



واقع الرضا الطلابي حول كفاءة عملية التسجيل في جامعة الكويت

د. نبيلة يوسف الكندري*

ملخص:

تهدف الدراسة إلى تعرف واقع الرضا الطلابي حول عملية التسجيل للمقررات الدراسية في جامعة الكويت. وقد تم إجراء دراسة ميدانية لتحقيق هدف الدراسة، وطبقت استبانة لتحقيق ذلك، تكونت من محورين: المحور الأول: يتعلق بواقع الرضا الطلابي حول كفاءة نظام التسجيل للمقررات الد

راسية، وتكونت من ١٢ بنداً. والمحور الثاني: يتعلق بواقع الرضا الطلابي حول مستوى أداء موظفي التسجيل، وتكونت من ٨ بنود. وطبقت على عينة عشوائية تكونت من ٤٤٤ طالباً وطالبة.

وقد أسفرت نتائج الدراسة عن أن واقع الرضا الطلابي حول كفاءة نظام التسجيل متوسط إلى حد ما، وخاصة بنظام التسجيل الإلكتروني، والمعلومات الإرشادية المرتبطة بالصفحة المخصصة للتسجيل عبر الإنترنت، بالإضافة إلى الشروط المصاحبة لعملية التسجيل. في حين أن الرضا الطلابي أقل من المتوسط فيما يتعلق بمستوى أداء موظفي التسجيل بجامعة الكويت عند الاستعانة بهم في فترة التسجيل أيضاً. وأوصت الدراسة بضرورة اهتمام الإدارة الجامعية برفع كفاءة مستوى خدمة التسجيل بالجامعة، وضرورة تطوير مستوى أداء الموظفين لخدمة الطلبة بصورة متميزة ومتطورة تساهم في تحقيق الرضا الطلابي.

مقدمة:

يعتبر التسجيل من أهم الخدمات الطلابية التي تحرص على تطويرها

* دكتوراه في إدارة التعليم العالي، جامعة جورج واشنطن، الولايات المتحدة الأمريكية، ٢٠٠١م، وعضو هيئة التدريس، قسم الإدارة والتخطيط التربوي، كلية التربية، جامعة الكويت.

مؤسسات التعليم الجامعي، والتي تعتبر من الأولويات التي يجب الاهتمام بها، والعمل بصورة مستمرة على تحسين إجراءاتها وتطويرها لتيسير على الطلبة استخدام هذه الخدمة عند التسجيل للمقررات الدراسية. وقد حرصت الكثير من المؤسسات التعليمية على تطوير هذه الخدمة ولا سيما مع التطور في استخدام الوسائل التكنولوجية في مؤسسات التعليم الجامعي، التي أحدثت نقلة نوعية في تطوير الكثير من خدماتها. وقد أوضح Marshall and Gregor (2002) أن استخدام تقنية المعلومات في تلك المؤسسات ساهم في إيجاد بيئة تعليمية متجددة وإجراء المزيد من التغييرات في مجالات متعددة. وقد أسهم التطور في مجال صناعة التعليم الجامعي، في إحداث ضغوط واضحة لإجراء التغييرات، تشمل التنافس العالمي حول تسهيل استخدامات التكنولوجيا في التعليم، ومن أبرزها مجال الخدمات الطلابية.

وحرصت كثير من تلك المؤسسات على تطوير خدمة التسجيل للمقررات الدراسية؛ حيث تم الانتقال من مرحلة التسجيل اليدوي للمقررات الدراسية، الذي كان يقوم به موظفو التسجيل، ومن انتظار الطلبة في طوابير لساعات طويلة إلى مرحلة التسجيل باستخدام الوسائل التكنولوجية، وهو ما يعد نقلة نوعية في طريقة التسجيل؛ وقد قامت بعض المؤسسات باستخدام الهاتف لتسهيل عملية تسجيل الطلبة للمقررات الدراسية؛ مما سهل على موظفي التسجيل والطلبة عناء الانتظار. بالإضافة إلى استخدام شبكة الإنترنت التي أسهمت في تطوير خدمة التسجيل بصورة واضحة. ويعتبر "الإنترنت الشكل الأكثر حداثة وتطوراً من أشكال الاتصال الإلكتروني الوسيط الذي لا يتم إلا عن طريق وسيط يتبادل من خلاله أطراف العملية الاتصالية رسائلها الاتصالية" (ساري، ٢٠٠٥، ص ٢١).

كما تشمل عملية تطوير خدمة التسجيل تزويد الطلبة ببرامج تعليمية تهدف إلى تعريف الطلبة بآلية عملية التسجيل في الجامعة، وكيفية استخدام تلك الخدمة والاستفادة منها. وفي هذا الصدد أوضح Lorenzetti (2008) أنه في جامعة نيوهيفن University of New Haven التي تقع في غرب هيفن West

Haven من ولاية كنكت Connecticut الأمريكية، تتبع نظام تشجيع مواصلة الطلبة للدراسة من خلال طرح برنامج **Student Orientation Advising and Registration (SOAR)**، الذي يتضمن تقديم المحاضرات لطلبة السنة الأولى في الجامعة. وتتضح أهمية هذا البرنامج من خلال حرص الجامعة على تعريف الطلبة بخدماتها، والتركيز على جانب الإرشاد الأكاديمي، وعملية التسجيل باعتبارها من أهم الخدمات التي يجب تعريف الطلبة بها وكيفية استخدامها حرصاً على تشجيعهم على مواصلة الدراسة في الجامعة.

وفي إحدى كليات المجتمع التي تقع في ولاية فرجينيا الأمريكية قامت إدارة الكلية في صيف ٢٠٠٥ م بعقد برنامج لقاء تنويري جديد لطلبة الكلية تضمن رحلة في مبنى الكلية، الإرشاد المهني، والإرشاد الأكاديمي قبل التسجيل. وهذا البرنامج ساهم بشكل واضح في تشجيع الطلبة على مواصلة الدراسة في الكلية (Ashburn, Elyse, Bartlett, Thoms, Wolverston, and Brad (2006).

مشكلة الدراسة:

إن الاهتمام بتقديم خدمة التسجيل المتميز لطلبة الجامعة يعتبر من أفضل الوسائل المناسبة التي تسهم برفع مستوى الرضا الطلابي عن الجامعة، وزيادة دافعيتهم إلى الاهتمام بمستوى تحصيلهم الدراسي. وعلى الرغم من التطور الهائل الذي طرأ على عملية التسجيل والانتقال من مرحلة التسجيل اليدوي إلى التسجيل الإلكتروني فإن الطلبة في جامعة الكويت ما زالوا يواجهون العديد من المشكلات في أثناء عملية التسجيل. ومن خلال خبرتنا الأكاديمية في جامعة الكويت يواجه كثير من طلبة الجامعة صعوبات تعوق عملية تسجيلهم للمقررات الدراسية بصورة تامة؛ فهم يواجهون مشكلة الشعب المغلقة لكثير من المقررات الدراسية، وعدم القدرة على إعداد جداولهم الدراسية وفق صحائف التخرج للتخصص العلمي، بالإضافة إلى بطء نظام التسجيل الإلكتروني. ونظراً لحرص جامعة الكويت على الارتقاء بمستوى خدمة التسجيل الطلابي، فإنه لا بد من معرفة وجهة نظر طلبة الجامعة حول كفاءة عملية التسجيل ومستوى رضاهم عن تلك الخدمة والقائمين عليها. فقد أشارت

دراسة Ford, Stahl, Walker, and Ford (2008) إلى أن تمكن الطلبة من التسجيل دون صعوبات في الحصول على المقررات الدراسية له تأثير إيجابي على مستواهم الأكاديمي. وأوضح أيضاً (2002) Elrod أن جودة الخدمات الطلابية تشجع الطلبة على مواصلة الدراسة في المؤسسة.

أسئلة الدراسة:

حاولت الدراسة الإجابة عن الأسئلة التالية:

- ١ - ما واقع الرضا الطلابي حول كفاءة نظام التسجيل للمقررات الدراسية في جامعة الكويت؟
- ٢ - كيف يتعامل موظفو التسجيل مع الطلبة الذين يستعينون بهم في فترة التسجيل؟
- ٣ - ما الفرق بين استجابات أفراد العينة على بنود الاستبانة وفقاً لمتغير النوع، والكليات، والسنوات الدراسية، والمعدل العام؟

أهداف الدراسة:

حاولت الدراسة تحقيق الأهداف التالية:

- ١ - تعرف مستوى الرضا الطلابي حول كفاءة عملية التسجيل للمقررات الدراسية.
- ٢ - الوقوف على دور موظفي التسجيل في خدمة طلبة الجامعة.
- ٣ - تعرف تأثير كل من النوع، والكليات، والسنوات الدراسية، والمعدل العام للطلبة في توضيح آرائهم فيما يتعلق بكفاءة عملية التسجيل للمقررات الدراسية بجامعة الكويت.

أهمية الدراسة:

إن عملية التسجيل للمقررات الدراسية تعتبر من الخدمات الطلابية المهمة التي تحرص على تطويرها مؤسسات التعليم الجامعي بصورة مستمرة، وبما يتناسب مع متطلبات الاحتياجات الطلابية، وأحدث المستجدات في مجال تطوير هذه الخدمة. لذلك ظهرت الحاجة إلى إجراء دراسة لتقويم واقع الرضا الطلابي

حول كفاءة عملية التسجيل للمقررات الدراسية، وخاصة ما يتعلق بكفاءة نظام التسجيل الإلكتروني والشروط المحددة لعملية التسجيل، وتنظيم إجراءات هذه العملية. بالإضافة إلى واقع كفاءة أداء مستوى موظفي التسجيل من حيث درايتهم باللوائح الأكاديمية، وتوجيههم للطلبة في اختيار المقررات الدراسية التي تتناسب مع تخصصاتهم العلمية وقدراتهم الأكاديمية؛ لأهمية ذلك في رفع المستوى الأكاديمي للطلاب.

إن تعرف مستوى الرضا الطلابي يساعد المؤسسة على تطوير خدماتها نحو الأفضل، وتمكين الطلبة من مواصلة دراستهم الجامعية والنجاح فيها. كما أن تطوير الخدمات الطلابية يعد استجابة لمتطلبات الاعتماد الأكاديمي التي لا بد من تحقيقها. بالإضافة إلى مساعدة المؤسسة في تحقيق التميز والتنافس مع المؤسسات الأخرى لاستقطاب الطلبة إليها والالتحاق بها
National Research Report (2005).

كما تكمن أهمية الدراسة في أنها تتميز بأنها الدراسة الأولى التي اهتمت بتقويم خدمة التسجيل في جامعة الكويت لتزويد الإدارة الجامعية وعمادة القبول والتسجيل بمعلومات واضحة وقيمة عن واقع الرضا الطلابي حول تلك الخدمة؛ من أجل إجراء المزيد من التطوير والتعديل بما يتناسب مع الاحتياجات الطلابية، ومسايرة تطوير هذه الخدمة، كما هو معمول به في كثير من مؤسسات التعليم العالي العالمية.

حدود الدراسة:

تجرى الدراسة في إطار الحدود التالية:

- ١ - تقتصر الدراسة على معرفة رأي طلبة جامعة الكويت حول عملية التسجيل للمقررات الدراسية.
- ٢ - تركز الدراسة على توضيح دور موظفي عمادة القبول والتسجيل، والقائمين بعملية التسجيل في مكاتب العمداء المساعدين للشؤون الطلابية في كليات جامعة الكويت.

٣ - أجريت الدراسة في الفصل الدراسي الثاني ربيع ٢٠٠٨م، من العام الجامعي ٢٠٠٧/٢٠٠٨م.

منهج الدراسة:

استخدمت الباحثة المنهج الوصفي المسحي لتحقيق أهداف الدراسة؛ حيث تهتم بتعرف مستوى الرضا الطلابي حول كفاءة عملية التسجيل للمقررات الدراسية، وكفاءة موظفي التسجيل في توجيه الطلبة وإرشادهم في فترة التسجيل، بالإضافة إلى تحليل البيانات التي تم الحصول عليها من تطبيق أداة الدراسة على أفراد العينة.

مصطلحات الدراسة:

تتحدد مصطلحات الدراسة بما يلي:

١ - **الرضا الطلابي:** ويقصد به توافر المشاعر والخبرات الإيجابية لدى الطلبة نحو خدمة التسجيل بجامعة الكويت.

٢ - **عمادة القبول والتسجيل:** هي إحدى الإدارات التي تقوم "بتطبيق سياسات القبول وإجراءات التحويل وتسجيل الطلبة ومتابعة شؤونهم العلمية بدءاً من قبولهم حتى تخرجهم في الجامعة، وتعتبر العمادة الجهاز الجامعي المسؤول عن تطبيق النظام التعليمي وفقاً للوائح والأسس والقواعد المعمول بها في الجامعة". (جامعة الكويت، عمادة القبول والتسجيل، ٢٠٠٨م، ص ١).

٣ - **عملية التسجيل:** هي العملية التي من خلالها يتم تسجيل الطلبة للمقررات الدراسية للفصول الدراسية الاعتيادية: الأول والثاني، والفصل الصيفي. وذلك في فترة التسجيل المبكر، والمتأخر، والسحب والإضافة.

٤ - **كفاءة عملية التسجيل:** وهي أن تتسم عملية تسجيل الطلبة للمقررات الدراسية بالتميز من حيث توافر المعلومات الإرشادية عن التسجيل، وعدد مناسب للمقررات الدراسية للتسجيل فيها. بالإضافة إلى سرعة

عمل نظام التسجيل الإلكتروني، وعدم مواجهة الطلبة للصعوبات في أثناء التسجيل.

٥ - **موظفو التسجيل:** هم الموظفون العاملون بعمادة القبول والتسجيل والمكلفون مساعدة الطلبة في عملية تسجيل المقررات الدراسية، بالإضافة إلى بعض الموظفين العاملين في مكاتب العمداء المساعدين للشؤون الطلابية في كليات الجامعة والمكلفين عملية تسجيل الطلبة في أوقات السحب والإضافة.

الإطار النظري:

سيتم في هذا الجزء توضيح العوامل المؤثرة في تحقيق الرضا الطلابي، وأهمية استخدام التكنولوجيا في مؤسسات التعليم الجامعي لتطوير الخدمات الطلابية، وأهمية حاجة الطالب للتوجيه والإرشاد في فترة التسجيل للمقررات الدراسية، بالإضافة إلى توضيح نظام التسجيل بجامعة الكويت.

أولاً- العوامل المؤثرة على الرضا الطلابي:

أوضحت دراسة Goho and Blackman (2009) بعض العوامل المؤثرة في تحقيق الرضا الطلابي، منها:

١ - جودة البرامج: وتتضمن مدى فهم الطالب لأهداف البرنامج الدراسي الذي التحق به، ومدى تناسب التعليم الذي يتلقاه مع توقعاته، ومدى تناسب محتوى البرامج مع الوظيفة المستقبلية التي يرغب مزاومتها.

٢ - اللقاءات التنويرية: وتتضمن مدى كفاءة اللقاءات التنويرية التي يتم تقديمها للطالب، وتتعلق بشرح المتطلبات الدراسية وتمكينه من معرفة أدواره ومسؤولياته كطالب جامعي.

٣ - الوعي بقوانين المؤسسة: ويتضمن مدى دراية الطالب باللوائح والقوانين الموضوعة، مثل: الوحدات الدراسية المطلوبة، وإجراءات التحويل، وتقديم الالتماس.

- ٤ - بيئة المؤسسة: وتتضمن مدى اتسام المؤسسة بالترحيب لمختلف الفئات الطلابية دون تمييز بينها.
 - ٥ - التدريس: ويتضمن خبرة الأستاذ في التخصص العلمي الذي يتم تدريسه، وطريقة تعامله مع الطلبة، وهي طريقة لا بد أن تتسم بالاحترام والتقدير.
 - ٦ - مصادر البرامج: وتتضمن الكتب الدراسية، وتوافر الأدوات والمستلزمات الدراسية ومدى تناسبها وكفايتها مع التطورات الحديثة، وتوافر مصادر مناسبة في المكتبة.
 - ٧ - التسهيلات: وتتضمن التسهيلات في الفصول الدراسية، والمختبرات، وتوافر أماكن مناسبة للدراسة.
 - ٨ - الخدمات الطلابية: وتتضمن توافر وكفاءة الخدمات الطلابية المختلفة، مثل: الإرشاد الأكاديمي، والقبول والتسجيل، ومكتبة الطالب، وغيرها.
- يتضح مما سبق أن هناك عوامل عدة تؤثر على تحقيق الرضا الطلابي في مؤسسات التعليم العالي، من بينها الخدمات الطلابية التي تعتبر من الضروريات الأساسية الواجب على المؤسسات الاهتمام والعناية بها؛ نظراً لما لها من تأثير واضح على استمرارية الطالب في الدراسة في المؤسسة. فمن الأهمية أن تدرک المؤسسات ضرورة توفيرها وتطويرها في ضوء الاحتياجات الطلابية، والتطورات الحديثة في مجال الدراسات العلمية، واستخدامات الوسائل التكنولوجية.

ثانياً - أهمية استخدام الوسائل التكنولوجية في تطوير الخدمات الطلابية:

إن استخدام الوسائل التكنولوجية في الخدمات الطلابية يسهم في تطوير كفاءتها؛ فقد أوضح Smallen and Leach (2004) أن تقنية المعلومات **Information Technologies (IT)** تواصل الازدياد في أهميتها للكلّيات والجامعات المستقلة. والطلبة يفترضون وجود عالم رقمي من التطبيق والتسجيل على "الإنترنت" لإجراء المحادثة مع الزملاء والأساتذة، ولتحقيق المزيد من التطوير والكفاءة اهتمت الكثير من المؤسسات بتوفير المصادر

المالية، وإجراءات الصيانة، وحدثت تغيرات كثيرة نتيجة استخدام هذه الوسائل التكنولوجية في الخدمات الطلابية ولاسيما عملية التسجيل Marshall and Gregor (2002).

كما أوضح Sax, Ceja, and Teranishi (2001) أنه على نحو متزايد، تتوقع الكليات والجامعات أن لدى الطلبة الكفاءة في استخدام التقنيات الحديثة. وقد أوضحت نتائج الدراسة التي أجريت على طلبة السنة الأولى أن مستوى الطلبة من حيث الإعداد لاستخدام التقنيات التكنولوجية تختلف باختلاف الخلفية الأكاديمية، والجنس، والسلالة العرقية، على الرغم من أنه تم إجراء الضبط لبعض العوامل الأخرى مثل دخل الأسرة، والمستوى التعليمي للوالدين، ونوع المدرسة الثانوية؛ فمن الأهمية أن تدرك المؤسسات تأثير تلك العوامل الخاصة مع الاستخدام السريع للكمبيوتر في جميع المجالات، بما في ذلك القبول، والمناهج، والتسجيل. وتقتصر الدراسة أيضاً ضرورة تعليم الطلبة استخدام البريد الإلكتروني و"الإنترنت" قبل المرحلة الجامعية لكي يتجنبوا الصعوبات التي تفوق استخدامهم لهذه التقنيات الحديثة بصورة صحيحة ومفيدة.

وفي دراسة أجريت لتعرف العوامل الاجتماعية المؤثرة على استخدام الطلبة للتسجيل عبر "الإنترنت" في إحدى الجامعات الخاصة في شمال كاليفورنيا، أوضحت النتائج أن العوامل الأكاديمية والديموغرافية للطلبة تؤثر في عملية تسجيلهم مثل طلبة الصيدلة والدراسات الدولية، والطلبة من أبناء العائلات ذات الدخل المرتفعة، الذين كانوا الأكثر استخداماً لخدمة التسجيل عبر "الإنترنت"، وقد أوصت الدراسة بأهمية وضع بدائل لوسائل التسجيل المتبقية في المؤسسة (Cao & Brodnick, 2002).

يتضح مما سبق أن استخدام الوسائل التكنولوجية في الخدمات الطلابية أصبح أمراً ضرورياً في جميع المجالات، أبرزها خدمة التسجيل التي تغيرت بشكل ملحوظ مع استخدام "الإنترنت". كما أشار Weglarz (2002) في دراسته موضحاً أن ما يقارب من ثلاثة أرباع المستجدين يستخدمون التسجيل عبر

"الإنترنت". لذا، فإنه من الأهمية أن يتم تدريب الطلبة على استخدامات الوسائل التكنولوجية قبل التحاقهم بمؤسسات التعليم العالي لتعريف الطلبة الأسس والمعايير التي يجب الالتزام بها في عملية التسجيل، وبشكل خاص "الإنترنت" وخاصة التطور الملحوظ في استخدام هذه التقنية الحديثة التي لا تخلو أيضاً من الصعوبات، وتتطلب هذه التقنيات من المؤسسات الاهتمام بتطويرها وإجراءات الصيانة المستمرة لتحقيق الرضا الطلابي من خدمات المؤسسة. كما أن الموظفين لا بد أن تكون لديهم الكفاءة في استخدام شبكة "الإنترنت"، ويشاركوا في التحوار عبر الشبكة، ويتصلوا مع الطلبة ويحرصوا على الاستماع إليهم حول توقعاتهم بشأن استخدامات التكنولوجيا والعمل على تلبية احتياجاتهم (Kleinglass, 2005).

ثالثاً - أهمية التوجيه والإرشاد في فترة التسجيل:

إن الطالب بحاجة ماسة إلى عملية التوجيه والإرشاد في فترة التسجيل؛ وذلك حتى يتمكن من التسجيل في المقررات التي تتناسب مع دراسته الأكاديمية في الكلية والتخصص العلمي الذي تم التحاقه به. ونظراً إلى وجود فروق طلابية واختلاف في القدرات الأكاديمية بينهم، فإن كثيراً من الفئات الطلابية تكون بحاجة ماسة للاستعانة بموظفي التسجيل وخاصة الذين يواجهون بعض الصعوبات التي تتعلق بعملية التسجيل مثل عدم توافر شعب دراسية تتناسب مع تخصص الطالب، وجود خلل في نظام التسجيل الإلكتروني، أو عدم القدرة على اختيار مقررات بصورة صحيحة؛ فمن الأهمية عدم التردد في الاستعانة بهم لإتمام عملية التسجيل والحصول على التوجيه والإرشاد المناسب.

وتعتبر عملية الإرشاد الأكاديمي عملية تبادلية بين كل من الطالب والمرشد لتحقيق النجاح المطلوب. ومن الصفات الواجب توافرها، التي تتيح للطالب المسترشد الحصول على الإرشاد الصحيح، وأشارت إليها (Petress, 2000) ما يأتي: يتعين على الطالب والمرشد الاجتماع لأكثر من مرة خلال الفصل الدراسي للتسجيل للفصل الذي يليه، وأن يكون الطالب على استعداد لعملية الإرشاد، كما

يجب أن يكون لدى الطالب وضوح للمعلومات التي ترتبط بعملية التسجيل. بالإضافة إلى أهمية وجود التقارب بين الطالب والمرشد، وأهمية توافر الوقت المناسب للإرشاد، وطرح الأسئلة المفيدة والضرورية، ومتابعة استمرارية الإرشاد. وعند زيارة الطالب للمرشد للحصول على الإرشاد لابد من توافر بعض المقومات التي أشارت إليها (Petress, 2000)، وتتمثل في الآتي:

- أن يكون معه دليل الطالب وتوضيح أهدافه المهنية والمعدات اللازمة لتدوين الملاحظات.
 - الاستعداد النفسي والعقلي للمشاركة في الإرشاد.
 - التفكير الإيجابي للتخطيط للمستقبل واتخاذ القرارات.
 - البحث عن المواقف التي لم يتم وضع الحلول المناسبة لها من الفترة السابقة للإرشاد.
 - أن تكون استجاباته واضحة للأسئلة المتوقع طرحها من قبل المرشد.
- يتضح مما سبق أن عملية الإرشاد الأكاديمي ضرورية قبل فترة التسجيل للمقررات الدراسية التي يجب أن يحرص عليها الطالب للاستفادة من مميزاتها؛ من حيث درايته مقررات تخصصه العلمي ومدى مناسبتها لأهدافه المستقبلية التي يطمح لتحقيقها من خلال دراسته الجامعية. ومن خلال التسجيل والحصول على التوجيه والإرشاد المناسب قد يستطيع الطالب تسجيل مقررات دراسية، تمكنه من اكتساب معلومات وخبرات علمية أو عملية تتناسب مع قدراته ومهاراته الدراسية والعملية للوظيفة المستقبلية، بالإضافة إلى مواصلة دراسته الجامعية بصورة صحيحة وفق ما تم التخطيط له.

رابعاً - نظام التسجيل بجامعة الكويت:

وضعت جامعة الكويت نظاماً خاصاً لعملية تسجيل الطلبة في المقررات الدراسية وفق شروط وقواعد، على الطالب الالتزام بها. فيما يلي عرض لبعض مواد اللائحة الأساسية لنظام المقررات، المرتبطة بعملية التسجيل للمقررات الدراسية كما ورد في دليل الطالب للعام الجامعي ٢٠٠٧/٢٠٠٨م.

٢ - العبء الدراسي:

فيما يلي سيتم عرض العبء الدراسي المحدد لطلبة الجامعة وفق ما ورد في دليل الطالب (جامعة الكويت، دليل الطالب، ٢٠٠٧/٢٠٠٨م، ص ٨).

١ - العبء الدراسي الاعتيادي الذي يجوز للطلاب تسجيله في الفصل الدراسي الواحد يراوح بين ١٥-١٩ وحدة دراسية.

٢ - يجوز للطلاب الذي يحصل على معدل ٣ نقاط فأكثر، وأنهى ٣٠ وحدة دراسية فأكثر- أن يسجل بموافقة المرشد - في ٢١ وحدة دراسية في الفصل الدراسي الاعتيادي.

٣ - ما عدا طلبة مركز العلوم الطبية والطلبة المتوقع تخرجهم والطلبة المسجلين في مقررات علاجية، يعتبر التسجيل ملغى إذا قل عدد الوحدات المسجلة عن ١٢ وحدة دراسية، بعد نهاية الأسبوع الأول من بدء الدراسة. ويجوز للجامعة السماح للطلبة خلال الأسبوع الأول من الدراسة التسجيل دون العبء الدراسي، بما لا يقل عن ٩ وحدات دراسية، وذلك فيما لا يزيد على ثلاثة فصول دراسية اعتيادية طيلة فترة قيده بالجامعة.

٤ - عدا طلبة مركز العلوم الطبية لا يسمح للطلاب الذي على قائمة الإنذار أن يسجل في أكثر من ١٦ وحدة دراسية في الفصل الاعتيادي.

٥ - يجوز لمقتضيات التخرج أن يسجل الطالب - بموافقة المرشد ورئيس القسم العلمي أو رئيس البرنامج - ٢١ وحدة دراسية في الفصل الدراسي الاعتيادي الذي يتخرج فيه، بشرط ألا يكون الطالب على قائمة الإنذار، كما يجوز للطلاب أن يسجل فيما دون العبء الدراسي الاعتيادي في الفصل الدراسي الذي يتخرج فيه.

٦ - في كل الحالات، يتم التسجيل في الوحدات التي تزيد على العبء الدراسي الاعتيادي خلال فترة الإضافة.

ترقيم المقررات الدراسية:

فيما يلي عرض لقواعد اختيار الطالب للمقررات الدراسية وفق ترقيمها بما يتناسب مع مرحلته الدراسية وفق ما ورد في دليل الطالب (جامعة الكويت، دليل الطالب، ٢٠٠٧/٢٠٠٨، ص ١٧).

لتيسير عملية اختيار الطالب لدروسه وتقدمه في منهجه الدراسي بحسب تدرج المقررات العلمية يتبع نظام الترقيم التالي للمقررات الدراسية:

- من ١ إلى ٩٩ للمقررات الدراسية التمهيدية (لا تحسب ضمن الوحدات الدراسية المشتركة للتخرج).
- من ١٠١ إلى ١٩٩ للمقررات التي تكون في مستوى الفرقة الدراسية الأولى.
- من ٢٠١ إلى ٢٩٩ للمقررات التي تكون في مستوى الفرقة الدراسية الثانية.
- من ٣٠١ إلى ٣٩٩ للمقررات التي تكون في مستوى الفرقة الدراسية الثالثة.
- من ٤٠١ إلى ٤٩٩ للمقررات التي تكون في مستوى الفرقة الدراسية الرابعة.
- من ٥٠١ فأكثر للدراسات العليا.

قواعد الانسحاب:

فيما يلي عرض لقواعد الانسحاب من المقررات الدراسية المحدد لطلبة الجامعة وفق ما ورد في دليل الطالب (جامعة الكويت، دليل الطالب، ٢٠٠٧/٢٠٠٨، ص ١٩).

- ١ - يجوز - بموافقة المرشد العلمي - الانسحاب من بعض المقررات خلال الأسابيع الستة الأولى من بداية فصلي الخريف والربيع، وتثبت للمنسحب بعد الأسبوع الأول ملاحظة منسحب (م) في سجله، ولا تدخل هذه المقررات في حساب تقدير الطالب. وإذا لم ينسحب الطالب خلال

هذه المدة يعتبر ملتزماً بها، ولا يجوز أن يترتب على هذا الانسحاب أن يقل عدد الوحدات المسجل فيها الطالب عن الحد الأدنى للعبء الدراسي المسموح به.

٢ - يجوز للطالب (في الحالات الاستثنائية) أن ينسحب من الدراسة في أحد الفصول الدراسية، وتخضع عملية الانسحاب لموافقة لجنة الشؤون الطلابية. وفي مثل هذه الحالة أيضاً تظهر ملاحظة (م. ل) منسحب بموافقة اللجنة في سجل الطالب لجميع المقررات المنسحب منها في ذلك الفصل. ويجوز بموافقة لجنة الشؤون الطلابية عدم حساب هذا الفصل ضمن المدة الاعتيادية للتخرج.

قواعد الإضافة:

فيما يلي عرض لقواعد إضافة المقررات الدراسية المحددة لطلبة الجامعة وفق ما ورد في دليل الطالب (جامعة الكويت، دليل الطالب، ٢٠٠٧/٢٠٠٨م، ص ص ١٩-٢٠):

١ - يسمح للطلبة من غير المستجدين بتعديل جداولهم من خلال سحب وإضافة مقررات خلال الأسبوع الذي يسبق بدء الدراسة في الفصول الاعتيادية. ولا تثبت له في سجله ملاحظة الانسحاب (م) من المقررات التي ينسحب منها في هذه الفترة. وتشكل لجنة برئاسة عميد القبول والتسجيل وعضوية مساعده ومدير التسجيل لدراسة حالات الطلبة الذين لم يكملوا التسجيل في المواعيد المحددة، ويسمح لمن لديه عذر قاهر منهم باستكمال هذه الإجراءات خلال يوم أو أكثر في الأسبوع الأول من بداية الدراسة.

٢ - يخصص الأسبوع الثاني من بدء الدراسة في الفصول الدراسية الاعتيادية لاستكمال جداول الطلبة المتوقع تخرجهم بمعرفة عمادة القبول والتسجيل، الذين لم يستكملوا إجراءات تسجيلهم بسبب تأخر رصد درجاتهم في الامتحانات المؤجلة.

يتضح مما سبق أن جامعة الكويت وضعت العديد من الأسس والمعايير التي ترتبط بعملية التسجيل في المقررات الدراسية، منها: تحديد العبء الدراسي والوحدات الدراسية التي يجب على الطالب الالتزام بها عند التسجيل للمقررات الدراسية، وترقيم المقررات الدراسية لتعريف الطالب بالمقررات التي يجب التسجيل بها والتي تتناسب مع مرحلته الدراسية. بالإضافة إلى تحديد شروط السحب والإضافة من المقررات الدراسية التي تم التسجيل بها من خلال تحديد فترة زمنية على الطالب التقيد بها. حيث بإمكان الطالب الانسحاب من مقر دراسي معين خلال الأسابيع الأولى من بدء الدراسة، في حين لا تتاح له الفرصة بإضافة أي مقرر دراسي مع بدء الدراسة. ويلتزم الطالب بجدوله الذي تم تسجيله مع إمكانية الانسحاب في حالة تسجيله فوق العبء الدراسي الاعتيادي. وتكمن أهمية تحديد الشروط في ضبط عملية التسجيل وتحديد عدد الوحدات المناسبة حتى يتمكن الطالب من مواصلة دراسته الأكاديمية تتناسب مع قدراته ومهاراته الدراسية، وإتاحة الفرصة أمام الطلبة للتسجيل في المقررات الدراسية وفق ما يروونه مناسباً لصحائف التخرج واللوائح الجامعية، التي تحتم على الطالب التقيد بها لتجنب المشكلات التي قد تعوقه عن مواصلة دراسته والتخرج في الجامعة.

الدراسات السابقة:

أولاً - دراسات تتعلق بأهمية التسجيل المبكر للمقررات الدراسية وأثرها على مواصلة الطالب لدرسته:

يوجد عدد من الدراسات التي توضح أهمية التسجيل المبكر للمقررات الدراسية، منها: دراسة أجراها كل من (Street, Smith, and Olivarez (2001 لتعرف تأثير التسجيل المبكر العادي والمتأخر على نجاح الطلبة في إحدى كليات المجتمع الأمريكية. وقد أوضحت نتائج الدراسة أن الطلبة الذين يسجلون في فترة التسجيل المبكر أو العادي يواصلون دراستهم في الكلية، أكثر من الذين يقومون بالتسجيل المتأخر، وقد أوصت الدراسة بأهمية تشجيع الطلبة على التسجيل المبكر والاعتيادي لتحقيق النجاح الأكاديمي ومواصلة الدراسة في الكلية.

كما أوضحت دراسة العلاقة بين التسجيل المبكر والمستوى الأكاديمي للطلاب في المقرر الذي تم تسجيله في وقت متأخر، أن الطلبة الذين يسجلون في فترة التسجيل المبكر يحصلون على تقدير مرتفع مقارنة بالطلبة الذين يقومون بالتسجيل المتأخر للمقررات الدراسية، والذين يقل مستوى أدائهم؛ نظراً لقيامهم بالتسجيل في اللحظات الأخيرة، حيث تقل فرصتهم للتسجيل في بعض المقررات التي يرغبون فيها؛ مما قد يؤثر على مستواهم الأكاديمي (Ford, Stahl, Walker, and Ford (2008).

وبالنسبة إلى علاقة كفاءة التسجيل ومواصلة الدراسة في المؤسسة، أجرى كل من (Rajasekhara and Hirsch (2000 دراسة لتعرف أسباب مواصلة الطلبة للدراسة في إحدى كليات المجتمع الأمريكية، وقد تم استخدام استبانة لتعرف مدى مناسبة الخدمات التي تقدمها المؤسسة مع توقعات الطلبة. وأوضحت نتائج الدراسة أن المؤسسة حققت توقعات الطلبة في الأمور التالية: الخدمات المساندة، والخدمات الأكاديمية، وكفاءة الخدمات، والمناخ العام للمؤسسة. في حين لوحظ وجود قلة اهتمام من قبل المؤسسة بتحقيق توقعات الطلبة في الأمور التالية: الأمن والسلامة، والإرشاد والتوجيه الأكاديمي، والقبول، والمساعدة المالية، وكفاءة التسجيل.

وفي دراسة مماثلة أجريت لتعرف العوامل المؤثرة على مواصلة الطلبة لدراساتهم في إحدى كليات المجتمع الأمريكية. وقد أوضحت نتائج الدراسة وجود علاقة إيجابية بين تلك العوامل ومواصلة الدراسة فيها، منها: الإرشاد الأكاديمي، وكفاءة التسجيل. وقد حققت كفاءة التسجيل أعلى نسبة رضا طلابي، واعتبرت أيضاً من العوامل التي تساعد على التنبؤ برغبة الطلبة مواصلة الدراسة في الكلية (Elrod, 2002).

يتضح مما سبق أن التسجيل المبكر للمقررات الدراسية له أهمية قصوى للطلبة، بحيث يتيح لهم التسجيل في المقررات التي يرغبون بها في وقت مبكر، وإمكانية البحث عن البدائل المتاحة لهم في اختيار المقررات الدراسية سواء

الإجبارية أو الاختيارية؛ مما يسهم في تشجيعهم على مواصلة دراستهم الأكاديمية، في حين أوضحت الدراسات أن التسجيل المتأخر يؤثر سلباً على إمكانية استمرارية الطلبة في الدراسة ولاسيما عندما لا يتمكن الطالب من التسجيل في المقررات الدراسية التي تتناسب مع صحيفته تخرجه لعدم توافر الشعب الدراسية؛ مما قد يدفعه إلى التسجيل في مقررات دراسية لا تتناسب مع هذه الصحيفة، ومن ثم يؤثر على فترة بقائه للدراسة في المؤسسة أو يؤدي إلى عدم الرغبة في مواصلة الدراسة فيها.

ثانياً - دراسات تتعلق بمستوى الرضا الطلابي عن كفاءة عملية التسجيل:

أجرى بعض الباحثين العديد من الدراسات التي تتعلق بواقع الرضا الطلابي حول كفاءة عملية التسجيل في كثير من مؤسسات التعليم العالي، والمشكلات المرتبطة بها. ومن تلك الدراسات دراسة أجراها الحارثي (٢٠٠١م) لتعرف المشكلات التي واجهت طلاب كلية التربية بجامعة الملك فيصل بالملكة العربية السعودية عند استخدامهم طريقة التسجيل الآلي، وقد أوضحت نتائج الدراسة أن نسبة نجاح برنامج التسجيل الآلي بلغت ٩٣,٤٨٪، وقد تم تحديد بعض الأخطاء التي ارتبطت بالتسجيل الآلي، منها: تسجيل عبء دراسي أعلى من الحد المسموح به أو أقل من الحد الأدنى، وتكرار التسجيل، وتسجيل مواد متعارضة في الوقت، ومن توصيات الدراسة (ص ٢٩٩) ما يأتي:

- تغذية الحاسب الآلي بالجدول الدراسية المنسقة مع الخطط الدراسية وفق المستويات الدراسية.
- تجهيز إشعارات التسجيل وتوزيعها قبل بدء الدراسة بمدة زمنية كافية لمعالجة ما قد يحدث من أخطاء غير متوقعة.
- عدم تحديد الحد الأدنى للعبء الدراسي بالنسبة إلى الطلاب المتفرغين دراسياً.
- الاستمرار في عملية برنامج الحاسب الآلي والتعديل فيه، وتطويره قبل فترات التسجيل بوقت كاف.

وأجرى (Morris & McNeilis, 2000) دراسة في إحدى كليات المجتمع الأمريكية Northern Virginia Community College لتعرف مستوى الرضا الطلابي بخصوص المقررات الدراسية، وأعضاء هيئة التدريس، وخطوات التسجيل. وقد أوضحت نتائج الدراسة أن أكثر من ٩٣٪ من استجابات الطلبة كانت ترى أن المقررات الدراسية تلبي أهدافهم أو توقعاتهم. ووجد قليل من الاختلاف حول رضاهم فيما يتعلق بأعضاء هيئة التدريس. كما أوضح معظم الطلبة أنهم حصلوا على معلومات عن المقررات من خلال "البروشورات" وصفحة "الإنترنت". وقد سجلوا للمقررات الدراسية عن طريق الهاتف، أو شخصياً. كما أشارت النتائج إلى أن ٩٦٪ إلى ٩٩٪ من الطلبة أوضحوا رضاهم عن خطوات التسجيل المتبعة في الكلية.

أما بالنسبة إلى الطلبة الدارسين بنظام التعلم عن بعد أيضاً فهم يواجهون العديد من الصعوبات في أثناء عملية التسجيل؛ إذ أوضحت أن من تلك الصعوبات: الشعب المغلقة، أو التي بحاجة إلى توقيع من عضو هيئة التدريس، وعدم كفاءة التسجيل عبر "الإنترنت"، وعدم استلام الجدول الدراسي لتعرف المقررات المطروحة للتسجيل بها، بالإضافة إلى إلغائهم من النظام؛ لعدم سدادهم للرسوم في الأوقات المحددة (Rendon, 2001).

كما أجريت دراسة أخرى لتعرف مستوى رضا الطلاب في أثناء دراستهم بإحدى كليات المجتمع الأمريكية Western Iowa Tech Community College على (٤٣٢) طالباً وطالبة. وقد أوضحت النتائج أن (٤٧٪) من الطلبة يواصلون دراستهم في الكلية للحصول على الدرجة العلمية، وأوضح (٢٠٪) من الطلبة أنهم يرغبون في التحويل، وأوضح (٦٪) أنهم يتدربون للحصول على المهنة. كما أوضحت النتائج أن الكفاءة التدريسية حصلت على أعلى نسبة من مستوى الرضا الطلابي، تليها كفاءة التسجيل، ثم كفاءة الإرشاد الأكاديمي Western Iowa Tech Community College Fact Book (2000/2001).

وأوضحت نتائج التقرير السنوي لتقديم الخدمات الطلابية في إحدى كليات

المجتمع الأمريكية Howard Community College (2001) أن مستوى الرضا الطلابي حول تلك الخدمات قد بلغ أقصاه عن الخدمات التالية: القبول حقق متوسطاً حسابياً قدره (٤٠)، كما حقق كل من التسجيل بالهاتف والإصدارات (٤٠). في حين بلغ أقل مستوى رضا طلابي حول الخدمات التالية: الكافيتريا، والمساعدات المالية (قيمة المساعدة)، ومواقف السيارات، حيث بلغت متوسطاتها الحسابية (٣٥).

كما أجريت دراسة لتعرف أسباب تسجيل الطلبة في المقررات الاختيارية. وقد أوضحت النتائج أن معظم الطلبة يسجلون في المقررات من خلال معرفتهم بمحتوى موضوعات المقرر الدراسي، ومدى مناسبتها لوظيفتهم المستقبلية، والوقت المحدد للمقرر الدراسي. ولم توضح الدراسة مدى وجود علاقة كبيرة بين جنس عضو التدريس وأثره على اختيار الطالب للتسجيل بالمقرر إلا بالنسبة لفئة قليلة من الطلبة ذوي المعدلات المنخفضة وطلبة السنة الثانية؛ حيث يفضلون مراعاة اختيار جنس الأستاذ الذي يرغبون في أن يدرسهم (McGoldrick 2002).

يتضح من الدراسات السابقة قلة الدراسات العربية التي أجريت لتقويم خدمة التسجيل في الجامعات، في حين هناك كثير من الدراسات أجريت في مؤسسات التعليم العالي الأمريكية، وأوضحت أهمية التسجيل المبكر للمقررات الدراسية، وأثر كفاءة التسجيل على مواصلة الطلبة للدراسة في المؤسسة. إضافة إلى أنه تم توضيح بعض الآراء الطلابية بشأن كفاءة التسجيل في بعض الكليات. وقد اختلفت الآراء الطلابية؛ حيث أوضح بعض الطلبة ارتفاع مستوى رضاهم عن كفاءة التسجيل، في حين أوضح ل بعضهم انخفاض مستوى رضاهم عن كفاءة التسجيل في مؤسساتهم. وهذه الاختلافات تعود - بشكل واضح - إلى واقع اهتمام تلك المؤسسات في الارتقاء بمستوى خدمة التسجيل. كما لوحظ أن تلك المؤسسات قد اهتمت بإجراء تقويم عام لخدمة التسجيل دون تحديد العوامل المرتبطة بتلك الخدمة وتحليلها.

وتختلف الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة في أنها تركز على توضيح الآراء الطلابية حول مستوى الرضا الطلابي عن عملية التسجيل بصورة تفصيلية وشمولية؛ وهي تؤكد ضرورة اهتمام جامعة الكويت بتطوير خدمة التسجيل نحو الأفضل وأهمية تزويد الطلبة بموظفين قادرين على أداء أدوارهم على أكمل وجه؛ لأهمية ذلك في رفع الدافع الطلابي نحو الاهتمام بمواصلة الدراسة في الجامعة.

إجراءات الدراسة الميدانية:

مجتمع الدراسة:

تألف مجتمع الدراسة الأصلي من جميع طلبة كليات جامعة الكويت، المسجلين في العام الجامعي ٢٠٠٧/٢٠٠٨م، وقد بلغ عددهم ما يقارب ٢٠,٠٠٠ طالب وطالبة، موزعين على جميع الكليات والسنوات الدراسية.

عينة الدراسة:

تكونت عينة الدراسة من (٤٤٤) طالباً وطالبة، تم اختيارهم بطريقة عشوائية من كليات جامعة الكويت، في الفصل الدراسي الثاني - ربيع ٢٠٠٨م - من العام الجامعي ٢٠٠٧/٢٠٠٨م. والجدول (١) يوضح خصائص عينة الدراسة.

الجدول (١)

خصائص أفراد العينة بحسب متغيرات الدراسة

المتغيرات	العدد	%
النوع	ذكور	٢٠٦
	إناث	٢٣٨
الكليات	علمية	١٣٩
	إنسانية واجتماعية	٣٠٥

تابع / الجدول (١)
خصائص أفراد العينة بحسب متغيرات الدراسة

المتغيرات	العدد	%
السنة الأولى	١٥٤	٣٧,٧
السنة الثانية	٨٦	١٩,٤
السنة الثالثة	١٠٤	٢٣,٤
السنة الرابعة	٨١	١٨,٢
السنة الخامسة وأعلى	١٩	٤,٣
امتياز	١٢٢	٢٧,٥
جيد جداً	١٧٢	٣٨,٧
جيد	١٠٤	٢٣,٤
مقبول	١٩	٤,٣
لا يوجد	٢٧	٦,١

- يتضح من الجدول (١) ما يلي:

- ١ - أن عدد الإناث في عينة الدراسة أكثر من عدد الذكور.
- ٢ - أن عدد طلبة الكليات الإنسانية والاجتماعية في عينة الدراسة أكثر من طلبة الكليات العلمية.
- ٣ - أن عدد طلبة السنة الدراسية الأولى في عينة الدراسة أكثر من عدد طلبة السنوات الدراسية الأخرى.
- ٤ - أن عدد الطلبة الحاصلين على معدل عام جيد جداً في عينة الدراسة أكثر من عدد الطلبة ذوي المعدلات الأخرى.
- ٥ - شملت عينة الدراسة عدداً قليلاً من الطلبة المستجدين أو المحولين الذين لا يوجد لديهم معدل عام.
- ٦ - شملت عينة الدراسة عدداً قليلاً من طلبة السنوات الدراسية الأخرى، وتشمل طلبة السنوات: الخامسة، والسادسة، والسابعة.

أداة الدراسة:

تم تصميم وإعداد استبانة اشتملت على ٢٠ بنداً لقياس الرضا الطلابي حول كفاءة عملية التسجيل في جامعة الكويت. تكونت من محورين:

المحور الأول: يتعلق بواقع الرضا الطلابي حول كفاءة نظام التسجيل للمقررات الدراسية، وتضمن ١٢ بنداً. **والمحور الثاني:** يتعلق بواقع الرضا الطلابي حول مستوى أداء موظفي التسجيل، وتضمن ٨ بنود.

تقنين الاستبانة:

تم تقنين الاستبانة باستخدام الصدق والثبات على النحو التالي:

صدق الأداة:

تم التحقق من صدق الأداة من خلال عرضها في صورتها الأولية على عدد من المحكمين للتأكد من الصدق الظاهري، وقد أعيدت صياغة بعض بنود الاستبانة. وبموجب تنفيذ التعديلات المطلوبة تم إقرار الاستبانة من جانب المحكمين.

ثبات الأداة:

استخدم معامل ألفا كرونباخ؛ للتأكد من ثبات الأداة، وقد بلغت قيمة الثبات ٩٢، وهذه القيمة تعدُّ عالية وتؤكد ثبات الأداة؛ مما يشير إلى تمتع الاستبانة بدرجة مناسبة من الثبات.

الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل النتائج:

- ١ - عند توزيع الاستبانة تم استخدام المقياس السباعي، وهو: راض بشدة - راض - راض نوعاً ما - محايد - غير راض - غير راض نوعاً ما - غير راض بشدة. وعند احتساب النسب المئوية تم ضمها إلى خمس درجات، وهي: راض، راض نوعاً ما، محايد، غير راض نوعاً ما، غير راض.
- ٢ - استخدم المتوسط الحسابي لتعرف مستوى الرضا الطلابي حول عملية التسجيل.

٣ - استخدم اختبار (ت) لبيان دلالة الفروق الواقعة بين استجابات أفراد العينة وفقاً للنوع، والكليات.

٤ - استخدم تحليل التباين الأحادي One- Way Analysis of Varaince (Anova) لبيان دلالة الفروق الواقعة بين استجابات أفراد العينة وفقاً للسنوات الدراسية، والمعدل العام.

تحليل نتائج الدراسة وتفسيرها ومناقشتها:

السؤال الأول: ما واقع الرضا الطلابي حول كفاءة نظام التسجيل للمقررات الدراسية في جامعة الكويت؟

الجدول (٢)

النسب المئوية لاستجابات أفراد العينة حول كفاءة نظام التسجيل

الرقم	البـنـود	راض	راض نوعاً ما	محايد	غير راض نوعاً ما	غير راض
١-	يمكنني نظام التسجيل الإلكتروني من إجراء عملية التسجيل بكفاءة	٣٤,٩	٢١,٢	١٣,٧	١٢,٤	١٧,٨
٢-	تتسم المعلومات الإرشادية الواردة في صفحة "الإنترنت" بالوضوح	٤٦,٤	٢٠,٠	٩,٧	١٠,٦	١٣,٣
٣-	تتسم طريقة عرض دليل التسجيل الإلكتروني بالسرعة	٣٧,٢	١٨,٠	١١,٩	١٢,٦	٢٠,٣
٤-	أرى أن الفترة الزمنية المخصصة للتسجيل كافية ومناسبة	٢٥,٥	٢٣,٦	٩,٠	١٢,٤	٢٩,٥
٥-	يتوافر عدد مناسب من شعب المقررات الدراسية للتسجيل فيها	١٥,١	١٦,٢	٨,٧	١٦,٠	٤٤,٠
٦-	أرى أن الشروط الموضوعة لتسجيل المقررات الدراسية مناسبة	٢٠,١	٢٠,٣	١٣,٥	١٥,٥	٣٠,٦
٧-	أرى أن تحديد الحد الأقصى من الوحدات الدراسية للتسجيل يسهل على الطلبة إيجاد شعب مفتوحة	٢٧,٩	٢٠,٣	١٥,٥	١١,٠	٢٥,٣
٨-	أرى أن شروط تحديد عدد الوحدات المجتازة لبدء التسجيل مناسبة	٢٥,٠	٢٢,٧	١٧,٤	١٢,٤	٢٢,٥

تابع / الجدول (٢)

النسب المئوية لاستجابات أفراد العينة حول كفاءة نظام التسجيل

الرقم	البـنـود	راض	راض نوعاً ما	محايد	غير راض نوعاً ما	غير راض
٩-	تتسم طريقة الإعلان عن مواعيد فترة التسجيل بالسرعة والوضوح	٤٣,٧	٢٥,٢	٩,٧	٧,٩	١٣,٥
١٠-	تتسم عملية التسجيل في مكاتب وصلات التسجيل بالتنظيم الجيد	٢٨,٣	٢٠,٥	١٦,٥	١٢,٦	٢٢,١
١١-	أؤيد تقديم فترة الإضافة قبل بدء الدراسة	٤٥,٩	١٦,٠	١٠,٤	٧,٢	٢٠,٥
١٢-	أؤيد إلغاء دليل التسجيل الورقي	٢٨,٧	٧,٧	١٣,١	٩,٥	٤١,٠

الجدول (٣)

المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لاستجابات أفراد العينة حول كفاءة نظام التسجيل

الرقم	البـنـود	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
١-	يمكنني نظام التسجيل الإلكتروني من إجراء عملية التسجيل بكفاءة	٤,٤٨	١,٨٣
٢-	تتسم المعلومات الإرشادية الواردة في صفحة "الإنترنت" بالوضوح	٤,٨٥	١,٧٨
٣-	تتسم طريقة عرض دليل التسجيل الإلكتروني بالسرعة	٤,٤٠	١,٩٤
٤-	أرى أن الفترة الزمنية المخصصة للتسجيل كافية ومناسبة	٣,٩٣	١,٩٣
٥-	يتوافر عدد مناسب من شعب المقررات الدراسية للتسجيل فيها	٣,١٩	١,٩٠
٦-	أرى أن الشروط الموضوعة لتسجيل المقررات الدراسية مناسبة	٣,٧٤	١,٧٨

تابع / الجدول (٣)
المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لاستجابات أفراد العينة
حول كفاءة نظام التسجيل

الرقم	البـنـود	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
٧-	أرى أن تحديد الحد الأقصى من الوحدات الدراسية للتسجيل يسهل على الطلبة إيجاد شعب مفتوحة	٤,٠٨	١,٨٦
٨-	أرى أن شروط تحديد عدد الوحدات المجتازة لبدء التسجيل مناسبة	٤,٠٨	١,٨٠
٩-	تتسم طريقة الإعلان عن مواعيد فترة التسجيل بالسرعة والوضوح	٤,٨٤	١,٧٧
١٠-	تتسم عملية التسجيل في مكاتب وصلات التسجيل بالتنظيم الجيد	٤,١٣	١,٨٥
١١-	أؤيد تقديم فترة الإضافة قبل بدء الدراسة	٤,٨٥	٢,٠١
١٢-	أؤيد إلغاء دليل التسجيل الورقي	٣,٦٣	٢,٢٦

أقصى درجة للفقرة (٧) درجات.

- يتضح من الجدول (٣) ما يلي:

- ١ - فيما يتعلق بكفاءة نظام التسجيل الإلكتروني: أوضح الطلبة رأيهم بهذا النظام بمتوسط حسابي قدره (٤,٤٨)، وهو ما يعكس أن مستوى الرضا الطلابي بهذا النظام متوسط تقريباً. وهذا يعني أن هذا النظام بحاجة إلى المزيد من إجراء التعديلات اللازمة وخاصة ما يتعلق بالسرعة اللازمة حتى يتمكن الطلبة من القيام بإجراءات عملية التسجيل بسهولة. وفي هذا الصدد أكد Gregory (2002). للإدارة الجامعية ضرورة العناية بالتكنولوجيا الإلكترونية والعمل على تطويرها، وتوفير مختلف المعلومات اللازمة للطلبة. وهذه النتيجة تتفق مع دراسة Elrod (2002) التي أشار فيها الطلبة إلى عدم كفاءة التسجيل عبر "الإنترنت".

- ٢ - بالنسبة إلى المعلومات الإرشادية في صفحة "الإنترنت": بلغ المتوسط الحسابي لهذا البند (٤,٨٥)؛ وهو ما يعكس أن مستوى الرضا الطلابي حول هذا البند متوسط تقريباً. وهذا يعني أن الصفحة بحاجة إلى المزيد من التطوير والتعديل لتلبية الاحتياجات الطلابية، خاصة لأهمية هذه الصفحة واستعانة الطلبة بها بشكل مستمر؛ لذا توصي الدراسة بضرورة إضافة العديد من التعديلات اللازمة، ومواكبة التطورات الحديثة في إعداد الصفحة والعمل على تغييرها وتجديدها بصفة مستمرة.
- ٣ - بالنسبة إلى طريقة عرض دليل التسجيل الإلكتروني: حقق هذا البند متوسطاً حسابياً قدره (٤,٤٠)، وهذا ربما يعود إلى بطء عرض الدليل الإلكتروني، وكذلك يضطر الطالب إلى فتح صفحة "الإنترنت" بصورة مستمرة لقراءة الجدول الدراسي وتصفحه؛ مما قد يشكل صعوبة لبعض الفئات الطلابية في استخدام "الإنترنت".
- ٤ - بالنسبة إلى الفترة الزمنية المخصصة للتسجيل: بلغ المتوسط الحسابي لهذا البند (٣,٩٣)؛ مما يدل على انخفاض الرضا الطلابي حول هذا البند؛ لذا توصي الدراسة بضرورة تمديد الفترة الزمنية لتسجيل الطلبة وعدم اقتصاره على أوقات محددة، وأن تكون مفتوحة لفترات غير محددة، ومن دون شروط خاصة في أعقاب انتهاء الفترة المحددة وفق شروط معينة. كما تقترح الدراسة أهمية تطوير خدمة Wireless في مختلف كليات الجامعة ومرافقها لتسهيل عملية التسجيل عبر "الإنترنت" في جميع الأوقات، وربما تكون هناك بعض الارتباطات التي تعوق الطلبة عن التسجيل في أوقات أو مواعيد محددة. فقد أشار Mathews (2005) إلى أن خدمة التكنولوجيا Wireless لها أهمية كبيرة في إنجاز الكثير من الخدمات الطلابية المختلفة، مثل: خدمة تسجيل الطلبة عبر "الإنترنت"، والتعلم عن طريق "الإنترنت"، وتسهيل عملية الاتصال عبر البريد الإلكتروني بين الطلبة وأعضاء هيئة التدريس.

- ٥ - ما يتعلق بتوافر عدد مناسب من المقررات الدراسية: احتل هذا البند متوسطاً حسابياً قدره (٣,١٩)؛ مما يشير إلى أن الطلبة يواجهون مشكلة الشعب المغلقة بصورة مستمرة، وخاصة بالنسبة إلى الشعب التي يزيد إقبال الطلبة عليها، لذا توصي الدراسة بأهمية فتح شعب دراسية تناسب الاحتياجات الطلابية، ومن الأهمية أن يتم توزيع شعب بعض المقررات الدراسية على كليات مختلفة، وخاصة مقررات الثقافة العامة، التي تكون إجبارية بالنسبة إلى أغلبية طلبة الجامعة. بالإضافة إلى بعض المقررات الاختيارية التي يسجل فيها أكثرية طلبة الجامعة كاختيار حر، وخاصة بالنسبة إلى طلبة الكليات العلمية الذين يسجلون في بعض مقررات كليات العلوم الإنسانية والاجتماعية، حيث تتاح لهم دراسة تلك المقررات في كلياتهم، ومن ثم تقليل الضغط على شعب المقررات المتاحة في تلك الكليات. وهذه النتيجة تتفق مع دراسة (Elrod 2002)، التي أشار فيها إلى أن الطلبة يواجهون مشكلة الشعب المغلقة عند تسجيلهم للمقررات الدراسية.
- ٦ - بالنسبة إلى شروط تسجيل المقررات الدراسية: بلغ المتوسط الحسابي لهذا البند (٣,٧٤). وهناك كثير من المقررات الدراسية لا يتمكن الطالب من تسجيلها إلا بعد استيفاء متطلبات المقرر مثل اجتياز مقرر مسبق، أو تسجيلها في كلية معينة، أو أنها تقتصر على الإناث أو الذكور تطبيقاً لقانون منع الاختلاط في الجامعة. ومن ثم قد تؤثر على بعض الفئات الطلابية، وخاصة الطلاب الذين لا يتمكنون من التسجيل في المقررات الدراسية؛ نظراً لعدم وجود شعب مخصصة لهم، ومن ثم يؤثر هذا الأمر سلباً على إتمامهم لجدولهم وتأخر تخرجهم أيضاً. لذا توصي الدراسة بضرورة توفير المقررات الدراسية اللازمة لتسجيل الطلاب، وخاصة الإجبارية، أسوة بالطلبات اللاتي تكون معظم شعب المقررات الدراسية متاحة لهن.
- ٧ - بالنسبة إلى تحديد الحد الأقصى من الوحدات الدراسية: بلغ المتوسط الحسابي لهذا البند (٤,٠٨)؛ مما يشير إلى أن معظم الطلبة لا يفضلون ذلك حتى يتمكنوا من الانتهاء من عملية تسجيل جميع المقررات الدراسية التي

يرغبون فيها خلال الفترة الزمنية نفسها؛ حيث إن تحديد الحد الأقصى يدفع بعض الطلبة إلى الانتظام في عملية التسجيل لعدد من الوحدات المحددة لهم. وعلى الرغم من أهمية تحديد الحد الأقصى لإتاحة الفرصة لجميع الطلبة في التسجيل بالمقررات الدراسية قبل إغلاقها في حالة اكتمال عدد الطلبة فيها، فإنها لم تلق الاستحسان من بعض الفئات الطلابية.

٨ - بالنسبة إلى تحديد عدد الوحدات المجتازة لبدء التسجيل: بلغ المتوسط الحسابي لهذا البند (٤,٠٨)، وهذا مؤشر على أن مستوى الرضا الطلابي متوسط بهذا الشأن، وخاصة طلبة السنوات الدراسية العليا كالسنة الثالثة والسنة الرابعة. وهذا يعود إلى أن عمادة القبول والتسجيل قد حددت أن يبدأ التسجيل للمقررات الدراسية بطلبة السنة الأولى في البداية، تليها السنوات الأخرى. وهذا يؤثر سلباً على هؤلاء الطلبة؛ حيث قد يعانون مشكلة الشعب المغلقة لبعض المقررات التي قد يرغبون بتسجيلها. ومن ثم توصي الدراسة بأهمية أن تحدد المقررات التي يسمح لطلبة السنوات الدراسية بتسجيلها للتغلب على تلك المشكلة؛ بحيث تحدد المقررات الدراسية ذات المستوى ١٠٠ و ٢٠٠ فقط لطلبة السنتين الأولى والثانية في فترة التسجيل المبكر، في حين تتاح المقررات ذات المستوى ٣٠٠ و ٤٠٠ لطلبة السنوات الدراسية الأخرى، ومن ثم ربما يقلل هذا من مشكلة التذمر الطلابي حول تحديد مستوى السنوات الدراسية في فترة بدء التسجيل المبكر.

٩ - بالنسبة إلى طريقة الإعلان عن مواعيد فترة التسجيل: بلغ المتوسط الحسابي لهذا البند (٤,٨٥)، حيث إن أغلبية الطلبة يرون أهمية تطوير طريقة الإعلان من خلال وضع الإعلانات الخاصة بذلك في أرجاء كليات الجامعة، وعلى صفحة الجامعة وعمادة القبول والتسجيل على شبكة "الإنترنت" بصورة واضحة وبارزة، إضافة إلى تحديد أماكن مخصصة وثابتة لتلك الإعلانات وبشكل خاص بالقرب من مكاتب التوجيه والإرشاد في كليات الجامعة، وأماكن وجود الطلبة بكثرة مثل الكافيتريا، وباستخدام اللوحات الإلكترونية.

١٠- بالنسبة إلى التنظيم في صالات التسجيل ومكاتبه: فقد اتضح أيضاً متوسط الرضا الطلابي؛ حيث حقق البند متوسطاً حسابياً قدره (٤,١٣)؛ لذا توصي الدراسة بضرورة تنظيم عملية التسجيل وتقسيمه إلى فترات تبعاً للوحدات المجتازة، وضرورة زيادة عدد الموظفين لتجنب الازدحام الشديد والوقوف في طوابير يؤثر على مستوى الرضا الطلابي.

١١- ما يتعلق بتقديم فترة الإضافة قبل بدء الدراسة: حقق هذا البند متوسطاً حسابياً قدره (٤,٨٥)؛ وهو ما يشير أيضاً إلى أن معظم الطلبة ربما يفضلون الاستمرارية في فترة إضافة المقررات الدراسية في الأسبوع الأول من بدء الدراسة. حيث يتمكن الطلبة تعرف قدراتهم في بعض المقررات، ومن ثم تكون لديهم الإمكانية في اتخاذ القرارات المناسبة بشأن استمرارية الدراسة في المقرر أو الانسحاب منه، ومن ثم تسجيل بديل آخر له. لذا توصي الدراسة بأن يتم تخصيص يومين على الأقل من أسبوع بدء الدراسة في الفصول الدراسية للاستفادة من مميزاته لبعض الفئات الطلابية، كما هو معمول به في الفصل الصيفي.

١٢- بالنسبة إلى إلغاء دليل التسجيل الورقي: أوضح معظم الطلبة عدم رضاهم عن ذلك؛ حيث بلغ المتوسط الحسابي (٣,٦٣). وهنا تؤكد ضرورة توفير دليل التسجيل الورقي خاصة لبعض الفئات الطلابية، مثل: طلبة ذوي الاحتياجات الخاصة، والطلبة الوافدين، وغيرهم. وفي هذا الصدد أوضح Gregory (2002) أن توزيع الكتيبات على الطلبة بمختلف أنواعها تعتبر جزءاً مهماً من التعاقد بين الكليات والجامعات والطلبة المنضمين إليها، وتعتبر من الوسائل المهمة التي تزود الطلبة بمختلف المعلومات والخاصة بالمؤسسة، كما تعتبر أيضاً جزءاً مهماً من الالتزامات التي أقرتها الحكومة الفيدرالية، ومن الضرورة العناية بإعدادها وتطويرها بما يتناسب مع الاحتياجات الطلابية لاستخدامها بانتظام.

وبشكل عام يتضح متوسط الرضا الطلابي حول نظام التسجيل. والبنود التي حققت أعلى رضا طلابي تشمل كفاءة نظام التسجيل الإلكتروني، والمعلومات الإرشادية المرتبطة بصفحة "الإنترنت"، وطريقة الإعلان عن مواعيد التسجيل. في حين انخفض الرضا الطلابي بشأن تحديد شروط التسجيل التي تعرقل تسجيل بعض الطلبة، بالإضافة إلى إلغاء دليل التسجيل الورقي الذي يعتبر ذا أهمية قصوى لبعض الطلبة الذي يفضلون استخدامه. وهذه النتائج لا تتفق مع دراسة (Morris and McNeilis 2000) التي أوضح فيها ما يقارب (٩٦٪) إلى (٩٩٪) من الطلبة رضاهم عن كفاءة عملية التسجيل في مؤسستهم.

السؤال الثاني: كيف يتعامل موظفو التسجيل مع الطلبة الذين يستعينون بهم في فترة التسجيل؟

الجدول (٤)

النسب المئوية لاستجابات أفراد العينة حول كفاءة موظفي التسجيل

الرقم	البنود	راض	راض نوعاً ما	محايد	غير راض نوعاً ما	غير راض
١-	يحرصون على التواصل مع الطلبة عبر الهاتف	٢٧,٧	١٥,١	٢٦,٨	٧,٤	٢٣,٠
٢-	يحرصون على التواصل مع الطلبة عبر البريد الإلكتروني	٢٨,٦	١٤,٢	٢٥,٩	٦,٨	٢٤,٥
٣-	يلتزمون بالعلاقات الإنسانية في أثناء توجيه الطالب	٢٧,٩	١٨,٣	١٦,٩	١١,٩	٢٥,٠
٤-	يستمعون للآراء الطلابية بكل جدية واهتمام	٢٢,٥	٢٠,٠	١٨,٠	١١,٤	٢٨,١
٥-	يوجهون الطلبة للتسجيل في المقررات التي تتناسب مع تخصصاتهم العلمية	٢٣,٠	١٨,٠	١٨,٥	١٢,٤	٢٨,١
٦-	يوجهون الطلبة لتسجيل المقررات التي تتناسب مع معدلاتهم الدراسية	٢٢,٣	٢٠,٠	١٨,٢	١١,٩	٢٧,٦

تابع / الجدول (٤)

النسب المئوية لاستجابات أفراد العينة حول كفاءة موظفي التسجيل

الرقم	البنود	راض	راض نوعاً ما	محايد	غير راض نوعاً ما	غير راض
٧-	يوجهون الطلبة لتسجيل المقررات التي تتناسب مع مراحلهم الدراسية	٢١,٩	١٨,٢	٢٠,٩	١٣,٣	٢٥,٧
٨-	لديهم الخبرة باللوائح الأكاديمية	٢٣,٢	١٧,٦	٢٥,٠	١٠,٤	٢٣,٨

الجدول (٥)

المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لاستجابات أفراد العينة حول كفاءة موظفي التسجيل

الرقم	البنود	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
١-	يحرصون على التواصل مع الطلبة عبر الهاتف	٤,١٤	١,٩٠
٢-	يحرصون على التواصل مع الطلبة عبر البريد الإلكتروني	٤,١٣	١,٩٠
٣-	يلتزمون بالعلاقات الإنسانية في أثناء توجيه الطالب	٤,٠٧	١,٩٩
٤-	يستمعون للآراء الطلابية بكل جدية واهتمام	٣,٩١	١,٩٦
٥-	يوجهون الطلبة للتسجيل في المقررات التي تتناسب مع تخصصاتهم العلمية	٣,٨٨	١,٩٣
٦-	يوجهون الطلبة لتسجيل المقررات التي تتناسب مع معدلاتهم الدراسية	٣,٨٩	١,٨٥
٧-	يوجهون الطلبة لتسجيل المقررات التي تتناسب مع مراحلهم الدراسية	٣,٨٦	١,٨١
٨-	لديهم الخبرة باللوائح الأكاديمية	٣,٩٧	١,٨٦

أقصى درجة للفقرة (٧) درجات.

- يتضح من الجدول (٥) ما يلي:

١ - بالنسبة لتواصل الموظفين مع الطلبة عبر الهاتف: حقق هذا البند متوسطاً حسابياً قدره (٤,١٤)؛ مما يعكس حرص بعض الفئات الطلابية على الاتصال بالموظفين عبر الهاتف للاستفسار عن أمور التسجيل. وكذلك اهتمام بعض الموظفين بالتواصل معهم، ويعد التواصل عبر الهاتف مهم جداً، وخاصة في فترة التسجيل؛ حيث يواجه بعض الطلبة مشكلات، تتمثل في حاجتهم الماسة لمن يجيب عن استفساراتهم. ومن المهم جداً لعمادة القبول والتسجيل تفعيل دور الموظفين باستخدام الهاتف، والحرص أيضاً على إعداد الخط الساخن، للإجابة عن الاستفسارات الطلابية بطريقة مباشرة أو مبرمجة وتسهيل عملية التسجيل.

٢ - ما يتعلق بتواصل موظف التسجيل مع الطلبة عبر البريد الإلكتروني: حقق هذا البند متوسطاً حسابياً قدره (٤,١٣)؛ ما يشير إلى وجود اهتمام من قبل موظفي التسجيل - بصورة متوسطة - بالطلبة من خلال تبادل عملية الاتصال والرد على استفساراتهم. لذا توصي الدراسة بضرورة اهتمام الموظفين بتطوير استخدام وسائل الاتصال كالبريد الإلكتروني. وفي هذا الصدد أوضح (Brown and Malaney 2001) أن البريد الإلكتروني يعتبر من أهم الاستخدامات لدى موظفي الشؤون الطلابية؛ حيث تم توظيفه في ممارسات العمل للاتصال مع الزملاء والطلبة، والبحث عن المعلومات، وإنجاز مسؤولية الأعمال الموكلة إليهم.

٣ - ما يتعلق بالتزام الموظف بالعلاقات الإنسانية في أثناء توجيه الطلبة: حقق هذا البند متوسطاً حسابياً قدره (٤,٠٧). ويتضح هنا أيضاً أن مستوى التزام الموظفين بهذه العلاقات في أثناء تعاملهم مع الطلبة متوسط تقريباً، وهذا الأمر ينعكس سلباً على بعض الفئات الطلابية التي تتوقع استحساناً وتعاملاً أفضل من هؤلاء الموظفين، وبشكل خاص الطلبة الذين يعانون صعوبات إتمام عملية التسجيل. توصي الدراسة بأن يحرص موظفو التسجيل على الالتزام

بالعلاقات الإنسانية في أثناء التعامل مع الطالب لما له من أهمية واضحة في تشجيعه أيضاً على الاستعانة بهم ورفع روحه المعنوية، وتشجيعه على مواصلة دراسته الجامعية. وخاصة في ضوء اختلاف الشخصيات الطلابية ووجود الفروق الفردية بينهم، واختلاف قدراتهم الإدراكية التي من اللازم على الموظف احترامها وأن يكون قادراً على التعامل معها بصورة تليق بمستوى الطالب الجامعي الذي يتوقع دائماً حسن التعامل والرقى من قبل الموظفين.

٤ - بالنسبة إلى استماع الموظف للآراء الطلابية بكل جدية واهتمام: حقق هذا البند متوسطاً حسابياً قدره (٣,٩١)، وهو ما يوضح انخفاض مستوى الرضا الطلابي بهذا الشأن؛ لذا توصي الدراسة بضرورة اهتمام الموظفين بحسن التعامل مع الطلبة من خلال الاستماع لهم، وتعرف وجهات نظرهم، حتى وإن اختلفت مع آرائهم حرصاً على احترام مكانة الطالب الجامعي.

٥ - بالنسبة إلى توجيه الطالب لتسجيل المقررات التي تتناسب مع تخصصه العلمي: حقق هذا البند متوسطاً حسابياً قدره (٣,٨٨). وهذا يعني أن موظفي التسجيل لا يقومون بهذا الدور بصورة فاعلة؛ حيث إن عدم توجيه الطالب في اختيار المقررات الدراسية التي تناسب تخصصه العلمي قد يؤثر سلباً عليه، وخاصة عند صعوبة المقرر، وهذا من ثم سيؤثر على مستوى أدائه في دراسته. ومن ناحية أخرى عدم تسجيل الطالب لمقررات من ضمن تخصصه العلمي سيؤدي إلى تأخر تخرجه في الجامعة. لذا توصي الدراسة بضرورة حرص موظف التسجيل على تسجيل الطلبة في المقررات الدراسية التي تناسب تخصصهم العلمي.

٦ - بالنسبة إلى توجيه الطالب لتسجيل المقررات التي تتناسب مع معدله الدراسي: حقق هذا البند متوسطاً حسابياً قدره (٣,٨٩). وهو ما يوضح انخفاض الرضا لدى معظم الطلبة حول أداء الموظفين ذلك؛ لذا توصي الدراسة الموظفين بضرورة توجيه الطلبة إلى اختيار المقررات التي تتناسب مع قدراتهم حتى يتمكن ذوو المعدلات المنخفضة من اجتيازها، والحصول على تقديرات مرتفعة بها. إضافة إلى أهمية توجيه الطلبة لتسجيل عدد

معين من الوحدات خلال الفصل الدراسي؛ حتى يتمكن الطالب من دراستها واجتيازها بنجاح والحصول على تقدير مناسب، ومن ثم المحافظة على معدل الدراسي وارتفاعه. وتكمن أهمية دور الموظفين في وجود بعض الطلبة الذين يسجلون في وحدات كثيرة لتعجيل فترة دراستهم في الجامعة. ومن ثم يظهر الأثر السلبي في انخفاض معدل الطالب الذي لا يتمكن من دراسة عدد من الوحدات الدراسية وإعداد متطلباتها.

٧ - بالنسبة إلى توجيه الطالب لتسجيل المقررات التي تتناسب مع المرحلة الدراسية: حقق هذا البند متوسطاً حسابياً قدره (٣,٨٦). وهذا يعني أيضاً أن بعض موظفي التسجيل لا يحرصون - بصورة تامة - على تسجيل الطلبة في المقررات الدراسية التي تتناسب مع السنة الدراسية لهم. وفق قانون المقررات فإن طلبة السنة الأولى يسجلون في المقررات المحددة بـ "١٠٠"، لكن كثيراً ما يحدث أن الطلبة يواجهون مشكلة الشعب المغلقة في بعض المقررات الدراسية التي تتناسب مع مراحلهم الدراسية، فيضطرون إلى التسجيل في مقررات دراسية ذات مستويات (٣٠٠) أو (٤٠٠). ومن هذه المقررات قد تتسم بالصعوبة ولا تتناسب مع بعض القدرات الطلابية، فيتم تسجيل الطلبة بها حرصاً على استكمال وحدات الجدول الدراسي.

٨ - ما يتعلق بخبرة الموظف باللوائح الطلابية الأكاديمية: حقق هذا البند متوسطاً حسابياً قدره (٣,٩٧). وهذا يشير إلى أن معظم الطلبة يرون أن خبرة الموظفين باللوائح الأكاديمية غير كافية، وخاصة اللائحة الأساسية لنظام المقررات، التي تعتبر من الأساسيات التي على موظفي التسجيل الإحاطة والدراية بها بصورة دقيقة حتى يتمكنوا من الإجابة عن الاستفسارات الطلابية بصورة صحيحة وواضحة ومفهومة وبصورة غير متناقضة، حيث يعاني الطلبة مشكلة اختلافات المعلومات المقدمة لهم من قبل بعض الموظفين، ومن ثم يقعون في دوامة عدم الفهم والاستيعاب التي قد تؤثر سلباً على تسجيلهم ومواصلة دراستهم في

الجامعة. وفي هذا الصدد أكد (Toomajian, 2007) أنه لا بد من تعيين موظفين محترفين للتسجيل.

وبشكل عام، يتضح أن الرضا الطلابي حول مستوى موظفي التسجيل، والذين يستعينون بهم لاستكمال تسجيلهم للمقررات الدراسية أقل من المتوسط؛ وخاصة من حيث التزامهم بالعلاقات الإنسانية، وطريقة توجيههم في التسجيل بما يتناسب مع معدلاتهم ومراحلهم الدراسية، التي تستلزم اهتماماً واضحاً من هؤلاء الموظفين تجاه الطلبة؛ نظراً لاختلاف المهارات والقدرات الطلابية في عملية إعداد الجدول الدراسي الخاص بهم، الذي يتأثر فعلياً بمدى كفاءة نظام التسجيل المعمول به وطريقة تفاعل الموظفين واتصالهم بالطلبة.

السؤال الثالث: ما الفرق بين استجابات أفراد العينة على بنود الاستبانة ذات العلاقة بواقع الرضا الطلابي حول كفاءة نظام التسجيل وموظفيه تبعاً لمتغير النوع، والكليات، والسنوات الدراسية، والمعدل العام؟

أولاً- تأثير متغير النوع، والكليات:

الجدول (٦)

الفروق بين استجابات أفراد عينة الدراسة وفقاً للنوع والكليات

المحور	المتغير	المتوسط	الانحراف المعياري	قيمة ت	مستوى الدلالة
كفاءة نظام التسجيل	النوع	٥٣,٨٠١٠	١٣,٠٣٦٦٩	٥,١٧١	٠,٠١٧
	ذكور	٤٦,٨٢٣٥	١٥,٠٩٧٢٤		
موظفو التسجيل	النوع	٣٤,٤٥١٥	١١,٤٧٢٧٧	٤,٢١٤	٠,٢٨٨
	ذكور	٢٩,٦٩٧٥	١٢,١٧٤٢٣		

تابع / الجدول (٦)
الفروق بين استجابات أفراد عينة الدراسة وفقاً للنوع والكليات

المحور	المتغير	المتوسط	الانحراف المعياري	قيمة ت	مستوى الدلالة
كفاءة نظام التسجيل	الكليات	٥٠,١٤٤	١٤,٤٢٢٢٠	٠,٠٤٥-	٠,٨٧٥
	علمية إنسانية واجتماعية	٥٠,٠٨٢٠	١٤,٦٨٢٠٤		
موظفو التسجيل	الكليات	٣٢,٤٧٤٨	١١,٧٧٨٩٦	٠,٦٧٣	٠,٢٥١
	علمية إنسانية واجتماعية	٣١,٦٤٢٦	١٢,٢١٩٤٩		

- يتضح من الجدول (٦) ما يلي:

١ - تأثير متغير النوع:

أ - توجد فروق ذات دلالة عند مستوى (٠,٠٥) بين استجابات أفراد العينة على بنود الاستبانة ذات العلاقة بمستوى الرضا الطلابي حول كفاءة نظام التسجيل في جامعة الكويت وفقاً لمتغير النوع. وبملاحظة المتوسطات الحسابية لكل من الطلاب والطالبات يلاحظ أن مستوى رضا الطلاب أعلى من مستوى رضا الطالبات. وهو ما يعني أن الطالبات يواجهن العديد من الصعوبات المرتبطة بكفاءة نظام التسجيل. وهذا ربما يعود إلى كثرة عدد الطالبات في الجامعة مقارنة بعدد الطلاب، ومن ثم قد تكون الفرصة أمامهن غير متاحة بصورة كافية في التسجيل في بعض المقررات، نتيجة الضغط الكبير عند التسجيل، في حين قد لا يواجه الطلاب مشكلات كثيرة عند التسجيل نظراً لقلّة عدد الطلاب في الشعب الدراسية. وربما يعود ذلك أيضاً إلى أن الطلاب لديهم خبرة أكثر في مجال استخدام الوسائل التكنولوجية، بالإضافة إلى قدرتهم على التحمل والصبر على الصعاب عند التسجيل، والتكيف معها أكثر من

الطالبات اللاتي غالباً ما تزيد لديهن مشاعر التذمر والإحباط في حالة مواجهة الصعوبات، ومن ثم يقل مستوى رضاهن عن كفاءة التسجيل. ب - لا توجد فروق ذات دلالة عند مستوى (٠,٠٥) بين استجابات أفراد العينة على بنود الاستبانة ذات العلاقة بمستوى الرضا الطلابي حول كفاءة موظفي التسجيل الأكاديمي لطلبة الجامعة وفقاً لمتغير النوع؛ مما يفسر أن موظفي التسجيل يتعاملون مع الطلاب والطالبات بنفس المستوى والأداء.

٢- تأثير متغير الكليات:

أ - لا توجد فروق ذات دلالة عند مستوى (٠,٠٥) بين استجابات أفراد العينة على بنود الاستبانة ذات العلاقة بمستوى الرضا الطلابي حول كفاءة نظام التسجيل في جامعة الكويت وفقاً لمتغير الكليات. وهذا يفسر أن طلبة الكليات العلمية وطلبة الكليات الإنسانية والاجتماعية تتفق آراؤهم بشأن كفاءة نظام التسجيل الذي يحتاج إلى المزيد من التطوير والتغيير لتحقيق الرضا الطلابي.

ب - لا توجد فروق ذات دلالة عند مستوى (٠,٠٥) بين استجابات أفراد العينة على بنود الاستبانة ذات العلاقة بمستوى الرضا الطلابي حول كفاءة موظفي التسجيل في جامعة الكويت وفقاً لمتغير الكليات. كذلك اتفقت الآراء الطلابية في كل من الكليات العلمية والكليات الإنسانية والاجتماعية، التي تؤكد أيضاً انخفاض كفاءة أداء موظفي التسجيل من حيث تعاملهم مع الطلبة، ودورهم في توجيههم في تسجيل المقررات الدراسية عندما يستعينون بهم.

يتضح مما سبق أن هناك فروقاً ذات دلالة بين وجهتي نظر الطالبات والطلاب بشأن كفاءة نظام التسجيل، حيث إن رضا الطلاب أعلى من رضا الطالبات. كما أوضحت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين وجهتي

نظر الطلاب والطالبات بشأن كفاءة موظفي التسجيل. بالإضافة إلى ذلك لم توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين طلبة الكليات العلمية والإنسانية بشأن كفاءة عملية التسجيل بشكل عام.

ثانياً- تأثير متغير السنوات الدراسية، والمعدل العام:

الجدول (٧)

الفروق بين استجابات أفراد عينة الدراسة وفقاً للسنوات الدراسية، والمعدل العام

المتغير	المحور	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة
السنوات الدراسية	كفاءة نظام التسجيل	بين المجموعات	١١٠٣,٨١٥٩	٤	٢٧٥,٩٥٤٢١	١,٣٠١	٠,٢٦٩
		داخل المجموعات	٣١٣١,٥٤٤	٤٣٩	٢,١٤٥		
		المجموع	٩٤٢٣٥,٣٥٨	٤٤٣			
	موظفو التسجيل	بين المجموعات	١٥٢٥,٢٨٤	٤	٣٨١,٣٢١١٤	٢,٦٥٤	٠,٠٣٣
		داخل المجموعات	٦٣٠٧٩,٥٥١	٤٣٩	٣,٦٨٩		
		المجموع	٦٤٦٠٤,٨٣٦	٤٤٣			
المعدل العام	كفاءة نظام التسجيل	بين المجموعات	٨٤٨,٢٠٧	٤	٢١٢,٠٥٢	٠,٩٩٧	٠,٤٠٩
		داخل المجموعات	٩٣٣٨٧,١٥١	٤٣٩	٢١٢,٧٢٧		
		المجموع	٩٤٢٣٥,٣٥٨	٤٤٣			
	موظفو التسجيل	بين المجموعات	١٧١,٤١٣	٤	٤٢,٨٥٨	٠,٢٩٢	٠,٨٣٣
		داخل المجموعات	٦٤٤٣٣,٤٠٥	٤٣٩	١٤٦,٧٧٣		
		المجموع	٦٤٦٠٤,٨٣٦	٤٤٣			

- يتضح من الجدول (٧) ما يلي:

١ - تأثير متغير السنوات الدراسية:

أ - لا توجد فروق ذات دلالة عند مستوى (٠,٠٥) بين استجابات أفراد العينة على بنود الاستبانة ذات العلاقة بكفاءة نظام التسجيل وفقاً لمتغير السنوات الدراسية. وهذا يعني أن الطلبة من مختلف السنوات الدراسية

تساوت وجهات نظرهم بشأن كفاءة نظام التسجيل. وهو ما يفسر أن مستوى الرضا الطلابي بالنسبة لطلبة مختلف السنوات الدراسية متساوٍ. وربما يعود ذلك إلى أن هؤلاء الطلبة أيضاً قد واجهوا العديد من الصعاب في فترة التسجيل؛ لذلك اتفقت آراؤهم بشأن كفاءة نظام التسجيل.

ب - توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠٥) بين استجابات أفراد العينة على بنود الاستبانة ذات العلاقة بكفاءة موظفي التسجيل وفقاً لمتغير السنوات الدراسية؛ حيث أوضحت المتوسطات الحسابية أن طلبة السنة الأولى أكثر رضاً عن مستوى أداء موظفي التسجيل من طلبة السنوات الدراسية الأخرى. وهذا يفسر بأنهم ربما تلقوا إرشاداً وتوجيهاً جيداً من قبل موظفي التسجيل في أثناء تسجيلهم، إضافة إلى أنهم لم يواجهوا أية مشكلات وخاصة أن طلبة السنة الأولى كانت لهم الأولوية في عملية التسجيل. في حين أوضحت المتوسطات الحسابية أن طلبة السنة الثالثة أقل رضاً عن مستوى أداء موظفي التسجيل من طلبة السنوات الدراسية الأخرى. وهذا يفسر بأنهم ربما لم يتلقوا إرشاداً أو توجيهاً متميزاً في أثناء تسجيلهم، خاصة أن بعض الطلبة قد يعاني عدة مشكلات أكاديمية، مثل: انخفاض المعدل، أو يرغب في التحويل لتخصص أو كلية أخرى ومن ثم يتوقع الحصول على إرشاد وتوجيه أفضل من قبل الموظفين عند تسجيل المقررات الدراسية.

٢- تأثير متغير المعدل العام:

أ - لا توجد فروق ذات دلالة عند مستوى (٠,٠٥) بين استجابات أفراد العينة على بنود الاستبانة ذات العلاقة بواقع الرضا الطلابي حول كفاءة نظام التسجيل وفقاً لمتغير المعدل العام. وهذا يفسر أن متغير المعدل العام لم يؤثر على وجهة نظر الطلبة، فهؤلاء الطلبة تساوت وجهات نظرهم بشأن متوسط كفاءة نظام التسجيل للمقررات الدراسية.

ب - لا توجد فروق ذات دلالة عند مستوى (٠,٠٥) بين استجابات أفراد العينة

على بنود الاستبانة ذات العلاقة بواقع الرضا الطلابي عن موظفي التسجيل وفقاً لمتغير المعدل العام؛ مما يفسر أن موظفي التسجيل يتعاملون مع الطلبة من مختلف المعدلات الدراسية بنفس المستوى والأداء. وهنا نود أن نشير إلى أنه من الأهمية أن يحرص الموظفون على تقديم مزيد من الاهتمام بالطلبة ذوي المعدلات المنخفضة والذين بحاجة ماسة إلى الإرشاد في تلك الفترة لكيفية التسجيل في المقررات الدراسية التي تمكنهم من رفع معدلاتهم الدراسية، خاصة أن هناك بعض الفئات الطلابية لا تستطيع اختيار المقررات التي تتناسب مع قدراتهم، ومن ثم يستطيعون النجاح فيها والحصول على تقدير جيد يمكنهم من رفع معدلاتهم الدراسية.

يتضح مما سبق أن وجهات نظر الطلبة من مختلف السنوات الدراسية بشأن كفاءة نظام التسجيل كانت متساوية، في حين اختلفت الآراء الطلابية بشأن كفاءة أداء موظفي التسجيل؛ حيث حقق طلبة السنة الدراسية الأولى أعلى مستوى رضا طلابي، في حين حقق طلبة السنة الدراسية الثالثة أقل مستوى رضا طلابي. كما أوضحت النتائج أن وجهة نظر الطلبة تساوت من مختلف المعدلات الأكاديمية بشأن كفاءة عملية التسجيل بشكل عام.

الخاتمة:

أوضحت الدراسة أن مستوى الرضا الطلابي حول عملية التسجيل للمقررات الدراسية من حيث كفاءة نظام التسجيل متوسط إلى حد ما، في حين أنه أقل من المتوسط فيما يتعلق بمستوى أداء موظفي التسجيل بجامعة الكويت. حيث إن معظم الطلبة يرون ضرورة الاهتمام برفع مستوى كفاءة نظام التسجيل لكي يتناسب مع احتياجاتهم، وخاصة ما يتعلق بكفاءة نظام التسجيل عبر "الإنترنت"، وصفحة عمادة القبول والتسجيل على "الإنترنت". إضافة إلى ذلك، فإن موظفي التسجيل لا يوجهون الطلبة بصورة فاعلة في أثناء تسجيلهم للمقررات الدراسية وفق تخصصاتهم العلمية، أو المعدل الدراسي، أو السنة الدراسية.

بالإضافة إلى ذلك، أوضحت الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين وجهات نظر الطلبة حول مستوى رضاهم عن كفاءة نظام التسجيل. حيث إن مستوى رضا الطلاب أعلى من مستوى رضا الطالبات، في حين تساوى مستوى رضاهم حول موظفي التسجيل. بالإضافة إلى ذلك لم توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين وجهات نظر الطلبة وفقاً للكليات، والمعدل العام، كما لم توجد فروق بين طلبة السنوات الدراسية بشأن كفاءة نظام التسجيل، في حين وجدت فروق ذات دلالة إحصائية بين مستوى الرضا الطلابي حول مستوى أداء موظفي التسجيل وفقاً للسنوات الدراسية؛ حيث إن طلبة السنة الدراسية الأولى حققوا أعلى مستوى رضا طلابي، في حين أبدى طلبة السنة الدراسية الثالثة انخفاض معدل رضاهم عن مستوى أداء موظفي التسجيل.

بناءً على نتائج الدراسة نؤكد أن ما أشارت إليه (Kezar, 2007) من أن قياديي الشؤون الطلابية باستطاعتهم تشجيع التعليم التنظيمي من خلال إيجاد الآليات للاستماع للصوت الطلابي والدور النموذجي من خلال التعلم من الطلبة والانفتاح عليهم والتغيير الداخلي والعمل على نشر البيانات التي جمعوها من الطلبة إلى اللجان والإدارة، والعمل على تغيير القيم والفرضيات في مختلف أنحاء الحرم الجامعي.

التوصيات:

في ضوء نتائج هذه الدراسة يمكن التوصل إلى عدد من التوصيات، تتمثل فيما يلي:

- ١ - على الإدارة الجامعية الاهتمام بتطوير خدمة تسجيل الطلبة للمقررات الدراسية باستخدام شبكة "الإنترنت"، والعمل على رفع كفاءة التسجيل الإلكتروني من خلال التعاقد مع جهات تقدم خدمات تكنولوجية فائقة السرعة؛ خاصة مع تزايد عدد الطلبة، الذي يتطلب توفير وسائل تكنولوجية متطورة تساهم في تسهيل عملية التسجيل إلكترونياً.
- ٢ - على الإدارة الجامعية الاهتمام بتطوير خدمة التسجيل عبر الهاتف

لتخفيف الضغط من التسجيل على شبكة "الإنترنت"، وتوفير البديل لتيسير عملية التسجيل من خلال توفير خدمة Wireless في المرافق الجامعية، وعدد مناسب من مختبرات الكمبيوتر حتى يتمكن الطلبة من استخدامها في التسجيل في أثناء وجودهم في الحرم الجامعي.

٣ - على موظفي التسجيل الحرص على تطوير العلاقات الإنسانية مع الطلبة عند الاستعانة بهم؛ وبشكل خاص عندما يواجهون بعض الصعوبات في كيفية الانتهاء من إجراءات التسجيل. وذلك من خلال ممارسة السلوك القائم على الود والاحترام مع الطالب، ومراعاة الفروق الفردية للطلبة، ومراعاة اختلاف مهاراتهم وقدراتهم في كيفية القيام بإجراءات التسجيل.

٤ - تكريم الموظف المثالي الذي يسهم مساهمة فاعلة في مساعدة الطلبة في أثناء التسجيل من خلال تحديد المعايير والشروط التي توضح مثالية الموظف؛ لتشجيع الموظفين على بذل جهودهم والاهتمام بخدمة الطلبة بكفاءة عالية. ومن تلك المعايير: التزام الدوام الرسمي، والتواصل مع الطلبة عبر البريد الإلكتروني والهاتف، وتوجيه النصح والإرشاد بكفاءة عالية للطلبة، وتحمل المسؤولية، وحسن التعامل مع مختلف الفئات الطلابية.

٥ - على عمادة القبول والتسجيل تعرف احتياجات موظفيها التدريبية والاهتمام بعقد دورات لهم؛ تسهم في تطوير أدائهم في مجال التسجيل، وكيفية التعامل مع الطالب الجامعي...، بالإضافة إلى الإطلاع على نتائج الأبحاث والدراسات العلمية في مجال التسجيل التي يمكن الاستفادة منها في تطوير أدائهم.

٦ - لا بد من تقديم فترة التسجيل المبكر للفصل الدراسي الأول، على أن يبدأ في نهاية الفصل الدراسي الثاني؛ وذلك حتى يتم تعرف الاحتياجات الطلابية من مقررات دراسية والعمل على فتح شعب إضافية بدلاً من الانتظار حتى فترة السحب والإضافة، التي تبدأ قبل الدراسة بفترة وجيزة، وفي وقت لا يكون لدى الطلبة متسع من الوقت لإيجاد المقررات

التي يرغبون بها، ولا تكون هناك فرص كثيرة لفتح شعب دراسية إضافية.

٧ - من الأهمية أن يتم تمديد فترة السحب والإضافة عبر "الإنترنت" لطلبة الجامعة، وخاصة بعد الانتهاء من فترة التسجيل المبكر للفصول الدراسية، حتى تتاح لهم فرصة وفترة زمنية أكبر للتسجيل، وإيجاد البدائل المناسبة من مقررات دراسية قبل بدء الدراسة.

٨ - لا بد من إعداد دليل التسجيل باللغة الإنجليزية تسهياً للطلبة الأجانب وتسجيل المقررات الدراسية دون عناء، وتقليل الصعوبات التي تواجههم، ويتم ذلك من خلال توفير موظفين مختصين بكيفية التعامل مع الطلبة الوافدين في أثناء فترة التسجيل وخاصة المستجدين أو غير الناطقين باللغة العربية، الذين هم بحاجة ماسة إلى توجيه وإرشاد فعال لعملية التسجيل. ومن المهم أيضاً عقد لقاء تنويري لهم قبل البدء بالتسجيل لتوجيههم لخطوات التسجيل وخطواته وكيفية استخدام الجدول الدراسي ووضع البدائل المناسبة وكيفية مواجهة المشكلات التي تعترضهم في أثناء عملية التسجيل.

٩ - على عمادة القبول والتسجيل أن تخصص شعباً لجميع المقررات الدراسية لكل من الطلاب والطالبات في كل فصل دراسي؛ حتى تتاح الفرصة أمامهم للتسجيل في تلك المقررات وعدم اقتصرها على فئة معينة، وخاصة المقررات الإلزامية التي لا يوجد بديل لها؛ مما قد يؤثر سلباً على كثير من الطلاب ولاسيما الخريجين الذين عليهم الانتظار حتى تدريس المقرر في فصل معين.

١٠ - على الإدارة الجامعية توفير شعب دراسية لتدريس مقررات إضافية، وحث الأقسام العلمية على طرح تلك المقررات في أثناء الإعداد للجدول الدراسي وتحفيز أعضاء هيئة التدريس على تدريسها من خلال منحهم امتيازات مالية تشجيعية مقابل ذلك.

- ١١- التوسع في استخدام التعلم عن بعد وخاصة في المقررات ذات الشعب الدراسية المتعددة، مع تقنين استخدام هذه الطريقة من خلال توفير الوسائل عالية الجودة والمتخصصين للإشراف على الطلبة في القاعات الدراسية حتى يحققوا الاستفادة القصوى من التعلم. والتوسع في استخدام هذه التقنية بين الكليات؛ حيث تتاح الفرصة أمام الطلبة للتسجيل في المقررات دون الانتقال إلى مواقع كليات أخرى. بالإضافة إلى إمكانية التعاون مع جامعات أخرى تتوافر فيها مقررات متشابهة بحيث تتاح أمامهم فرصة التعاون والتنسيق في تدريس الطلبة.
- ١٢- على عمادة القبول والتسجيل تنظيم عملية التسجيل للمقررات الدراسية، بحيث يتم تحديد فترات الدراسة في الفترة الصباحية ابتداء من الساعة الثامنة حتى الساعة الواحدة ظهراً، ثم تبدأ الفترة الزمنية المسائية من الساعة الثانية ظهراً حتى الساعة السابعة مساءً، ويتقيد الطالب بالتسجيل في المقررات وفقاً للفترة التي يختارها. على أن يتم مراعاة توفير المقررات الدراسية بصورة متساوية في الفترتين لكل من الطلاب والطالبات، وهذه الطريقة قد تساهم في توفير الشعب الدراسية للطلبة، وتحقيق لهم الرضا في توافر المقررات الدراسية التي يرغبون بها.

المراجع

أولاً- المراجع العربية:

- الحارثي، داخل بن دخيل الله، (٢٠٠١م)، تقويم تجربة التسجيل الآلي لطلاب كلية التربية بجامعة الملك فيصل في ضوء لائحة الدراسة والاختبارات للمرحلة الجامعية. مجلة البحث في التربية وعلم النفس، ١(٤)، ص ص ٢٧٨ - ٣٠٢.
- جامعة الكويت، عمادة القبول والتسجيل، إدارة السجلات (٢٠٠٧/٢٠٠٨م)، دليل الطالب، الكويت: مطبعة جامعة الكويت.
- جامعة الكويت، عمادة القبول والتسجيل، (٢٠٠٨م) عن العمادة:
<http://reg.kuniv.edu.kw>
- ساري، حلمي خضر، (٢٠٠٥م)، ثقافة الإنترنت: دراسة في التواصل الاجتماعي. الطبعة الأولى. الأردن: مجدلاوي للنشر والتوزيع.

ثانياً- المراجع الأجنبية:

- Ashburn, Elyse, Bartlett, Thoms, Wolverston, & Brad. (2006), 2-year-college students rarely use advisers, survey shows. *The Chronicle of Higher Education*, 53(15), A1.
- Brown, S. J., & Malaney, G. D. (2001), How naspa members use the internet. *NASPA Journal*, 38(3), 302-325.
- Cao, X., & Brodnick, R. (2002). What social factors affect students' use of online registration: An exploratory study. AIR 2002 forum paper. Paper presented at the annual meeting of the institutional research (42nd, Toronto, Canada, June 2-5, 2002), (Eric Document Reproduction Service No. ED 454 932).
- Elrod, M. R. (2002), A comparison of institutional factors and student satisfaction: retention implications in a Hispanic-serving community college. (Eric Document Reproduction Service No. ED 474 544).

- Ford, G. G., Stahl, K. J., Walker, M E., Ford, A. M. (2008), Better late than never? The relation of registration date to class performance. *College Student Journal*, **42**(2), A1.
- Goho, J., & Blackman, A. (2009), Improving the reporting of student satisfaction surveys through factor analysis. Professional file, no 111. Association for Institutional Research (Eric Document Reproduction Service No. ED 504 415).
- Gregory, D. E. (2002), The student handbook, federal law, and electronic technology. *NASPA Journal*, **40**(1), 53-68.
- Howard Community College. (2001), Howard Community College Report on the 2001 YESS Survey: Annual survey of student satisfaction (Eric Document Reproduction Service No. ED 454 932).
- Kezar, A. (2007), Learning from and with students: College presidents creating organizational learning to advance diversity agendas. *NASPA Journal*, **44**(3), 578-609.
- Kleinglass, N. (2005), Who is driving the changing landscape in student affairs? In K. Kevin (Ed.). Technology in Student Affairs Supporting Student Learning and Services. (New Directions for student services, No. 112, pp. 25-38). San Francisco: Jossey-Bass.
- Lorenzetti, J. P. (2008), Successful retention at the University of New Haven. *Recruitment & Retention in Higher Education*, **22**(1), 6-7.
- Marshall, S., & Gregor, S. (2002), Distance education in the online world: Implication for higher education. In M. Khosrow- Pour. Web based Instructional learning. PA: IRM Press
- Mathews, J. B. (2005), Why are wireless services important to state and education leaders? (Eric Document Reproduction Service No. ED 485 269).
- McGoldrick, M., & Schuhmann, P. W. (2002), Instructor gender and student registration: An analysis of preferences. *Education Economics*, **10**(3), 241-260.
- Morris, T., & McNeilis, K. (2000), Relationship building and relational control in the academic advising session. (Eric Document Reproduction Service No. ED 450 436).

- National Research Report. (2005), Five-year trend study: National student satisfaction report. Noel-Levi. Online submission. (Eric Document Reproduction Service No. ED 490 055).
- Petress, K. (2000), How To Be a Good Advisee. *Education*, 120(3), 598-599.
- Rajasekhara, K., Hirsch, K. (2000), Retention and its impact on institutional effectiveness at a large urban community college. Paper presented at 40th association for institutional research (AIR) annual forum - Cincinnati, Ohio, May 21-24, 2000 (Eric Document Reproduction Service No. ED 446 799).
- Rendon, M. E. (2001), Pitfalls and success of distance learning. Paper presented at the national institute for staff and organizational development (NISOD) conference (Austin, TX, may 27-38, 2001). (Eric Document Reproduction Service No. ED 446 799).
- Sax, L. J., Ceja, M., & Teranishi, R. T. (2001), Technological preparedness among entering freshmen: the role of race, class, and gender. *Journal of Educational Computing Research*, 24(4), 363-383.
- Smallen, D., & Leach, K. (2004), Information technology benchmarks: A practical guide for college and university presidents. Council of Independent Colleges. (Eric Document Reproduction Service No. ED 499 119).
- Street, M. A., Smith, A. B., & Olivarez, A. (2001), The effects of early, regular, and late registration on community college student success: A case study. Paper presented at the annual conference of the American association of community college (43rd, Chicago, Illinois, April 5-7, 2001). (Eric Document Reproduction Service No. ED 454 896).
- Toomajian, C. (2007), Issues for Registrars at Small Colleges. *College and University*, 83(1), 43-49.
- Weglarz, S. G. (2002), User evaluation of student and auxiliary service, spring 2001. Johnson County Community Coll. Overland park, KS. Office of institutional research (Eric Document Reproduction Service No. ED 466 875).

- Western Lowa Tech Community College Fact Book 2001-2002 (2002), Western Lowa Tech (Eric Document Reproduction Service No. ED 473 282).