

## درجة رضا طلبة جامعة عمان الأهلية عن خدمات التسجيل في جامعتهم

د. عونية عطا صوالحة\*

### المقدمة

تنوعت المؤسسات التربوية التي يعتمد عليها المجتمع في نشر ثقافته وتحقيق أماله وتطلعاته المستقبلية، وتعتبر الجامعات كبرى هذه المؤسسات. ويعد التعليم الجامعي مرحلة انتقالية جديدة في حياة الطلبة، تختلف في معالمها ونظامها وأسلوب تعليمها عن المرحلة الدراسية السابقة؛ وفي هذه المرحلة يختلف الطلبة فيما بينهم في درجة التكيف والتوافق مع متطلبات هذه المرحلة الدراسية الجديدة فقد تصطدم حاجاتهم مع متطلبات المرحلة الجامعية التي تطبق نظام الساعات المعتمدة لتخريج طلبتها ومنحهم الشهادات العلمية التي يستحقونها بعد استكمالهم لعدد من الساعات المعتمدة كما هو في خططهم الدراسية على اختلاف تخصصاتهم. مما يؤدي إلى سوء التكيف وظهور عدد من الصعوبات أو المشكلات التي قد تؤثر بصورة أو بأخرى في دراستهم الجامعية وتأخير تخرجهم عما هو متوقع.

ولتخطي هذه الصعوبات ونجاح نظام الساعات المعتمدة في الجامعة استحدثت عملية الإرشاد الأكاديمي، التي تسبق إجراءات التسجيل وكلتا العمليتان ( التسجيل والإرشاد الأكاديمي ) تمثلان العمود الفقري لنظام الساعات المعتمدة، وبدونها يصعب تطبيق هذا النظام بشكل فعال.

(شهاب، 1986)

\* استاذ مشارك في التربية جامعة عمان الأهلية - الأردن

وقد يرافق عمليتي التسجيل والارشاد الأكاديمي مجموعة من الممارسات من جانب المرشد الأكاديمي تارة، ومن جانب إجراءات التسجيل التي يقوم بها موظفو دائرة القبول والتسجيل في الجامعة تارة أخرى، وقد تكون هذه الممارسات ضمن توقعات طلبة الجامعة لمساعدتهم وحل مشكلاتهم وبذلك يحققون درجة عالية من الرضى ، أو قد لا تكون ضمن التوقعات ولا تساعدهم في حل مشكلاتهم مما يقلل درجة الرضى لديهم.

وهذا ما حاولت الدراسة الحالية التركيز عليه وهو تعرف درجة رضا طلبة جامعة عمان الأهلية عن خدمات التسجيل في الجامعة.  
**مشكلة الدراسة**

تجلت مشكلة الدراسة في الكشف عن درجة رضا طلبة جامعة عمان الأهلية عن خدمات التسجيل في جامعتهم ، وقد تحددت مشكلة البحث من خلال عمل الباحثة في التدريس الجامعي لسنوات طويلة وعملها مديرة مركز التربية الخاصة في الجامعة لفترة زمنية ومقابلتها لعدد من الطلبة وسماعها لشكواهم وتأخر تخرجهم بسبب مشاكل لها علاقة بالتسجيل ، ولهذا تأتي هذه الدراسة لتقصي درجة رضا طلبة جامعة عمان الأهلية عن إجراءات التسجيل في جامعتهم، وأثر بعض المتغيرات في درجة الرضا وبالتحديد تسعى هذه الدراسة للإجابة عن الأسئلة الآتية:

#### **أسئلة الدراسة**

- ١- ما درجة رضا طلبة جامعة عمان الأهلية عن إجراءات التسجيل من وجهة نظرهم ؟
- ٢- هل توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha = 0.05$ ) في درجة رضا طلبة جامعة عمان الأهلية عن

اجراءات التسجيل ، من وجهة نظر الطلبة تعزى لمتغيرات الكلية، و سنوات الدراسة، و الجنسية ؟

### أهداف الدراسة

سعت هذه الدراسة الى تحقيق الأهداف الآتية:

- التعرف على درجة رضا طلبة جامعة عمان الأهلية عن خدمات التسجيل في جامعتهم.
- التعرف على تأثير متغيرات (نوع الكلية، عدد سنوات الدراسة، الجنسية ) على درجة الرضا عن خدمات التسجيل في جامعتهم

### أهمية الدراسة

يمكن تلخيص أهمية البحث بالنقاط الآتية:

- يتوقع أن تساهم نتائج هذه الدراسة في تطوير الخدمات الجامعية المتعلقة بخدمات التسجيل بما يحقق درجة عالية من الرضا لدى طلبة جامعة عمان الأهلية .
- قياس درجة رضا طلبة الجامعة عن اثنين من الخدمات الجامعية وهما خدمات التسجيل لابرازنقاط الضعف.
- يعد هذا البحث الأول من نوعه في الجامعة، الذي يسأل فيه الطلبة بشكل صريح عن مدى رضاهم عن أداء جامعتهم، لذلك يتوقع أن يسهم في زيادة الوعي بأهمية رضا الطلبة عن الخدمات الجامعية وجودة التعليم المقدم لهم.

### تعريف المصطلحات

#### اجراءات التسجيل

هي عبارة عن الخطوات التي يقوم بها الطالب لاختيار عدد من المقررات لفصل دراسي ما طبقاً لخطة الدراسية، وذلك بمساعدة مرشده الأكاديمي .ولا تتم هذه العملية بشكل دقيق إلا باعتمادها من جانب المرشد

الأكاديمي، ومرورها بالإجراءات التي تحددها دائرة القبول والتسجيل، ومن ثم تسليمها لهذه الدائرة ليصبح تسجيل الطالب رسمياً.

### مقياس درجة الرضا عن إجراءات التسجيل

أداة مقننة وموضوعية تهدف التعرف على درجة الرضا عن إجراءات التسجيل المرتبطة بالمكونات البشرية و المادية التي يتوقع طلبة جامعة عمان الأهلية وجودها وممارستها لتحقيق مزيد من التقدم الدراسي والراحة النفسية بالجامعة

### التعريف الإجرائي لمفهوم رضا الطلبة

هو تقدير الطلبة لمستوى رضاهم من خلال إجاباتهم على فقرات مقياس الرضا عن إجراءات التسجيل من وجهة نظرهم.

### محددات الدراسة

عند تعميم نتائج هذه الدراسة يجب أخذ المحددات الآتية بعين الاعتبار:

- **الحد البشري:** تم تطبيق الدراسة على عينة من طلبة البكالوريوس في جامعة عمان الأهلية
  - **الحد الزمني:** تم تطبيق الدراسة في الفصل الدراسي الأول للعام الدراسي ٢٠١٤ - ٢٠١٥
  - **الحد المكاني:** أجريت هذه الدراسة في جامعة عمان الأهلية
  - **الحد الموضوعي:** اهتمت الدراسة بقياس درجة رضا طلبة جامعة عمان الأهلية عن إجراءات التسجيل في الجامعة
- كذلك تحددت عناصر التسجيل بما ورد في أداة الدراسة

### أدبيات الدراسة

يقصد برضى الطالب اقتناعه بجودة خدمات التسجيل التي تسبق الخدمات التعليمية المقدمة له في البيئة الجامعية، وثقته بها وتفاعله معها واستجابته لها على الوجه الذي يحقق الكثير من النتائج والإيجابيات، على المستوى الأكاديمي والنفسي، كما يمكن أن تعني توقعات الطالب

حول شكل ونوع وجودة الخدمات التي سيحظى بها في الجامعة التي من أهمها خدمات التسجيل، حيث يملك الطالب قبل دخوله للجامعة العديد من التصورات الذي يتوقع رؤيتها حقيقة في الجامعة، وبالتالي فإن عدم تحقيق تصوراته قد يؤدي إلى إصابته بالخيبة التي ستؤثر تلقائياً على تفاعله وعلى تحصيله وعلى مستواه الأكاديمي، أما عندما تكون الخدمات الجامعية المتوفرة متوافقة إلى حد ما مع تصورات الطالب وتوقعاته فإنه سيشعر بالرضى وسينعكس رضاه على تفاعله الجامعي وتحصيله الأكاديمي والجدير بالذكر أن رضى الطالب يعد من أهم العوامل التي تقيس وتقيم تطوره ونموه الأكاديمي، والتي تقيم أيضاً مستوى الجامعة ومستوى الخدمات المقدمة فيها. وتختلف معايير رضى الطالب عن خدمات التسجيل من جامعة لأخرى ومن طالب لآخر ومن نمط تعليمي لنمط تعليمي آخر، حيث أن الرضى عند بعض الطلبة يرتبط ارتباطاً وثيقاً بالنمط التعليمي، فالبعض يفضل النمط التعليمي التقليدي، ويشعر بالرضى بشكل أكبر حيث يكون هناك تواصلاً مباشراً بين الطالب وموظفي دائرة القبول والتسجيل، بينما يتحقق الرضى عند طلبة آخرين بتطبيق نظام التسجيل الإلكتروني (Bolliger&Martindalc,2004)

إن قياس رضى الطلبة أمر استراتيجي بالنسبة للجامعات، لأنه شبيه بحساب الأرباح والخسائر للمؤسسات، فإذا كان معدل الرضى :

- أعلى مما يتوقعه الطالب، وهي حالة نادرة، فإن الجامعة تكون في حالة ربح متفوق، لأن الجامعة حققت أهدافها بإكساب الطالب المعارف والقيم والمهارات المستهدفة، وسيكون الطالب مسروراً ومبتهجاً بتحصيله العلمي وحياته المهنية، ويتحدث عن الجامعة بشكل إيجابي.
- أقل من المتوقع، فإن الجامعة في حالة خسارة، لأن الجامعة لم تحقق أهدافها ولا توقعات الطالب، وقد ينسحب الطالب من

الدراسة، أو ينتقل إلى جامعة أخرى، أو يبقى في الجامعة ويتعامل معها بشكل سلبي.

- مساوي لما يتوقعه الطالب، فالجامعة في حالة استقرار وريح معتدل، نتيجة الاحتمال الكبير لاستمرارية دراسة الطلبة، ويجب عليها المحافظة على هذا الرضى المقبول، وأن تطمح للوصول إلى الرضى المتفوق (جلس، ٢٠١٣).

ويمكن قياس الرضا عن الخدمات الجامعية بما فيها خدمات التسجيل من خلال قياس درجة الاختلاف او ما يسميه البعض بالفجوة بين ما يحققه الطلبة من الخدمة وتوقعاتهم لها.

### جامعة عمان الأهلية وخدمات التسجيل

تأسست جامعة عمان الأهلية عام ١٩٩٠، لتكون رائدة تجربة القطاع الخاص في التعليم الجامعي، وهي معتمدة اعتماداً عاماً وخاصاً. وكذلك هي عضو في اتحادات الجامعات العربية والإسلامية والعالمية. وبكونها أولى المؤسسات التعليمية الخاصة في الأردن وهي الجامعة المتميزة بإمكانياتها المادية والبشرية فهي تسعى دائماً إلى توفير بيئة أكاديمية متميزة تقوم على تشجيع البحث العلمي وذلك بتوفير البرامج المتعددة الهادفة الى اثراء المعرفة الانسانية وتلبية احتياجات المجتمع وذلك باعداد الكوادر البشرية المؤهلة وتنميتها واضعين عامل الجودة ودوره في تحقيق الأهداف على الوجه الأكمل في مقدمة الأولويات، اذ ان التركيز على الطالب وصقل مهاراته الاكاديمية من أهم ملامح تطور المؤسسات التعليمية وتميزها.

تطرح جامعة عمان الأهلية (٢٩) تخصصاً للبكالوريوس و(٦) تخصصات للماجستير، في كلياتها البالغ عددها (٨) كليات هي: الصيدلة والعلوم الطبية، الهندسة، العلوم الادارية والمالية، تقنية المعلومات، العمارة والتصميم، الآداب والعلوم، الحقوق، التمريض. وفيها

ما يزيد عن (٢٥٠) عضو هيئة تدريس يعملون بتفرغ كامل الى جانب عدد من الأعضاء الذين يعملون جزئياً، ما نسبته (٦٧.٥%) من الأردنيين، و(٢٨.٥%) من العرب، و(٤%) من الأجانب. يبلغ عدد الطلبة الخريجين ما يزيد عن (٢٢) ألفاً ، وعدد الطلبة النظاميين (٦) آلاف مسجلين في مرحلة البكالوريوس في مختلف التخصصات العلمية والأدبية.

تعد دائرة القبول والتسجيل في أي من الجامعات الحكومية أو الخاصة من أهم قنوات الاتصال بين الجامعة والمجتمع وتجاوزت بأعمالها الحدود التقليدية ولم تعد تقتصر على الأنشطة والأعمال الإدارية والفنية داخل أسوار الدائرة وكواجهة من واجهات الجامعة، أصبحت الدائرة تلتقي بالجمهور ويلتقي بها الجمهور وعلى أبوابها تبدأ حياة الطالب الجامعية، وتستمر معه بمتابعته أكاديمياً وتذليل ما يمكن من العقبات في طريقة حتى يتخرج من الجامعة مسلحاً بسلاح العلم ليسهم في بناء الوطن بما تحصل عليه من علم ومهارة مدة دراسته الجامعية.

وانطلاقاً من دورها الرائد تحمل الدائرة على كتفها مهمة توفير المعلومات الوافية عن الجامعة وكلياتها وتخصصاتها وشروط القبول فيها وإطلاع الطالب على الأنظمة واللوائح الضرورية والتي يحتاجها خلال مسيرته الدراسية كنظام الدراسة والاختبارات والمكافآت وغيرها. كما تستقبل الطلاب والزائرين من مختلف المدارس بشكل مستمر .وتسعى الدائرة إلى متابعة التطورات الحديثة في إجراءات القبول والتسجيل ومواكبة التطورات التقنية الحديثة التي تساهم في تحسين آلية العمل وانجاز المهام وتبسيط الإجراءات والتحول نحو بيئة العمل الالكترونية.

وبالنسبة لدائرة القبول والتسجيل في جامعة عمان الأهلية تأسست في عام ١٩٩٠ مع تأسيس الجامعة والتي تعمل على تطوير الوسائل المناسبة لاستقطاب الطلبة واستكمال إجراءات القبول وتطبيق نظام منح

درجة البكالوريوس على الطلبة، وكذلك استخدام أفضل الوسائل التكنولوجية من أجهزة كمبيوتر وأنظمة تسجيل متطورة مع استخدام شبكة الانترنت لإجراء عملية التسجيل الإلكتروني والاستفسار عن السجل الأكاديمي للطلاب وتسعى الدائرة لتفعيل عملية الإرشاد إلكترونياً.

تسعى الدائرة من خلال عملها تحقيق الأهداف التالية :

١. قبول الطلبة من مختلف الثقافات والجنسيات
٢. تسجيل المواد الفصلية للطلبة وفقاً للخطط الدراسية المعتمدة بسهولة وسرعة ودقة .
٣. متابعة تطور السجل الأكاديمي للطلبة وفقاً لتعليمات منح الدرجة العلمية .
٤. ضمان تطور السجل الأكاديمي للطلبة وفقاً لتعليمات منح الدرجة العلمية .
٥. الحفاظ على السجل الأكاديمي بشكل سري وآمن .
٦. تعزيز استخدام الطلبة وأعضاء الهيئة التدريسية لخدمات القبول والتسجيل الإلكترونية .
٧. توفير بيانات دقيقة وأمنة ومتطورة لمختلف الكليات والدوائر في الجامعة والجهات ذات العلاقة .
٨. تنمية مهارات العاملين في الدائرة وتطويرها .
٩. مواكبة التطور التكنولوجي المتنامي في مجالات القبول والتسجيل .

١٠. الرقابة الداخلية المستمرة لكافة إجراءات القبول والتسجيل .

تتكون دائرة القبول والتسجيل في جامعة عمان الأهلية من الأقسام الآتية:

قسم القبول والتسجيل ويشمل:

- شعبة القبول
- شعبة التسجيل



## قسم الوثائق والمعلوماتية ويشمل:

- شعبة الوثائق
  - شعبة الخدمات المساندة (جامعة عمان الأهلية، ٢٠١٦)
- وبمتابعة مسيرة الطلبة التعليمية نجد أن الخدمات التي تقدمها دائرة القبول والتسجيل من أهم الخدمات الجامعية بكافة مستوياتها. وبناءً على ما تقدم يظهر لنا أهمية الكشف عن رضا الطلبة عن الخدمات التي تقدمها الجامعة لما لها من أثر على أداء الجامعة وبالتالي تحقيق أهدافها، وعليه تأتي هذه الدراسة لقياس درجة رضا طلبة جامعة عمان الأهلية عن خدمات التسجيل المقدمة لهم.

## الدراسات السابقة

أجرت صوالحة، العمري (٢٠١٣) دراسة هدفت التعرف الى أهمية الحاجات الأكاديمية من وجهة نظر طلبة جامعة عمان الأهلية، ومدى رضاهم عن تحقيقها وفقاً لأربعة مجالات تتعلق ب: بالهيئة التدريسية، والإدارية، ومصادر التعلم، والحاجات الخاصة بالطلبة، وعلاقة مدى الرضا عن تحقق الحاجات بمتغيرات: الجنس، نوع الكلية، السنة الدراسية، والجنسية. تم اختيار عينة الدراسة والبالغ عددها (٣٦٥) طالباً وطالبة بطريقة عشوائية، طبقت عليها استبانة خاصة تكونت من (٢٧) فقرة موزعة على (٤) مجالات. وكانت نتيجة الدراسة أن تقدير الطلبة لأهمية الحاجات الأكاديمية في الجامعة عموماً كان (متوسطاً)، وأوضحت نتائج الدراسة وجود فروق دالة إحصائياً لمتغير الجنسية لصالح الطلبة غير الأردنيين، وعدم وجود فروق دالة إحصائياً لمتغيرات الجنس. وفي دراسة القضاة، خليفات (٢٠١٣) التي هدفت تقصي درجة رضا طلبة جامعة مؤتة عن الخدمات الجامعية، ولتحقيق ذلك تم إعداد استبانة وزعت على عينة من (٤٤٩) طالباً وطالبة في الفصل الدراسي الثاني من العام الجامعي ٢٠١١-٢٠١٢.. وأظهرت الدراسة درجة رضا

متوسطة للطلبة على أداة الدراسة ومجالاتها، وكشفت النتائج عن فروق ذات دلالة إحصائية في درجة رضا الطلبة عن الخدمات الجامعية تعزى لمتغير الكلية ولصالح الكليات الإنسانية، ولتفاعل الكلية مع المعدل التراكمي لصالح الكليات الإنسانية عند ذوي المعدل التراكمي ممتاز وجيد جداً، ولصالح الكليات العلمية عند ذوي المعدل التراكمي مقبول. وظهرت فروق ذات دلالة إحصائية على الأداة ككل تعزى لتفاعل الكلية مع المعدل التراكمي لصالح طلبة الكليات الإنسانية ، ولصالح طلبة الكليات العلمية ممن معدلهم جيد ومقبول. ولم تظهر الدراسة فروقاً ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الجنس.

أجرى الحسنية (٢٠٠٩) دراسة في حلب هدفت الى قياس مدى رضا طلبة كلية الاقتصاد في جامعة حلب عن مستوى الأداء الإداري المتمثل بخدمات التسجيل والأكاديمي المتمثل بالارشاد الأكاديمي لكليتهم ، وقد استخدمت الاستبانة كأداة للقياس على عينة مؤلفة من 290 طالباً وطالبة في مرحلة البكالوريوس والدراسات العليا، وقد بينت النتائج أن المستوى العام للرضا عن المحاور المدروسة كان يتراوح بين الجيد والضعيف في محاور الاستبانة المختلفة ، كما بينت النتائج أنه لا توجد فروقات جوهرية في مستوى الرضا تعود إلى المتغيرات الديموغرافية (الجنس، العمر، الحالة الدراسية، نوع الشهادة الثانوية، مكان الإقامة، سنوات الدراسة).

دراسة الحجار والمبحوح (٢٠٠٨) والتي هدفت إلى قياس مستوى رضا طلبة جامعة الأقصى في فلسطين عن جودة خدمات التسجيل والإرشاد الأكاديمي، تم استخدام مقياس الرضا المعد خصيصاً لهذه الدراسة شملت الدراسة عينة مؤلفة من ١٠٢٣ طالباً وطالبة وأظهرت النتائج أن المستوى العام لرضا الطلبة كان متوسطاً، بمعدل يتراوح حول ٦٠% لثلاثة محاور: التواصل مع الموظفين، وآلية التسجيل، والبرنامج الدراسي، وكان الرضا عن الإرشاد الأكاديمي ضعيفاً أقل من ٦٠%.

دراسة عبد المحسن تقي وآخرون (٢٠٠٨) والتي هدفت تعرف مستوى الرضا عن جودة الخدمات التعليمية في جامعة الكويت والتعليم التطبيقي والجامعات الخاصة، شملت عينة الدراسة ٥٠٠ طالباً وطالبة، واستخدمت مقياس جودة الخدمة لباراسورمان وقد عبر ٦٠% من أفراد العينة عن عدم رضاهم عن الخدمة المقدمة و ٣٠% كان رضاهم عن الخدمة مقبولاً و ١٠% فقط قالوا: إن الخدمة كانت أفضل مما هو متوقع. وكشفت النتائج عن فروق ذات دلالة إحصائية في درجة رضا الطلبة عن الخدمات الجامعية تبعاً لمتغيرنوع الجامعة، وسنوات الدراسة، والجنس، وكانت الفروق لصالح الجامعات الخاصة، ولصالح الطلبة المستجدين ولصالح الذكور.

أجريت عالية وخليفة وسعادة (٢٠٠٧) دراسة هدفت التعرف إلى المشكلات التي يواجهها طلبة جامعة الاسراء الخاصة، والناجمة عن إجراءات التسجيل، والمرشد الأكاديمي، وأثر متغيرات الجنس، و لكلية والتخصص. تكونت عينة الدراسة من (٨٦٤) طالباً وطالبة من جامعة الإسراء الخاصة الأردنية، استخدمت استبانة طورها الباحثون، وتألفت من (٣٩) فقرة وأظهرت النتائج الآتي:

- أن غالبية المشكلات المتعلقة بإجراءات التسجيل كانت حادة جداً من وجهة نظر الطلبة.

- أن أكثر المشكلات حدة المتعلقة بالمرشد الأكاديمي عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغيري، الجنس، والكلية وأجريت عبد الكريم (٢٠٠٦) دراسة هدفت تقييم واقع الخدمات الإرشادية الطلابية في مؤسسات التعليم العالي بسلطنة عمان على عينة قوامها (٢٤٠) طالبة في التخصصات العلمية والأدبية. أشارت نتائج الدراسة أن رضا طالبات التخصصات العلمية أعلى من التخصصات

الأدبية ، وأن هناك قصوراً في تقديم الخدمات الإرشادية والمساعدة في حل المشكلات الدراسية ووجود فجوة بين الطالبات والمدرسين.

### الدراسات الأجنبية

أجريت دراسة (McGhie, 2009) هدفت الى تحديد احتياجات طلاب السنة الأولى في كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية في جامعة كيب الغربية جنوب أفريقيا، والتحديات التي تواجههم ودور أعضاء هيئة التدريس في دعمهم وتوجيههم لرفع مستواهم الأكاديمي وتعزيز فرصهم في الحصول على وظائف مستقبلية. طبقت الدراسة على عدد من الطلبة بلغ ٧٠٨ طالباً. أشارت نتائج الدراسة الى أن ٣٢% من الطلاب تم تلبية احتياجاتهم في عملية التعلم

وأجرى باكال وآخرون (Baykal, et al 2005) في جامعة اسطنبول في تركيا دراسة هدفت قياس مدى رضا طلبة كلية التمريض عن الخدمات التعليمية التي تقدمها الجامعة، استخدم في الدراسة مقياس الرضا الذي أعده الباحث ، اشتملت عينة الدراسة على (٣٢٠) من طلبة الكلية في سنوات الدراسة المختلفة. أشارت النتائج أن متوسط الرضا كان يتراوح ما بين العالي الى المتدني عند طلبة سنوات الدراسة المختلفة ، كما أعلن طلبة كلية التمريض في الجامعة أنهم إذا أتاحت لهم فرصة الاختيار فسوف يختارون اختصاصاً آخر وذلك لأن الكلية أخفقت في تلبية رغباتهم وتلبية حاجاتهم.

كما أجرى كارا ودوشيلد (Kara & DeShield, 2004)، في الولايات المتحدة دراسة هدفت التعرف على مستوى رضا طلبة إدارة الأعمال في جامعة بنسلفينيا عن تلبية حاجاتهم التعليمية ورغباتهم، تكونت عينة الدراسة من (١٣٤) طالباً ممن يريدون البقاء في الكلية أو الجامعة، واستخدم في هذه الدراسة مقياس الرضا عن الحاجات التعليمية الذي أعد لغرض الدراسة، وقد أشارت نتائج الدراسة الى أن هناك مستوى

عالي من الرضا حول تلبية الجامعة لحاجاتهم التعليمية ورغباتهم، كما بينت أن مؤسسات التعليم ذات التوجه نحو الاهتمام بالطالب يكون لديها فرصة أكبر لإشباع حاجات طلابها ورغباتهم، ومن ثم الاحتفاظ بهم حتى تخرجهم.

### منهج الدراسة

بما أن الدراسة الحالية سعت للتعرف على درجة رضا طلبة جامعة عمان الأهلية عن خدمات التسجيل فإن المنهج المتبع في الدراسة هو المنهج الوصفي المسحي.

### مجتمع الدراسة

تكون مجتمع الدراسة من جميع طلبة جامعة عمان الأهلية في الأردن، خلال العام الجامعي ٢٠١٤-٢٠١٥م والبالغ عددهم (٦١٧٨) طالباً وطالبة حسب إحصائيات جامعة عمان الأهلية خلال العام الجامعي ٢٠١٤-٢٠١٥م.

### عينة الدراسة

استخدم أسلوب العينة العشوائية الطبقية في اختيار أفراد العينة وذلك لمراعاة متغيرات الدراسة (الكلية، والسنة الدراسية، والجنسية) ، حيث اختير (٣٧٠) طالباً وطالبة ليشكلوا عينة الدراسة، وعند استرجاع الاستبانات بلغ عدد المسترجع منها (٣٤٧) استبانة، تم استبعاد (١٣) استبانة بسبب عدم اكتمال إجابة المبحوثين عليها، وبالتالي بلغت العينة النهائية للدراسة (٣٣٤) طالباً وطالبة، كما في الجدول (١)

الجدول (١) توزيع أفراد العينة حسب متغيرات الدراسة

المتغيرات	الفئات	العدد	النسبة المئوية %
الكلية	كلية علمية	٢٢٦	%٦٧.٧
	كلية أدبية	١٠٨	%٣٢.٣
	المجموع	٣٣٤	%١٠٠
السنة الدراسية	سنة أولى	١٣٣	%٣٩.٨
	سنة ثانية	٨١	%٢٤.٢
	سنة ثالثة	٦١	%١٨.٣
	سنة رابعة فأكثر	٥٩	%١٧.٧
	المجموع	٣٣٤	%١٠٠
الجنسية	أردني	١٣٣	%٣٩.٨
	غير أردني	٢٠١	%٦٠.٢
	المجموع	٣٣٤	%١٠٠

### أداة الدراسة

تم استخدام الاستبانة كأداة للدراسة، وذلك لملاءمتها لطبيعة هذه الدراسة، بغرض جمع المعلومات والبيانات والإجابة عن التساؤلات.

### بناء أداة الدراسة

لتحقيق هدف الدراسة المتعلق بالتعرف على درجة رضا طلبة جامعة عمان الأهلية عن خدمات التسجيل ، قامت الباحثة بالاستعانة بالأدب النظري المتعلق بموضوع الدراسة كالاتي:

الاستعانة بالدراسات السابقة، وذلك بالرجوع إلى قواعد البيانات ورسائل الماجستير والدكتوراه في الجامعات الأردنية كدراسة خليفة والقضاة، (٢٠١٣)؛ الحسنية، (٢٠٠٩) ؛ الحجار والمبحوح(٢٠٠٨) ؛ عالية وخليفة وسعادة(٢٠٠٧) .

وفي ضوء ما سبق تم التوصل إلى مجموعة من الفقرات تمثل اهم خدمات التسجيل وكانت موزعة على مجالين فرعيين، هما: إجراءات التسجيل ، والعاملين في التسجيل.

وقد صُممت الاستجابة على أداة الدراسة، وفق مقياس ليكرت Lekert الخماسي، كما يلي:

- بدرجة كبيرة جداً (٥) درجات. - بدرجة كبيرة (٤) درجات. -  
بدرجة متوسطة (٣) درجات.

- بدرجة ضعيفة (درجتان). - بدرجة ضعيفة جداً (درجة واحدة).  
وقد الحق بالاستبانة صفحة غلاف لتعريف أفراد العينة بهدف  
الدراسة، ومجالاتها. كما تضمنت الاستبانة إرشادات عامة لتوضيح كيفية  
الإجابة عن فقرات الاستبانة، كذلك تضمنت الاستبانة البيانات الأولية  
لأفراد عينة الدراسة من حيث الجنس، والكلية، والسنة الدراسية،  
والجنسية.

### دلالات صدق وثبات أداة الدراسة

تم استخراج دلالات صدق وثبات أداة الدراسة قبل تطبيقها على عينة  
الدراسة الأصلية كما يلي:

#### ١- صدق أداة الدراسة

تم التأكد من صدق أداة الدراسة بطريقتين: الأولى قبل التطبيق وتمثلت  
في صدق المحكمين، والثانية التطبيق على عينة استطلاعية وتمثلت في  
صدق البناء لأداة الدراسة.

#### أ- الصدق الظاهري (صدق المحكمين)

تم التأكد من صدق الأداة بصورتها الأولية بعرضها على (١٠) من  
الأساتذة الجامعيين من المتخصصين في علم النفس والتربية الخاصة  
ومدراء مراكز القياس والتقويم في الجامعات و مدير دائرة التسجيل،  
حيث طُلب منهم الحكم على جودة محتوى الفقرات، وإبداء الرأي في  
الصياغة اللغوية وسلامتها، ومدى ملائمة الفقرة للمجال الذي اندرجت  
تحتة، وما يرونه مناسباً سواء أكان بالحذف أم بالدمج أم بالإضافة،  
وبعد إعادة نُسخ الأداة من المحكمين، قامت الباحثة بدراسة تعديلاتهم  
ومقترحاتهم، وقد تم اعتماد معيار اتفاق (٧٠%) من لجنة المحكمين،  
أي بواقع اتفاق (٧) محكمين لاعتماد التعديل والحذف والإضافة،

وفي ضوء ذلك تم الأخذ بآراء المحكمين وإجراء التعديلات الضرورية، والتي تمثلت في إعادة الصياغة اللغوية لبعض الفقرات. حيث أصبحت الأداة بعد التحكيم مكونة من (١٨) فقرة، منها ١٠ فقرات لقياس مجال اجراءات التسجيل و هي ذوات الارقام من ١- ١٠، و ٨ فقرات لمجال العاملين في التسجيل و هي ذوات الارقام من ١١-١٨.

### ب- صدق الاتساق الداخلي لأداة الدراسة

بهدف التأكد من صدق الاتساق الداخلي لأداة الدراسة بعد الانتهاء من إجراءات التحكيم، تم تطبيقها على عينة استطلاعية من مجتمع الدراسة ومن خارج عينتها، اشتملت على (٣٠) طالباً وطالبة من طلبة جامعة عمان الأهلية في الأردن، ومن ثم استخراج معاملات صدق الاتساق بحساب معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation) بين كل فقرة من الفقرات مع المجال الواردة فيه، لإظهار مدى اتساق الفقرات في قياس المجال الواردة فيه، وقد بلغت قيم معاملات الارتباط كما في الجدول (٢).

الجدول (٢) قيم معاملات الارتباط لقياس مدى الاتساق الداخلي للفقرات مع الدرجة الكلية للمجال الواردة فيه

خدمات التسجيل			
العاملين في التسجيل		إجراءات التسجيل	
معامل الارتباط	رقم العبارة	معامل الارتباط	رقم العبارة
**٠.٨٦٤	١١	**٠.٨٠٨	١
**٠.٨٢٢	١٢	**٠.٧٩١	٢
**٠.٩١٠	١٣	**٠.٨١٩	٣
**٠.٨٤٧	١٤	**٠.٧٦٤	٤
**٠.٨٩٧	١٥	**٠.٦٣٤	٥
**٠.٨٤٧	١٦	**٠.٨٢٢	٦
**٠.٨٤٥	١٧	**٠.٧٦٨	٧



**٠.٧٨١	١٨	**٠.٨١٨	٨
		**٠.٦٧٠	٩
		**٠.٨٣٦	١٠

\*\* معامل الارتباط دال إحصائياً عند مستوى  $(\alpha \leq 0.05)$ .

تشير النتائج في الجدول (٢) إلى أن قيم معاملات الارتباط لكل فقرة مع الدرجة الكلية للمجال الواردة فيه موجبة ودالة إحصائياً عند مستوى الدلالة  $(\alpha \leq 0.05)$  مما يشير إلى مناسبة الفقرات لقياس المجال الواردة فيه. وفي ضوء نتائج الاتساق الداخلي لم يتم حذف أية فقرة من فقرات مجالات أداة الدراسة.

## ٢- ثبات أداة الدراسة

بعد التحقق من صدق الاتساق لأداة الدراسة، تم استخراج معاملات الثبات باستخدام معادلة كرونباخ ألفا "Cronbach's alpha"، وكانت النتائج كما هو موضح في الجدول (٣).

الجدول (٣) معاملات الثبات لمجالات أداة الدراسة باستخدام معادلة كرونباخ ألفا

المجال	المجالات الفرعية	عدد الفقرات	معامل الثبات
خدمات التسجيل	إجراءات التسجيل	١٠	٠.٩٠٤
	العاملين في التسجيل	٨	٠.٩٢٤
	خدمات التسجيل (الكلية)	١٨	٠.٩٣١

وتعدّ معاملات الثبات مناسبة لأغراض الدراسة الحالية حيث بلغت قيمته للدرجة الكلية لمجال خدمات التسجيل (٠.٩٣١)، ومن هنا يمكن وصف إدارة الدراسة هذه بالثبات العالي، وأن البيانات التي تم الحصول عليها من خلال تطبيق أداة الدراسة تخضع لدرجة مقبولة من الاعتمادية ويمكن الوثوق بصحتها.

وقد احتوت الأداة بصورتها النهائية على فقرات إيجابية وأخرى سالبة الاتجاه، حيث كان هناك (٦) فقرات سالبة الاتجاه وهي ذات الأرقام (٢-٣-٤-٥-١١) في مجال خدمات التسجيل، في حين كانت باقي الفقرات

موجبة الاتجاه. وقد تم مراعاة الصياغة السالبة للفقرات عند تصحيح الأداة بحيث تأخذ الفقرات سالبة الاتجاه العلامة على النحو التالي:  
بدرجة كبيرة جداً = ١، بدرجة كبيرة = ٢، بدرجة متوسطة = ٣، بدرجة ضعيفة = ٤، بدرجة ضعيفة جداً = ٥

ولأغراض تفسير المتوسط الحسابي لإجابات أفراد العينة، وفقاً لفئات مقياس ليكرت الخماسي المستخدم في الإجابة عن فقرات الأداة تم احتساب درجة رضا طلبة جامعة عمان الأهلية عن خدمات التسجيل وفق معادلة المدى، حيث تم تحديد طول الفئة وفقاً للمعادلة الآتية:  
طول الفئة = المدى ÷ عدد الفئات (مرتفعة، متوسطة، منخفضة)  
المدى = أكبر قيمة لفئات الإجابة - أصغر قيمة لفئات الإجابة  
المدى = ١ - ٥ = ٤

وبالتالي يكون طول الفئة =  $٤ = ٣ ÷ ١.٣٣$

وهكذا تصبح الأوزان على النحو الآتي:

- المتوسط الحسابي بين (٣.٦٨-٥.٠٠) يعني أن درجة رضا طلبة جامعة عمان الأهلية عن خدمات التسجيل مرتفعة.
- المتوسط الحسابي بين (٢.٣٤-٣.٦٧) يعني أن درجة رضا طلبة جامعة عمان الأهلية عن خدمات التسجيل متوسطة.
- المتوسط الحسابي بين (١.٠٠-٢.٣٣) يعني أن درجة رضا طلبة جامعة عمان الأهلية عن خدمات التسجيل منخفضة.

#### متغيرات الدراسة

##### أولاً: المتغيرات التصنيفية :

- الكلية: ولها فئتان (كلية علمية، كلية أدبية)
- السنة الدراسية: ولها أربعة مستويات (سنة أولى، سنة ثانية، سنة ثالثة، سنة رابعة فأكثر)
- الجنسية: ولها فئتان (أردني، غير أردني)

**ثانياً: المتغير التابع:**

درجة رضا طلبة جامعة عمان الأهلية عن خدمات التسجيل

**المعالجات الإحصائية**

تم إجراء المعالجات الإحصائية باستخدام الأساليب الإحصائية الآتية:

- استخراج معاملات ارتباط بيرسـون (Pearson Correlation)، وذلك للتأكد من صدق الاتساق الداخلي لأداة الدراسة.
- استخدام معامل الثبات كرونباخ ألفا "Cronbach's alpha" لقياس ثبات أداة الدراسة.
- استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للإجابة عن السؤالين الأول والثاني المتعلقين بالكشف عن درجة رضا طلبة جامعة عمان الأهلية عن خدمات التسجيل من وجهة نظرهم.
- استخدام اختبار "ت" للعينات المستقلة (Independent Samples T-test) للكشف عن الفروق بين تقديرات الطلبة لدرجة رضاهم عن خدمات التسجيل تبعاً لمتغيرات الكلية والجنسية، في سؤال الدراسة الثاني.
- استخدام تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA)، للكشف عن الفروق بين تقديرات الطلبة لدرجة رضاهم عن خدمات التسجيل تبعاً لمتغير السنة الدراسية، في سؤال الدراسة الثاني.

**نتائج الدراسة**

**نتائج الإجابة عن السؤال الأول:** " ما درجة رضا طلبة جامعة عمان

**الأهلية عن خدمات التسجيل من وجهة نظرهم ؟"**

للإجابة عن هذا السؤال تم احتساب المتوسط الحسابي، والانحراف المعياري والترتيب لإجابات طلبة جامعة عمان الأهلية على مجالي أداة

الدراسة الفرعيين اللذان يقيسان درجة رضا الطلبة عن خدمات التسجيل (إجراءات التسجيل، العاملين في التسجيل) بشكل عام،. ويبين الجدول (٤) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والترتيب لتقديرات عينة الدراسة على مجالي أداة الدراسة الفرعيين اللذان يقيسان درجة رضا الطلبة عن خدمات التسجيل بشكل عام.

الجدول (٤) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجة رضا طلبة جامعة عمان الأهلية عن

خدمات التسجيل بشكل عام

المجالات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الرضا
إجراءات التسجيل	٣.٤٣	٠.٥٧	٢	متوسطة
العاملين في التسجيل	٣.٥٢	٠.٧١	١	متوسطة
خدمات التسجيل (الكلي)	٣.٤٧	٠.٥٦	-	متوسطة

يشير الجدول (٤) إلى أن تقديرات طلبة جامعة عمان الأهلية لدرجة رضاهم عن خدمات التسجيل بشكل عام جاءت ضمن الدرجة المتوسطة، إذ بلغ المتوسط الحسابي لتقديرات أفراد العينة على خدمات التسجيل بشكل عام (٣.٤٧) وانحراف معياري (٠.٥٦). وبالنسبة لدرجة رضا طلبة جامعة عمان الأهلية عن خدمات التسجيل في المجالين الفرعيين، فقد جاء مجال العاملين في التسجيل في الترتيب الأول بمتوسط حسابي (٣.٥٢) وانحراف معياري (٠.٧١) وبدرجة رضا متوسطة، يليه مجال إجراءات التسجيل بمتوسط حسابي (٣.٤٣) وانحراف معياري (٠.٥٧) وبدرجة رضا متوسطة.

وربما تفسر هذه النتائج بعدم كفاية خدمات التسجيل سواء في مجال إجراءات التسجيل أو مجال العاملين في التسجيل في تلبية حاجاتهم وأنها دون مستوى توقعاتهم العالية ، بمعنى أن هناك حاجة إلى زيادة

الاهتمام بخدمات التسجيل التي يعبر عنها الطلبة نظراً لأهميتها في تحقيق الجودة في التعليم الجامعي.

تتفق نتائج هذه الدراسة مع نتائج كل من دراسات: صوالحة والعمري (٢٠١٣) ، والقضاة وخليفات (٢٠١٣)، والحجاج والمبحوح (2008) التي بينت نتائجها أن المستوى العام لرضا الطلبة عن الخدمات التعليمية بما فيها خدمات التسجيل كان متوسطاً، ودراسة الحسنية (2009) التي بينت نتائجها أن المستوى العام لرضا طلبة كلية الاقتصاد في جامعة حلب عن الخدمات التعليمية بما فيها خدمات التسجيل للكلية كان (متوسطاً) في بعض المجالات ومنخفضاً في مجالات أخرى، ولا تتفق هذه النتيجة مع نتائج كل من دراسات: عالية وخليفة وسعادة (٢٠٠٧) التي بينت نتائجها أن درجة الرضا كانت ضعيفة، ودراسة أوألكو باكال وآخرين (2005) ، ودراسة كارا وروشيلد (٢٠٠٤) التي بينت نتائجها أن المستوى العام لرضا طلبة الجامعة كان عالياً .

**نتائج الإجابة عن السؤال الـ ثانياً:** "هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha = 0.05$ ) في درجة رضا طلبة جامعة عمان الأهلية عن خدمات التسجيل، تعزى لمتغيرات: الكلية، والسنة الدراسية، والجنسية؟"

١- النتائج المتعلقة بالفروق في درجة رضا طلبة جامعة عمان الأهلية عن خدمات التسجيل، تبعاً لمتغير الكلية.

تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد العينة على أداة الدراسة تبعاً لمتغير الكلية (كلية علمية، كلية أدبية)، كما تم استخدام اختبار "ت" للعينات المستقلة Independent Samples T-test، وكانت النتائج كما في الجدول (٥).

الجدول (٥) نتائج اختبار (Independent Samples T-test) للكشف عن دلالة الفروق بين تقديرات عينة الدراسة لدرجة رضاهم عن خدمات التسجيل تبعاً لمتغير الكلية

مستوى الدلالة	قيمة (t) المحسوبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	الكلية	مجالات الأداة	
٠.٣٧٨	٠.٨٨٣-	٠.٥٧	٣.٤١	٢٢٦	علمية	إجراءات التسجيل	خدمات التسجيل
		٠.٥٧	٣.٤٧	١٠٨	أدبية		
٠.٠٧١	١.٨٠٩-	٠.٦٩	٣.٤٨	٢٢٦	علمية	العاملين في التسجيل	
		٠.٧٦	٣.٦٣	١٠٨	أدبية		
٠.١٣١	١.٥١٥-	٠.٥٥	٣.٤٤	٢٢٦	علمية	(الكلية)	
		٠.٥٨	٣.٥٤	١٠٨	أدبية		

تُظهر المتوسطات الحسابية في الجدول (٥) وجود اختلافات ظاهرية بين تقديرات أفراد العينة لدرجة رضاهم عن خدمات التسجيل في جامعة عمان الأهلية، وذلك تبعاً لمتغير الكلية (كلية علمية، كلية أدبية)، وقد تم إجراء تحليل "T" للعينات المستقلة، للكشف عن دلالة الفروق بين تقديرات أفراد العينة في ضوء متغير الكلية، حيث أظهرت النتائج أن الفروق بين تقديرات أفراد العينة لدرجة رضاهم عن خدمات التسجيل، وواقع الإرشاد الأكاديمي في جامعة عمان الأهلية، بشكل عام وفي المجالات الفرعية، لم تكن دالة إحصائياً، إذ تراوحت قيم "T" المحسوبة للفروق ما بين (-١.٨٠٩) و (٠.٠٦٢)، وهذه القيم غير دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة المحدد ( $\alpha = ٠.٠٥$ ).

وبالتالي يمكن القول إن درجة رضا طلبة الكليات العلمية والكليات الأدبية في جامعة عمان الأهلية عن خدمات التسجيل، بمعنى أن عامل الكلية لا يُعد عاملاً مؤثراً في درجة رضا الطلبة عن خدمات التسجيل في الجامعة.

تفسر الباحثة هذه النتيجة بالنظرة الشاملة لواقع عملية التسجيل بموضوعية والتي لا يختلف بشأنها أي من العناصر على اختلاف تخصصاتهم.

تتفق هذه النتيجة مع نتائج دراسة عالية وخليفة وسعادة (٢٠٠٧) التي بينت نتائجها عدم وجود فروق دالة احصائياً في درجة الرضا تعزى لمتغير الكلية ، ولا تتفق مع نتيجة دراسة القضاة وخليفات (٢٠١٣)، التي بينت نتائجها وجود فروق دالة احصائياً في درجة الرضا تعزى لمتغير الكلية لصالح الكليات الانسانية.

## ٢- النتائج المتعلقة بالفروق في درجة رضا طلبة جامعة عمان الأهلية عن خدمات التسجيل، تبعاً لمتغير السنة الدراسية.

تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد العينة على أداة الدراسة، تبعاً لمتغير السنة الدراسية (سنة أولى، سنة ثانية، سنة ثالثة، سنة رابعة فأكثر)، وكانت النتائج كما في الجدول (٦).

الجدول (٦) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات عينة الدراسة لدرجة رضاهم عن خدمات التسجيل، وواقع الإرشاد الأكاديمي، تبعاً لمتغير السنة الدراسية

السنة الدراسية				الإحصائيات الوصفية	مجالات الأداة	
سنة أولى	سنة ثانية	سنة ثالثة	سنة رابعة فأكثر		إجراءات التسجيل	خدمات التسجيل
٣.٣٧	٣.٤٤	٣.٤٢	٣.٥٤	المتوسط الحسابي	إجراءات التسجيل	خدمات التسجيل
٠.٥٧	٠.٦٢	٠.٥٢	٠.٥٤	الانحراف المعياري		
٣.٥٨	٣.٥٥	٣.٤٣	٣.٤٥	المتوسط الحسابي	العاملين في التسجيل	خدمات التسجيل
٠.٧٥	٠.٧٠	٠.٦٢	٠.٧٣	الانحراف المعياري		
٣.٤٧	٣.٤٩	٣.٤٢	٣.٥٠	المتوسط الحسابي	(الكلي)	خدمات التسجيل
٠.٥٨	٠.٥٨	٠.٥١	٠.٥٦	الانحراف المعياري		

تبيّن المتوسطات الحسابية في الجدول (٦) وجود اختلافات ظاهرية بين تقديرات أفراد العينة لدرجة رضاهم عن خدمات التسجيل وفقاً لمتغير السنة الدراسية، ولمعرفة مستوى الدلالة الإحصائية للفروق بين المتوسطات الحسابية تبعاً لمتغير السنة الدراسية (سنة أولى، سنة ثانية،

سنة ثالثة، سنة رابعة فأكثر). تم استخدام تحليل التباين الأحادي (One

Way ANOVA)، وكانت النتائج كما هو موضح في الجدول (٧).

الجدول (٧) نتائج تحليل (One Way ANOVA) للكشف عن دلالة الفروق بين بين تقديرات

عينة الدراسة لدرجة رضاهم عن خدمات التسجيل تبعاً لمتغير السنة الدراسية

مستوى الدلالة	قيمة F المحسوبة	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين	مجالات الأداة
٠.٣١٣	١.١٩١	٠.٣٨٤	٣	١.١٥٣	بين المجموعات	إجراءات التسجيل
		٠.٣٢٣	٣٣٠	١٠٦.٥٧١	داخل المجموعات	
			٣٣٣	١٠٧.٧٢٤	المجموع	
٠.٤٢٨	٠.٩٢٦	٠.٤٧٢	٣	١.٤١٦	بين المجموعات	العاملين في التسجيل
		٠.٥١٠	٣٣٠	١٦٨.٢١٤	داخل المجموعات	
			٣٣٣	١٦٩.٦٣٠	المجموع	
٠.٨٦٤	٠.٢٤٦	٠.٠٧٩	٣	٠.٢٣٦	بين المجموعات	(الكلية)
		٠.٣٢٠	٣٣٠	١٠٥.٤٧٦	داخل المجموعات	
			٣٣٣	١٠٥.٧١٢	المجموع	

تشير النتائج في الجدول (٧) إلى عدم وجود فروق دالة إحصائية تعزى لمتغير السنة الدراسية بين تقديرات أفراد العينة لدرجة رضاهم عن خدمات التسجيل في جامعة عمان الأهلية بشكل عام وفي المجالات الفرعية، حيث تراوحت قيم "F" المحسوبة للفروق ما بين (٠.٢٤٦) و (١.٦١١)، وهذه القيم غير دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة المحدد ( $\alpha = 0.05$ ) وهذه النتيجة تعني أن درجة رضا طلبة جامعة عمان الأهلية عن خدمات التسجيل متشابهة بغض النظر عن السنة الدراسية التي يدرسون فيها، أي أن السنة الدراسية للطالب لا يُعد عاملاً مؤثراً في درجة رضا الطلبة عن خدمات التسجيل في جامعة عمان الأهلية.

ويمكن تفسير هذه النتيجة في ضوء طبيعة عملية التسجيل التي يخضع لها طلبة الجامعة والتي يتم من خلالها تقديم التوجيه والمساعدة بشكل يكاد يكون متساوٍ إلى حد ما لدى جميع الطلبة على اختلاف سنوات الدراسة. تتفق نتائج هذه الدراسة مع نتائج دراسة الحسينية (٢٠٠٩) بعدم وجود فروق دالة إحصائية تعزى لمتغير السنة الدراسية، ولا تتفق مع



نتائج دراسة عبد المحسن تقي وآخرون (٢٠٠٨) التي بينت وجود فروق دالة احصائياً تعزى لمتغير السنة الدراسية.

### ٣- النتائج المتعلقة بالفروق في درجة رضا طلبة جامعة عمان الأهلية عن خدمات التسجيل تبعاً لمتغير الجنسية.

تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد العينة على أداة الدراسة تبعاً لمتغير الجنسية (أردني، غير أردني)، كما تم استخدام اختبار "ت" للعينات المستقلة Independent Samples T-test، وكانت النتائج كما في الجدول (٨).

الجدول (٨) نتائج اختبار (Independent Samples T-test) للكشف عن دلالة الفروق بين

تقديرات عينة الدراسة لدرجة رضاهم عن خدمات التسجيل ، تبعاً لمتغير الجنسية

مستوى الدلالة	قيمة (t) المحسوبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	الجنسية	مجالات الأداة	
٠.٩٣٤	٠.٠٨٣-	٠.٥٦	٣.٤٢	١٣٣	أردني	إجراءات التسجيل	خدمات التسجيل
		٠.٥٨	٣.٤٣	٢٠١	غير أردني		
٠.٠٦٣	١.٨٦٩	٠.٧٠	٣.٦١	١٣٣	أردني	العاملين في التسجيل	
		٠.٧٢	٣.٤٧	٢٠١	غير أردني		
٠.٣١٧	١.٠٠٣	٠.٥٨	٣.٥١	١٣٣	أردني	(الكلية)	
		٠.٥٥	٣.٤٥	٢٠١	غير أردني		

تبين المتوسطات الحسابية في الجدول (٨) وجود اختلافات ظاهرية بين تقديرات أفراد العينة لدرجة رضاهم عن خدمات التسجيل في جامعة عمان الأهلية، وذلك تبعاً لمتغير الجنسية (أردني، غير أردني)، وقد تم إجراء تحليل "T" للعينات المستقلة، للكشف عن دلالة الفروق بين تقديرات أفراد العينة في ضوء متغير لمتغير الجنسية (أردني، غير أردني)، حيث أظهرت النتائج أن الفروق بين تقديرات أفراد العينة لدرجة رضاهم عن خدمات التسجيل في جامعة عمان الأهلية، بشكل عام وفي المجالات الفرعية، لم تكن دالة إحصائياً، إذ تراوحت قيم

"T" المحسوبة للفروق ما بين (-0.083) و (1.869)، وهي قيم غير دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ( $\alpha = 0.05$ ).

وهذه النتيجة تعني أن درجة رضا طلبة جامعة عمان الأهلية عن خدمات التسجيل متشابهة بغض النظر عن جنسيتهم. ويمكن تفسير هذه النتيجة في ضوء طبيعة عملية التسجيل التي يخضع لها طلبة الجامعة والتي يتم من خلالها تقديم التوجيه والمساعدة بشكل يكاد يكون متساوٍ إلى حد ما لدى جميع الطلبة على اختلاف جنسياتهم. أي أن جميع الطلبة الأردنيين وغير الأردنيين يحظون بنفس الاهتمام.

تختلف نتيجة هذه الدراسة عن نتيجة دراسة صوالحة، والعمري (2013)، التي بينت وجود اختلاف في الرضا عن بعض الخدمات الإدارية التي تقدمها الجامعة بما فيها خدمات التسجيل تعزى لمتغير الجنسية.

### التوصيات

1. العمل على تعميم نتائج هذه الدراسة لدى صانعي القرار والجهات ذات العلاقة في جامعة عمان الأهلية للاستفادة منها في تحقيق درجة عالية من الرضا للطلبة، واتخاذ القرارات المناسبة لتقييم جودة الخدمات المقدمة في الجامعة مما يساعد على رفع مستواها في مصاف الجامعات المرموقة محلياً وإقليمياً.
2. ضرورة منح موضوع رضا الطلبة عن الخدمات الجامعية مزيداً من الاهتمام وإجراء دراسة دورية تتابعية مستقبلاً على طلبة جامعة عمان الأهلية للتعرف على مدى ثبات أو تغير نتائج الدراسة.
3. بناءً على نتائج الدراسة فإن درجة رضا طلبة جامعة عمان الأهلية كان متوسطاً في عملية التسجيل وهذا يحتم تطوير عملية التسجيل وسد الفجوة بين ما هو موجود وما هو مأمول.



## المصادر والمراجع

### المراجع العربية

١. الحجار، رائد، و المبحوح، أحمد. ( ٢٠٠٨ ) . رضا طلبة جامعة الأقصى عن جودة الخدمات في عمليات التسجيل والإرشاد الأكاديمي. فلسطين، جامعة الأقصى.
٢. الحسنية، سليم ابراهيم. (٢٠٠٩). " مدى رضا طلبة كلية الاقتصاد في جامعة حلب عن مستوى الأداء الإداري والأكاديمي لكليتهم". دراسة مسحية، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية ، المجلد ٢٥، العدد الثاني.
٣. حلس، سالم عبد الله. (٢٠١٣). "أثر جودة الخدمة التعليمية على رضى الطلبة".دراسة تطبيقية على طلبة الماجستير بالجامعة الإسلامية. فلسطين، جامعة غزة.
٤. شهاب، أحمد، (١٩٨٦) ، مشكلات التسجيل في الجامعات الأردنية من وجهة نظر الطلبة، أطروحة ماجستير غير منشورة، جامعة اليرموك، إربد، الأردن.
٥. صوالحة، عونية والعمرى، أسماء. (٢٠١٣) " دراسة وصفية لأهمية الحاجات الأكاديمية في جامعة عمان الأهلية ومستوى رضا الطلبة

- عن مدى تحقق هذه الحاجات" مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات التربوية والنفسية، جامعة غزة، المجلد ٢١، العدد (١).
٦. عالية، محمد كمال و خليفة، غازي جمال و سعادة، جودت أحمد. (٢٠٠٧). "دراسة ميدانية لمشكلات التسجيل والإرشاد الأكاديمي الجامعي". دراسات، العلوم التربوية، المجلد 34، العدد، 2.
٧. عبد الكريم، مجدي، (٢٠٠٦). "واقع الخدمات الإرشادية الطلابية في مؤسسات التعليم العالي بسلطنة عمان"، مؤتمر الإرشاد الأكاديمي، جامعة الرستاق، سلطنة عمان.
٨. عبد المحسن التقي، عبد العزيز وآخرون. (2008). "انطباعات الطلبة عن جودة الخدمة في جامعة الكويت والتعليم التطبيقي والجامعات الخاصة". مجلة العلوم الاجتماعية، المجلد 36 العدد 3.
٩. القضاة، محمد أمين وخليفات، عبد الفتاح. (٢٠١٣). "درجة رضا طلبة جامعة مؤتة عن الخدمات الجامعية من وجهة نظرهم". مجلة المنارة، جامعة ال البيت، المجلد ١٩، العدد (١)

#### المراجع الإنجليزية

10. Baykal, Ulku et al (2005). Determining Student Satisfaction in a Nursing College. **Nurse Education Today**, 25, (4), 255-262.
11. Bolliger, D. & Martindale, T. (2004), "Key Factors for Determining Student Satisfaction in Online Courses", **International journal of E-Learning**. Vol.3, No. 1: 61-67.
12. Kara,A. & DeShield, O. W. (2004). Business Student Satisfaction, Intentions and Retention in Higher Education: **An Empirical Investigation**. MEQ ,Vol 3.

13. McGhie, V.F. 2009. Teaching for a New Generation of Students: Understanding the Needs and Challenges of First-year Students in the Learning Process. Peer-reviewed, **International Journal of Learning**, Common Ground, Australia, 16 (9):719 -732.

### الملخص

هدفت هذه الدراسة تعرف درجة رضا طلبة جامعة عمان الأهلية عن اجراءات التسجيل من وجهة نظرهم، وعلاقة درجة الرضا بمتغيرات : نوع الكلية، السنة الدراسية ، والجنسية. استخدمت استبانة مكونة من (١٨) فقرة تمثل اهم خدمات التسجيل ، موزعة في مجالين، هما: إجراءات التسجيل، والعاملين في التسجيل. صُممت الاستجابة على أداة الدراسة، وفق مقياس ليكرت Lekert الخماسي. طبقت على عينة مؤلفة من (٣٧٠) فرداً اختيرو بطريقت عشوائية.

وكانت نتيجة الدراسة أن تقديرالطلبة لدرجة الرضا عن خدمات التسجيل في الجامعة عموماً كان ( متوسطاً ) ، وأوضحت نتائج الدراسة عدم وجود فروق دالة إحصائياً تعزى لمتغيرات نوع الكلية، السنة الدراسية ، والجنسية. في درجة الرضا عن اجراءات التسجيل .

الكلمات الدالة: ، خدمات التسجيل، درجة الرضا ، ، جامعة عمان الأهلية

### Abstract

This study aimed at measuring the degree of Al Ahleyya Amman University Students' satisfaction about registration services from their point of view, and the relationship of the degree of satisfaction with variables of: gender, type of college, academic year, and nationality .

A questionnaire consisting of (18) items representing the most important aspects of registration services was used and distributed in two areas: registration procedures, and workers in the registry .

The answer of questionnaire was according to the Likert scale Likert Quintet applied to a sample of 370 individuals choosen randommly .

The results of the study were: the degree of satisfaction with the registration services in the university in general was (moderate). There were no statistically significant differences due to studied variables.

**Key words: registration services, the degree of satisfaction, Amman Private University**