سنة قبولهن بالكلية فضلا عن أنّ عدد أجهزة الحاسوب الموجودة في القسم قليلة وأي عطل أو خلل في أحدها من شأنه تأخير عملية التّسجيل والتعطيل على الطالبات الراغبات بإتمام عملية التّسجيل والالتحاق بمحاضراتهن.كما أنّ عدد موظفي التّسجيل ثابت قبل وقت التّسجيل وأثناءه وبعده، فإن كان هذا العدد يكفي في الظروف العادية فهذا لا يعني أنّه يكفي في وقت التّسجيل، ويفترض التعامل مع هذا الوقت على أنّه وقت يستدعي حشد كل الجهود، والعمل الجماعي وبروح الفريق، ويمكن خلال هذه الفترة رفد القسم بموظفين مساندين يُلحقوا مؤقتا بالقسم لحين إتمام عملية التّسجيل، والعودة إلى أقسامهم الأصلية، كما أنّ الجدول الدراسي لا يعلن للطالبات -حسب رأيهن- قبل وقتٍ كافٍ يمكنهن من إعداد جداول مقترحة للمواد التي سيسجلنها في الفصل القادم ووضع بدائل في حال كانت شعبة أو أكثر مغلقة، وأخيراً أنّ المدة الزمنية المقررة للتسجيل غير كافية لإتمام عملية التّسجيل بيسرٍ وسهولةٍ مما يضع الطالبات في وضع سباقٍ مع الزمن، حتى لا يفوتهن التّسجيل ويقعن في إشكالياتٍ هن في غنى عنها.

ثانيا: لاختبار الفرضية الثانية والتي نصها:

توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq ٠.٠٥$) في درجات تعرض طالبات كلية الأميرة عالية الجامعية لمشكلات في عملية التّسجيل تُعزى لمتغيّر مجال الجدول الدراسي. فقد تم احتساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومتوسطات الفروق وقيمة (ت) ومستوى الدلالة لإجابات عينة الدراسة على فقرات المجال والتي يبينها الجدول (٣) الآتي:

الجدول (٢)

يبين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ونتائج اختبار (ت) للمجموعة الواحدة على متغير مشكلات التسجيل لدى طالبات كلية الأميرة عالية في مجال المشكلات المتعلقة بالجدول الدراسي

الرقم	الفقرة	قيمة الاختبار = ٣ درجات					
		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	متوسط الفرق	قيمة ت	الدرجة	مستوى الدلالة *
١	بعض الشعب تطرح عند مدرس واحد مما يعني إلزام الطالبات بالتسجيل فيها بالرغم من عدم رغبتهن بدراستها معه.	٤,٤٤	٠,٨٤	١,٤٤	٣٢,٧٥	عالية جدا	*٠,٠٠٠
٢	إلغاء بعض الشعب بعد انتهاء فترة التسجيل يؤدي إلى زيادة عمليات السحب والإضافة.	٤,٢٣	٠,٩٤	١,٢٣	٢٤,٨٢	عالية جدا	*٠,٠٠٠
٣	خلو بعض الشعب المطروحة من اسم المدرس يجعل الطالبات يترددن في تسجيلها.	٤,١٨	١,٠٠	١,١٨	٢٢,٤٦	عالية	*٠,٠٠٠
٤	تعارض مواعيد المواد المطروحة.	٤,١٨	٠,٨٥	١,١٨	٢٦,٣٧	عالية	*٠,٠٠٠
٥	المواد المطروحة في كل فصل قليلة مما يجعل خياراتنا محدودة.	٤,٠٤	٠,٩٧	١,٠٤	٢٠,٤٣	عالية	*٠,٠٠٠
٦	تغيير وقت الشعب المطروحة أثناء عملية التسجيل يربك الطالبات.	٤,٠٣	١,٠٢	١,٠٣	١٩,٢٢	عالية	*٠,٠٠٠
٧	الشعب المطروحة للمادة الدراسية غير كافية.	٣,٩٣	٠,٩٦	٠,٩٣	١٨,٥١	عالية	*٠,٠٠٠
٨	بعض المواد تطرح مرة واحدة بالعام بالرغم من حاجة الطالبات لها.	٣,٨٧	١,٠٥	٠,٨٧	١٥,٧٢	عالية	*٠,٠٠٠
٩	المواد المطروحة مواعيدها متباعدة مما يشكل وقت فراغ كبير عند الطالبات.	٣,٨٣	١,١١	٠,٨٣	١٤,١٥	عالية	*٠,٠٠٠
١٠	كثرة التعديلات التي تتم على الجدول الدراسي أثناء فترة التسجيل.	٣,٧٠	١,٠٤	٠,٧٠	١٢,٨٤	عالية	*٠,٠٠٠
١١	عدم طرح المتطلب السابق في الوقت المناسب يؤجل التسجيل لمواد أساسية.	٣,٦٤	١,٠٨	٠,٦٤	١١,٣٦	عالية	*٠,٠٠٠
	المجموع	٤,٠١	٠,٦٠	١,٠١	٣١,٩٠	عالية	*٠,٠٠٠

*دالة عند مستوى دلالة ($\alpha \leq$ ٠.٠٥).

يظهر الجدول (٣) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ونتائج اختبار (ت) للمجموعة الواحدة على متغيّر مشكلات التّسجيل لدى طالبات كلية الأميرة عالية في مجال مشكلات الجدول الدراسي حيث أظهرت نتائج الدراسة أنّ طالبات الكلية لديهن مشكلة في هذا المجال كاملاً حيث حصلت فقرات المجال مجتمعةً على درجة تعرّض عالية بمتوسّطٍ حسابيٍ (٤.٠١)، وانحرافٍ معياريٍ (٠.٦٠)،وجميعها ذات دلالة إحصائيةٍ مما يعني قبول الفرضية الثانية، واتفقت هذه النتيجة مع نتيجة دراسة (شهاب، ١٩٨٨) و(العوادي، ٢٠٠٢)، و(أحمد، ٢٠٠٢)، أمّا ترتيب مشكلات مجال الجدول الدراسي حسب درجة حدتها فكانت على التوالي: مشكلتان بدرجة تعرّض عالية جداً وهما: بعض الشعب تطرح عند مدرسٍ واحدٍ، وحصلت على متوسّطٍ حسابيٍ (٤.٤٤)، وانحرافٍ معياريٍ (٠.٨٤)، حيث أنّ بعض المدرسين يحتكرون بعض المواد بداعي التخصص، وهذا لا يعطي الطالبة أية خيارات، وليس لها إلا أن تسجّل هذه المادة، وأحياناً تكون شعبةً واحدةً مما يعني إلزامها بوقتها، والمشكلة الثانية فكانت إلغاء بعض الشعب بعد انتهاء فترة التّسجيل، وحصلت على متوسّطٍ حسابيٍ (٤.٢٣)، وانحرافٍ معياريٍ (٠.٩٤) حيث يتم أحيانا إلغاء بعض الشعب إذا كان عدد الطالبات المسجّلات فيها قليلاً، وبعد أن تكون الطالبة قد سجّلت، مما يعني إلزامها وقت السحب والإضافة بإجراء عملية سحب للشعبة الملغاة، والتّسجيل في شعبة أخرى- إن وجدت- بغض النظر عن مدى مناسبة الموعد الجديد لظروف الطالبة التي قد تكون موظفةً، أو ربة بيتٍ، أو أماً لطفلٍ ،أو أكثر، أو مكان سكنها بعيداً، أو لديها ظروفٌ خاصةٌ، أما باقي المشكلات فقد كانت درجة التعرّض لها بدرجةٍ عاليةٍ وهي: خلو بعض الشعب المطروحة من اسم المدرس وحصلت على متوسّطٍ حسابيٍ (٤.١٨)، وانحرافٍ معياريٍ (١.٠٠) حيث أنّ بعض الطالبات يرتحن لأسلوب

مدرس في التدريس وطريقة تقديمه للمحاضرة، وخلاف ذلك بالنسبة لآخر، فإذا ما كان اسم المدرس موجوداً في الجدول الدراسي المطروح تقرر الطالبة ما إذا كانت ستسجل هذه المادة أم لا، تلا ذلك تعارض مواعيد المواد المطروحة، وحصلت على متوسّطٍ حسابيٍ (٤.١٨)، وانحرافٍ معياريٍ (٠.٨٥)، واتفقت هذه النتيجة مع دراسة موريس (*Morris,1986*) تلا ذلك قلة المواد المطروحة في كل فصل وحصلت على متوسّطٍ حسابيٍ (٤.٠٤)، وانحرافٍ معياريٍ (٠.٩٧)، حيث أنّ إدارة الكلية مقيدة بعدد القاعات التدريسية المتوافرة فتسعى إلى أن تطرح أكبر عدد من المواد تلبي حاجات الطالبات وضمن الإمكانات المتاحة، وكما أسلفت فان أعداد الطالبات في الكلية في تزايد لكن هذه الزيادة لا يرافقها زيادة في أعداد القاعات التدريسية، مما يشكل ضغطاً على الشعب والقاعات التدريسية لدرجة أنّ عدد الطالبات المسجّلات في الشعبة يفوق سعة القاعة، مما يضطر الطالبات للاستعانة بالمقاعد غير المثبتة بالأرض، والموجودة في قاعات أخرى، وينقلنها إلى القاعة التي سيأخذن فيها المحاضرة، وفي المحاضرات التالية تتكرر العملية بنقل هذه المقاعد إلى قاعاتٍ أخرى تشهد ازدحاماً. أمّا الفقرة المتعلقة بتغيير وقت الشعب المطروحة أثناء عملية التّسجيل ، فحصلت على متوسّطٍ حسابيٍ (٤.٠٣) وانحرافٍ معياريٍ (١.٠٢) وهذا يربك الطالبات ويجعلهن يعدن إلى المربع الأول والبحث عن مواد مطروحة تناسب وقتهن، تلا ذلك أن بعض المواد تطرح مرة واحدة بالعام بالرغم من حاجة الطالبات لها وحصلت على متوسّطٍ حسابيٍ (٣.٨٧)، وانحرافٍ معياريٍ (١.٠٥)، تلا ذلك أن الشعب المطروحة للمادة الدراسية غير كافية وحصلت على متوسّطٍ حسابيٍ (٣.٩٣)، وانحرافٍ معياريٍ (٠.٩٦)، تلا ذلك تباعد مواعيد المواد المطروحة وحصلت على متوسّطٍ حسابيٍ (٣.٨٣)، وانحرافٍ معياريٍ (١.١١)، فنجد مادة مطروحة في الصباح وأخرى في المساء

والطالبة مضطرة للتسجيل فيهما فتبقى في الكلية تنتظر لتدرس المادة المسائية مما يشكّل ضياعاً في الوقت، واستنزافا لطاقة الطالبة. تلا ذلك كثرة التعديلات التي تتم على الجدول الدراسي أثناء فترة التّسجيل، وحصلت على متوسّطٍ حسابيٍ (٣.٧٠)، وانحرافٍ معياريٍ (١.٠٤)، الأمر الذي يضع الطالبات في حالة من عدم الاستقرار وعدم القدرة على التركيز أو اتخاذ قرار، وعدم طرح المتطلب السابق في الوقت المناسب يؤجل التّسجيل لمواد أساسية وحصلت على متوسّطٍ حسابيٍ (٣.٦٤) وانحرافٍ معياريٍ (١.٠٨)، فنجد مادة مطروحة في الفصل قبل طرح متطلبها السابق الأمر الذي يعني حرمان الطالبة غير الدارسة للمتطلب السابق من التّسجيل فيها.

ثالثاً: لاختبار الفرضية الثالثة والتي نصها:

توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq$ ٠.٠٥) في درجات مشكلات التّسجيل لدى طالبات كلية الأميرة عالية الجامعية تُعزى لمتغيّر مجال المرشد الأكاديمي، فقد تم احتساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومتوسطات الفروق وقيمة (ت) ومستوى الدلالة لإجابات عينة الدراسة على فقرات المجال والتي يبينها الجدول (٤) الآتي:

الجدول (٤)

يبين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ونتائج اختبار (ت) للمجموعة الواحدة على متغير مشكلات التسجيل لدى طالبات كلية الأميرة عالية في مجال المرشد الأكاديمي

الرقم	الفقرة	قيمة الاختبار = ٣ درجات					
		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	متوسط الفرق	قيمة ت	الدرجة	مستوى الدلالة*
١	انشغال المرشد بالمحاضرات يؤخر عملية الإرشاد الأكاديمي.	٤,٠٨	١,٠٩	١,٠٨	١٨,٨٦	عالية	٠,٠٠٠*
٢	عدم وجود تنسيق بين المرشد الأكاديمي والمسجّل المختص.	٣,٨١	١,١٤	٠,٨١	١٣,٥٨	عالية	٠,٠٠٠*
٣	تعامل بعض المرشدين مع الطالبات أثناء فترة التسجيل بعصبية .	٣,٥٢	١,٣٦	٠,٥٢	٧,٢٥	عالية	٠,٠٠٠*
٤	التغيير المستمر للمرشد الأكاديمي يؤدي إلى إهدار وقت الطالبة.	٣,٤٧	١,٢٨	٠,٤٧	٦,٩٢	عالية	٠,٠٠٠*
٥	عدم التزام المرشد الأكاديمي بالمواعيد المخصصة للإرشاد.	٣,٢٩	١,٣٢	٠,٢٩	٤,٢٦	متوسطة	٠,٠٠٠*
٦	عدم احتفاظ المرشد الأكاديمي بسجل يبيّن المواد التي درستها الطالبة.	٣,٢٧	١,٤٨	٠,٢٧	٣,٥٠	متوسطة	٠,٠٠٠*
٧	بعض المرشدين تنقصهم الخبرة الكافية في مجال الإرشاد الأكاديمي.	٣,٢٧	١,٢٦	٠,٢٧	٤,٠٧	متوسطة	٠,٠٠٠*
٨	قيام بعض المرشدين الأكاديميين بإرشاد الطالبات بشكل عشوائي.	٣,٢٦	١,٢٧	٠,٢٦	٣,٨٨	متوسطة	٠,٠٠٠*
٩	عدم معرفة المرشد الأكاديمي بالخطة الدراسية للطالبة .	٣,١	١,٣٨	٠,٦٤	١,٣٣	متوسطة	٠,١٨٥
١٠	كثرة الطالبات اللاتي يرشدهن المرشد الأكاديمي يعرضه لإرشاد خاطئ.	٣,١	١٠٢٧	٠,١٠	١,٥٣	متوسطة	٠,١٢٧
١١	يُلزم بعض المرشدين الأكاديميين الطالبات بالتسجيل في مواد لا يرغبنها.	٢,٨٩	١,٣١	٠,١١	١,٥٦	متوسطة	٠,١١٩
المجموع		٣,٣٧	٠,٩٠	٠,٣٦٩	٧,٨٢	متوسطة	٠,٠٠٠*

*دالة عند مستوى دلالة ($\alpha \leq$ ٠,٠٥).

يظهر الجدول (٤) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ونتائج اختبار (ت) للمجموعة الواحدة على متغيّر مشكلات التّسجيل لدى طالبات كلية الأميرة عالية في مجال مشكلات المرشد الأكاديمي، حيث أظهرت نتائج الدراسة وجود فروقٍ ذات دلالةٍ إحصائيةٍ عند مستوى دلالة ($\alpha \leq$ ٠.٠٥)،حيث حصلت فقرات المجال جميعها على متوسّطٍ حسابيٍ (٣.٣٧)، وانحرافٍ معياريٍ(٠.٩٠)، مما يعني قبول الفرضية الثالثة حيث أنّ طالبات الكلية لديهن مشكلات في معظم فقرات هذا المجال واتفقت هذه النتيجة مع نتيجة دراسات كلٍ من:(الشريف ومحمد، ١٩٨٦) و(شهاب، ١٩٨٨) و(العيساوي، ١٩٨٩) و(خصاونة، ١٩٩٤)و(أبو عليا ومحافظة، ١٩٩٧)،(العوادي، ٢٠٠٢) و(أحمد،٢٠٠٢) و(زغريت، ٢٠٠٤)، و دراسة الين (*Allen, 1987*) حيث حصلت فقرات المجال مجتمعة على درجة تعرّض متوسّطة، أمّا ترتيب المشكلات ذات الدلالة الإحصائية في مجال المرشد الأكاديمي، مرتبةً حسب درجة حدتها، فكانت أربع مشكلات منها درجة التعرّض لها بدرجةٍ عاليةٍ وهي على التوالي : انشغال المرشد بالمحاضرات، وحصلت على متوسّطٍ حسابيٍ (٤.٠٨)، وانحرافٍ معياريٍ (١.٠٩)، فالمرشد الأكاديمي لديه واجباتٌ أخرى تتمثل في التدريس، ووقت المحاضرة له قدسيته، لا سيما إذا ما عرفنا أنّ المدرس يسير وفق خطةٍ مدروسةٍ ووفق توقيتٍ زمنيٍ محددٌ مسبقاً، وأي غياب عن المحاضرات يعني تأخراً في إنجاز المادة، تلا ذلك عدم وجود تنسيق بين المرشد الأكاديمي والمسجّل المختص وحصلت على متوسّطٍ حسابيٍ (٣.٨١)، وانحرافٍ معياريٍ (١.١٤)، فكلاهما يكونان مشغولين أثناء فترة التّسجيل ولكل منهما واجباته الأمر الذي قد يشغل كل منهما عن التنسيق مع الآخر، تلا ذلك تعامل بعض المرشدين مع الطالبات أثناء فترة التّسجيل بعصبيةٍ، وحصلت على متوسّطٍ حسابيٍ (٣.٥٢)، وانحرافٍ معياريٍ (١.٣٦)، حيث أنّ المرشد أثناء فترة

التّسجيل يتعرّض لضغوط عملٍ قد تفوق قدراته، الأمر الذي قد يخرجه عن طوره أحيانا، لا سيما إذا ما أضفنا إلى ذلك أنّ كل طالبة لديها مشكلتها الخاصة بالتّسجيل وتسعى إلى حلها بغض النظر عن أولوية الحل، فمشكلتها بالنسبة لها الأولى بالحل من أية مشكلة أخرى، تلا ذلك التغيير المستمر للمرشد الأكاديمي يؤدي إلى إهدار وقت الطالبة، وحصلت على متوسّطٍ حسابيٍ (٣.٤٧)، وانحرافٍ معياريٍ (١.٢٨) فأحياناً يقوم أكثر من مرشد بإرشاد الطالبة خلال السنة الدراسية الواحدة، وقد يصل عدد المرشدين إلى عدد الفصول الدراسية في العام الواحد، فنجد الطالبة في كل فصلٍ تبحث عن اسمها في قائمة الإرشاد لتعرف مرشدها الأكاديمي، أما باقي المشكلات فقد كانت درجة التعرّض لها بدرجةٍ متوسطة وكانت مرتبة تنازلياً إلى: عدم التزام المرشد الأكاديمي بالمواعيد المخصصة للإرشاد، وحصلت على متوسّطٍ حسابيٍ (٣.٢٩)،وانحرافٍ معياريٍ (١.٣٢)، فانشغال المرشد بالمحاضرات، والاجتماعات، واللجان، والتحضير للدروس، وغيرها قد يؤدي به إلى عدم الالتزام التام بمواعيد الإرشاد، تلا ذلك عدم احتفاظ المرشد الأكاديمي بسجلٍ يبيّن المواد التي درستها الطالبة، وحصلت على متوسّطٍ حسابيٍ (٣.٢٧)، وانحرافٍ معياريٍ (١.٤٨)، حيث أنّ وجود سجلٍ أكاديميٍ عند المرشد للطالبات اللواتي يرشدهن يمكّنه من التأكد من أنّ الطالبة قد درست المتطلب السابق للمادة التي ترغب تسجيلها، واجتازتها بنجاح، كما أنّه يمكنه من معرفة عدد المواد المسجّلة، ومناسبتها للخطة حتى لا تدرس الطالبة مادة من خارج الخطة، أو زيادة على المطلوب، وتفاجأ في فصل التخرّج أنها لم تنه بعد دراسة المواد المطلوبة لإتمام تخرّجها فتضطر إلى دراستها في الفصل القادم، مما يترتب عليه تأخير تخرجها، فضلاً عن الأثر النفسي، والمادي، والمعنوي، على الطالبة وذويها، تلتها أنّ بعض المرشدين تنقصهم الخبرة الكافية في مجال الإرشاد الأكاديمي، وحصلت على

متوسّطٍ حسابي (٣.٢٧)، وانحرافٍ معياري (١.٢٦)، حيث يلعب عامل الخبرة دوراً في ذلك فبعض المرشدين حديثو التعيين وقد لا يلمون ببعض الشروط أو التعليمات، وينحصر دورهم في التوقيع على ورقة التّسجيل بغض النظر عن المواد التي سجلتها الطالبة، تلتها قيام بعض المرشدين الأكاديميين بإرشاد الطالبات بشكلٍ عشوائي، وحصلت على متوسّطٍ حسابي (٣.٢٦)، وانحرافٍ معياري (١.٢٧)، فقد يرشدها إلى تسجيل مادة تحتاج إلى متطلبٍ سابقٍ ولم تدرسه الطالبة بعد، أو يرشدها لتسجيل مادةٍ غير مطلوبةٍ في خطتها الدراسية، ولا تحتسب لها عند تدقيق المواد التي سجلتها فتخسر وقتها، ومالها، وجهدها وقد يؤدي إلى تأخير تخرّجها، ويؤثّر ذلك سلبياً عليها في انخفاض دافعيتها، وإقبالها على دروسها المسجّلة ضمن الخطة، وقد يؤثّر ذلك على تحصيلها الأكاديمي، أمّا الفقرات الأخرى فلم تكن ذات دلالةٍ إحصائية.

رابعاً: لاختبار الفرضية الرابعة والتي نصها:

توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq$ ٠.٠٥) في درجات مشكلات التّسجيل لدى طالبات كلية الأميرة عالية الجامعية تُعزى لمتغيّر مجال الطالبات فقد تم احتساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومتوسطات الفروق وقيمة (ت) ومستوى الدلالة لإجابات عينة الدراسة على فقرات المجال والتي يبينها الجدول(٥) الآتي:

الجدول (٥)

يبين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ونتائج اختبار (ت) للمجموعة الواحدة على متغير مشكلات التسجيل لدى طالبات كلية الأميرة عالية في مجال المشكلات المتعلقة بالطالبات

الرقم	الفقرة	قيمة الاختبار = ٣ درجات					
		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	متوسط الفرق	قيمة ت	الدرجة	مستوى الدلالة*
١	تدافع الطالبات على التسجيل في الشعب قبل إغلاقها.	٤,٦٤	٠,٨٢	١,٦٤	٣٨,١٥	عالية جدا	*٠,٠٠٠
٢	تحصل الطالبة على معلوماتها عن المواد من الزميلات.	٤,٠٨	١,٠٨	١,٠٨	١٩,٠٤	عالية	*٠,٠٠٠
٣	عدم رغبة الطالبات بالتسجيل في الشعب المسائية.	٣,٩٣	١,١٨	٠,٩٣	١٥,٠٧	عالية	*٠,٠٠٠
٤	عدم تمكن الطالبة من تسجيل برنامجها ليكون في يومين أو ثلاثة بالأسبوع.	٣,٩٢	١,١١	٠,٩٢	١٥,٧٨	عالية	*٠,٠٠٠
٥	ضعف معرفة الطالبات بالتعليمات المتعلقة بالتسجيل.	٣,٧٢	١,١٥	٠,٧٢	١١,٩٣	عالية	*٠,٠٠٠
٦	تعبئة الطالبات أنموذج التسجيل بطريقة خاطئة مما يزيد الوقت المقرر لإتمام عملية التسجيل.	٣,٣٩	١,٢٤	٠,٣٩	٥,٩٧	متوسطة	*٠,٠٠٠
٧	عدم التزام الطالبة بدفع الرسوم الدراسية في وقتها مما يلغي تسجيلها.	٣,٣٤	١,٤٧	٠,٣٤	٤,٤٤	متوسطة	*٠,٠٠٠
٨	عدم التزام الطالبات بالموعد المقرر للتسجيل.	٣,٣١	١,٣٩	٠,٣١	٤,١٩	متوسطة	*٠,٠٠٠
٩	عدم معرفة الطالبة باسم مرشدها الأكاديمي .	٣,١٨	١,٣١	٠,١٨	٢,٦٠	متوسطة	*٠,٠١٠
١٠	تسجيل الطالبات لمواد مع علمهن أنهن لم يدرسن متطلبها السابق.	٣,١٤	١,٣٦	٠,١٤	١,٩٣	متوسطة	٠,٠٥٤
المجموع الكلي		٣,٦٦	٠,٦٧	٠,٦٦	١٨,٩٧	عالية	*٠,٠٠٠

*دالة عند مستوى دلالة ($\alpha \leq$ ٠.٠٥).

يظهر الجدول (٥) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ونتائج اختبار (ت) للمجموعة الواحدة على متغيّر مشكلات التّسجيل لدى طالبات كلية الأميرة عالية في مجال المشكلات المتعلقة بالطالبات حيث أظهرت نتائج الدراسة وجود فروقٍ ذات دلالةٍ إحصائيةٍ عند مستوى دلالة ($\alpha \leq$ ٠.٠٥) مما يعني قبول الفرضية الرابعة، حيث أنّ طالبات الكلية لديهن مشكلة في معظم فقرات هذا المجال حيث حصلت فقرات المجال مجتمعة على درجة تعرّض عاليةٍ بمتوسّطٍ حسابيٍ (٣.٦٦)، وانحرافٍ معياريٍ (٠.٦٧) واتفقت هذه النتيجة مع دراسات كلٍ من: (*Perkins & Robertson-Tchabo,1981*) و(شهاب، ١٩٨٨) و(خصاونة، ١٩٩٤) و(العوادي، ٢٠٠٢)، أمّا ترتيب المشكلات ذات الدلالة الإحصائية في مجال المشكلات المتعلقة بالطالبات مرتبةً حسب درجة حدتها فكانت بدرجة عالية جداً في مشكلة تدافع الطالبات على التّسجيل في الشعب قبل إغلاقها، وحصلت على متوسّطٍ حسابيٍ (٤.٦٤)، وانحرافٍ معياري (٠.٨٢) حيث تتسابق الطالبات لإتمام عملية التّسجيل وقبل إغلاق الشعب التي يرغبن بالتّسجيل فيها وأحياناً يسبّب هذا التدافع مشكلات بين الطالبات، ويترتّب عليه إتلاف بعض محتويات قاعة التّسجيل، وكانت درجة تعرّض الطالبات بدرجة عاليةٍ في أربع مشكلات مرتبة تنازليا على التوالي إلى: حصول الطالبة على معلوماتها عن المواد من الزميلات، وحصلت على متوسّطٍ حسابيٍ (٤.٠٨)، وانحرافٍ معياري (١.٠٨)، وقد تكون المعلومات التي حصلت عليها الطالبة عن المواد غير صحيحةٍ، أو مغلوطةً، وتبني القرارات على هذه المعلومات المغلوطة، أو غير الدقيقة، مما يعني أنّ القرارات سيكون مطعوناً في صحتها أو أنّها غير دقيقةٍ، ويرى الباحث أنّ الطالبة تلجأ للحصول على المعلومة في ظل غياب المعلومة الصحيحة، ومن الجهة الرسمية ذات العلاقة، مما يعني ضرورة إيصال المعلومات

الصحيحة للطالبات عن طريق الجهة صاحبة الاختصاص، لضمان وصول المعلومة بشكلٍ سليم للطالبات، تلت هذه الفقرة عدم تمكن الطالبة من تسجيل برنامجها ليكون في يومين أو ثلاثة بالأسبوع، وحصلت على متوسّطٍ حسابي (٣.٩٢)، وانحرافٍ معياري(١.١١) حيث أنّ بعض الطالبات لديهن ظروفهن الخاصة مثل الطالبة الموظفة، أو ربة البيت أو التي تقطن منطقة بعيدة نسبياً، أو لديها مشكلة في وسائل المواصلات من والى الكلية وترغب أن يكون برنامجها موزعا على يومين بالأسبوع (الاثنين والأربعاء) أو ثلاثة أيام في الأسبوع (الأحد والثلاثاء والخميس) لكنها تواجه مشكلةً في توليف برنامجها ليتناسب مع رغباتها، تلا ذلك الفقرة المتعلقة بضعف معرفة الطالبات بالتعليمات المتعلقة بالتّسجيل ، وحصلت على متوسّطٍ حسابي (٣.٧٢)، وانحرافٍ معياري(١.١٥)، وقد يعود ذلك إلى عدم متابعة الطالبة لكل جديد بخصوص تعليمات التّسجيل، وربما يعود ذلك إلى ضعف في الاتصال بين إدارة الكلية والطالبات، وتعرّض الطالبات إلى أربع مشكلات بدرجةٍ متوسطة وكانت مرتبة تنازليا إلى ما يأتي: تعبئة الطالبات أنموذج التّسجيل بطريقة خاطئة مما يزيد الوقت المقرر لإتمام عملية التّسجيل، وحصلت على متوسّطٍ حسابي (٣.٣٩)، وانحرافٍ معياري(١.٢٤)، الأمر الذي يستدعي إرشاد الطالبات حول كيفية التعبئة الصحيحة لأنموذج التّسجيل وقد يكون للجمعية الطلابية والمتطوعات من طالبات السنتين الثالثة والرابعة دور في ذلك، تلتها الفقرة المتعلقة بعدم التزام الطالبة بدفع الرسوم الدراسية في وقتها مما يلغي تسجيلها، وحصلت على متوسّطٍ حسابي (٣.٣٤)، وانحرافٍ معياري(١.٤٧)، وبما أنّ موعد التّسجيل معلن ومحدد قبل مدة زمنية فهذا يتطلب من الطالبة أن تجهز الرسوم الدراسية المطلوبة ودفعها في الزمن المحدد تلافيها لإلغاء عملية تسجيلها، وتضييع وقتها ووقت الموظفين الذي كان يمكن أن يستثمروه

في تقديم الخدمة لطالبة أخرى، تلتها الفقرة المتعلقة بعدم التزام الطالبات بالموعد المقرر للتسجيل، وحصلت على متوسّطٍ حسابيٍ (٣.٣١)، وانحرافٍ معياري (١.٣٩)، حيث تسعى بعض الطالبات إلى التّسجيل قبل الموعد المقرر والمحدد لها، سعيا منها لتسجيل المواد التي تريد، وقبل أن تغلق. تلا ذلك الفقرة المتعلقة بعدم معرفة الطالبة باسم مرشدها الأكاديمي، وحصلت على متوسّطٍ حسابيٍ (٣.١٨)، وانحرافٍ معياري(١.٣١)، حيث أنّ التغيير المستمر بأسماء المرشدين الأكاديميين يؤدي بالطالبة للبحث وفي كل فصل عن اسم مرشدها الجديد مما يسبب إرباكا وهدراً للوقت والجهد لكل من الطالبة وإدارة الكلية، وفي المرتبة الأخيرة من فقرات هذا المجال جاءت الفقرة المتعلقة بتسجيل الطالبات لمواد مع علمهن أنهن لم يدرسن متطلبها السابق، وحصلت على متوسّطٍ حسابيٍ (٣.١٤)،وانحرافٍ معياري (١.٣٦)، وهي دالة إحصائياً مما يعني أنّ الطالبات يقمن بتسجيل مواد مع علمهن أنهن لم يجتزن متطلبها السابق ومن المعروف أنّ فلسفة المتطلب السابق تقوم على ضرورة إلمام الطالبة ببعض الأمور الأساسية قبل تسجيل المادة مما يساعدها على فهم مضمون المادة الجديدة واستيعابه.

خامساً: لاختبار الفرضية الخامسة والتي نصها:

توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq$ ٠.٠٥) في درجات مشكلات التّسجيل لدى طالبات كلية الأميرة عالية الجامعية تُعزى لمتغيّر مجال الموظفين في قسم القبول والتّسجيل. فقد تم احتساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومتوسطات الفروق وقيمة (ت) ومستوى الدلالة لإجابات عينة الدراسة على فقرات المجال والتي يبينها الجدول (٦) الآتي:

الجدول (٦)

يبين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ونتائج اختبار (ت) للمجموعة الواحدة على متغير مشكلات التسجيل لدى طالبات كلية الأميرة عالية في مجال المشكلات المتعلقة بموظفي القبول والتسجيل

الرقم	الفقرة	قيمة الاختبار = ٣ درجات					
		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	متوسط الفرق	قيمة ت	الدرجة	مستوى الدلالة*
١	قسوة بعض موظفي التسجيل في التعامل مع الطالبات أثناء عملية التسجيل	٤,٦٢	٠,٧٣	١,٦٢	٤٢,٣١	عالية جدا	٠,٠٠٠*
٢	موظفو التسجيل غير متفهمين لمشكلات الطالبات الأكاديمية	٤,٤٣	٠,٨٦	١,٤٣	٣١,٧٩	عالية جدا	٠,٠٠٠*
٣	عدم العدالة في تعامل بعض موظفي التسجيل مع الطالبات.	٤,٣٧	٠,٩٨	١,٣٧	٢٦,٧٠	عالية جدا	٠,٠٠٠*
٤	لا يُدعم قسم التسجيل بموظفين مؤقتا لإتمام عملية التسجيل بيسر وسهولة.	٤,٣٧	٠,٩١	١,٠٣٧	٢٨,٦٨	عالية جدا	٠,٠٠٠*
٥	بعض موظفي التسجيل يهدرون الوقت بالبطء في إجراءات التسجيل.	٤,٣٦	٠,٩٥	١,٣٦	٢٧,٢٥	عالية جدا	٠,٠٠٠*
٦	عجز بعض موظفي التسجيل عن حل المشكلات التي تظهر أثناء التسجيل.	٤,٣٤	٠,٨٢	١,٣٤	٣١,٢٩	عالية جدا	٠,٠٠٠*
٧	كثرة أخطاء المسجلين تؤدي إلى الضغط في عملية السحب والإضافة.	٤,٠٢	١,٠٩	١,٠٢	١٧,٩٨	عالية	٠,٠٠٠*
٨	موظفو التسجيل غير مؤهلين للقيام بمهام وظائفهم.	٣,٧٦	١,٢٢	٠,٧٦	١١,٨٨	عالية	٠,٠٠٠*
٩	عدم تدقيق موظفي التسجيل للبيانات المدونة على أنموذج التسجيل.	٣,٦٧	١,١٢	٠,٦٧	١١,٤٤	عالية	٠,٠٠٠*
١٠	عدم معرفة بعض الموظفين بالتعليمات المتعلقة بالتسجيل.	٣,٦٠	١,٢٣	٠,٦٠	٩,٢٥	عالية	٠,٠٠٠*
المجموع		٤,١٥	٠,٦٧	١,١٥	٣٢,٨٦	عالية	٠,٠٠٠*

*دالة عند مستوى دلالة ($\alpha \leq$ ٠,٠٠٥).

يظهر الجدول (٦) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ونتائج اختبار (ت) للمجموعة الواحدة على متغيّر مشكلات التّسجيل لدى طالبات كلية الأميرة عالية في مجال المشكلات المتعلقة بموظفي القبول والتّسجيل حيث أظهرت نتائج الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq$ ٠.٠٥) مما يعني قبول الفرضية الخامسة حيث أنّ طالبات الكلية لديهن مشكلات في جميع فقرات هذا المجال حيث حصلت فقرات المجال مجتمعة على متوسّطٍ حسابيٍ (٤.١٥)، وانحرافٍ معياريٍ (٠.٦٧) واتفقت هذه النتيجة مع نتائج دراسات كل من: (التل وبلبل، ١٩٨٨) و(شهاب، ١٩٨٨) و(العيساوي، ١٩٨٩)، و(خصاونة، ١٩٩٤) و(التوايهة وآخرون، ١٩٩٩) و(الخوالدة وغرايبة ٢٠٠٠) و(العوادي، ٢٠٠٢) و(الشبيل، ٢٠٠٤)،أمّا ترتيب المشكلات ذات الدلالة الإحصائية في مجال المشكلات المتعلقة بموظفي القبول والتّسجيل مرتبة حسب درجة حدتها فكانت بدرجة عالية جداً في ست مشكلات مرتبة تنازليا حسب درجة التعرّض لها إلى: قسوة بعض موظفي التّسجيل في التعامل مع الطالبات أثناء عملية التّسجيل وحصلت على متوسّطٍ حسابيٍ (٤.٦٢)، وانحرافٍ معياري (٠.٧٣) تلتها الفقرة المتعلقة بأن موظفي التّسجيل لا يتفهمون مشكلات الطالبات الأكاديمية، وحصلت على متوسّطٍ حسابيٍ (٤.٤٣)، وانحرافٍ معياريٍ(٠.٨٦) تلتها الفقرة المتعلقة بعدم العدالة في تعامل بعض موظفي التّسجيل مع الطالبات، وحصلت على متوسّطٍ حسابيٍ (٤.٣٧)، وانحرافٍ معياريٍ(٠.٩٨) تلتها الفقرة المتعلقة بعدم دعم قسم التّسجيل بموظفين مؤقتاً لإتمام عملية التّسجيل بيسر وسهولة، وحصلت على متوسّطٍ حسابيٍ (٤.٣٧)، وانحرافٍ معياريٍ (٠.٩١) تلتها الفقرة المتعلقة بأن بعض الموظفين في قسم التّسجيل يهدرون الوقت بالبطء في إجراءات التّسجيل،وحصلت على متوسّطٍ حسابيٍ(٤.٣٦)، وانحرافٍ معياريٍ (٠.٩٥)

تلتها الفقرة المتعلقة بعجز بعض موظفي التّسجيل عن حل المشكلات التي تظهر أثناء التّسجيل، وحصلت على متوسّطٍ حسابي (٤.٣٤) وانحرافٍ معياري (٠.٨٢)، أما باقي المشكلات فقد كانت درجة تعرّض الطالبات لها بدرجة عالية وكانت مرتبة تنازليا حسب درجة التعرّض لها إلى: كثرة أخطاء المسجّلين تؤدي إلى الضغط في عملية السحب والإضافة، وحصلت على متوسّطٍ حسابي (٤.٠٢) وانحرافٍ معياري (١.٠٩) تلتها الفقرة المتعلقة بأن موظفي التّسجيل غير مؤهلين للقيام بمهام وظائفهم، وحصلت على متوسّطٍ حسابي (٣.٧٦)، وانحرافٍ معياري(١.٢٢) تلتها الفقرة المتعلقة بعدم تدقيق موظفي التّسجيل للبيانات المدونة على أنموذج التّسجيل، وحصلت على متوسّطٍ حسابي (٣.٦٧) وانحرافٍ معياري (١.١٢) تلتها الفقرة المتعلقة بعدم معرفة بعض الموظفين بالتعليمات المتعلقة بالتّسجيل، وحصلت على متوسّطٍ حسابي (٣.٦٠)، وانحرافٍ معياري(١.٢٣).

سادساً: لاختبار الفرضية السادسة والتي نصها:

توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq$ ٠.٠٥) في درجة تعرض طالبات كلية الأميرة عالية الجامعية لمشكلات في عملية التّسجيل تُعزى لمتغيّر القسم الأكاديمي. فقد تم احتساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عينة الدراسة على مجالات الدراسة تبعا لمتغير القسم الأكاديمي والتي يبينها الجدول(٧) الآتي:

جدول (٧)

يبين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمشكلات التسجيل لدى طالبات كلية الأميرة عالية في جامعة البلقاء حسب المجال والقسم الأكاديمي

المجال	القسم الأكاديمي	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
المشكلات الإدارية	علوم تربوية	٤,٣٠	٠,٥٠
	علوم أساسية	٤,٢٩	٠,٤٥
	علوم تطبيقية	٤,٣٢	٠,٥٠
	علوم مالية وإدارية	٤,١١	٠,٨٢
	المجموع	٤,٢٩	٠,٥٢
الجدول الدراسي	علوم تربوية	٤,٠٥	٠,٥٩
	علوم أساسية	٤,٠٢	٠,٥٥
	علوم تطبيقية	٣,٨٦	٠,٦٢
	علوم مالية وإدارية	٤,٠٨	٠,٧٧
	المجموع	٤,٠١	٠,٦٠
المرشد الأكاديمي	علوم تربوية	٣,٦٠	٠,٨٥
	علوم أساسية	٣,١٣	٠,٨١
	علوم تطبيقية	٣,٣٤	٠,٩٥
	علوم مالية وإدارية	٣,٢٠	١,١٠
	المجموع	٣,٣٧	٠,٩٠
الطالبات	علوم تربوية	٣,٧٣	٠,٦٢
	علوم أساسية	٣,٦٥	٠,٦٢
	علوم تطبيقية	٣,٦٥	٠,٧١
	علوم مالية وإدارية	٣,٤٧	٠,٩٢
	المجموع	٣,٦٦	٠,٦٧
موظفو القبول والتسجيل	علوم تربوية	٤,١٢	٠,٦٤
	علوم أساسية	٤,١٩	٠,٦٩
	علوم تطبيقية	٤,٠٨	٠,٧٣
	علوم مالية وإدارية	٤,٣٢	٠,٥٧
	المجموع	٤,١٥	٠,٦٧

يتبين من الجدول(٧) وجود مشكلات في المجال الإداري لدى طالبات كلية الأميرة عالية الجامعية، وبمتوسط حسابي بالنسبة للأقسام مجتمعة قدره (٤.٢٩)، وانحراف معياري (٠.٥٢)، وكانت متقاربة جداً وحول المتوسط في ثلاثة أقسام، أعلاها لدى طلبة قسم العلوم التطبيقية بمتوسّط حسابي (٤.٣٢)، وانحراف معياري (٠.٥٠)، تلاه قسم العلوم التربوية بمتوسّط حسابي (٤.٣٠)، وانحراف معياري (٠.٥٠)، تلاه قسم العلوم الأساسية ، بمتوسّط حسابي (٤.٢٩)، وانحراف معياري (٠.٤٥)، وأدناها لدى طالبات قسم العلوم المالية والإدارية، بمتوسّط حسابي (٤.١١)، وانحراف معياري (٠.٨٢)، وقد يعود ذلك إلى أنّ عدد الطالبات الكلي في القسم (١٤٩) طالبة مقسمات حسب المستوى على السنوات الأربع.

أما المشكلات المتعلقة بالجدول الدراسي، فقد حصل المجال كاملا على متوسّط حسابي (٤.٠١) وانحراف معياري (٠.٦٠)، أمّا التوزيع حسب القسم الأكاديمي، فقد كانت أعلاها لدى طالبات قسم العلوم المالية والإدارية، وحصلت على متوسّط حسابي (٤.٠٨)، وانحراف معياري (٠.٧٧)، تلاه قسم العلوم التربوية، وحصلت على متوسّط حسابي (٤.٠٥)، وانحراف معياري (٠.٥٩)، تلاه قسم العلوم الأساسية، وحصلت على متوسّط حسابي (٤.٠٢)، وانحراف معياري (٠.٥٥)، وأدناها لدى طالبات قسم العلوم التطبيقية بمتوسّط حسابي (٣.٨٦)، وانحراف معياري (٠.٦٢).

أما المشكلات المتعلقة بالمرشد الأكاديمي، فقد حصل المجال كاملا على متوسّط حسابي (٣.٣٧)، وانحراف معياري (٠.٩٠)، أمّا التوزيع حسب القسم الأكاديمي، فقد كانت أعلاها لدى طالبات قسم العلوم التربوية بمتوسّط حسابي(٣.٦٠)، وانحراف معياري (٠.٨٥) تلاه قسم العلوم التطبيقية بمتوسّط حسابي (٣.٣٤)، وانحراف معياري

(٠.٩٥)، ثم قسم العلوم المالية والإدارية بمتوسّطٍ حسابيٍ (٣.٢٠)، وانحرافٍ معياريٍ (١.١٠)، وأدناها قسم العلوم الأساسية بمتوسّطٍ حسابيٍ (٣.١٣)، وانحرافٍ معياريٍ (٠.٨١).

أما المشكلات المتعلقة بالطالبات ، فقد حصل المجال كاملا على متوسّطٍ حسابيٍ (٣.٦٦)، وانحرافٍ معياريٍ (٠.٦٧)، أمّا التوزيع حسب القسم الأكاديمي، فقد كانت أعلاها لدى طالبات قسم العلوم التربوية بمتوسّطٍ حسابيٍ (٣.٧٣)، وانحرافٍ معياريٍ (٠.٦٢)،تلاه قسمي العلوم التطبيقية والعلوم الأساسية حيث كان متوسط كل منهما (٣.٦٥) وانحرافٍ معياريٍ (٠.٧١)، و (٠.٦٢)، على التوالي وأدناها لدى طالبات قسم العلوم المالية والإدارية بمتوسّطٍ حسابيٍ (٣.٤٧)، وانحرافٍ معياريٍ (٠.٩٢).

أما المشكلات المتعلقة بموظفي القبول والتّسجيل ، فقد حصل المجال كاملا على متوسّطٍ حسابيٍ (٤.١٥)، وانحرافٍ معياريٍ(٠.٦٧)،أمّا التوزيع حسب القسم الأكاديمي فقد كانت أعلاها لدى طالبات قسم العلوم المالية والإدارية، وحصلت على متوسّطٍ حسابيٍ (٤.٣٢)، وانحرافٍ معياريٍ (٠.٩٢)،تلاه قسم العلوم الأساسية، وحصلت على متوسّطٍ حسابيٍ (٤.١٩)، وانحرافٍ معياريٍ (٠.٦٢)، تلاه قسم العلوم التربوية، وحصلت على متوسّطٍ حسابيٍ (٤.١٢)، وانحرافٍ معياريٍ (٠.٦٢)، وأدناها لدى طالبات قسم العلوم التطبيقية بمتوسّطٍ حسابيٍ (٤.٠٨)، وانحرافٍ معياريٍ (٠.٧١).

ويبيّن الجدول (٨) الآتي ملخصا سريعاً لمجالات الدراسة مرتبة تنازلياً حسب متوسطاتها وحسب متوسطات كل قسم :

الجدول (٨)

يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل من المجال كاملا ومتغير القسم الأكاديمي

المجال	المتوسط العام	الانحراف المعياري	القسم	المتوسط	الانحراف المعياري	الدرجة
المشكلات الإدارية	٤,٢٩	٠,٥٢	علوم تطبيقية	٤,٣٢	٠,٥٠	عالية جدا
			علوم تربوية	٤,٣٠	٠,٥٠	عالية جدا
			علوم أساسية	٤,٢٩	٠,٤٥	عالية جدا
			علوم مالية وإدارية	٤,١١	٠,٨٢	عالية
مشكلات تتعلق بموظفي القبول والتسجيل	٤,١٥	٠,٦٧	علوم مالية وإدارية	٤,٣٢	٠,٥٧	عالية جدا
			علوم أساسية	٤,١٩	٠,٦٩	عالية
			علوم تربوية	٤,١٢	٠,٦٤	عالية
			علوم تطبيقية	٤,٠٨	٠,٧٣	عالية
مشكلات الجدول الدراسي	٤,٠٠	٠,٦٠	علوم مالية وإدارية	٤,٠٨	٠,٥٧	عالية
			علوم تربوية	٤,٠٥	٠,٨٥	عالية
			علوم أساسية	٤,٠٢	٠,٥٥	عالية
			علوم تطبيقية	٣,٨٦	٠,٦٢	عالية
مشكلات تتعلق بالطالبات	٣,٦٦	٠,٦٧	علوم تربوية	٣,٧٣	٠٦٢	عالية
			علوم تطبيقية	٣,٦٥	٠,٧١	عالية
			علوم أساسية	٣,٦٥	٠,٦٢	عالية
			علوم مالية وإدارية	٣,٤٧	٠,٩٢	عالية
مشكلات تتعلق بالمرشد الأكاديمي	٣,٣٧	٠,٩٠	علوم تربوية	٣,٦٠	٠,٨٥	عالية
			علوم تطبيقية	٣,٣٤	٠,٩٥	متوسطة
			علوم مالية وإدارية	٣,٢٠	١,١	متوسطة
			علوم أساسية	٣,١٣	٠,٨١	متوسطة

يبيّن الجدول (٨) أنّ أكثر المشكلات حدة في عملية التسجيل لدى طالبات كلية الأميرة عالية الجامعية كانت في مجال المشكلات الإدارية حيث حصلت فقرات المجال مجتمعة على متوسط حسابي (٤.٢٩)، وانحرافٍ معياريٍ (٠.٥٢) وكانت موزعة

حسب الأقسام على التوالي: العلوم التطبيقية بمتوسّطٍ حسابيٍ (٤.٣٢)، وانحرافٍ معياريٍ (٠.٥٠)، العلوم تربوية بمتوسّطٍ حسابيٍ (٤.٣٠)، وانحرافٍ معياريٍ (٠.٥٠) العلوم الأساسية بمتوسّطٍ حسابيٍ (٤.٢٩)، وانحرافٍ معياريٍ (٠.٤٥)، العلوم المالية والإدارية بمتوسّطٍ حسابيٍ (٤.١١)، وانحرافٍ معياريٍ (٠.٨٢).

الجدول (٩)

يشير إلى نتائج تحليل التباين الأحادي لمتوسطات مشكلات التسجيل لدى طالبات كلية الأميرة عالية في جامعة البلقاء التطبيقية حسب المجالات.

المجال	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة*
الإداري	بين المجموعات	١,٠٤	٣	٠,٣٥	١,٢٨	٠,٢٨١
	داخل المجموعات	٩٧,٥٢	٣٥٩	٠,٢٧		
	المجموع	٩٨,٥٦	٣٦٢			
الجدول الدراسي	بين المجموعات	١,٨٣	٣	٠,٦١	١,٧٠	٠,١٦٧
	داخل المجموعات	١٢٩,٠٩	٣٥٩	٠,٣٦		
	المجموع	١٣٠,٩٢	٣٦٢			
المرشد الأكاديمي	بين المجموعات	١٦,٠١	٣	٥,٣٤	٦,٩١	*٠,٠٠٠
	داخل المجموعات	٢٧٧,٢٦	٣٥٩	٠,٧٧		
	المجموع	٢٩٣,٢٧	٣٦٢			
الطالبات	بين المجموعات	١,٧٨	٣	٠,٥٩	١,٣٤	٠,٢٦٢
	داخل المجموعات	١٥٩,٦٢	٣٥٩	٠,٤٥		
	المجموع	١٦١,٤١	٣٦٢			
الموظفين	بين المجموعات	١,٤٥	٣	٠,٤٨	١,٠٨	٠,٣٥٩
	داخل المجموعات	١٦٠,٧٣	٣٥٩	٠,٤٥		
	المجموع	١٦٢,١٨	٣٦٢			

*دالة عند مستوى دلالة ($\alpha \leq$ ٠.٠٥).

يتضح من الجدول (٩) وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq$ ٠.٠٥) بين متوسطات المجموعات في درجة تعرّض الطالبات لمشكلات التّسجيل في

مجال المرشد، وللتعرف على دلالة تلك الفروق قام الباحث باستخدام اختبار شيفيه للمقارنات البعدية للتعرف على مصدر التباين في مجال المرشد، والجدول (١٠) يوضح نتائج هذا الاختبار.

الجدول (١٠)

يبين نتائج اختبار شيفيه للمقارنات البعدية على متغير المشكلات التي تواجه طالبات كلية الأميرة عالية الجامعية في مجال المرشد

القسم (أ)	القسم (ب)	متوسط الفرق (أ – ب)	مستوى الدلالة *
العلوم التربوية	الأساسية	*٠,٤٧٧	*٠,٠٠٠
	التطبيقية	٠,٢٦٤	٠,٢٤٩
	المالية والإدارية	٠,٤٠٢	٠,١٤٨
الأساسية	التطبيقية	٠,٢١٣	٠,٤٨٠
	المالية والإدارية	٠,٥٣٨	٠,٩٨١
التطبيقية	المالية والإدارية	٠,١٣٨	٠,٩١٥

يتضح من الجدول (١٠) وجود فروق ذات دلالةٍ إحصائيةٍ عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq$ ٠.٠٥) بين متوسطات المجموعات في درجة تعرّض الطالبات لمشكلات التّسجيل في مجال المرشد الأكاديمي تُعزى لاختلاف القسم الأكاديمي ولصالح قسم العلوم التربوية على حساب قسم العلوم الأساسية حيث بلغ متوسط الفرق بين القسمين (٠.٤٧٧) مما يعني قبول الفرضية السادسة جزئياً واتفقت بذلك مع دراسة (الشريف ومحمد، ١٩٨٦)، في حين كانت الفروق بين المتوسطات الحسابية للمجموعات بين الأقسام الأخرى غير دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq$ ٠.٠٥).

سابعاً: لاختبار الفرضية السابعة والتي نصها:

توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq$ ٠.٠٥) في درجة تعرض طالبات كلية الأميرة عالية الجامعية لمشكلات في عملية التّسجيل تُعزى لمتغيّر المستوى

الدراسي. فقد تم احتساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عينة الدراسة على مجالات الدراسة تبعا لمتغير المستوى الدراسي والتي يبينها الجدول (١١) الآتي:

الجدول (١١)

يبين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمشكلات التسجيل لدى طالبات كلية الأميرة عالية في جامعة البلقاء حسب المجال والمستوى الدراسي

المجال	المستوى الدراسي	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
المشكلات الإدارية	سنة أولى	٤,١٠	٠,٦٣	عالية
	سنة ثانية	٤,٣٥	٠,٤٣	عالية جدا
	سنة ثالثة	٤,٣٤	٠,٤٦	عالية
	سنة رابعة	٤,١٥	٠,٧٣	عالية
	المجموع	٤,٢٩	٠,٥٢	عالية جدا
الجدول الدراسي	سنة أولى	٤,٢١	٠,٥٩	عالية جدا
	سنة ثانية	٤,٠٤	٠,٥١	عالية
	سنة ثالثة	٤,٠٠	٠,٦١	عالية
	سنة رابعة	٣,٧٤	٠,٦٨	عالية
	المجموع	٤,٠١	٠,٦٠	عالية
المرشد الأكاديمي	سنة أولى	٣,٦٧	٠,٧٨	عالية
	سنة ثانية	٣,٤١	٠,٨٨	عالية
	سنة ثالثة	٣,٣٠	٠,٩٣	متوسطة
	سنة رابعة	٣,٢١	٠,٩٢	متوسطة
	المجموع	٣,٣٧	٠,٩٠	متوسطة
الطالبات	سنة أولى	٣,٧١	٠,٧١	عالية
	سنة ثانية	٣,٨٤	٠,٥٤	عالية
	سنة ثالثة	٣,٦٠	٠,٦٦	عالية
	سنة رابعة	٣,٤٩	٠,٨٤	عالية
	المجموع	٣,٦٦	٠,٦٧	عالية

المجال	المستوى الدراسي	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
موظفو القبول والتسجيل	سنة أولى	٤,٠٠	٠,٨٤	عالية
	سنة ثانية	٤,٢٤	٠,٥٣	عالية جدا
	سنة ثالثة	٤,١٦	٠,٦٨	عالية
	سنة رابعة	٤,١٥	٠,٦٤	عالية
	المجموع	٤,١٥	٠,٦٧	عالية

يتبيّن من الجدول (١١) أنّ توزيع مواجهة الطالبات للمشكلات الإدارية في عملية التسجيل تبعاً لمتغير المستوى الدراسي كانت أعلاها لدى طالبات السنة الثانية، وحصلت على متوسّطٍ حسابيٍ (٤.٣٥) وانحرافٍ معياريٍ (٠.٤٣) ثم طالبات السنة الثالثة وحصلت على متوسّطٍ حسابيٍ (٤.٣٤)، وانحرافٍ معياريٍ (٠.٤٦)، ثم طالبات السنة الرابعة وحصلت على متوسّطٍ حسابيٍ (٤.١٥)، وانحرافٍ معياريٍ (٠.٧٣) وأدناها لدى طالبات السنة الأولى وحصلت على متوسّطٍ حسابيٍ(٤.١٠) وانحرافٍ معياريٍ (٠.٦٣).

كما يتبيّن من الجدول نفسه أنّ توزيع مواجهة مشكلات الجدول الدراسي في عملية التسجيل تبعاً لمتغير المستوى الدراسي للطالبات كان أعلاها لدى طالبات مستوى السنة الأولى، وحصلت على متوسّطٍ حسابيٍ (٤.٢١) وانحرافٍ معياريٍ (٠.٥٩)، تلاه طالبات مستوى السنة الثانية، وحصلت على متوسّطٍ حسابيٍ (٤.٠٤) وانحرافٍ معياريٍ (٠.٥١) تلاه طالبات مستوى السنة الثالثة، وحصلت على متوسّطٍ حسابيٍ (٤.٠٠) وانحرافٍ معياريٍ (٠.٦١) وأدناها لدى طالبات مستوى السنة الرابعة، وحصلت على متوسّطٍ حسابيٍ (٣.٧٤) وانحرافٍ معياريٍ (٠.٦٨)، وقد يعود ذلك إلى عامل الخبرة بكيفية تنظيم الجدول الدراسي، فطالبات مستوى السنتين الأولى والثانية حديثات العهد بهذا النظام، في حين أنّ طالبات مستوى السنة الرابعة يكتسبن خبرة، واستفدن من تجاربهن في السنوات السابقة، فضلاً عن أنّ طالبات السنة الرابعة هن من يقمن

بالتسجيل أولاً كون قسم منهن متوقع تخرجهن، وعليهن التسجيل في مواد محدودة لإتمام متطلبات تخرجهن، والشعب جميعها مفتوحة أمامهن، كونه لم يسبقهن أحد من زميلاتهن طالبات السنوات الأخرى، وعليه فمن الطبيعي والحالة هذه أنّ مواجهتهن لمشكلات هذا المجال تقل عن غيرهن.

كما يتبيّن من الجدول نفسه أنّ توزيع مواجهة مشكلات في مجال المرشد الأكاديمي أثناء عملية التسجيل تبعا لمتغير المستوى الدراسي للطالبات كان أعلاها لدى طالبات مستوى السنة الثانية حيث حصلت على متوسّطٍ حسابي (٣.٤١) وانحرافٍ معياري (٠.٨٨) تلاه طالبات مستوى السنة الأولى وحصلت على متوسّطٍ حسابي (٣.٦٧) وانحرافٍ معياري (٠.٧٨) تلاه طالبات مستوى السنة الثالثة وحصلت على متوسّطٍ حسابي (٣.٣٠) وانحرافٍ معياري (٠.٩٣) وأدناها لدى طالبات مستوى السنة الرابعة وحصلت على متوسّطٍ حسابي (٣.٢١) وانحرافٍ معياري (٠.٩٢) واختلفت هذه النتيجة مع نتيجة دراستي (شهاب، ١٩٨٨)، و(العوادي، ٢٠٠٢)، وقد يعود ذلك إلى أنّ طالبات السنة الأولى يكون برنامجهن للفصل الأول معد مسبقا وعليهن اختيار حزمة من المواد بشكل متكامل كون معظم هذه المواد متطلبات سابقة لمواد أخرى ستسجلها الطالبة في الفصول اللاحقة وبالتالي لا تواجه مشكلة في الفصل الأول لكن في الفصل الثاني والفصول التي تليه فهي مطالبة بان تتعامل مع المرشد الأكاديمي وخبرتها في هذا المجال لا زالت قليلة وعليه كانت الطالبات من مستوى السنتين الأوليتين من حياتهن الجامعية يواجهن مشكلات في مجال المرشد الأكاديمي بخلاف زميلاتهن من مستوى السنتين الثالثة والرابعة اللواتي اكتسبن خبرة، وتعلمن من أخطائهن، أو أخطاء زميلاتهن اللاتي وقعن فيها أثناء عمليات التسجيل.كما يتبيّن من الجدول نفسه توزيع مواجهة مجال المشكلات

المتعلقة بالطالبات في عملية التسجيل تبعا لمتغير المستوى الدراسي للطالبات كان أعلاها لدى طالبات مستوى السنة الثانية حيث حصلت على متوسّطٍ حسابي (٣.٨٤) وانحرافٍ معياري (٠.٥٤)، تلاه طالبات مستوى السنة الأولى وحصلت على متوسّطٍ حسابي (٣.٧١)، وانحرافٍ معياري (٠.٧١)، تلاه طالبات مستوى السنة الثالثة وحصلت على متوسّطٍ حسابي (٣.٦٠)، وانحرافٍ معياري (٠.٦٦)، وأدناها لدى طالبات مستوى السنة الرابعة وحصلت على متوسّطٍ حسابي (٣.٤٩) وانحرافٍ معياري (٠.٨٤) واتفقت بذلك مع نتيجة دراسة (احمد، ٢٠٠٢).

كما يتبيّن من الجدول نفسه أنّ توزيع مواجهة المشكلات المتعلقة بمجال موظفي قسم القبول والتسجيل أثناء عملية التسجيل تبعاً لمتغير المستوى الدراسي للطالبات كان أعلاها لدى طالبات مستوى السنة الثانية وحصلت على متوسّطٍ حسابي (٤.٢٤) وانحرافٍ معياري (٠.٥٣) تلاه طالبات مستوى السنة الثالثة وحصلت على متوسّطٍ حسابي (٤.١٦) وانحرافٍ معياري (٠.٦٨) تلاه طالبات مستوى السنة الرابعة وحصلت على متوسّطٍ حسابي (٤.١٥) وانحرافٍ معياري (٠.٦٤) وأدناها لدى طالبات مستوى السنة الأولى وحصلت على متوسّطٍ حسابي (٤.٠٠) وانحرافٍ معياري (٠.٨٤)، وقد يعود ذلك إلى أن طلبة السنة الأولى يسجلون في الفصل الأول حزمة مواد كدفعة واحدة، وتكون مفتوحة وتغلق في آن واحد، وتفتح بعدها حزمة جديدة ليتناسب العدد المطروح مع عدد الطالبات المقبولات في الكلية للعام نفسه، وفي الفصول التالية تكون المجالات مفتوحة أمام الطالبات لتسجيل مواد من بين المواد المطلوبة في الخطة الدراسية، وعليه تكون البدائل، والخيارات المتاحة أمام الطالبة كثيرة، فلا تشعر بوجود مشكلة تستدعي اللجوء لموظفي التسجيل لحلها، وبعكس ذلك طالبات مستوى السنة الرابعة اللاتي تكون الخيارات المتاحة أمامهن أقل من غيرهن من طالبات الكلية،بحيث يكن قد انهين معظم

المواد وبقي عدد محدود من المواد عليهن دراستها في الفصل الحالي أو الفصل الذي يليه لإتمام متطلبات التخرج، مما يستدعي منهن اللجوء لموظفي القسم لحل مشكلاتهن الأمر الذي قد يسبب للموظف المعني نوعاً من الضغط والتوتر فيتعامل مع الطالبات بعصبية وقد يؤدي ذلك إلى حدوث مشكلات بين الطرفين.

ولتعرّف ما إذا كان لهذه البيانات دلالة إحصائية استخدم الباحث تحليل التباين الأحادي لإجابات الطالبات على مجالات الدراسة تبعاً لمتغيّر المستوى الدراسي والتي يوضّحها الجدول (١٢) الآتي:

الجدول (١٢)

يشير إلى نتائج تحليل التباين الأحادي لمتوسطات مشكلات التسجيل لدى طالبات كلية الأميرة عالية في جامعة البلقاء تبعاً لمتغير المستوى الدراسي

المجال	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة*
الإداري	بين المجموعات	٣,٤٦	٣	١,١٥٣	٤,٣٥	*٠,٠٠٥
	داخل المجموعات	٩٥,١٠	٣٥٩	٠,٢٦٥		
	المجموع	٩٨,٥٦	٣٦٢			
الجدول الدراسي	بين المجموعات	٥,١٦	٣	١,٧٢	٤,٩١	*٠,٠٠٢
	داخل المجموعات	١٢٥,٧٧	٣٥٩	٠,٣٥		
	المجموع	١٣٠,٩٢	٣٦٢			
المرشد الأكاديمي	بين المجموعات	٦,٣٤	٣	٢,١١	٢,٦٥	٠,٦٠٠
	داخل المجموعات	٢٨٦,٩٣	٣٥٩	٠,٨٠		
	المجموع	٢٩٣,٢٧	٣٦٢			
الطالبات	بين المجموعات	٥,٠٩	٣	١,٧٠	٣,٨٩	*٠,٠٠٩
	داخل المجموعات	١٥٦,٣٢	٣٥٩	٠,٤٤		
	المجموع	١٦١,٤١	٣٦٢			
موظفو القبول والتسجيل	بين المجموعات	١,٩٠	٣	٠,٦٣	١,٤٢	٠,٢٣٧
	داخل المجموعات	١٦٠,٢٨	٣٥٩	٠,٤٥		
	المجموع	١٦٢,١٨	٣٦٢			

*دالة عند مستوى دلالة ($\alpha \leq$ ٠,٠٥).

يتبيّن من الجدول (١٢) وجود فروق دالة إحصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha \leq$ ٠.٠٥) في درجة مواجهة طالبات كلية الأميرة عالية الجامعية للمشكلات في عملية التسجيل في المجالات الإداري والجدول الدراسي والطالبات بينما يظهر الجدول عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq$ ٠.٠٥) في مجالي المرشد الأكاديمي وموظفي القبول والتسجيل. وعليه يمكن قبول الفرضية السابعة جزئياً حيث ترفض في مجالي المرشد الأكاديمي وموظفي القبول والتسجيل، وتقبل فيما يتعلق بمجالات الإداري والجدول الدراسي والطالبات. وللتعرف على دلالة تلك الفروق قام الباحث باستخدام اختبار شيفيه للمقارنات البعدية للتعرف على مصدر التباين تبعاً لمتغير المستوى الدراسي والجدول (١٣) يوضح نتائج هذا الاختبار.

جدول (١٢)

نتائج اختبار شيفيه للمقارنات البعدية على متغير المشكلات التي تواجه طالبات كلية الأميرة عالية في مجالات الدراسة تبعاً لمتغير المستوى الدراسي

المجال	المستوى (أ)	المستوى (ب)	متوسط الفرق(أ — ب)	مستوى الدلالة*
المشكلات الإدارية	السنة الأولى	السنة الثانية	٠,٢٥-	٠,٠٤٩*
		السنة الثالثة	٠,٢٤-	٠,٠٣٩*
		السنة الرابعة	٤,٨٣-	٠,٩٧٧
	السنة الثانية		٠,٢٥	٠,٠٤٩*
		السنة الثالثة	١,٥٣	٠,٩٩٧
		السنة الرابعة	٠,٢١	٠,٢٠٤
	السنة الثالثة		٠,٢٤	٠,٣٩
		السنة الثانية	١,٥٣-	٠,٩٩٧
		السنة الرابعة	٠,١٩	٠,١٩٩
	السنة الرابعة		٤,٨٣	٠,٩٧٧
		السنة الثانية	٠,٢١-	٠,٢٠٤
		السنة الثالثة	٠,١٩-	٠,١٩٩

المجال	المستوى (أ)	المستوى (ب)	متوسط الفرق (أ – ب)	مستوى الدلالة*
الجدول الدراسي	السنة الأولى	السنة الثانية	٠,١٦	٠,٤٩٥
		السنة الثالثة	٠,٢١	٠,١٨٠
		السنة الرابعة	٠,٤٧	*٠,٠٠٣
	السنة الثانية		٠,١٦-	٠,٤٩٥
		السنة الثالثة	٤,٩٠	٠,٩٣٧
		السنة الرابعة	٠,٣١	٠,٠٥٤
	السنة الثالثة		٠,٢١-	٠,١٨٠
		السنة الثانية	٤,٩٠-	٠,٩٣٧
		السنة الرابعة	٠,٢٦	٠,٠٩٤
	السنة الرابعة		٠,٤٧-	*٠,٠٠٣
		السنة الثانية	٠,٣١-	٠,٠٥٤
		السنة الثالثة	٠,٢٦-	٠,٠٩٤
الطالبات	السنة الأولى	السنة الثانية	٠,١٣-	٠,٧٢٣
		السنة الثالثة	٠,١١	٠,٧٩١
		السنة الرابعة	٠,٢٢	٠,٤٥٢
	السنة الثانية		٠,١٣	٠,٧٢٣
		السنة الثالثة	٠,٢٤	*٠,٠٤٥
		السنة الرابعة	٠,٣٦	*٠,٠٣٩
	السنة الثالثة		٠,١١-	٠,٧٩١
		السنة الثانية	٠,٢٤-	*٠,٠٤٥
		السنة الرابعة	٠,١٢	٠,٧٨٧
	السنة الرابعة		٠,٢٢-	٠,٤٥٢
		السنة الثانية	٣٦,-	*٠,٠٣٩
		السنة الثالثة	٠,١٢-	٠,٧٨٧

*دالة عند مستوى دلالة ($\alpha \leq$ ٠,٠٥).

يتبين من الجدول (١٣) وجود فروق دالة إحصائياً في مجال المشكلات الإدارية تبعا لمتغير المستوى الدراسي بين طالبات مستوى السنة الأولى والسنتين الثانية والثالثة ووجود فروق دالة إحصائياً في مجال الجدول الدراسي بين طالبات مستوى السنة الأولى

والرابعة، ووجود فروق دالة إحصائياً في مجال الطالبات بين طالبات مستوى السنة الثانية وطالبات مستوى السنتين الثالثة والرابعة.

التوصيات:

١. تخصيص قاعة كبيرة لعملية التّسجيل تستخدم أثناء التّسجيل والسحب والإضافة.

٢. طرح شُعب ومساقات تناسب أعداد الطالبات الراغبات في تسجيلها.

٣. زيادة اهتمام المرشدين الأكاديميين بعملية التّسجيل.

٤. إشراك الموظفين في قسم القبول والتّسجيل في دورات تدريبية متخصصة.

٥. تزويد قسم القبول والتّسجيل بأجهزة حاسوب وطابعات ليزرية كافية.

٦. تدريب موظفين من الأقسام الأخرى على عملية التّسجيل، وإلحاقهم بالتّسجيل مؤقتا في فترتي: التّسجيل، والسحب والإضافة، ثم يعودوا لأقسامهم الأصلية بعد انتهاء المهمة التي الحقوا فيها.

٧. إشراك موظفي قسم القبول والتّسجيل في ندوات ومؤتمرات وطنية وإقليمية ودولية تعقد حول موضوع التّسجيل في الجامعات وذلك لزيادة الاحتكاك بموظفي التّسجيل في الجامعات الأخرى والتفاعل معهم والاستفادة من خبراتهم.

٨. إصدار الجدول الدراسي في عددٍ خاصٍ من جريدة الطلبة، ويوزع مجاناً على الطالبات، أو بسعرٍ رمزيٍ لا يزيد عن سعر الكلفة، ويوزع قبل وقتٍ كافٍ من عملية التّسجيل.

٩. إيجاد آليةٍ تمكّن الطالبات من التّسجيل من خلال الإنترنت.

المراجع:

١. **أبوعليا**: محمد وسامح محافظة،(١٩٩٧)، "مشكلات طلبة الجامعة الهاشمية كما يراها الطلبة أنفسهم" ، دراسات / العلوم التربوية، مج ٢٤، ع٢، أيلول ص ص ٣٢٩-٣٤٠.

٢. **أحمد**: ناطق شهاب، (٢٠٠٢)، مشكلات الإرشاد الأكاديمي في جامعة اليرموك من وجهة نظر الطلبة، رسالة ماجستير غير منشورة مقدمة إلى كلية العلوم التربوية في جامعة اليرموك.

١. **أسعد**: ناصر محمود يوسف(٢٠٠٣)، مشكلات التسجيل في الجامعات الفلسطينية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس والطلبة، رسالة ماجستير غير منشورة مقدمة إلى جامعة النجاح الوطنية، نابلس – فلسطين.

٢. **التل**: شادية أحمد، ورمزي بلبل،(١٩٨٨) "مشكلات طلبة جامعة اليرموك: دراسة إمبريقية". أبحاث اليرموك / سلسلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة اليرموك، ٤،(١)، ١٣٧ – ١٦٢.

٣. **التوايهة**: عباطة، وعبد الفتاح خليفات، ورياض وريكات، ومحمد الشريدة، (١٩٩٩)، "مشكلات طلبة كلية العلوم والآداب في جامعة مؤتة/ فرع معان وعلاقتها ببعض المتغيّرات(دراسة مسحية)"، دراسات/العلوم التربوية، ٢٦، (١)، ٢٢٣ – ٢٣٨.

٤. **خصاونة**: محمد أحمد جميل، (١٩٩٤)، مشكلات التّسجيل في الجامعة الأردنية كما يراها الطلبة وأعضاء هيئة التدريس والعاملون في التّسجيل، رسالة ماجستير غير منشورة مقدمة إلى كلية التربية في الجامعة الأردنية.

obeikandi.com

٥. **الخوالدة**: محمد، ولطفي غرايبة،(٢٠٠٠)، "مشكلات الإرشاد الأكاديمي في جامعة اليرموك من وجهة نظر الطلبة والعاملين في دائرة القبول والتّسجيل"، دراسات / العلوم التربوية،٢٧،(١)، ١٠٤ - ١٢٧.

٦. **زغريت**: وائل أحمد عبد الله، (٢٠٠٤)، مشكلات طلبة الجامعة الأردنية داخل الحرم الجامعي وخارجه، رسالة ماجستير غير منشورة مقدمة إلى كلية الدراسات العليا في الجامعة الأردنية.

٧. **الشبيل**: سناء أحمد عبّود، (٢٠٠٤)، مشكلات الإرشاد الأكاديمي في جامعة آل البيت من وجهة نظر الطلبة وأعضاء الهيئة التدريسية (المرشدين الأكاديميين) والعاملين في دائرة القبول والتّسجيل، رسالة ماجستير غير منشورة مقدمة إلى جامعة آل البيت.

٨. **الشريف**: نادية محمود، ومحمد عودة محمد،(١٩٨٦)، مشكلات الطالب الجامعي وحاجاته الإرشادية: دراسة ميدانية في جامعة الكويت، (الكويت: جامعة الكويت).

٩. **شهاب**: أحمد محمد عكاشة، (١٩٨٨)، مشكلات التّسجيل في الجامعات الأردنية من وجهة نظر الطلبة، رسالة ماجستير غير منشورة مقدمة إلى كلية التربية في جامعة اليرموك، إربد- الأردن.

١٠. **العوادي**: عمر بن سعيد بن عوض،(٢٠٠٢)، مشكلات التّسجيل في كليات التربية في سلطنة عمان كما يراها الطلبة أنفسهم، رسالة ماجستير غير منشورة مقدمة إلى كلية العلوم التربوية في جامعة اليرموك.

١١. **العيساوي**: عبد الرزاق جاسم، (١٩٨٩)، مشكلات طلبة جامعة العلوم والتكنولوجيا الأردنية، رسالة ماجستير غير منشورة مقدمة إلى كلية التربية في جامعة اليرموك.

١٢. **وريكات**: رياض، (١٩٩٩)، "مشكلات طلبة جامعة مؤتة/ الجناح المدني وحاجاتهم الإرشادية: دراسة مسحية"، دراسات/ العلوم التربوية، الجامعة الأردنية، ٢٦،(٢)، ٣٩٧ ـ٤١١.

13. ***Allen**: Micheal (1987), "Registration at the University of Texas at Laustin – Perspectives on Current System and Notes on Touch Tone Registration Possibilities" Course Schedule,(70), 120-122.*

14. ***Morris**: Eddie W. (1986), A Study of Change of Registration By Adding and Dropping Classes, College and University,61(4), 327-337.*

15. ***Perkins**: Huge V. & Robertson-Tchabo: Elizabeth A, (1981), "Retirees Return to College: An Evaluative Study At One University Campus" , Educational Gerontology, 6 (2&3), 273 – 287.*