

المشكلات التي تواجه طالبات جامعة حائل في كلية التربية عن الخدمات الجامعية

Problems of the University students of Hail college of education with regard to University services

رشا خابور

Rasha Khabour

قسم الصفوف الأولية، كلية التربية، جامعة حائل، السعودية

Department of Elementary Classes, Faculty of Education,
University of Hail, Hail, Saudi Arabia

بريد الكتروني: ra96sha@yahoo.com

تاريخ التسليم: (2018/6/27)، تاريخ القبول: (2018/9/17)

ملخص

هدفت الدراسة التعرف إلى المشكلات التي تواجه طالبات جامعة حائل في كلية التربية عن الخدمات الجامعية، والتعرف إلى الفروق تبعاً لمتغيرات مستوى الدراسة، والتخصص. ولتحقيق هدف الدراسة أعدت الباحثة استبانة اشتملت على (36) فقرة، وجرى التحقق من صدقها وثباتها. ووزعت بالطريقة العشوائية على عينة الدراسة مكونه (355) طالبة في جامعة حائل فرع الشملبي. وأظهرت نتائج الدراسة أن درجة المتوسطات الحسابية الكلية عن مجالات الدراسة جاءت منخفضة، أما المجالات فقد جاء مجال الخدمات الطلابية بالمرتبة الأولى بدرجة متوسطة، وجاء مجال تسجيل المواد وسحبها بالمرتبة الثانية وبدرجة متوسطة، وجاء مجال الإرشاد الأكاديمي بدرجة منخفضة بالمرتبة الثالثة، ثم مجال الخدمات المكتبية بدرجة منخفضة بالمرتبة الرابعة، وجاء مجال العملية التدريسية بالمرتبة الخامسة وبدرجة منخفضة. وأظهرت الدراسة عدم وجود فروق تعزى للتخصص، وعدم وجود فروق تعزى لأثر المستوى الدراسي. وأوصت الباحثة الاهتمام بالعمل على توفير الخدمات، وتعزيز المرافق والنشاطات التي تمس حياة الطالبات في الجامعة، وتحديث قاعات التدريس والمختبرات الجامعية.

الكلمات المفتاحية: الإرشاد الأكاديمي، الخدمات المكتبية، العملية التدريسية.

Abstract

This study aims at identifying the problems of the university students of Hail College of Education with regard to university services, and to

identify differences depending on the variables of the level of study and specialization. To achieve the aim of this study, the researcher prepared his questionnaire, which included 36 items Its validity and reliability were verified .and distributed randomly on the study sample of 355 students at Hail University, Al-Shamli Branch. The results of the study showed that the degree of total arithmetic averages of the fields of study was lower. Student services were ranked first at a moderate level the materials were then recorded and withdrawn, while the academic supervision was very low. Then the office services and in the last rank came the teaching process. The study showed that there were no differences due to specialization. The absence of differences due to the impact of the level of the study. The researcher recommended to take care of the work to provide services. Strengthening of the facility and activities affecting the lives of students at the university, a renew of the academic halls and university laboratories.

Keywords: Academic guidance, Office Hours, Teaching Operation.

المقدمة

تعد الجامعات من أهم القطاعات التي يتواجد فيها أكبر مجموعة من أبناء المجتمع، والتي من خلالها يتم احداث التعلم، وهي تعد أساس كل موقف تعليمي يتم من خلالها نقل خبرات متنوعة: معرفية ومهارية ووجدانية للمتعلمين بحيث تنمي شخصية المتعلم بجوانبها المختلفة: العقلية، الجسمية، النفسية، الدينية، الاجتماعية، الفنية.

وتتميز الجامعات بدورها المهم لما تحويه من مصادر الطاقة البشرية المتميزة علمياً، والقادرة على التفاعل والتعامل ايجابياً مع جميع المستجدات والمتغيرات ومواكبة التطورات العلمية والعملية، ولقد اصبح التعليم الجامعي المعاصر رسالة مهمة في مجتمعنا العربي المتطلع إلى التقدم والتطور والنمو والازدهار، وعليه تقع مسؤولية نشر الثقافة العامة، والاسهام في حل مشكلات المختلفة (الخطيب، 2003).

وتعد الجامعات من أهم المؤسسات التربوية، التي تسهم في حل الكثير من المشكلات داخل المجتمع، نظراً لما يقع على عاتقها من وظائف متعددة هدفها بناء المجتمع وتطويره، ومن خلال رفده بالكوادر البشرية المؤهلة والمتخصصة. كما تُعتبر من أهم القطاعات التي تضم أبناء المجتمع ذوي التأهيل العالي، والتخصصات المتميزة والخبرة العميقة الواسعة في جميع المجالات، من أجل نشر المعرفة وتطويرها وتعميقها، وهي بذلك تُكوّن القيادة الفكرية والعلمية للمجتمع (أبو مغلي، 2000). فالجامعات التي تتميز بكفاءتها وفعاليتها بمختلف جوانب الحياة الجامعية، هي القادرة

على تحمل مسؤوليتها القيادية بكافة مستوياتها الإدارية، مما يضع الجامعات في تنافس جاد لاستقطاب الطلبة، وبقائهم في الجامعة من خلال تحسين أدائها وخدماتها المقدمة للطلبة من الجوانب كافة، والإصغاء إلى اهتمامات الطلبة ومواجهة مشكلاتهم وتزويدهم بخبرات تعليمية ذات نوعية متميزة.

وتقوم المؤسسات التعليمية بجهود كبيرة في مجال التربية ومن أهمها الجامعات إذ لا يقتصر دورها على نقل الكتب والمقررات الدراسية، بل تعتمد بالدرجة الأولى على الممارسات والتطبيقات التي تجري داخل المؤسسة التربوية وخارجها. وإنّ التعليم هو الأسلوب الأمثل للحصول على نوعية متميزة من الأفراد القادرين على بناء حضارة قوية متماشية مع متطلبات العصر، والجامعات هي مجال خصب تنضج فيه مدارك المتعلمين نضوجاً يؤهلهم لإدراك العلم وطلبه، ويساعدهم على معرفة نظرياته ومناهجه، ويعطيهم المقدرة على معالجة المشكلات لديهم (المدني، 1989). وتعد عملية تعديل مستمر في سلوك الفرد لتحقيق حاجاته ورغباته (عبد الحكيم وزوين والميالي، 2009).

ويرى عطا (2011) الجامعات على أنه: كل أنواع التعليم الذي يلي مرحلة الثانوية أو ما يعادلها وتقدمه مؤسسات متخصصة، وهي مرحلة التخصص العملي في كافة أنواعه ومستوياته، ورعاية لنوعي الكفاءة والنبوغ، وتنمية لمواهبهم، وسدّاً لحاجات المجتمع المختلفة في حاضره ومستقبله، بما يساير التطور المفيد الذي يحقق أهداف الأمة وغايتها النبيلة.

في حين يرى أبو عظمة (2001) الجامعات على أنه: ذلك التعليم المستقطب للمخرجات المميزة من التعليم العام بعد الثانوية العامة، ويقوم بمسؤولياته لتدريب الموظفين على رأس العمل، ويتحمل توفير الكوادر البشرية المناسبة لسوق العمل في مجالات الاختصاص. وتعد الجامعات جزءاً لا يتجزأ من منظومة الشراكة بينها وبين المجتمع، ويتضح دور الجامعات بهذا الصدد بقدرتها على تعزيز سياسات وبرامج المؤسسات التعليمية، إذ انها توفر البيئة الملائمة لبناء القيادات التربوية، وبالنتيجة تحقيق الأهداف التربوية (ducatation, 2005 Alberta).

وتتعدد أدوار عضو هيئة التدريس فهو يستطيع أن يسلح الطلبة بلغة العصر ومهارات التفكير، والانفتاح على الآخر، والاعتزاز بالنفس، والوصول إلى حلول علمية للمشكلات، واستكشاف الموهوبين والمبدعين. وذلك كله يسهم في المقدرّة على مواجهة المشكلات وإيجاد حلول مناسبة لها (عمارة، 2010). كما تتجه الأنظار دائماً إلى الجامعات بشكل عام، وإلى كليات التربية بوجه خاص، بوصفها المسؤولة عن إعداد الكوادر والطاقات والقوى البشرية المؤهلة، فضلاً عن مسؤوليتها في تنمية المهارات المختلفة للطلبة، وتكوين اتجاهات إيجابية نحوها، والمساهمة في اشباع حاجاتهم، وتطوير قدراتهم وشغل أوقات فراغهم بطريقة سليمة ومفيدة (أبو النصر، 2009). ويجري ذلك كله على اعتبار أن الطلبة هم ثروة الوطن ووسيلة التنمية الشاملة وغايتها.

وأن تكيف الطلبة واندماجهم داخل الجامعة تعد من العوامل الأساسية في استمرار الطلبة بالدراسة، لذا على الجامعة أن تعمل على تخطيط أنشطتها لتفاعل الطلبة اجتماعياً وأكاديمياً؛ إذ كلما كانت قيم الطلبة وتوجهاتهم متناعمة مع قيم وأهداف وتوجهات الجامعة، ورغبتهم في

استمرارها، وهذا يتطلب إيجاد مساقات دراسية وبرامج مناسبة وتفعيل عملية التسجيل والإرشاد داخل الجامعة (Seidman, 1989). كما أن دمج الطلبة في البيئة الجامعية يتطلب برامج تعريفية تساعد الطلبة على معرفة الخدمات المتوفرة، وبناء علاقات إنسانية مع زملائهم، وأعضاء الهيئة التدريسية، والعناية باحتياجات الطالب ومشاكله اليومية داخل الحرم الجامعي (SZeleny, 2001). ويعتبر (Terenzini, 1995) الخدمات الاجتماعية متركزاً لتحسين وتطوير البرامج والخدمات والمرافق الاجتماعية، ويعد أساساً لنجاح الجامعات في تحقيق أهدافها، وتشكيل سياساتها وممارساتها، وبالتالي قد يؤدي إلى تطوير البرامج الجامعية كافة.

مشكلة الدراسة وأسئلتها

تُعد الجامعات إحدى الوسائل الأساسية لإكساب الطالب المعرفة والمعلومات والتفكير العلمي والبحث وتكوين الاتجاهات الإيجابية وتنمية قدراته ومواجهة الانفجار المعرفي والتقدم العلمي؛ لأنه بذلك يساهم في تكوين أو خلق مجتمع المعرفة، والهدف في النهاية ينبغي أن يكون إيجاد أفراد متعلمين قادرين على التعامل مع المعارف والمعلومات التي يتلقونها بنوع من التفكير المستقل والإبداع والتركيز على العمل الذهني وتعميقه (العبادي، 2005). وأن تعمل بشكل دائم على تكوين المواطن، وتنمية وعيه بحقوقه وواجباته، وتطوير مستوى مشاركته في دينامية المجتمع الذي ينتمي إليه (ابو حشيش، 2010).

وأشار الداود 2008 أن على المؤسسة الجامعية بكافة مستوياتها الإدارية والأكاديمية أن تعمل على خدمة الطالب، على الرغم مما تعانيه من تدني الكفاءة الداخلية المتمثلة في ازدياد أعداد الطلبة بما يفوق طاقتها الاستيعابية، والتحاق الطلبة بتخصصات لا تتناسب مع ميولهم وقدراتهم وصعوبة تكيفهم مع الحياة الجامعية، وتدني متابعتهم وإرشادهم أكاديمياً وتدني كفاءة المدرسين والبرامج الإدارية وفاعلية الجهاز الإداري.

وتُعد الجامعة نظاماً معقداً يقوم على عمليات متشابكة ومعقدة، والطالب هو المدخل والمخرج الرئيس. ويتوقع المجتمع في المملكة العربية السعودية وأولياء الأمور ورجال الأعمال والصناعة أن يتشكل بما يجعل منه مواطناً فعالاً يساهم في بناء المجتمع. وعليه تتحدد مشكلة الدراسة في محاولة الكشف عن المشكلات التي تواجه طالبات جامعة حائل في كلية التربية قسم الصفوف الأولية عن الخدمات الجامعية من وجهة نظرهن.

تساؤلات الدراسة

تسعى هذه الدراسة للإجابة عن الأسئلة الآتية:

1. ما المشكلات التي تواجه طالبات جامعة حائل في كلية التربية عن الخدمات الجامعية من وجهة نظرهن؟

2. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تحديد مشكلات التي تواجه طالبات جامعة حائل في كلية التربية عن الخدمات الجامعية من وجهة نظرهن تعزى لمتغيرات (التخصص، المستوى الدراسي)؟

وينبثق من سؤال الدراسة الفرضيات التالية:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تحديد مشكلات التي تواجه طالبات جامعة حائل في كلية التربية عن الخدمات الجامعية من وجهة نظرهن تعزى لمتغيرات (التخصص، المستوى الدراسي).

أهداف الدراسة

سعة الدراسة تعرف إلى

- مشكلات طالبات جامعة حائل في كلية التربية عن الخدمات الجامعية من خلال الإجابة عن أسئلة الدراسة.
- التعرف على الفروق في مشكلات طالبات جامعة حائل عن الخدمات الجامعية تبعاً لمتغيرات (التخصص، المستوى الدراسي).

أهمية الدراسة

تأتي أهمية الدراسة الحالية على النحو الآتي:

- محاولتها تفصي مشكلات طالبات جامعة حائل فرع الشملبي عن الخدمات الجامعية التي تقدمها لهم.
- يتوقع من الدراسة وما ستتوصل إليه من نتائج أن تساعد القيادات الجامعية والمسؤولين في استخدام نتائج الدراسة لمعالجة المشكلات.
- قد تفيد نتائج هذه الدراسة عمادات شؤون الطلبة ودوائر الجامعة ومراكزها، كمراكز الإرشاد ودائرة القبول والتسجيل والمكتبة.
- يؤمل أن تساعد الباحثين لدراسة مشكلات الطلبة في مختلف مؤسسات التعليم.

مصطلحات الدراسة

تعرف مصطلحات الدراسة على النحو الآتي:

الخدمات الجامعية: عرفها (فارة، 2017) بأنها "مجموعة من المنافع والأنشطة والإرشادات والتوجيهات التي تقدمها الجامعة للطلاب المقبول فيها من لحظة دخوله الجامعة وتخصصه في أحد أقسامها حتى لحظة تخرجه، وحصوله على درجة الجامعية الأولى" وتتضمن هذه الخدمات ما

يتلقاه الطالب من المحاضرات في قاعات التدريس ومن تأهيل وتدريب في مختبرات الحاسوب وغيرها (الحوري وآخرون، 2012، ص 16).

الخدمات الجامعية إجرائياً: هي كل ما تقدمه جامعة حائل للطالبات من خدمات تمثلت في هذه الدراسة بـ: الإرشاد الأكاديمي، تسجيل المواد وسحبها، الخدمات المكتبية، والخدمات الطلابية، والعملية التدريسية.

المشكلات: عرفها (الحيلة، 2017، ص310) بشكل عام على أنها حالة يشعر فيها الفرد بأنه أمام موقف مشكل، أو سؤال محير يجهل الإجابة عنه، ويرغب في معرفة الإجابة الصحيحة له.

مشكلات الطالبات إجرائياً: هي عبارة عن معوقات وصعوبات تحول دون توجه طالبات جامعة حائل نحو الخدمات الجامعية.

الطالبات: هنّ الفتيات الملتحقات بالدراسة فعلاً في جامعة حائل فرع الشمالي في الفصل الدراسي الأول والثاني من العام الجامعي 2017/2018م.

الحد الدراسة ومحدداتها

اقتصرت هذه الدراسة على الآتي:

- **حدود بشرية:** اقتصرت هذه الدراسة على طالبات جامعة حائل فرع الشمالي.
- **حدود مكانية:** اقتصرت هذه الدراسة على جامعة حائل فرع الشمالي في المملكة العربية السعودية.
- **حدود زمانية:** طبقت هذه الدراسة خلال الفصل الدراسي الأول والثاني عام 2017/2018م.
- **حدود منهجية:** تتحدد نتائج هذه الدراسة بدرجة صدق الأداة التي استخدمت لغايات جمع بيانات الدراسة، وصدق وموضوعية استجابة أفراد العينة على فقراتها.
- **حدود موضوعية:** تقتصر هذه الدراسة على معرفة المشكلات التي تواجه طالبات جامعة حائل عن الخدمات الجامعية من وجهة نظرهن.

متغيرات الدراسة

تضمنت الدراسة المتغيرات التالية:

المتغيرات المستقلة

1. التخصص: وهي- التربية، التمريض، الانجليزي.
2. المستوى الدراسي – (سنة الأولى- سنة الثانية، سنة الثالثة فأكثر).

المتغير التابع: تتمثل في استجابة افراد عينة الدراسة على المقياس المستخدم في الدراسة.

الدراسات السابقة

تناول عدد من الباحثين في الدراسات السابقة القضايا والمشكلات التي تواجه الطلبة في الجامعات، وفيما يلي عرض لبعض هذه الدراسات.

أجرى الريمي (1992) دراسة هدفت إلى الكشف عن أبرز المشكلات التعليمية والإدارية وبلغ عينة الدراسة (400) طالباً وطالبة، أجريت الدراسة بجامعة أم القرى في المملكة العربية السعودية، وأظهرت النتائج أبرز المشكلات التعليمية تتمثل في قلة توافر مصادر المعلومات للطلبة، وقلة توافر المراجع الكافية باللغة العربية في مجال التخصص، وعدم إلمامهم باللغة الانجليزية. وأظهرت النتائج أيضاً من حيث المشكلات الإدارية وهي عدم ملائمة خدمات مكتبة كلية التربية مع احتياجات الطلبة، وعدم السماح باستعارة الرسائل العلمية من المكتبة، وصعوبة مراجعة الجهات الإدارية بالنسبة لطلبة الفترة الصباحية.

وأما دراسة حوامدة (1994) حول مشكلات طلبة الدراسات العليا في الجامعة الأردنية وطور استبانة، وتكونت عينة الدراسة من (400) طالباً وطالبة تم اختيارهم بالطريقة العشوائية، وأظهرت النتائج عدم وجود دعم مادي للطلبة وارتفاع الرسوم، وجمود القوانين وعدم انسجامها مع ظروف الطلبة، وقلة الخدمات المتوفرة في الجامعة، وارتفاع تكلفة متطلبات المساق الواحد، وافتقار المكتبة لدليل حديث العناوين الرسائل والأبحاث.

وأما دراسة أبو عليا ومحافضة (1997) هدفت التعرف إلى مشكلات طلبة جامعة الهاشمية، وتكونت الأداة من استبانة تضمنت (41) فقرة موزعة على (4) مجالات، وطبقت الأداة على عينة من (235) طالباً وطالبة من الجامعة الهاشمية في الأردن. ومجال العلاقة مع أعضاء هيئة التدريس، ومجال مهارات الدراسة، ومجال التكيف الجامعي. وبينت النتائج الدراسة أيضاً أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية تعزى للجنس، إذ يعاني الطلاب أكثر من الطالبات من مشكلات الخدمات الجامعية، بينما لم تظهر فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لنوع الكلية أو التفاعل بين الجنس والكلية.

وأجرى التوايهة وخليفات والشريفة (1999) دراسة بهدف دراسة مشكلات التي يواجهها طلبة كلية العلوم والآداب في جامعة الحسين في الأردن، على عينة تكونت من (229) طالباً وطالبة، وقد أظهرت نتائج الدراسة: أن أهم المشكلات حسب مجالاتها كانت المجال الصحي في المرتبة الأولى ثم المجال الاقتصادي ثم المجال الإداري ثم الأكاديمي، وأخيراً الاجتماعي والنفسي. وأظهرت النتائج أيضاً عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الجنس في المجال الاقتصادي والصحي والإداري والأكاديمي، ولم يكن هناك فروق تعزى لمتغير التخصص أو الدخل. في حين أظهرت فروق تعزى لمتغير السنة الدراسية كما واجه طلبة السنة الأولى مشاكل أكثر.

أما دراسة وريكات (1999) حول مشكلات طلبة جامعة مؤتة وحاجاتهم الإرشادية على عينة بلغت (935) طالباً وطالبة في مرحلة البكالوريوس، وقد ظهرت نتائج الدراسة إلى ان مشكلاتهم

كانت متواترة كالتالي: المجال الأكاديمي ثم الخدمات والإدارة ثم المشكلات النفسية ويليها الاجتماعية والصحية والاقتصادية. وكانت الوسطة أكثر المشكلات التي يواجهها الطلبة في دوائر الجامعة، وعدم عدالة المدرسين مع الطلبة والتركيز على الجانب النظري في التدريس وعدم التنوع في أساليب التدريس وعدم توفر الأماكن الترفيهية، وتبين أن هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير النوع الاجتماعي من حيث الخدمات لصالح الذكور، أما من النواحي النفسية فقد كانت الإناث أكثر تأثراً بها من الذكور.

كما أجرى جاقتيك وكيشلي (Jagatic & Keashly, 2000) دراسة حول التفاعل السلبي بين أعضاء هيئة التدريس وطلبة الدراسات العليا، على عينة من (163) طالباً، تم اختيارهم بالطريقة العشوائية، وقد أظهرت نتائج الدراسة أن الطلبة قد أبدوا تدمرهم من الإهمال وعدم الكياسة في التعامل والتمييز العرقي والتحرش الجنسي.

وقامت آل مشرف (2000) بدراسة مشكلات طلبة جامعة صنعاء وحاجاتهم الإرشادية على عينة مكونة من (257) طالباً وطالبة في السنة الأولى والرابعة من التخصصات النظرية والعملية. وأظهرت النتائج أن مشكلات الطلبة كانت على النحو الآتي: مجال الإرشاد و ثم مجال الدراسي والقيمي والنفسي والمعرفي والانفعالي والمجتمع الأسري وأخيراً الصحي. وقد كشفت الدراسة عن فروق تعزى لمتغير التخصص، حيث أتضح أن طلبة التخصصات العلمية يعانون أكثر من طلبة التخصصات النظرية في مجال الإرشاد، أما متغير المستوى الدراسي فقد أظهرت طلبة السنة الرابعة معاناة في الإرشاد أكثر من طلبة السنة الأولى.

وقام أبو قديس (2002) دراسة هدفت إلى تقصي درجة رضا طلبة الدفعة الأولى بالجامعة الهاشمية عن الخدمات التي تقدمها الجامعة، والخبرات التي اكتسبوها، وقد تكونت عينة الدراسة من 286 طالبا وطالبة من كلية العلوم والآداب، والاقتصاد والعلوم الإداري وكلية العلوم التربوية، وقد أظهرت نتائج الدراسة أن الطلبة أظهروا درجة عالية من الرضا عن الخبرة الجامعية بشكل عام، من حيث بناء علاقات مع الآخرين وإدارة الوقت والحديث أمام الآخرين وتعلم مواضيع أخلاقية وروحية والتعامل مع أفراد من خلفيات متنوعة، وكانت درجة الرضا لدى الذكور أعلى منها عند الإناث، في مجال الخبرات الجامعية العامة.

وأجرى العامري (2003) دراسة هدفت إلى تقصي المشكلات الأكاديمية لدى طلبة جامعة الإمارات العربية المتحدة، واشتملت عينة الدراسة من (624) طالباً و(1891) طالبة من المستوى الدراسي الأول والثاني و متغير الإقامة. وقد أظهرت النتائج أن أكثر المشكلات الأكاديمية التي يعاني منها الطلبة والطالبات وهي كالاتي: تشدد بعض أعضاء هيئة التدريس في العلاقة، ووجود أكثر من امتحان في نفس اليوم، وصعوبة الامتحانات، واعتماد بعض المساقات على الحفظ، وكثرة البحوث والتقارير والواجبات. أما من حيث المستوى الدراسي فكانت المشكلات متشابهة من حيث الاعتماد على الآخرين في اعداد البحوث، وعدم وجود فصول تقوية لذوي التحصيل المتدني، وعدم استخدام الوسائل التعليمية.

أما الدراسة التي قام بها مكتب المساءلة المؤسسية في كلية فلوريدا للمجتمع (Office of Institutional Research & Planning, 2003) شملت عينة من الطلبة الملتحقين بالمواد الأولية بلغت (1087) طالباً وطالبة، وأظهرت نتائج الدراسة رضا الطلبة عن فعالية عملية التسجيل ثم التدريس ثم الخدمات الأكاديمية مثل المكتبة ومختبرات الحاسوب، وأكد الطلبة على تحسين في برامج رعاية الطلبة والخدمات المتعلقة بذوي الحاجات الخاصة والبرنامج التعريفي حيث الالتحاق بالجامعة. ولا يوجد فروق بين طلبة في مجالات الثلاثة، أو حسب متغير العمر، أو الخلفية الثقافية بين (الطلبة البيض مع الأقليات الأخرى).

أما دراسة (Yerin; Aydin & Skovholt, 2003)، فقد هدفت إلى تقصي الاحتياجات الإرشادية للطلبة في جامعة الشرق الأوسط الصناعية (METU) في تركيا. وتكونت الدراسة من جانبين الأول مسحي، وجرى من خلال تطبيق استبانة للتعرف إلى الحاجات الإرشادية للطلبة على عينة من (599) طالبا وطالبة، والجانب الآخر نوعي تمثل في مقابلة عدد من العاملين في طاقم الإرشاد في الجامعة لمعرفة وجهة نظرهم حول الخدمات الإرشادية المقدمة للطلبة، وحاجاتهم الإرشادية. وأظهرت النتائج وجود فروق دالة في احتياجات الطلبة الإرشادية باختلاف الجنس والفئة العمرية بينما لم تكن هذه الفروق كافية للدلالة باختلاف الكلية التي يدرس فيها الطالب. وبينت نتائج المقابلات مع العاملين في الإرشاد في الجامعة أن الطلبة يلجأون إلى خدمات إرشادية متنوعة باختلاف حاجاتهم الإرشادية، وأن هناك ضرورة لإجراء تغييرات وتنوع في الخدمات الإرشادية لتساعد على تحسين الخدمات الإرشادية القائمة في الجامعة.

وقام عبد الكريم (2006) بدراسة تقييمية لواقع الخدمات الإرشادية الطلابية في مؤسسات التعليم العالي بسلطنة عُمان على عينة بلغت (240) طالبة شملت التخصصات العلمية والأدبية. وقد أظهرت نتائج الدراسة أن رضا طالبات التخصصات العلمية أعلى من الطالبات في التخصصات الإنسانية، كما أظهرت نتائج الدراسة قصوراً في تقديم الخدمات الإرشادية، من حيث الصحة النفسية والمساعدة في حل المشكلات الانفعالية، والحد من مستوى الخوف، والقلق والمساعدة في حل المشكلات الشخصية، والممل الناتج عن الدراسة ووجود فجوة بين الطالبات والمدرسين.

وأجرى البنا والربعي (2006) دراسة هدفت إلى التعرف إلى أكثر مشكلات طلبة جامعة الأقصى شيوفا، واقتراح حلول للتخفيف من حدة المشكلات، وذلك من خلال استبانة مؤلفة من (70) فقرة موزعة على خمسة مجالات. وقد طبقت الأداة على (200) طالب وطالبة من مجتمع الدراسة، وأظهرت النتائج على النحو الآتي: مشكلات الحياة والمباني الجامعية، والمشكلات التعليمية، والمشكلات النفسية، والمشكلات الأخلاقية والاجتماعية، وأخيراً المشكلات الجنسية. كما أظهرت النتائج عدم وجود فروق دالة إحصائية تعزى لمتغير التخصص، بينما هذه الفروق موجودة لمتغير الجنس في المشكلات الأخلاقية والاجتماعية والجنسية ولصالح الذكور، والمشكلات التعليمية لصالح الإناث، واتضح وجود فروق تعزى لمتغير المستوى الدراسي في البعد الجنسي لصالح طلبة السنة الأولى مقارنة بطلبة السنة الثانية والثالثة.

وقامت سليمان (2008) بدراسة هدفت إلى استكشاف الرضا عن خدمات الإشراف الأكاديمي المقدمة لطلاب جامعة السلطان قابوس، في ضوء متغيرات الجنس والكلية ومستوى السنة الدراسية ومعدل التحصيل، وتكونت عينة الدراسة من (767) طالبا وطالبة، وأظهرت النتائج أن مستوى رضا الطلاب عن خدمات الإشراف الأكاديمي يقع في المدى المتدني، وأن مستوى الرضا عن خدمات الإشراف الأكاديمي جاءت لصالح الذكور ولصالح طلبة كليات الآداب والعلوم الاجتماعية والطب، وكذلك لصالح الطلبة الذين تقديرهم مقبول فما دون، فيما لم تظهر النتائج أثرا يعزى للسنة الدراسية.

وبهدف قياس مستوى رضا الطلاب مع الخدمات التي تقدمها الجامعات الباكستانية. ومقارنة مستوى الرضا بين الجنسين قام عباسي ومالك وقادري وعماد الله (Abbasi, Malik, Chaudhry & Imdadullah, 2011). بدراسة على (401) طالب من طلبة جامعة بهاء الدين زكريا في باكستان، وأظهرت نتائج الدراسة رضا عن الخدمات التي تقدمها الجامعة في ثلاثة مجالات فقط من أصل عشرة مجالات. ولم تظهر فروق بين المشاركين من الذكور أو الإناث. وبالعموم تشير النتائج إلى عدم الرضا من طلاب الجامعات في الخدمات التعليمية التي تقدمها الجامعات الباكستانية.

وقام القضاة والخليفات (2013) بدراسة هدفت إلى تقصي درجة رضا طلبة جامعة مؤتة عن الخدمات الجامعية، ولتحقيق ذلك تم إعداد استبانة وزعت على عينة من (449) طالبا وطالبة في الفصل الدراسي من العام الجامعي 2011-2012. وأظهرت نتائج الدراسة درجة رضا متوسطة للطلبة على أداة الدراسة ومجالاتها، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة رضا الطلبة عن الخدمات الجامعية في جامعة مؤتة على مجال الخدمات المكتبية تعزى لمتغير الكلية ولصالح الكليات الإنسانية، ولتفاعل الكلية مع المعدل التراكمي لصالح الكليات الإنسانية عند ذوي المعدل التراكمي الممتاز وجيد جدا، ولصالح الكليات العلمية عند ذوي المعدل التراكمي مقبول. وأظهرت فروق ذات دلالة إحصائية على الأداة ككل تعزى لتفاعل الكلية مع المعدل التراكمي لصالح طلبة الكليات الإنسانية ممن معدلهم ممتاز، ولصالح طلبة الكليات العلمية ممن معدلهم جيد ومقبول. ولم تظهر الدراسة فروقا ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الجنس.

التعليق على الدراسات السابقة

أكدت معظم الدراسات السابقة أن هناك مشكلات تواجه الطلبة في الجامعات لاقت اهتماماً من الباحثين والدارسين.

1. أهمية الموضوع؛ إذ أن معرفة العوامل التي تزيد من المشكلات الطلبة عن الخدمات التي تقدمها الجامعة تساعد على معرفتها وتفاديها والعمل على حلها.
2. وتتميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة في محاولتها الكشف عن مشكلات طالبات جامعة حائل عن الخدمات التي تقدمها الجامعة لهن.

3. كما تتميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة والتي تم استعراضها في مجمل المتغيرات المدروسة مثل: المستوى الدراسي، والتخصص.
4. كما أن الدراسة الحالية درست المشكلات في مجالات عدة كان من ضمنها مجال الإرشاد الأكاديمي، والخدمات المكتبية، والتسجيل المواد وسحبها، والعملية التدريسية، والخدمات الطلابية.

وفي ظل هذه المراجعة للدراسات البحثية السابقة وما انبثقت عنها من نتائج، وندرة وجود دراسات مشابهة لموضوع هذه الدراسة في المجتمع السعودي ترى الباحثة تفرد دراستها عن هذه الدراسات وتعتقد بأهميتها وأن هناك مبرراً لضرورة إجرائها.

منهجية الدراسة وإجراءاتها

تضمن هذا الجزء الإجراءات التي تتعلق بتصميم الدراسة وتنفيذها، من حيث منهج الدراسة، وتحديد مجتمع الدراسة، وعينتها، وأداة الدراسة، والتحقق من صدقها وثباتها، فضلاً عن إجراءات الدراسة، والمعالجة الإحصائية التي استخدمت في استخراج النتائج.

منهج الدراسة

اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي نظراً لملاءمتها لأغراض الدراسة.

مجتمع الدراسة

تكون مجتمع الدراسة من طالبات جامعة حائل فرع الشملية من مرحلة البكالوريوس، بكلية (التمرير، الانجليزي، التربية) في الفصل الدراسي الأول والثاني من العام الدراسي 1438/1439 هـ الموافق 2017/2018م.

عينة الدراسة

تكونت عينة الدراسة من (355) طالبة من طالبات جامعة حائل فرع الشملية. واختيروا بالطريقة العشوائية، والجدول (1) يوضح توزيع عينة الدراسة وفقاً لمتغيرات الدراسة.

جدول (1): عدد الطلاب والنسب المئوية حسب متغيرات الدراسة.

النسبة	التكرار	الفئات	
8.5	30	التمرير	التخصص
35.2	125	الانجليزي	
56.3	200	التربية	
61.7	219	سنة أولى وثانية	السنة
38.3	136	سنة ثالثة وأكثر	
100.0	355	المجموع	

أداة الدراسة

تم إعداد استبانة الدراسة بعد الرجوع إلى الأدب النظري والدراسات السابقة، حيث تم الاستعانة بدراسة (لال، 1999)؛ ودراسة (آل مشرف، 2000). وقد تألفت الاستبانة في صورتها الأولية من 40 فقرة موزعة على خمسة مجالات.

صدق الأداة

تم عرض أداة الدراسة على سبعة من أعضاء الهيئة التدريسية في قسم التربية وثلاثة من الإداريين في الجامعة ملحق رقم (1)، حيث قاموا بمراجعة فقرات الأداة وإبداء الرأي حول مدى وضوحها وانتمائها للمجال ويعد معيار القبول والرفض من ناحيتي الشكل والمضمون ومن حيث مدى انتماء الفقرات للمجال أم لا حيث اجمع على معيار القبول 82%، وكانت عدد الفقرات اصلا 40 فقرة، وفي ضوء مقترحاتهم تم حذف فقرة "ضعف المُدرسه في مجال تخصصها" من مجال العملية التدريسية، وحذف فقرة "عدم قدرة المُدرسه في البقاء في المكتبة لفترات أطول" من مجال الخدمات المكتبية، وحذف فقرة "عدم تواجد مرشدة أكاديمية" من مجال الإرشاد الأكاديمي، وحذف فقرة "ضعف قدرة المسجلة في تسجيل المسابقات للطالبات" من مجال تسجيل المواد وسحبها، كما تم نقل فقرة "قلة استعداد المُدرسه لمساعدتي خارج القاعة" من مجال الإرشاد الأكاديمي إلى مجال العملية التدريسية. وأصبحت الاستبانة بصورتها النهائية (36) فقرة.

ثبات أداة الدراسة

للتأكد من ثبات أداة الدراسة، فقد تم التحقق بطريقة الاختبار وإعادة الاختبار (test-retest) بتطبيق المقياس، وإعادة تطبيقه بعد أسبوعين على مجموعة من خارج عينة الدراسة مكونة من (40) طالبة، ومن ثم تم حساب معامل ارتباط بيرسون بين تقديراتهم في المرتين.

وتم أيضاً حساب معامل الثبات بطريقة الاتساق الداخلي حسب معادلة كرونباخ ألفا، والجدول رقم (2) يبين معامل الاتساق الداخلي وفق معادلة كرونباخ ألفا وثبات إعادة للمجالات والأداة ككل واعتبرت هذه القيم ملائمة لغايات هذه الدراسة.

جدول (2): معامل الاتساق الداخلي كرونباخ ألفا وثبات إعادة للمجالات والدرجة الكلية.

المجال	ثبات إعادة	الاتساق الداخلي
العملية التدريسية	0.87	0.78
الخدمات المكتبية	0.86	0.76
الإرشاد الأكاديمي	0.89	0.75
تسجيل المواد وسحبها	0.88	0.78
الخدمات الطلابية	0.87	0.77
الدرجة الكلية	0.90	0.84

إجراءات الدراسة

بعد التحقق من صدق أداة القياس وثباتها، وتحديد عينة الدراسة، وزعت الاستبانة على أفراد عينة الدراسة. وبلغ عدد الاستبانات العائدة (359) استبانة، استبعد منهم (4) استبانات لعدم اكتمال إجاباتها، وبذلك أصبح عدد الاستبانات التي أدخلت إلى الحاسوب (355) استبانة، وجرى تحليلها بحسب الطرق الإحصائية المناسبة.

المعيار الإحصائي

تم اعتماد سلم ليكرت الرباعي لتصحيح أدوات الدراسة، بإعطاء كل فقرة من فقراته درجة واحدة من بين درجاته وهي تمثل رقمياً (4، 3، 2، 1) على الترتيب، وقد تم اعتماد المقياس التالي لأغراض تحليل النتائج: من 1.00-2.00 منخفضة، من 2.01-3.00 متوسطة، من 3.01-4.00 مرتفعة، وقد تم احتساب المقياس من خلال استخدام المعادلة التالية:

$$\frac{\text{الحد الأعلى للمقياس (4) - الحد الأدنى للمقياس (1)}}{\text{عدد الفئات المطلوبة (3)}}$$

عدد الفئات المطلوبة (3)

$$1.00 = \frac{4-1}{3} \text{ ومن ثم إضافة الجواب (1.00) إلى نهاية كل فئة.}$$

المعالجة الإحصائية

استخدمت المعالجات الإحصائية المناسبة لأسئلة الدراسة على النحو الآتي:

1. للإجابة عن السؤال الأول تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات كل مجال من مجالات الدراسة.
2. للإجابة عن السؤال الثاني تم استخدام تحليل التباين الأحادي لأثر التخصص، واختبار "ت" لأثر المستوى الدراسي.

نتائج الدراسة ومناقشتها

السؤال الأول: ما المشكلات التي تواجه طالبات جامعة حائل في كلية التربية عن الخدمات الجامعية من وجهة نظرهن؟

للإجابة عن هذا السؤال تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للمشكلات التي تواجه طالبات جامعة حائل عن الخدمات الجامعية من وجهة نظرهن، والجدول (3) يوضح ذلك.

جدول (3): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للمشكلات التي تواجه طالبات جامعة حائل عن الخدمات الجامعية من وجهة نظرهن مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية.

الرتبة	الرقم	المجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
1	5	الخدمات الطلابية	2.73	.567	متوسطة
2	4	تسجيل المواد وسحبها	2.01	.718	متوسطة
3	3	الإرشاد الأكاديمي	1.67	.708	منخفضة
4	2	الخدمات المكتبية	1.59	.647	منخفضة
5	1	العملية التدريسية	1.39	.612	منخفضة
		الدرجة الكلية	1.86	.494	منخفضة

يبين الجدول (3) أن المتوسطات الحسابية قد تراوحت ما بين (1.39-2.73)، حيث جاء مجال الخدمات الطلابية في المرتبة الأولى بأعلى متوسط حسابي بلغ (2.73)، بينما جاء مجال العملية التدريسية في المرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي بلغ (1.39)، وبلغ المتوسط الحسابي للأداة ككل (1.86). ويعزى ذلك أن مشكلات طالبات جامعة حائل حيث جاءت الخدمات الطلابية في المرتبة الأولى أي أن هناك تقصير ملموس من حيث الخدمات المقدمة للطالبات أي أنها ليست جيدة، ويحتاج إلى توفير القليل من الجهد المخطط والمتابع من قبل إدارة الجامعة، يمكن أن ينهض بهذا الواقع ويدفع به نحو الأفضل. بينما جاءت العملية التدريسية في المرتبة الأخيرة هذا يدل على أنه لا يوجد مشكلة تواجهها الطالبات مع أعضاء هيئة التدريس ويعود ذلك لخبراتهم والتزامهم بتعليمات الجامعة. لم تتفق هذه النتيجة مع دراسة وريكات (1999) من حيث توفر مشكلة العملية التدريسية في المرتبة الأولى، ولم تتفق مع نتيجة دراسة آل مشرف (2000) حيث كان المجال الإرشاد في المرتبة الأولى، وكذلك لم تتفق مع نتيجة دراسة مكتب المساءلة (2003) من حيث جاء مجال التسجيل في المرتبة الأولى.

الخلاصة المتعلقة بالتساؤل الأول:

جدول (4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للفقرات مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية.

الرتبة	الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
1	8	القاعات التدريسية غير ملائمة لتعلم	3.39	.698	مرتفعة
2	6	لا تنمي المسابقات مهارات التفكير الناقد	3.37	.735	مرتفعة

...تابع جدول رقم (4)

الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرات	الرقم	الرتبة
مرتفعة	.860	3.11	لا تناسب المساقات المتغيرات الجديدة في التخصص	7	3
مرتفعة	.863	3.08	لا تعمل المساقات على تطوير مهارات الاتصال	5	4
متوسطة	.771	2.97	قلة المراجع والكتب الدوريات المتعلقة بالتخصص	10	5
متوسطة	.773	2.95	المدة الممنوحة لاستعارة الكتب غير كافية	12	6
متوسطة	.859	2.92	اجهزة الحاسوب غير كافية للبحث	13	7
متوسطة	.803	2.87	حجم غرفة المكتبة صغيرة غير مناسبة	15	8
متوسطة	.835	2.86	لا تتوفر في المكتبة الطاولات والمقاعد الكافية للجلوس	16	9
متوسطة	.797	2.86	المكتبة تفتح ابوابها بفترات متقطعة	17	10
متوسطة	.952	2.82	طرح مساقات في اوقات مقبولة بشكل عام	28	11
متوسطة	.833	2.71	لا احد يهتم بتدريب الطلبة على كيفية استخدام المكتبة	14	12
متوسطة	.825	2.71	العاملين في المكتبة غير كافيين لمساعدة الطالبات	18	12
متوسطة	.850	2.71	المساقات لا تناسب الخطة الدراسية	25	12
متوسطة	.840	2.71	لا يتم تشجيع الطلبة على العمل التطوعي	29	12
متوسطة	.772	2.70	لا يوجد برنامج تعريفي عن عملية التسجيل	26	16
متوسطة	.851	2.70	لا يوجد برنامج تعريفي عن عملية سحب المواد المسجلة	27	16
متوسطة	.749	2.61	الدراسة بالجامعة لا تعمل على إعداد الطلبة لسوق العمل	4	18

...تابع جدول رقم (4)

الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرات	الرقم	الرتبة
متوسطة	.875	2.57	يأخذ ببعض آراء الطالبات ومقترحاتهم	36	19
متوسطة	.873	2.55	طرح مسابقات بشكل غير متسلسل	24	20
متوسطة	.871	2.53	قلة استعداد العاملين في المكتبة لمساعدتي	11	21
منخفضة	1.240	1.93	البحث المستمر عن المرشدة الأكاديمية	19	22
منخفضة	1.212	1.87	عدم القدرة التواصل مع المرشدة باستمرار	20	23
منخفضة	.861	1.47	قلة القيام بورش حول مهارات الدراسية	35	24
منخفضة	.847	1.46	لا تساهم المدرسة في تفعيل الأنشطة ومشاركة الطالبات بها	34	25
منخفضة	.830	1.45	لا تشجع الطالبات في التعبير عن رأيهم داخل الجامعة	33	26
منخفضة	.807	1.43	قلة المساهمة على تحصيل حقوقي داخل وخارج الجامعة	32	27
منخفضة	.797	1.42	لا يتم تعريف بالجامعة وأنظمتها عند التحاقها بها	23	28
منخفضة	.758	1.41	لا تساهم في نشر الوعي الصحي بين الطالبات	30	29
منخفضة	.727	1.40	لا تعرف المرشدة المسابقات المتعلقة بالتخصص والمواد	22	30
منخفضة	.761	1.40	قلة مساعدة الطالبات في التعامل مع إدارة الوقت وتنظيمه	31	30
منخفضة	.718	1.37	لا يوجد مرشدة أكاديمية عند التحاقها بالجامعة	21	32
منخفضة	.704	1.36	ضعف مهارة المدرسة في استخدام التكنولوجيا في التدريس	9	33
منخفضة	.668	1.34	قلة استعداد المدرسة لمساعدتي خارج القاعة	2	34

...تابع جدول رقم (4)

الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرات	الرقم	الرتبة
منخفضة	.613	1.34	لا يحترم المدرس الطالبة	3	35
منخفضة	.606	1.31	ضعف إمام عضو هيئة التدريس بالمحتوى الدراسي للمساق	1	36

وقد تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد عينة الدراسة على فقرات كل مجال على حدة، حيث كانت على النحو التالي:

المجال الأول: العملية التدريسية

جدول (5): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للفقرات المتعلقة بمجال العملية التدريسية مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية.

الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرات	الرقم	الرتبة
مرتفعة	.698	3.39	القاعات التدريسية غير ملاءمة لتعلم	8	1
مرتفعة	.735	3.37	لا تنمي المساقات مهارات التفكير الناقد	6	2
مرتفعة	.860	3.11	لا تناسب المساقات المتغيرات الجديدة في التخصص	7	3
مرتفعة	.863	3.08	لا تعمل المساقات على تطوير مهارات الاتصال	5	4
متوسطة	.749	2.61	الدراسة بالجامعة لا تعمل على إعداد الطالبة لسوق العمل	4	5
منخفضة	.704	1.36	ضعف مهارة المدرسة في استخدام التكنولوجيا في التدريس	9	6
منخفضة	.668	1.34	قلة استعداد المدرس لمساعدتي خارج القاعة	2	7
منخفضة	.613	1.34	لا يحترم المدرس الطالبة	3	7
منخفضة	.606	1.31	ضعف إمام عضو هيئة التدريس بالمحتوى الدراسي للمساق	1	9
منخفضة	.612	1.39	العملية التدريسية		

يبين الجدول (5) ان المتوسطات الحسابية قد تراوحت ما بين (1.31-3.39)، حيث جاءت الفقرة رقم (8) والتي تنص على "القاعات التدريسية غير ملائمة لتعلم" في المرتبة الأولى وبمتوسط حسابي بلغ (3.39)، بينما جاءت الفقرة رقم (1) ونصها "ضعف إمام عضو هيئة التدريس بالمحتوى الدراسي للمساق" بالمرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي بلغ (1.31). وبلغ المتوسط الحسابي للعملية التدريسية ككل (1.39). ويعزى ذلك أن قاعات التدريس لا تلبي حاجات الطالبات وتطلعاتهن من حيث ملاءمتها للعملية التعليمية ويعود ذلك أن قاعات التدريس لا تلبي أعداد الطالبات المتزايد، وبالرغم من محاولة إدارة الجامعة بناء وتحديث القاعات الصيفية والمختبرات إلا أنه غير كافي. كما أن الفقرة رقم (1) بالمرتبة الأخيرة وهي ضعف إمام عضو هيئة التدريس بالمحتوى الدراسي للمساق يعزى إلى أن أعضاء هيئة التدريس يقومون بواجبهم على أكمل وجه وأن أعضاء هيئة التدريس متخصصين وخريجي جامعات محلية وعالمية ذات سمعة علمية مرموقة وأن من مهام عضو هيئة التدريس العمل حسب الأنظمة والتعليمات المعمول بها في جامعة حائل، والتواصل مع الطلبة والإشراف عليهم بالأبحاث الفصلية ومشاريع التخرج، كما يخصص عضو هيئة التدريس ساعات مكتبية يومية بهدف الإجابة عن استفسارات الطلبة بالرغم من الأعباء الإضافية على أعضاء هيئة التدريس، حصول هذه الفقرة على درجة منخفضة وهذا يدل على أنه لا يوجد مشكلات تواجه الطالبات مع أعضاء هيئة التدريس. تتفق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة العامري (2003) من حيث عدم كفاية القاعات التدريسية وعدم ملاءمتها للوسائل التعليمية. في حين لا تتفق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة كل من وريكات (1999)، والعامري (2003) وعبد الكريم (2006) من حيث وجود مشكلات بين أعضاء هيئة التدريس والطلبة.

المجال الثاني: الخدمات المكتبية

جدول (6): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لل فقرات المتعلقة بمجال الخدمات المكتبية مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية.

الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرات	الرقم	الرتبة
متوسطة	.771	2.97	قلة المراجع والكتب الدوريات المتعلقة بالتخصص	1	1
متوسطة	.773	2.95	المدة الممنوحة لاستعارة الكتب غير كافية	3	2
متوسطة	.859	2.92	اجهزة الحاسوب غير كافية للبحث	4	3
متوسطة	.803	2.87	حجم غرفة المكتبة صغيرة غير مناسبة	6	4
متوسطة	.835	2.86	لا تتوافر في المكتبة الطاولات والمقاعد الكافية للجلوس	7	5

...تابع جدول رقم (6)

الرتبة	الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
5	8	المكتبة تفتح ابوابها بفترات متقطعة	2.86	.797	متوسطة
7	5	لا احد يهتم بتدريب الطلبة على كيفية استخدام المكتبة	2.71	.833	متوسطة
7	9	العاملين في المكتبة غير كافيين لمساعدة الطالبات	2.71	.825	متوسطة
9	2	قلة استعداد العاملين في المكتبة لمساعدة الطالبات	2.53	.871	متوسطة
		الخدمات المكتبية	1.59	.647	منخفضة

يبين الجدول (6) ان المتوسطات الحسابية قد تراوحت ما بين (2.53-2.97)، حيث جاءت الفقرة رقم (1) والتي تنص على "قلة المراجع والكتب الدوريات المتعلقة بالتخصص" في المرتبة الأولى وبمتوسط حسابي بلغ (2.97)، بينما جاءت الفقرة رقم (2) ونصها "قلة استعداد العاملين في المكتبة لمساعدة الطالبات" بالمرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي بلغ (2.53). وبلغ المتوسط الحسابي للخدمات المكتبية ككل (1.59). وقد يعزى قلة توفر المراجع والدوريات إلى أن الجامعة بسبب خفض الميزانية المخصصة للمكتبة وبالتالي يؤدي إلى انخفاض أجهزة الحواسيب والعاملين في المكتبة والمراجع، أما قلة استعداد العاملين في المكتبة بسبب استلام مهمة المكتبة لأحد أعضاء هيئة التدريس وهذا يؤدي إلى قلة تفرغهم لمساعدة الطالبات في المكتبة. تتفق هذه نتيجة مع نتيجة دراسة ريمي (1992) من حيث قلة المراجع ومصادر المعلومات، وتتفق مع نتيجة الحوامدة (1994) من حيث افتقار المكتبة لدليل العناوين والابحاث والرسائل.

المجال الثالث: الإرشاد الأكاديمي

جدول (7): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للفقرات المتعلقة بمجال الإرشاد الأكاديمي مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية.

الرتبة	الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
1	1	البحث المستمر عن المرشدة الأكاديمية	1.93	1.240	منخفضة
2	2	عدم القدرة التواصل مع المرشدة باستمرار	1.87	1.212	منخفضة

...تابع جدول رقم (7)

الرتبة	الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
3	5	لا يتم تعريف بالجامعة وأنظمتها عند التحاقها بها	1.42	.797	منخفضة
4	4	لا تعرف المرشدة المساقات المتعلقة بالتخصص والمواد	1.40	.727	منخفضة
5	3	لا يوجد مرشدة أكاديمية عند التحاقها بالجامعة	1.37	.718	منخفضة
		الإرشاد الأكاديمي	1.67	.708	منخفضة

يبين الجدول (7) ان المتوسطات الحسابية قد تراوحت ما بين (1.37-1.93)، حيث جاءت الفقرة رقم (1) والتي تنص على "البحث المستمر عن المرشدة الأكاديمية" في المرتبة الأولى وبمتوسط حسابي بلغ (1.93)، بينما جاءت الفقرة رقم (3) ونصها "لا يوجد مرشدة أكاديمية عند التحاقها بالجامعة" بالمرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي بلغ (1.37). وبلغ المتوسط الحسابي للإرشاد الأكاديمي ككل (1.67). وقد يعزى البحث المستمر عن مرشدة عند أكثر الطالبات من السنة الأولى، أو عندما لا ينتبهن أو قلة متابعة الطالبات بـ لوحة الإعلانات التي تضع المرشحات والجامعة التعليمات عليها التي يجب على الطالبات متابعتها لذلك جاءت الفقرات بدرجة منخفضة وكذلك الفقرة الأخيرة حيث لا يوجد مرشدة أكاديمية عند التحاق الطالبات بالجامعة جاءت بدرجة منخفضة؛ لأن الطالبات يتعرفن أو على علم بمن تكون المرشدة منذ أول التحاقهن بالجامعة. لم تتفق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة كل من وريكات (1999) وعبد الكريم (2006) من حيث معاناة الطلبة السنة الرابعة في الإرشاد الأكاديمي أكثر من طلبة السنة الأولى. وقصور في تقديم الخدمات الإرشادية.

المجال الرابع: تسجيل المواد وسحبها

جدول (8): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للفقرات المتعلقة بمجال تسجيل المواد وسحبها مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية.

الرتبة	الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
1	5	طرح مساقات في اوقات مقبولة بشكل عام	2.82	.952	متوسطة
2	2	المساقات لا تناسب الخطة الدراسية	2.71	.850	متوسطة
3	3	لا يوجد برنامج تعريفي عن عملية التسجيل	2.70	.772	متوسطة

...تابع جدول رقم (8)

الرتبة	الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
3	4	لا يوجد برنامج تعريفي عن عملية سحب المواد المسجلة	2.70	.851	متوسطة
5	1	طرح مسابقات بشكل غير متسلسل	2.55	.873	متوسطة
تسجيل المواد وسحبها					
			2.01	.718	متوسطة

يبين الجدول (8) ان المتوسطات الحسابية قد تراوحت ما بين (2.55-2.82)، حيث جاءت الفقرة رقم (5) والتي تنص على "طرح مسابقات في اوقات مقبولة بشكل عام" في المرتبة الأولى وبمتوسط حسابي بلغ (2.82)، بينما جاءت الفقرة رقم (1) ونصها "طرح مسابقات بشكل غير متسلسل" بالمرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي بلغ (2.55). وبلغ المتوسط الحسابي لتسجيل المواد وسحبها ككل (2.01). يعزى حصول فقرات مجال تسجيل المواد وسحبها بدرجة متوسطة وذلك يعود إلى رضا الطالبات عن عملية تسجيل المواد وسحبها كما أن طرح المسابقات بشكل غير متسلسل جاء في المرتبة الأخيرة يدل على الالتزام بتعليمات الجامعة وطرح المسابقات بما يتناسب مع جدول الطالبات ومستواهن وبما يتناسب مع قوانين الجامعة. تتفق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة مكتب المساءلة (2003) من حيث فاعلية التسجيل ورضا الطلبة بها.

المجال الخامس: الخدمات الطلابية

جدول (9): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للفقرات المتعلقة بمجال الخدمات الطلابية مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية.

الرتبة	الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
1	1	قلة القيام بورش حول مهارات الدراسية	2.71	.840	متوسطة
2	8	يأخذ ببعض آراء الطالبات ومقترحاتهم	2.57	.875	متوسطة
3	7	لا يتم تشجيع الطلبة على العمل التطوعي	1.47	.861	منخفضة
4	6	لا تساهم المدرسة في تفعيل الأنشطة ومشاركة الطالبات بها	1.46	.847	منخفضة
5	5	لا تشجع الطالبات في التعبير عن رأيهم داخل الجامعة	1.45	.830	منخفضة
6	4	قلة المساهمة على تحصيل حقوقي داخل وخارج الجامعة	1.43	.807	منخفضة

...تابع جدول رقم (9)

الرتبة	الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
7	2	لا تساهم في نشر الوعي الصحي بين الطالبات	1.41	.758	منخفضة
8	3	قلة مساعدة الطالبات في التعامل مع إدارة الوقت وتنظيمه	1.40	.761	منخفضة
		الخدمات الطلابية	2.73	.567	متوسطة

يبين الجدول (9) ان المتوسطات الحسابية قد تراوحت ما بين (1.40-2.71)، حيث جاءت الفقرة رقم (1) والتي تنص على "قلة القيام بورش حول مهارات الدراسية" في المرتبة الأولى وبمتوسط حسابي بلغ (2.71)، بينما جاءت الفقرة رقم (3) ونصها "قلة مساعدة الطالبات في التعامل مع إدارة الوقت وتنظيمه" بالمرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي بلغ (1.40). وبلغ المتوسط الحسابي للخدمات الطلابية ككل (2.73). قد يعزى حصول الخدمات الطلابية على درجة متوسطة ذلك إلى التركيز على الجانب النظري أكثر من القيام بالورش التعليمية كما تسعى الجامعة إلى تفعيل الأنشطة ومشاركة الطالبات في العديد من الجان، والتعبير عن رأيهن، والقيام بأنشطة حول مناسبات وطنية وأنشطة ثقافية، كما جاءت فقرة قلة مساعدة الطالبات في إدارة الوقت وتنظيمه في المرتبة الأخير وهي ليست مشكلة تعاني منها الطالبات لأن أعضاء هيئة التدريس يشجعن الطالبات على تنظيم الوقت والدراسة على المساقات والاختبارات.

السؤال الثاني: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تحديد مشكلات التي تواجه طالبات جامعة حائل في كلية التربية عن الخدمات الجامعية من وجهة نظرهن تعزى لمتغيرات (التخصص، والمستوى الدراسي)؟

وللإجابة عن هذا السؤال وفروض الدراسة ونصه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تحديد مشكلات التي تواجه طالبات جامعة حائل في كلية التربية عن الخدمات الجامعية من وجهة نظرهن تعزى لمتغيرات (التخصص، والمستوى الدراسي)؟ تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للمشكلات التي تواجه طالبات جامعة حائل عن الخدمات الجامعية من وجهة نظرهن حسب متغيري التخصص، والمستوى الدراسي، ولبيان الفروق الإحصائية بين المتوسطات الحسابية تم استخدام اختبار "ت" لمتغير المستوى الدراسي وتحليل التباين الأحادي لمتغير التخصص، والجدول (10) توضح ذلك.

أولاً: التخصص

جدول (10): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للمشكلات التي تواجه طالبات جامعة حائل عن الخدمات الجامعية من وجهة نظرهن حسب متغير التخصص.

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	الفئات	المجال
.593	1.39	30	التمرير	العملية التدريسية
.677	1.45	125	الانجليزي	
.570	1.35	200	التربية	
.612	1.39	355	المجموع	
.640	1.52	30	التمرير	الخدمات المكتبية
.709	1.68	125	الانجليزي	
.602	1.54	200	التربية	
.647	1.59	355	المجموع	
.685	1.60	30	التمرير	الإرشاد الأكاديمي
.719	1.69	125	الانجليزي	
.707	1.66	200	التربية	
.708	1.67	355	المجموع	
.720	2.11	30	التمرير	تسجيل المواد وسحبها
.750	1.97	125	الانجليزي	
.698	2.02	200	التربية	
.718	2.01	355	المجموع	
.640	2.79	30	التمرير	الخدمات الطلابية
.566	2.67	125	الانجليزي	
.554	2.76	200	التربية	
.567	2.73	355	المجموع	
.461	1.86	30	التمرير	الدرجة الكلية
.560	1.88	125	الانجليزي	
.455	1.85	200	التربية	
.494	1.86	355	المجموع	

يبين الجدول (10) تبايناً ظاهرياً في المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للمشكلات التي تواجه طالبات جامعة حائل عن الخدمات الجامعية من وجهة نظرهن بسبب اختلاف فئات

متغير التخصص، ولبيان دلالة الفروق الإحصائية بين المتوسطات الحسابية تم استخدام تحليل التباين الأحادي حسب الجدول (11).

جدول (11): تحليل التباين الأحادي لأثر التخصص على المشكلات التي تواجه طالبات جامعة حائل عن الخدمات الجامعية من وجهة نظرهن.

الدالة الإحصائية	قيمة ف	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	المصدر	
.346	1.064	.398	2	.795	بين المجموعات	العملية التدريسية
		.374	352	131.607	داخل المجموعات	
			354	132.402	الكلية	
.153	1.885	.784	2	1.568	بين المجموعات	الخدمات المكتبية
		.416	352	146.407	داخل المجموعات	
			354	147.976	الكلية	
.787	.240	.121	2	.241	بين المجموعات	الإرشاد الأكاديمي
		.503	352	177.070	داخل المجموعات	
			354	177.311	الكلية	
.606	.501	.259	2	.518	بين المجموعات	تسجيل المواد وسحبها
		.517	352	181.853	داخل المجموعات	
			354	182.371	الكلية	
.269	1.318	.422	2	.845	بين المجموعات	الخدمات الطلابية
		.320	352	112.795	داخل المجموعات	
			354	113.640	الكلية	
.811	.210	.051	2	.103	بين المجموعات	الدرجة الكلية
		.245	352	86.293	داخل المجموعات	
			354	86.396	الكلية	

يتبين من الجدول (11) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) تعزى للتخصص في جميع المجالات وفي الأداة ككل. يعزى ذلك إلى أن جميع

الطالبات يتعرضن إلى نفس التعليمات ونفس الإجراءات بصرف النظر عن متغيرات الدراسة عن التخصص. لا تتفق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة كل من التوايهة وخليفات والشريفة (1999)، وآل مشرف من حيث وجود فروق تعزى لتخصصات العلمية يعانون أكثر من التخصصات الأدبية.

ثانياً: المستوى الدراسي

جدول (12): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية واختبار "ت" لأثر المستوى الدراسي على المشكلات التي تواجه طالبات جامعة حائل عن الخدمات الجامعية من وجهة نظرهن.

الدلالة الإحصائية	درجات الحرية	قيمة "ت"	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	المستوى الدراسي	
.118	353	-1.568	.595	1.35	219	سنة أولى وثانية	العملية التدريسية
			.635	1.45	136	سنة ثالثة وأكثر	
.251	353	-1.149	.657	1.55	219	سنة أولى وثانية	الخدمات المكتبية
			.628	1.64	136	سنة ثالثة وأكثر	
.141	353	-1.477	.693	1.62	219	سنة أولى وثانية	الإرشاد الأكاديمي
			.728	1.74	136	سنة ثالثة وأكثر	
.163	353	-1.397	.716	1.97	219	سنة أولى وثانية	تسجيل المواد وسحبها
			.718	2.08	136	سنة ثالثة وأكثر	
.359	353	-.919	.550	2.71	219	سنة أولى وثانية	الخدمات الطلابية
			.593	2.77	136	سنة ثالثة وأكثر	
.095	353	-1.673	.474	1.83	219	سنة أولى وثانية	الدرجة الكلية
			.521	1.92	136	سنة ثالثة وأكثر	

يتبين من الجدول (12) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية ($\alpha = 0.05$) تعزى لأثر المستوى الدراسي في جميع المجالات وفي الدرجة الكلية. يعزى ذلك إلى أن جميع الطالبات يتعرضن لنفس تعليمات الجامعة بغض النظر عن مستواههن الدراسي. لا تتفق نتيجة هذه الدراسة مع نتيجة دراسة كل من آل مشرف (2000)، والتوايهة وخليفات والشريفة (1999) من حيث وجود فروق تعزى للمستوى الدراسي حيث أن طلبة السنة الرابعة يعانون أكثر من طلبة السنة الأولى.

التوصيات

- في ضوء نتائج الدراسة توصي الباحثة بما يأتي:
- الاهتمام بالعمل على توفير الخدمات، وتعزيز المرافق والنشاطات التي تمس حياة الطالبات في الجامعة، والعمل على التخلص من مشكلات الخدمات الجامعية، توفير المرافق الخدماتية، وتوفير المرافق الترفيهية للطالبات.
 - الاهتمام بمباني الجامعة وتحديثها مثل: قاعات التدريس، والمختبرات لتشكيل بيئة صفية مثالية تلبي طموح الطالبات وأعضاء هيئة التدريس.
 - العمل على توفير المراجع والكتب والدوريات وأجهزة الحاسب في مكتبة الجامعة، وتوفير عاملين في المكتبة متخصصين.
 - تضمين الأنشطة التعليمية والورش المختلفة في المنهاج وأن يشارك الطلبة فيها.
 - إجراء دراسات مماثلة على مراحل دراسية مختلفة

References: (Arabic & English)

- Abbasi, M. Malik, A. Chaudhry, I. & Imdadullah, M. (2011). *A Study on Student Satisfaction in Pakistani Universities; The Case of Bahauddin Zakariya University, Pakistan*, Asian Social Science, 7 (7), pp. 209-219.
- Abu Qdais, Mahmoud. (2013). *Degree of satisfaction of the students of the first batch who joined the Hashemite University about the experiences and services provided by the University*, Educational Magazine, Kuwait University, 16 (63), pp. 53-97.
- Abu Alia, Mohammed & Mohsen, Sameh. (1997). *Problems of students of the Hashemite University as seen by the students themselves*, Studies of Educational Sciences, 2 (1), pp. 329-340.
- Abu Hashish, Bassam Mohammed. (2010). *The Role of Colleges of Education in the Development of the Values of Citizenship for Teachers Students in Gaza Governorate*, Al-Aqsa University Journal Series of Human Sciences, (14) 1, pp. 250-279.
- Abu Moghli, Samih. (2000). *Development of Higher Education: A Future Perspective, published paper presented to the Conference: Higher Education in Jordan between Reality and Ambition*, Zarqa

- Private University, Jordan. 16-18 May, 2000, Shadia Al-Tal Report, Amman: Zarqa Private University.
- Abu Azma, Mohammed Najib bin Hamza. (2011). TQM and the possibility of benefiting from it in the development of higher education in Saudi Arabia. *Journal of King Abdulaziz University, Educational Sciences*, No. 14, p. 220.
 - Abu Naser, Medhat. (2009). *Department of Activities and Student Services in Educational Institutions*, Dar Al Fajr Publishing and Distribution: Cairo.
 - Al-Musharraf, Faridah Abdul Wahab. (2000). Problems of Sana'a University Students and Their Indicative Needs, A Survey Study, *Educational Journal, Kuwait University*, 14 (54), 169-208
 - Al-Banna, Anwar. & Al-Rubaie, return. (2006). Problems of Al - Aqsa University students from the perspective of students, *Journal of the Islamic University - Series of Humanities Studies*, 14 (10), pp. 505-537.
 - Al-Qthaa, Mohamed Amin. & Khleifat, Abdel Fattah. (2013). Degree of satisfaction of Mo'tah University students on university services from their point of view. *Al-Manara Journal, Al-Bayt University*, vol. 19, no. 1, p.
 - Suleiman, Suad Mohammed. (2008). Satisfaction with the academic supervision services of students of Sultan Qaboos University, *Journal of Educational and Psychological Sciences*, University of Bahrain, 2 (9), pp. 14-38.
 - Tawaeah, Abattah. Khalifat, Abdul Fattah. Wurikat, Riyad. Shuraidah, Mohammed. (1999). Problems of students of the Faculty of Science and Arts at the University of Mu'tah Maan branch and its relation to some variables (survey study), *Journal of Humanities Studies*, Jordan. 26 (2), 223-237.

- -Rikat, Riad. (1999). College Problems, Mu'tah University, The Civil Wing and their Guidance Needs, *Dirasat Journal*, University of Jordan, 2 (26), 397-419.
- -Al-Houri, Sulaiman Ibrahim. Al-Zayud, Hussein Ali. & Mutabs, Amal (2012). Measuring the Quality of Educational Services Offered to Postgraduate Students at the Faculty of Business and Finance, "Field Study on the Universities of the Northern Region," *Jordan, Al-Manara Journal*, 18 (1), pp. 278-241.
- -Hawamdah, Basem. (1994). *Problems of students of higher studies at the University of Jordan*, Dissertation unpublished thesis, University of Jordan, Amman - Jordan.
- -The trick, Mohamed Mahmoud. (2017). *Teaching Methods and Strategies*, i7, United Arab Emirates - Republic of Lebanon: University Book House.
- -Khatib, Ahmed. (2003/1432 e). *Scientific Research and Higher Education*, Yarmouk University, 1, Amman, Jordan: Dar Al Masirah for Publishing and Distribution.
- -Al - Daoud, Ibrahim Dawood. (2008). *University Management in Saudi Universities and the Challenges of Development: Analytical and Analytical Study*. International Symposium on Higher Education in the Islamic World: Challenges and Prospects, Kuala Lumpur, Malaysia, March 24-25.
- -Raymi, Mohammed bin Yahya. (1992). *The most prominent educational and administrative problems facing students and postgraduate students at the Faculty of Education, Makkah, Umm Al-Qura University, and the knowledge of the differences between the problems to find suitable solutions*, unpublished master thesis, Umm Al-Qura University, Makkah.
- -Abadi, Mohammed Humaidan. (2005). Areas and Indicators of the Application of Total Quality Management in the Colleges of Education in the Sultanate of Oman. *Administrative Journal*, Sultanate of Oman, Issue 103.

- Abdelhakim, Laith, Zouin, Ammar Abdel Amir. Mieli, governor of Ahsony. (2009). Improving the quality of the university education service using the QFD model, *Journal of the Center for Kufa Studies*, No. 12, p. 187.
- Abdul Karim, Magdi. (2006). *The reality of student extension services in higher education institutions in the Sultanate of Oman*, Academic Counseling Conference, Al Rostaq University, Sultanate of Oman.
- Amiri, Fatima Salem. (2003). Academic Problems of UAE University Students, *Journal of the College of Education*, UAE University, 200 (18), 119-181.
- Amara, Tarek Labib. (2010). *The Effectiveness of the Social Performance of Civil Society Organizations Working in the Field of Social Reform - Case Study on the Center for the Rights of the Child*, Unpublished Master Thesis, Al-Azhar University, Egypt.
- Atta, Uday. (2011). *Standards of Quality, Performance and Evaluation in Higher Education Institutions in the Light of Contemporary Experiences of the World's Hardest Universities*.
- Civilization, Abbas. (1989). *Educational awareness in the educational stages in the Islamic countries*. Arab Bureau of Education for the Gulf States, Riyadh
- Alberta Education. (2005). *The Heart of Matter: Character and Citizenship Education in Alberta School*, Learning and Teaching Resources Branch, Alberta, Canada.
- Office of Institutional Research and Planning. Accountability, (2004). *Noel-LEVITZ Satisfaction Inventory Report*. Florida Community College of Jacksonville, eU.S.A
- Wrikat, Riad (1999). Problems of Motah University College of the civil wing and their guiding needs, *Journal of Studies*, University of Jordan, 2 (26), 397-419.

- Szeleny, Katalin, (2001). *Minority Student Retention and Academic Achievement in Community College ERIC Digest*.
<http://www.eric.digests.Org294/2001-4/Minority.html>
- Seidman, A. Recruitment begins with retention: Retention begins with recruitment, Center for the study of college student Retention, <http://www.Ccsr.Org / art .clerecruitment.begins.htm> - 10/12/2017
- Terenzini, T. (1995), *Academic and out-of class Influences on Students Intellectual Orientations*, Review of higher Education, 19 (1).23-44.
- Jagatic, K. & Keashly, L. (2000). *Negative Interactions with Faculty: Graduate Student Experience*, conflict Management in Higher Education, I (3).
<Http://www.campas-adr.org/cmher/reportArticles/editionL-3/Jagaticl-3.html> -10/12/2017.
- Yerin, O. Aydin, G. & Shovholt, Th. (2003). Counseling needs of students and evaluation of counseling services at a large Urban University in Turkey, *International journal for the Advancement of Counseling*, 25 (1).53-63.