

## البحث الرابع :

تقييم جودة الخدمات الجامعية بجامعة الملك سعود من وجهة نظر  
الطلاب الدوليين بكلية التربية

### إهداء :

د. سعود غسان البشر  
قسم الإدارة التربوية، كلية التربية بجامعة الملك سعود  
المملكة العربية السعودية



## تقييم جودة الخدمات الجامعية بجامعة الملك سعود من وجهة نظر الطلاب الدوليين بكلية التربية

د. سعود غسان البشر

قسم الإدارة التربوية، كلية التربية بجامعة الملك سعود  
المملكة العربية السعودية

### • المستخلص:

هدفت الدراسة إلى التعرف على تقييم جودة الخدمات الجامعية في جامعة الملك سعود من وجهة نظر الطلاب الدوليين في كلية التربية. وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي كمنهج للدراسة، كما استخدم الباحث الاستبانة كأداة لجمع المعلومات. وتكونت الاستبانة من خمسة أبعاد هي جودة الخدمات قبل الوصول إلى المملكة، جودة المرافق الجامعية، جودة خدمات إدارة الطلاب الدوليين، جودة البيئة والمرافق التعليمية وجودة الخدمات الأكاديمية. وكان عدد العبارات في الاستبانة ٤١ عبارة. وقد تكونت عينة الدراسة من ٩٣ طالباً من الطلاب الدوليين الذكور في كلية التربية من مختلف المستويات والتخصصات الدراسية. ومن أهم نتائج الدراسة: ارتفاع مستوى رضا الطلاب الدوليين عن خدمات الجامعة ما قبل الوصول إلى المملكة. أيضاً أشارت النتائج إلى وجود مستوى مرتفع جداً من رضا الطلاب الدوليين عن جودة المرافق العامة وكذلك مستوى مرتفع من رضا الطلاب الدوليين عن جودة الخدمات المقدمة من إدارة الدوليين. وتشير نتائج الدراسة أيضاً إلى ارتفاع مستوى رضا الطلاب الدوليين عن جودة البيئة والمرافق التعليمية وارتفاع مستوى رضا الطلاب الدوليين عن الخدمات الأكاديمية. ووجدت الدراسة أن مستوى رضا الطلاب الدوليين مرتفع عن الخدمات الجامعية بجامعة الملك سعود.

الكلمات المفتاحية: جودة الخدمات الجامعية، الجودة الشاملة في التعليم، الطلاب الدوليين، جامعة الملك سعود، الجودة.

### *Evaluation of the Quality of University Services at King Saud University from the Point of View of International Students in the College of Education*

Dr. Saud G. Albeshir

#### Abstract

The study aimed to evaluate the quality of university services at King Saud University from the point of view of international students in the College of Education. The researcher used the descriptive analytical approach for the study, and a questionnaire was employed to collect information. The questionnaire consisted of five dimensions:

the quality of services before arriving in the Kingdom

the quality of university facilities

the quality of international student management services

the quality of the environment and educational facilities

the quality of academic services

The number of questions in the questionnaire was 41 items. The study sample consisted of 93 male international students from different levels, academic majors, and cultural backgrounds in the College of Education.

*Among the most important results of the study: the high level of international students' satisfaction with the university's services before arriving in the Kingdom. The results also indicated a very high level of international students' satisfaction with the quality of public facilities and a high level of international students satisfaction with the quality of services provided by the International Administration. The study results also indicate a high level of international students' satisfaction with the quality of the educational environment and facilities and a high level of international students' satisfaction with academic services. The study found that international students' satisfaction with university services at King Saud University is high. Keywords: Quality of university services, overall quality of education, international students, King Saud University, quality*

#### • المقدمة:

بات تطبيق ممارسات الجودة الشاملة أمراً أساسياً في جميع القطاعات والمجالات، بما فيها المدارس والجامعات (البيلاوي وآخرون، ٢٠٠٧). وقد انتشرت ثقافة الجودة وضمن الجودة وتطبيقاتها في مؤسسات التعليم لما لتطبيقات إدارة الجودة الشاملة من فوائد كبيرة، سواء في تطوير الخدمات التعليمية أو الخدمات الأخرى التي تُقدمها مؤسسات التعليم مثل خدمات التغذية والإسكان والنقل (القرني، ٢٠٢١). وقد كان في السابق تقع مسؤوليات عمليات ضمان الجودة على مؤسسات التعليم العالي نفسها، فكل جامعة تضع لها معاييرها الخاصة للحفاظ على جودتها وتنافسيتها قبل إنشاء هيئات الاعتماد الحكومية وغير الحكومية (Ryan، ٢٠١٥).

ويُوجد الكثير من الإيجابيات لتطبيق مبادئ الجودة الشاملة في الجامعات، من أهمها التركيز على خدمة العملاء وتلبية احتياجاتهم وتفهم توقعاتهم، وهم أصحاب المصلحة في مؤسسات التعليم العالي، وهم الطلاب والمجتمع وسوق العمل الذي يستوعب خريجي البرامج الجامعية، ورضا العملاء أو المستفيدين هو مصطلح يُستخدم بشكل متكرر في الأعمال التجارية، وهو مقياس لكيفية تلبية المنتجات والخدمات التي تُقدمها الشركات والمنظمات -بما فيها التعليمية - بتوقعات العملاء. وتهتم الجامعات العالمية بقياس درجة رضا المستفيدين بشكل دوري؛ وذلك لضمان استمراريته وتطويرها وبناء علاقات ولاء مع الخريجين والمجتمع (Gryshchenko & Others, 2021; Farris & Others، ٢٠١٠).

وفي المملكة العربية السعودية يُوجد هيئة مخولة بمنح الاعتمادات البرمجية والمؤسسية في مؤسسات التعليم العالي، هي هيئة تقويم التعليم والتدريب، والتي تم تأسيسها عام ٢٠٠٤، وهي هيئة تُمول من الحكومة؛ بهدف رفع نتائج الطلاب وأدائهم وتحسين تعلمهم ونشر ثقافة الجودة. وتمنح هيئة تقويم التعليم الاعتماد المؤسسي للجامعات والاعتماد البرمجي للبرامج الدراسية التي تستوفي شروطها

ومجالات معاييرها، ومن أبرز النقاط التي تهتمُّ بها مؤسَّسات الاعتماد الأكاديمي عند اعتماد المؤسَّسات التعليمية والبرامج هي جودة الخدمات فيها، سواء كانت تلك الخدمات متعلقة بمجالات التعليم أو بالخدمات الأخرى. وتزيد الحاجة لتقييم الخدمات الجامعية خاصة الخدمات المتعلقة بالطلاب الدوليين، حيث أشارت الدراسات إلى أن الطلاب الدوليين يُعانون من عقبات أكاديمية واجتماعية ونفسية بشكل أكبر من الطلاب المحليين، لذلك يجب على الجامعات التركيز على تقييم الخدمات من قِبَل هؤلاء الفئة من الطلاب بشكل كبير ومحاولة تيسير تلك العقبات.

#### • مشكلة الدراسة:

يُعتبر نظام ضمان الجودة أمراً مهماً في مؤسَّسات التعليم العالي في المملكة العربية السعودية، حيث تنصُّ عددٌ من مواد نظام الجامعات الجديد على أهمية حصول الجامعات والبرامج على اعتمادات من منظمات مستقلة تُعنى بقياس جودة الممارسات في مؤسَّسات التعليم (مجلس شؤون الجامعات، ٢٠١٩). ومن الطُّرُق التي تتبعها هيئات الاعتماد لقياس جودة الممارسات والخدمات في المنظمات التعليمية هي سؤال الطلاب عن بعض الجوانب والخدمات ودرجة رضاهم عنها. وتُعتبر جامعة الملك سعود من جامعات النخبة في العالم العربي والإسلامي الذي تجذب العديد من الطلاب الدوليين، سواء كان هؤلاء المتعلمون من العرب أو من غير العرب. وتُشير الدراسات إلى أن الطلاب الدوليين لهم خصوصياتهم ومشاكلهم الخاصة التي تختلف بشكل كبير عن الطلاب المحليين (Albeshir, 2022; Akanwa, 2015; Smith, 2020; Lee & Rice, 2007). لذلك يجب الأخذ بالاعتبار عند قياس جودة الخدمات الجامعية سواء كانت تلك الخدمات تعليمية أو خدمية أو غيرها آراء الطلاب الدوليين الذين قد يكون لهم وجهات نظر مختلفة عن الطلاب المحليين؛ بسبب الاختلافات الثقافية والاقتصادية، لذلك من الهام اكتشاف واقع جودة الخدمات التي تُقدِّمها جامعة الملك سعود للطلاب الدوليين والعمل على تطوير تلك الخدمات بما يتوافق مع احتياجات وتوقعات هؤلاء المتعلمين من غير المواطنين.

#### • أهمية الدراسة:

ترجع أهمية هذه الدراسة إلى ندرة الدراسات حول الطلاب الدوليين في جامعة الملك سعود أو في الجامعات السعودية فضلاً عن ندرة شديدة في الدراسات في موضوع جودة الخدمات الجامعية من وجهة نظر الطلاب الدوليين، وتُعتبر هذه الدراسة هي الأولى - حسب علم الباحث - التي تكشف عن واقع جودة الخدمات الجامعية من وجهة نظر الطلاب الدوليين الذكور في كلية التربية بجامعة الملك سعود. وتسعى هذه الدراسة إلى إضافة معلومات جديدة في الأدبيات العربية في مواضيع الطلاب الدوليين في الجامعات السعودية، ودرجة رضائهم عن الخدمات

المقدّمة لهم. ومن المتوقع أيضا أن تُقدّم نتائج الدراسة معلومات مهمّة لمسؤولي الجامعة ومسؤولي كلية التربية؛ لتطوير الخدمات بما يتوافق مع احتياجات وتطلعات الطلاب الدوليين في كلية التربية.

#### • أسئلة الدراسة:

- ◀ ما مستوى الخدمات الجامعية من وجهة نظر الطلبة الدوليين في كلية التربية؟
- ◀ هل يختلف مستوى جودة الخدمات الجامعية تبعاً لمتغيّرات الدراسة (اللغة الأم، البرنامج الدراسي، سنوات الإقامة في المملكة، دراسة الطالب في معهد اللغة التابع للجامعة، التقدير الدراسي)؟

#### • أهداف الدراسة:

- الهدف الرئيس من الدراسة التعرف على واقع جودة الخدمات الجامعية من وجهة نظر الطلاب الدوليين في كلية التربية بجامعة الملك سعود، وهناك أهداف فرعية وهي:
- ◀ التعرف على مستوى الخدمات المقدّمة للطلاب الدوليين قبل الوصول إلى المملكة.

- ◀ تقييم جودة المرافق الجامعية من قبل الطلاب الدوليين.
- ◀ اكتشاف واقع جودة خدمات إدارة الطلاب الدوليين في جامعة الملك سعود.
- ◀ التعرف على واقع البيئة والمرافق التعليمية.
- ◀ اكتشاف جودة الخدمات الأكاديمية المقدّمة من الجامعة من وجهة نظر الطلاب الدوليين بكلية التربية.

#### • حدود الدراسة:

- اقتصرت الدراسة على الحدود التالية:
- ◀ الحدود المكانية: كلية التربية بجامعة الملك سعود.
- ◀ الحدود البشرية: عينة ممثلة من الطلاب الدوليين الذكور بكلية التربية بجامعة الملك سعود.
- ◀ الحدود الزمانية: أجريت هذه الدراسة في الفصل الدراسي الثاني للعام الأكاديمي ٢٠٢١ - ٢٠٢٢.

#### • مصطلحات الدراسة:

- ◀ الجودة: هي خصائص ومواصفات المنتج أو الخدمة التي تُؤثّر على قدرتها لتلبية احتياجات الزبائن المصرّح بها أو الضمنية (محتسب واقرع، ٢٠١٤).
- ◀ ضمان الجودة في التعليم العالي: ويُعرف على أنه عملية منهجية لتقييم التحقق من المدخلات والمخرجات والنتائج مقابل معايير الجودة القياسية، للحفاظ على الجودة وتعزيزها، وضمان قدر أكبر من المساءلة، وتسهيل تنسيق المعايير عبر البرامج والمؤسسات والأنظمة الأكاديمية (نسرين، ٢٠١٦).

◀◀ الطلاب الدوليون: يقصد بالطلاب الدوليين في هذه الدراسة جميع الطلاب من غير المواطنين في كلية التربية، سواء كانوا عرباً أو غير ذلك.  
 ◀◀ التعريف الإجرائي للخدمة الجامعية: هي الأنشطة والعمليات والأعمال التي يقوم بها منسوبو وحدات الجامعة؛ لإشباع حاجات وتلبية توقعات الطلاب الدوليين المذكور في كلية التربية بجامعة الملك سعود في الجوانب الإدارية والخدمية والتعليمية والإرشادية.

### • الإطار النظري والدراسات السابقة:

#### • الطلاب الدوليون:

يبلغ عدد الطلاب الدوليين في العالم حوالي ٦.٣ مليون متعلم في جميع أنحاء العالم، ويدرس معظم الطلاب الدوليين في مؤسسات التعليم العالي في الولايات المتحدة (OECD, ٢٠٢٢). وهناك دوافع عديدة للدراسة في الخارج منها بسبب تميز بعض الجامعات في الخارج بالجوانب البحثية والتعليمية، وتميز خريجها مما يتيح لهم فرص مستقبلية طموحة في المجالات المهنية (Smith, ٢٠٢٢). وبالرغم من مميزات الدراسة في مؤسسات تعليمية خارج الوطن إلا إن الطلاب الدوليين يعانون من تحديات كبيرة، ومن أبرز تلك التحديات التي تواجه الطلاب الدوليين العوامل الاقتصادية، حيث أشارت عدد من الأدبيات على مجموعات من الطلاب الدوليين في الدول الغربية إلى معاناتهم من مشكلات اقتصادية تُهدد مسيرتهم التعليمية (Smith, 2022; English & Others, ٢٠٢٢). أيضاً يعاني الطلاب الدوليون من مشاكل اجتماعية ونفسية وصحية عند الدراسة في جامعات خارج دولهم، ومن تلك الصعوبات مشاكل الصدمة الثقافية والتكيف مع الثقافة الجديدة، وكذلك مشاعر الوحدة وافتقاد الأهل والأصدقاء، وصعوبات في تكوين الصداقات. ومن أبرز الصعوبات التي تواجه الطلاب الدوليين خاصة غير الناطقين باللغة الرسمية للجامعات التي يدرسون بها هي الصعوبات المتعلقة بالتحديات اللغوية من استماع وتحدث وقراءة وكتابة (Albeshir, 2022; Akanwa, 2020; Kaya, ٢٠٢٠).

#### • أهمية الجودة في التعليم العالي:

مع تزايد الطلب على المساءلة والشفافية في مؤسسات التعليم العالي، هناك حاجة ماسة لتطوير ثقافة الجودة؛ لمواجهة تحديات التعليم العالي المعولم. وتُوفر مراجعات ضمان الجودة من قِبَل هيئات الاعتماد الأكاديمي رؤى موضوعية من أطراف مستقلة لتطوير جودة الممارسات والتعليم، من خلال التقارير والتوصيات. وضمان الجودة ظهر كأحد الممارسات للاقتصاد في بعض الدول الغربية في العقد السادس والسابع من القرن المنصرم، وارتبط مفهوم ضمان الجودة بالصناعة، حيث يجب أن تكون المنتجات بنفس المواصفات والمعايير القياسية، ثم سرعان ما أصبحت ممارسات الجودة تنتشر في جميع المجالات بما فيها التعليم.

وتهتم إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي بعدة جوانب، منها التركيز على المتعلمين، وهم المستفيدون، وتلبية احتياجاتهم المختلفة. كما تهتم إدارة الجودة بتبني قيادة الجامعة لممارسات الجودة ونشر ثقافة الجودة بين منسوبي الجامعة. أيضاً من العناصر التي يجب الانتباه لها التركيز على مشاركة جميع منسوبي الجامعة في عمليات الجودة؛ لتحقيق نسب عالية من الجودة، وكذلك التركيز على الاستمرارية والتحسين بشكل دائم. وهناك فوائد كثيرة يمكن لمؤسسات التعليم العالي جنبها نظير نشر وتطبيق ممارسات الجودة، منها إيجاد نظام شامل لضبط الجودة في المؤسسات التعليمية، حيث تمكن من تقييم ومراجعة العمليات وتطوير الخدمات التعليمية والمناهج والمرافق. كما إن فوائد تطبيق ممارسة الجودة في الجامعات بأنها تساهم في فاعلية تقييم الأداء وإعادة النظر في بعض الجوانب والأنظمة وتطوير مقاييس ومعايير للأداء. أيضاً من فوائد تطبيق إدارة الجودة الشاملة أن تنقل العمل من عمل فردي إلى عمل جماعي مؤسسي، حيث كل فرد في الجامعة مسؤول عن جزء أو أكثر في موضوعات الجودة بالإضافة إلى أهمية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في تسويق البرامج والخدمات الجامعية والحفاظ على التنافسية، ويبقى الجزء الأكثر أهمية لفوائد إدارة الجودة، وهو تقديم خدمات تعليمية أفضل للطلاب (البيلاري وآخرون، ٢٠٠٧، عبد اللطيف، ٢٠١٧). وقد كان لدى بعض مؤسسات التعليم العالي في السابق معايير جودة مطبقة؛ للحفاظ على جودة الممارسات فيها. ومع ذلك، لم يبدأ ضمان الجودة في التعليم العالي كما نعرفه اليوم إلا بعد إنشاء الهيئات الحكومية وغير الحكومية. وقد قامت هذه الوكالات بفحص الجوانب المختلفة للجودة في مؤسسات التعليم العالي، وقدمت الاعتماد بناءً على مستويات الجودة الموجودة (Aburizaizah, 2022; Ryan، ٢٠١٥).

ومن الدواعي المهمة بالجامعات الاهتمام بجودة الخدمات التعليمية في أنها تساعد على تسويق الخدمات التعليمية وتحقيق الميزة التنافسية لتلك المؤسسات التعليمية. ولكي تتمكن الجامعات من الاستمرار فإن عليها مواكبة العصر وسوق العمل والتطورات المحلية والدولية، لذلك كان لا بد من قياس جودة الخدمات التعليمية المقدمة لطلاب، واكتشاف نواحي القوة والضعف والتحديات والفرص؛ لكي تتوافق الخدمات التعليمية مع التوقعات، وتنال رضا الطلاب والأساتذة وأصحاب المصلحة كأصحاب الأعمال الذين سيقومون بتوظيف خريجي الجامعات (أمر الله وبخباري، ٢٠٢٢، نسرين، ٢٠١٦). ويمكن تعريف ضمان الجودة في التعليم العالي على أنه: عملية منهجية لتقييم التحقق من المدخلات والمخرجات والنتائج مقابل معايير الجودة القياسية، للحفاظ على الجودة وتعزيزها، وضمان قدر أكبر من المساءلة، وتسهيل تنسيق المعايير عبر البرامج والمؤسسات والأنظمة الأكاديمية (Ryan، ٢٠١٥).

• الدراسات السابقة:

قام سلمان (٢٠١٣) بإجراء دراسة هدفت إلى تقييم جودة الخدمات الجامعية في جامعة الأقصى في غزة من وجهة نظر الطلاب. قامت الدراسة بقياس جودة الخدمات الجامعية في ستة مجالات، تتكون من ٤٠ عنصراً، وتضمنت عينة مكونة من ٣٨٠ طالباً وطالبة. وأشارت النتائج إلى أن مستوى جودة الخدمات الجامعية كان بشكل عام منخفضاً إلى متوسط في جميع المجالات. بالإضافة إلى ذلك، كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية على أساس الجنس، حيث كانت خدمات تقييم الإناث أفضل من الذكور في جميع المجالات باستثناء الأمن. كما صنفت التخصصات الرئيسية التي تم تطبيقها بطبيعتها الخدمية بشكل أكثر إيجابية من المجالات الأخرى. ولم تكن هناك فروق ذات دلالة إحصائية على أساس المستوى التعليمي، ولكن كانت هناك اختلافات على أساس فرع الجامعة.

قام محتسب واقرع (٢٠١٤) بدراسة هدفت إلى التعرف على واقع جودة الخدمات في جامعة بوليتكنك فلسطين من وجهة نظر طلبة البكالوريوس ودرجة رضاهم عنها. كما هدفت الدراسة إلى معرفة إذا ما كانت توجد فروقات ذات دلالة إحصائية تُعزى لمتغير الجنس أو المستوى الدراسي أو موقع الكليات لدرجة جودة عناصر الخدمات التي تُقدمها الجامعة، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي، وتكون مجتمع الدراسة من طلبة البكالوريوس في جامعة بوليتكنك فلسطين من جميع التخصصات، وبلغت عينة الدراسة ٣٦١ طالباً وطالبة، تم أخذ إجاباتهم حول الخدمات التي تُقدمها جامعة بوليتكنك فلسطين من خلال أداة الاستبانة. وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية: طلبة البكالوريوس راضون عن معدل جودة الخدمات في جامعة بوليتكنك فلسطين باستثناء مرافق الجامعة. أيضاً كانت نسبة الرضا عن خدمات الإنترنت ضعيفة. وكما وجدت الدراسة أن نسبة رضا الطلاب عن خدمات الأمن والسلامة عالية، وأن الطلاب راضون عن معدل جودة البشاشة والتعاطف الاجتماعي في الجامعة. وأشارت نتائج الدراسة إلى أنه لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية بين متوسط تقدير الطلبة لدرجة جودة عناصر الخدمات المقدمة في جامعة بوليتكنك فلسطين تُعزى لمتغير الجنس. كما توجد فروقات ذات دلالة إحصائية بين مستوى تقدير الطلبة لدرجة جودة عناصر الخدمات المقدمة في جامعة بوليتكنك فلسطين تُعزى لمتغير المستوى الدراسي، وتوجد فروقات ذات دلالة إحصائية بين متوسط تقدير الطلبة لدرجة جودة الخدمات التي تُقدمها جامعة بوليتكنك فلسطين تُعزى لمتغير موقع الكلية.

درس العولقي (٢٠١٨) جودة الخدمات في جامعة إب في جمهورية اليمن. وهدفت الدراسة إلى اكتشاف العلاقة بين جودة الخدمات التعليمية وتعزيز رضا الطلاب في الجامعة محل الدراسة. وشارك في الدراسة ٣٧٥ طالباً وطالبة يدرسون في كليات الجامعات. وانتهج الباحث المنهج الوصفي التحليلي في هذه الدراسة، كما استخدم الاستبانة كأداة لجمع المعلومات. ووجد الباحث أن مستوى رضا الطلاب عن الخدمات التعليمية ضعيف في هذه الجامعة اليمنية. كما وجدت الدراسة

ضعف إيجابية أبعاد الجودة التعليمية التي تمّ قياسها في الدراسة، وهي الجوانب الملموسة، الاعتمادية، سرعة الاستجابة، الأمان، والضمآن، والتعاطف، حيث أشارت النتائج إلى أن تلك الأبعاد لم تنل رضا الطلاب. ولم يجد البحث اختلافات في درجة رضا الطلبة عن الخدمات التعليمية ومتغيرات العينة، وهي الجنس والتخصص الدراسي والمستوى الدراسي.

قام (محرز والخليل، ٢٠١٩) بدراسة أثر متطلبات تطبيق المعرفة في تحسين الخدمات التعليمية في جامعة تشرين في جمهورية سوريا العربية. واستخدم الباحثان الاستبانة كأداة رئيسة لجمع البيانات في الدراسة، وتكوّنت الاستبانة من قسمين: القسم الأول: يتناول متطلبات تطبيق المعرفة، والقسم الثاني: يتناول جودة الخدمات التعليمية في جامعة تشرين، وقد بلغ عدد فقرات الاستبانة ٣٢ فقرة. وبلغت عينة الدراسة ٣١٩ عضواً من أعضاء هيئة التدريس في الجامعة. وأثبتت الدراسة وجود علاقة طردية بين الاعتماد على متطلبات تطبيق المعرفة وبين تحسن الخدمات التعليمية في الجامعة. وقد وجدت الدراسة علاقة ذات دلالة إحصائية بين الثقافة التنظيمية وبين تحسين الخدمات التعليمية. كما وجدت الدراسة أن تشارك أعضاء هيئة التدريس بما يملكونه من معارف وقيم بينهم يسهم في تحسين جودة الخدمات التي يقدمونها، ثم يتكامل عمل كافة أقسام وكليات الجامعة محل البحث. وقد أوصت الدراسة بضرورة اهتمام إدارة الجامعة بالبحث عن رضا الطلاب عن الخدمات التعليمية من خلال تفعيل صندوق الشكاوى وإجراء استطلاعات رأي للطلبة.

قام الشواورة (٢٠٢٠) بدراسة هدفت إلى التعرف على مستوى الخدمات التي تُقدّمها الجامعة الإسلامية بالمدينة المنورة من وجهة نظر الطلاب. واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وقد طور الباحث استبانة لجمع المعلومات. وشارك بالدراسة ٨١٦ طالباً من مختلف التخصصات والكليات بالجامعة. ومن أبرز نتائج الدراسة أن نسبة رضا الطلاب عن جودة التدريس والخدمات المكتبية كانت بنسبة عالية، بينما كانت نسبة رضا الطلبة عن تقويم الطلاب وخدمات الإرشاد الأكاديمي بدرجة متوسطة. وقد وجدت الدراسة فروقا ذات دلالة إحصائية لمتغيرات المستوى الدراسي، حيث كانت متوسط آراء طلبة البكالوريوس في تقييم العملية التدريسية أعلى من طلاب الدراسات العليا، أيضاً كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية بما يتعلق بجودة خدمات المكتبة بين طلاب البكالوريوس والدراسات العليا؛ كون طلاب الدراسات العليا خاصة في مرحلة الدكتوراة يستفيدون بشكل مكثف من الخدمات التي تُقدّمها مكتبة الجامعة والمرافق التابعة لها مقارنة بالمستويات الدراسية الأخرى.

قامت (النجار وآخرون، ٢٠٢١) بدراسة عن العوامل التي تُؤثر على جودة التعليم الإلكتروني أثناء جائحة كورونا في كلية التربية الأساسية في دولة الكويت من وجهة نظر الطلبة. وتكوّنت العينة من ٣١٠ طلاب، واستخدمت الباحثات المنهج الوصفي والاستبانة كأداة لجمع معلومات الدراسة، ووجدت

الدراسة أن هناك علاقة إيجابية بين الدعم الإداري وجودة التعليم الإلكتروني، حيث يُؤثّر المسؤول على جودة المناخ التعليمي والسياسات المطبّقة في المنظمة التعليمية وعلى درجة رضا الأساتذة أيضاً، كما وجدت الدراسة علاقة موجبة بين محتويات المقررات الدراسية وجودة التعليم الإلكتروني، وكذلك علاقة إيجابية بين خصائص الأساتذة وجودة التعليم الإلكتروني. وأشارت نتائج الدراسة إلى أهمية الدعم الفني مع جودة التعليم الإلكتروني.

قام (القرني، ٢٠٢١) بدراسة حول تقييم خدمات الإسكان الطلابي التي تُقدّمها جامعة أم القرى، واقترح رؤية لتحسينها بناءً على الخبرات العالمية. كان أسلوب البحث المستخدم وصفيًا وتحليليًا، حيث بلغ حجم العينة ١٠٤ طلاب جامعيين من الحاصلين على منح دراسية في جامعة أم القرى. استخدمت الدراسة الاستبانة كأداة بحث، وأظهرت النتائج أن إدارة الإسكان حظيت برضا كبير لدى الطلاب. كما حدّد البحث حاجة الطلاب إلى لقاءات حوار مفتوح مع إدارة الإسكان، وتبادل الخبرات، ونقل الخبرات، والاستماع إلى وجهات النظر المختلفة من خلال الرحلات والجولات الترفيهية. كما كشفت الدراسة عن وجود أماكن في السكن لممارسة الأنشطة الطلابية المختلفة. وكان من أهم النتائج الحاجة إلى بناء وحدات سكنية إضافية، والنظر في زيادة حجم الشقق والغرف عند التصميم، وإنشاء حدائق عامة حول سكن الطلاب؛ لزيادة نسبة الأكسجين، وتوفير متنفس لوقت فراغ الطلاب. كما أوصت الدراسة بإقامة قنوات اتصال بين الطلاب وإدارة السكن الطلابي بعد تخرج الطلاب من الجامعة؛ للاستفادة من التعددية الثقافية من خلال دورات اللغة وبرامج التبادل الثقافي.

هدفت دراسة بدر الدين (٢٠٢١) إلى معرفة مدى رضا طلاب جامعة نجران عن خدمات المكتبة المركزية، مع التركيز على تحديد نقاط القوة والضعف في تلك الخدمات. استخدم الباحث المنهج الوصفي والتحليلي، وذلك بتطبيق استبانة على عينة قوامها ١٩٠ طالباً وطالبة من أربع كليات مختلفة. وكشفت الدراسة أن تقييم ساعات عمل المكتبة والبيئة الداخلية كان مرتفعاً. كما صنّف الطلاب تفاعل موظفي المكتبة معهم بشكل إيجابي. من ناحية أخرى، كان تقييم الخدمات التي تُقدّمها المكتبة للمُستفيدين بشكل عام مرتفعاً. بالإضافة إلى ذلك، وجدت الدراسة أن هناك فروقا ذات دلالة إحصائية في إجابات الاستبانة بناءً على متغير الكلية (علمي، إنساني).

قامت (العلي، ٢٠٢٢) بدراسة عن مدى جودة الخدمات التعليمية في كلية التربية بالقنيطرة من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية فيها. وقد استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي كما استخدمت استبانة لقياس جودة الخدمات التعليمية. وتكوّنت عينة البحث من ١٣ عضواً من أعضاء هيئة التدريس من كلية التربية التابعة لجامعة دمشق، ووجدت الباحثة أن تحقق جودة الخدمات التعليمية في كلية التربية بالقنيطرة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس كانت بدرجة متوسطة. ولم تجد الدراسة فروقا ذات دلالة إحصائية في متوسط

درجة تحقق الخدمات التعليمية في كلية التربية بالنسبة لمتغيرات الدراسة وهي الجنس والمرتبة العلمية والخبرة الوظيفية. وأشارت نتائج الدراسة إلى أن أعلى درجات الخدمات التعليمية كانت في مجال وضع إدارة الكلية مصلحة الطلاب والطالبات في مقدمته الاهتمامات، بينما كانت درجة الرضا منخفضة للمستجيبين لما يتعلق بالقاعات الدراسية والوسائل التعليمية الحديثة. وقد أوصت الباحثة بضرورة تحسين جودة العناصر المادية للخدمات التعليمية، وتوفير الأجهزة والوسائل التعليمية، وتوفير مكاتب خاصة بأعضاء هيئة التدريس مناسبة لمهامهم الوظيفية ولقاءهم مع الطلبة.

قام الباحث حمدي (٢٠٢٢) بدراسة حول تقييم جودة خدمة التعليم عن بُعد في الجامعات الجزائرية خلال جائحة كورونا من وجهة نظر الطلاب. واستخدم الباحث المنهج الوصفي للإجابة عن تساؤلات البحث، وكانت الاستبانة هي أداة جمع المعلومات. وبلغت عينة الدراسة ٢٠٠ طالب وطالبة يدرسون في جامعات جزائرية مختلفة، حيث تم اختيارهم بشكل عشوائي. واحتوت أداة الدراسة على أربعة محاور، وهي الوسائل والتقنيات، المحتوى الإلكتروني، فاعلية التدريس والتقييم الإلكتروني. وقد وجدت الباحثة أن معظم الطلاب يستخدمون الهواتف الذكية لمواكبة التعلم عن بُعد، ولكن كانوا يعانون من سوء خدمة الإنترنت، خاصة لدى الطلبة الذين يعيشون في خارج المدن. كما وجدت الدراسة أن المحتوى الإلكتروني والدروس المعروضة عبر المنصات التعليمية الافتراضية غير جيدة، وأن المادة العلمية المتحصّل عليها من طريقة التعلم عن بُعد أقل من بكثير من المادة التعليمية المكتسبة من خلال التعليم التقليدي الحضور. كما اتفقت آراء المشاركين على أن التفاعل من خلال أسلوب التعلم عن بُعد ليس بمستوى التفاعل بالطريقة التقليدية، وأن أسلوب التعلم عن بُعد لم يشجّع الطلبة على بذل المزيد من الجهود للقراءة والبحث. كما أشارت النتائج إلى أن معظم المشاركين يعتقدون أن أساتذتهم لم يقوموا بتقييمهم بشكل مستمر خلال التعليم الإلكتروني مثلما كان الوضع عليه قبل الجائحة. ولم تجد الدراسة فروقا ذات دلالة إحصائية لمتغيرات المستوى التعليمي، الجنس، أو العمر.

#### • التعليق على الدراسات السابقة:

استفاد الباحث من الدراسات السابقة في تطوير أداة الدراسة وهي الاستبانة؛ للإجابة عن تساؤلات البحث. وقد استفاد الباحث من توصيات الدراسات السابقة في إضافة عبارات في بعض الأبعاد، وذلك لقياس جودة الخدمات في بعض الجوانب. وتتميز هذه الدراسة عن الأدبيات السابقة بأنها تركز على جودة الخدمات الجامعية بجامعة الملك سعود من وجهة نظر الطلاب الدوليين الذكور في كلية التربية، وعلى حد علم الباحث لا يوجد أي بحث قام بتغطية الموضوعات المتعلقة بجودة الخدمات بجامعة الملك سعود من وجهة نظر الطلاب الدوليين، وهذا ما يميز الدراسة عن غيرها من الدراسات السابقة.

• منهجية الدراسة :

• منهجية البحث:

استخدم البحث المنهج الوصفي التحليلي والذي يهتم بالتعرف على المتغيرات المتعلقة بالدراسة وتحليل البيانات التي يتم الحصول عليها من خلال أداة الدراسة عن طريق استخدام الأساليب والطرق الإحصائية للوصول إلى نتائج يمكن من خلالها تحقيق أهداف الدراسة.

• مجتمع وعينة الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة الحالية من جميع الطلاب الدوليين الذكور بكلية التربية بجامعة الملك سعود ونظرا لصعوبة إجراء الحصر الشامل لكافة أفراد مجتمع الدراسة المكون من ٣٧٢ طالب من الذكور فقد قامت الدراسة باستخدام أسلوب العينات العشوائية البسيطة. وقد بلغ عدد أفراد عينة الدراسة ٩٣ فرد وهم الذين أجابوا على اسئلة استمارة الاستبيان.

• الأساليب الإحصائية:

قام البحث باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS لتحليل بيانات الدراسة باستخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية كما يلي:  
 ◀◀ معامل الفاكورنباخ لحساب مستوي ثبات أداة الدراسة  
 ◀◀ معامل ارتباط بيرسون لتحديد مستوي الاتساق الداخلي وصدق أداة الدراسة  
 ◀◀ النسب والتكرارات لوصف خصائص عينة الدراسة  
 ◀◀ الوسط الحسابي والانحراف المعياري لوصف مستوي استجابة افراد عينة الدراسة لعبارات أداة الدراسة  
 ◀◀ اختبار الفروق (T) ، (ANOVA) للتعرف على الفروق في استجابة افراد عينة الدراسة التي تعزي للخصائص الشخصية.

• أداة الدراسة

قام البحث باستخدام استمارة استبيان كأداة للدراسة الميدانية وتم إعدادها عن طريق الاستعانة بالإطار النظري للدراسة والدراسات السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة وتكونت استمارة الاستبيان من قسمين يتضمن القسم الأول البيانات الشخصية لأفراد عينة الدراسة (اللغة الأم، البرنامج الدراسي، سنوات الإقامة في المملكة، دراسة الطالب في معهد اللغة التابع للجامعة، التقدير الدراسي) ويشتمل القسم الثاني علي العبارات المتعلقة بمحاور الدراسة وتتضمن محور جودة الخدمات الجامعية ويشتمل على خمسة أبعاد ويتكون من ٤١ عبارة، وتم استخدام مقياس ليكرت ذو الاربع درجات في الإجابة على عبارات الدراسة

جدول (١) طريقة تصحيح مقياس ليكرت

التدريج	أوافق تمام	أوافق	لا اوافق	لا اوافق تمام
الوزن	٤	٣	٢	١
قيمة المتوسط الحسابي	٤.٠٠٠ - ٣.٢٥١	٣.٢٥٠ - ٢.٥٠١	٢.٥٠٠ - ١.٧٥١	١.٧٥٠ - ١
مستوى درجة التأثير	مرتفع جدا	مرتفع	منخفض	منخفض جدا

• صدق وثبات أداة الدراسة

قام الباحث بعرض الاستبانة على عدد من المحكمين من أعضاء هيئة التدريس بكلية التربية بجامعة الملك سعود ، وقد أبدوا بعض الملاحظات على بعض العبارات وتم الأخذ بالملاحظات وإخراج الاستبانة في صورتها النهائية. كما تم حساب صدق الاتساق الداخلي للتأكد من صدق أداة الدراسة المستخدمة باستخدام معامل الارتباط بيرسون، وتبين أن جميع معاملات الارتباط لجميع أسئلة أداة الدراسة كانت ذات دلالة إحصائية عند مستوي معنوية (٠.٠١) وهذا يعني أن الأداة تتمتع بصدق الاتساق الداخلي وهي صالحة لأغراض الدراسة. أيضا تم حساب معامل ألفا كرونباخ لأداة الدراسة وتبين أن قيمة معامل الثبات Alpha أكبر من ٠.٧ حيث بلغت ٠.٩٣٩ مما يؤكد على صلاحية وارتباط عبارات أداة الدراسة وارتضاع مستوي ثبات الأداة المستخدمة في الدراسة.

• تحليل استمارة الاستبيان

• أولاً: خصائص عينة الدراسة

جدول (٢) توزيع عينة الدراسة وفقا للخصائص الشخصية

م	الخصائص الشخصية	الفئات	العدد	النسبة %
١	اللغة الام	العربية	٧	7.5
٢		غير العربية	٨٦	92.5
١	البرنامج الدراسي	بكالوريوس	٥١	54.8
٢		ماجستير	٣١	33.3
٣		دكتوراه	١١	11.8
١	سنوات الإقامة في المملكة	أقل من ٥ سنوات	٥٣	57.0
٢		من ٥ إلى أقل من ١٠ سنوات	٣٤	36.6
٣		أكثر من ١٠ سنوات	٦	6.5
١	دراسة الطالب في معهد اللغة	نعم	٧٩	84.9
٢		لا	١٤	15.1
١	التقدير الدراسي	ممتاز	٦٥	69.9
٢		جيد جدا	٢٧	29.0
٣		جيد	١	1.1

• الإجابة عن أسئلة الدراسة

• الإجابة عن السؤال الأول الذي ينص على: ما مستوى الخدمات الجامعية من وجهة نظر الطلبة الدوليين في كلية التربية؟

للإجابة عن هذا السؤال تم حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لأبعاد وعبارات جودة الخدمات الجامعية وللإستبانة ككل وجاءت النتائج كما يلي:

جدول (٣) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والترتيب ومستوي الموافقة على أبعاد جودة الخدمات الجامعية

مستوي الموافقة	الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المقابلة
مرتفع	٥	0.756	3.143	الخدمات قبل الوصول إلى المملكة
مرتفع جدا	١	0.696	3.401	جودة المرافق الجامعية
مرتفع	٢	0.717	3.207	جودة خدمات إدارة الطلاب الدوليين
مرتفع	٤	0.689	3.163	جودة البيئة والمرافق التعليمية
مرتفع	٣	0.632	3.173	جودة الخدمات الأكاديمية
مرتفع		٠.٦٩٨	٣.٢١٧	المتوسط العام للمحور

تبين ان هناك مستوى مرتفع من جودة الخدمات الجامعية من وجهة نظر الطلبة الدوليين حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي ٣.٢١٧ بانحراف معياري ٠.٦٩٨ وهو ما يجيب عن السؤال الأول للدراسة وتبين ان قيمة المتوسط الحسابي لأبعاد محور جودة الخدمات الجامعية قد تراوحت ما بين (٣.١٤٣ - ٣.٤٠١) وقد جاء بعد واحد في مستوى الموافقة المرتفع جدا وأربعة ابعاد في مستوى موافقة مرتفع وكان بعد جودة المرافق الجامعية في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي ٣.٤٠١ بانحراف معياري ٠.٦٩٦ وبدرجة موافقة مرتفعة جدا يليه بعد جودة خدمات إدارة الطلاب الدوليين بمتوسط حسابي ٣.٢٠٧ بانحراف معياري ٠.٧١٧ وبدرجة موافقة مرتفعة ثم بعد جودة الخدمات الأكاديمية بمتوسط حسابي ٣.١٧٣ بانحراف معياري ٠.٦٣٢ وبدرجة موافقة مرتفعة يليها بعد جودة البيئة التعليمية والمرافق التعليمية بمتوسط حسابي ٣.١٦٣ بانحراف معياري ٠.٦٨٩ وبدرجة موافقة مرتفعة وأخيرا بعد الخدمات قبل الوصول إلى المملكة بمتوسط حسابي ٣.١٤٣ بانحراف معياري ٠.٧٥٦ وبدرجة موافقة مرتفعة. وهذه النتيجة تخلف عما توصلت له دراسة العولقي (٢٠١٨) ودراسة سلمان (٢٠١٣) وتتفق جزئيا مع دراسة الشواورة (٢٠٢٠) ودراسة محتسب واقرع (٢٠١٤) ومتوافقة مع دراسة القرني (٢٠٢١) ومع دراسة بدر الدين (٢٠٢١)

• بعد الخدمات قبل الوصول إلى المملكة

جدول (٤) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والترتيب ومستوي الموافقة على عبارات بعد جودة الخدمات قبل الوصول إلى المملكة

مستوي الموافقة	الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المقابلة
مرتفع جدا	١	0.599	3.452	طرق وتعليمات التقديم للمنحة الدراسية واضحة.
مرتفع	٦	0.753	2.903	الحصول على بعثة دراسية من جامعة الملك سعود صعب للغاية.
مرتفع	٧	0.854	2.796	أكملت أوراقى بعد الحصول على القبول من قبل اللحقية الثقافية أو السفارة السعودية في بلدى بكل سهولة.
مرتفع	٥	0.751	3.151	التعليمات المقدمة من الجامعة حول إجراءات استخراج التأشيرة لدى سفارة أو اللحقية كانت واضحة.
مرتفع	٣	0.745	3.204	المدة التي تعطىها الجامعة للطلاب لاستخراج التأشيرة لدى السفارة كافية.
مرتفع جدا	٢	0.685	3.290	اشتراطات القبول في كلية التربية للطلاب الوافدين عادلة وغير مبالغ فيها.
مرتفع	٤	0.904	3.204	قام ممثلو الجامعة باستقبالى من المطار.
مرتفع		0.756	3.143	المتوسط العام للمعد

تم ترتيب عبارات بعد جودة الخدمات قبل الوصول إلى المملكة من حيث درجة الأهمية النسبية (قيمة المتوسط الحسابي الأكبر) من وجهة نظر عينة الدراسة تبين أن عبارة (طرق وتعليمات التقديم للمنحة الدراسية واضحة) هي أكثر العبارات أهمية بمتوسط حسابي ٣.٤٥٢ وانحراف معياري ٠.٥٩٩ وبدرجة موافقة مرتفعة جدا بينما كانت العبارة (أكملت أوراقى بعد الحصول على القبول من قبل الملحقية الثقافية أو السفارة السعودية في بلدى بكل سهولة) هي أقل العبارات أهمية بمتوسط حسابي ٢.٧٩٦ وانحراف معياري ٠.٨٥٤ وبدرجة موافقة مرتفعة وعند دراسة عبارات بعد قبل الوصول إلى المملكة تبين أن هناك عبارتين جاءت في مستوى الموافقة المرتفع جدا وخمسة عبارات جاءت في مستوى الموافقة المرتفع مما يوضح ارتفاع مستوى رضا الطلاب الدوليين عن تعاملات ما قبل الوصول إلى المملكة حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي ٣.١٤٣ بانحراف معياري ٠.٧٥٦

• بعد جودة المرافق الجامعية

جدول (٥) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والترتيب ومستوى الموافقة على عبارات بعد الخدمات الجامعية العامة

العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى الموافقة
وفرت الجامعة لي سكنًا ملائمًا.	3.656	0.599	١	مرتفع جدا
تتوفر وسائل نقل عامة مريحة بين مقر السكن والدراسة	2.935	0.870	٤	مرتفع
يوجد مرافق دراسية وتعليمية جيدة في الجامعة مثل المكتبات ومعامل الحاسوب ونحوها.	3.570	0.632	٢	مرتفع جدا
تتوفر في الجامعة مرافق للرياضة والترفيه بشكل كافٍ.	3.441	0.683	٣	مرتفع جدا
المتوسط العام للبعد	3.401	0.696		مرتفع جدا

تم ترتيب عبارات بعد جودة المرافق الجامعية من حيث درجة الأهمية النسبية (قيمة المتوسط الحسابي الأكبر) من وجهة نظر عينة الدراسة تبين أن عبارة (وفرت الجامعة لي سكنًا ملائمًا) هي أكثر العبارات أهمية بمتوسط حسابي ٣.٦٥٦ وانحراف معياري ٠.٥٩٩ وبدرجة موافقة مرتفعة جدا بينما كانت العبارة (تتوفر وسائل نقل عامة مريحة بين مقر السكن والدراسة) هي أقل العبارات أهمية بمتوسط حسابي ٢.٩٣٥ وانحراف معياري ٠.٨٧٠ وبدرجة موافقة مرتفعة وعند دراسة عبارات بعد الخدمات الجامعية العامة تبين أن هناك ثلاث عبارات جاءت في مستوى الموافقة المرتفع جدا وعبارة واحدة جاءت في مستوى الموافقة المرتفع مما يوضح وجود مستوى مرتفع جدا من رضا الطلاب الدوليين عن جودة المرافق الجامعية حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي ٣.٤٠١ بانحراف معياري ٠.٦٩٦

• بعد جودة خدمات إدارة الطلاب الدوليين

جدول (٦) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والترتيب ومستوي الموافقة على عبارات جودة خدمات إدارة الطلاب الدوليين

مستوي الموافقة	الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارة
مرتفع جدا	١	0.619	3.516	يعاملني مكتب الطلاب الدوليين باحترام.
مرتفع	٧	0.859	3.022	قام مكتب الطلاب الدوليين بتثقيفي باللوائح والأنظمة والقوانين المعمول بها في المملكة العربية السعودية.
مرتفع	٨	0.850	2.871	يوجد برنامج تعريفى فعال للطلاب الدوليين يتعرف الطالب من خلاله على الخدمات المتوفرة والتي يمكن الاستفادة منها للطلاب.
مرتفع جدا	٤	0.806	3.258	من السهولة التواصل مع مسؤولي مكتب الطلاب الدوليين في الجامعة في حالات الضرورة وفي جميع الأوقات.
مرتفع جدا	٣	0.604	3.366	تتاح لي فرصة التعريف بثقافة بلدي للمجتمع المحلي في المناسبات والفعاليات التي تقيمها الجامعة مثل المعارض والفعاليات الطلابية.
مرتفع	٥	0.769	3.129	تقوم إدارة الطلاب الدوليين بتنظيم أنشطة ترفيهية وثقافية للطلاب بشكل جيد مثل السفر والتتزم.
مرتفع جدا	٢	0.616	3.441	راض عن الخدمات المقدمة من إدارة الطلاب الدوليين.
مرتفع	٦	0.614	3.054	أعلم عن الخدمات والتسهيلات الأكاديمية وغير الأكاديمية التي تقدمها الجامعة للطلبة.
مرتفع		0.717	3.207	المتوسط العام للبعد

تم ترتيب عبارات بعد جودة خدمات إدارة الطلاب الدوليين من حيث درجة الأهمية النسبية (قيمة المتوسط الحسابي الأكبر) من وجهة نظر عينة الدراسة تبين أن عبارة (يعاملني مكتب الطلاب الوافدين باحترام) هي أكثر العبارات أهمية بمتوسط حسابي ٣.٥١٦ وانحراف معياري ٠.٦١٩ وبدرجة موافقة مرتفعة جدا بينما كانت العبارة (يوجد برنامج تعريفى فعال للطلاب الوافدين يتعرف الطالب من خلاله على الخدمات المتوفرة والتي يمكن الاستفادة منها للطلاب) هي أقل العبارات أهمية بمتوسط حسابي ٢.٨٧١ وانحراف معياري ٠.٨٥٠ وبدرجة موافقة مرتفعة وعند دراسة عبارات بعد إدارة الطلاب الدوليين تبين أن هناك اربع عبارات جاءت في مستوى الموافقة المرتفع جدا واربع عبارات جاءت في مستوى الموافقة المرتفع مما يوضح ارتفاع مستوى رضا الطلاب الدوليين عن الخدمات المقدمة من قبل إدارة الدوليين حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي ٣.٢٠٧ وانحراف معياري ٠.٧١٧

• جودة البيئة والمرافق التعليمية

جدول (٧) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والترتيب ومستوي الموافقة على عبارات بعد جودة البيئة والمرافق التعليمية

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوي الموافقة
الدراسة الجامعية صعبة للغاية.	2.172	0.816	١٢	منخفض
لدي الدافعية لإكمال البرنامج الدراسي والحصول على الدرجة العلمية من الجامعة.	3.495	0.636	٢	مرتفع جدا
ساهمت الدراسة الجامعية في إكسابي الكثير من المعلومات العلمية في التخصص.	3.484	0.564	٣	مرتفع جدا
اكتسبت العديد من المهارات خلال دراستي في المملكة العربية السعودية.	3.419	0.665	٥	مرتفع جدا
أشعر بالرضا تجاه خدمات المكتبات في الجامعة.	3.344	0.617	٧	مرتفع جدا
تتوفر في الجامعة خدمات ومرافق تعليمية تساعد على النجاح الدراسي.	3.333	0.596	٨	مرتفع جدا
تتوفر في الجامعة بيئة تعليمية إيجابية تشجع على التعلم.	3.430	0.559	٤	مرتفع جدا
أشعر بالرضا عن التحصيل العلمي في الجامعة.	3.570	0.540	١	مرتفع جدا
أشعر بالرضا تجاه خدمات الإرشاد الأكاديمي.	2.903	0.979	١٠	مرتفع
اللوائح والأنظمة الجامعية المتعلقة بتسجيل المقررات وحذفها واضحة بالنسبة لي.	3.398	0.645	٦	مرتفع جدا
أشعر بالرضا تجاه السياسات واللوائح والأنظمة المطبقة في الجامعة.	3.161	0.741	٩	مرتفع
عدد المقررات الدراسية المطلوب دراستها في كل فصل كثيرة جداً.	2.247	0.905	١١	منخفض
المتوسط العام للبعد	3.163	0.689		مرتفع

تم ترتيب عبارات بعد جودة البيئة والمرافق التعليمية من حيث درجة الأهمية النسبية (قيمة المتوسط الحسابي الأكبر) من وجهة نظر عينة الدراسة تبين أن عبارة (أشعر بالرضا عن التحصيل العلمي في الجامعة) هي أكثر العبارات أهمية بمتوسط حسابي ٣.٥٧٠ وانحراف معياري ٠.٥٤٠ وبدرجة موافقة مرتفعة جدا بينما كانت العبارة (الدراسة الجامعية صعبة للغاية.) هي أقل العبارات أهمية بمتوسط حسابي ٢.١٧٢ وانحراف معياري ٠.٨١٦ وبدرجة موافقة منخفضة وعند دراسة عبارات بعد جودة البيئة والمرافق التعليمية تبين أن هناك ثماني عبارات جاءت في مستوى الموافقة المرتفع جدا وعبارتين في مستوى الموافقة المرتفع وعبارتين في مستوى الموافقة المنخفض مما يوضح ارتفاع مستوى رضا الطلاب الدوليين عن جودة البيئة والمرافق التعليمية حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي ٣.١٦٣ وانحراف معياري ٠.٦٨٩

• جودة الخدمات الأكاديمية

جدول (أ) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والترتيب ومستوى الموافقة على عبارات بعد جودة الخدمات الأكاديمية

مستوى الموافقة	الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبرة
مرتفع جدا	٥	0.578	3.280	يقوم الأساتذة بتزويدي بخطط دراسية وطرق تقييم واضحة في بداية كل مقرر دراسي.
مرتفع جدا	١	0.564	3.355	يملك معظم الأساتذة المهارات الكافية لتدريس الطلاب الدوليين.
مرتفع	٨	0.738	3.097	نوع الأساتذة في طرق وأساليب التعليم.
مرتفع	٧	0.583	3.086	يحتاج الأساتذة لتأهيل أكثر للتعرف على التحديات التي يعاني منها الطلاب الدوليين.
مرتفع جدا	٢	0.538	3.333	ييدي الأساتذة تواضعاً في تعاملهم مع جميع المتعلمين ويعاملونهم بشكل محترم.
مرتفع جدا	٣	0.589	3.312	يشجعي الأساتذة للمضي قدماً في المجال الدراسي.
مرتفع	٩	0.658	3.043	يوفر الأساتذة التغذية الراجعة بصورة جيدة.
مرتفع	١٠	0.796	2.774	يسهل التواصل مع الأساتذة خارج أوقات المحاضرات عن طريق الساعات المكتبية والبريد الإلكتروني.
مرتفع جدا	٤	0.559	3.280	يقوم الأساتذة بالتقييم واعطاء الدرجات بشكل عادل.
مرتفع	٦	0.717	3.172	أشعر بالرضا عن الخدمات التعليمية.
مرتفع		0.632	3.173	المتوسط العام للبعد

تم ترتيب عبارات بعد جودة الخدمات الأكاديمية من حيث درجة الأهمية النسبية (قيمة المتوسط الحسابي الأكبر) من وجهة نظر عينة الدراسة تبين أن عبارة (يملك معظم الأساتذة المهارات الكافية لتدريس الطلاب الوافدين) هي أكثر العبارات أهمية بمتوسط حسابي ٣.٣٥٥ بانحراف معياري ٠.٥٦٤ وبدرجة موافقة مرتفعة جدا بينما كانت العبارة (يسهل التواصل مع الأساتذة خارج أوقات المحاضرات عن طريق الساعات المكتبية والبريد الإلكتروني) هي أقل العبارات أهمية بمتوسط حسابي ٢.٧٧٤ وانحراف معياري ٠.٧٩٦ وبدرجة موافقة مرتفعة وعند دراسة عبارات الأساتذة وطرق التدريس والتقييم تبين أن هناك خمسة عبارات جاءت في مستوى الموافقة المرتفع جدا وخمسة عبارات في مستوى الموافقة المرتفع مما يوضح ارتفاع مستوى رضا الطلاب الدوليين عن جودة الخدمات الأكاديمية في كلية التربية حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي ٣.١٧٣ بانحراف معياري ٠.٦٣٢

• الإجابة عن السؤال الثاني للدراسة والذي ينص على: هل يختلف مستوى جودة الخدمات الجامعية لتغير الدراسة (اللغة الأم، البرنامج الدراسي، سنوات الإقامة في المملكة، دراسة الطالب في معهد اللغة التابع للجامعة، التقدير الدراسي)؟

وللإجابة عن هذا السؤال تم استخدام اختبار (t) للفروق التي ترجع لمتغير اللغة الأم ودراسة الطالب في معهد اللغة التابع للجامعة واختبار (ANOVA) للفروق التي تعزى لمتغير البرنامج الدراسي ومدة الإقامة في السعودية والتقدير الدراسي وجاءت النتائج كما يلي:

جدول (٩) اختبار الفروق التي تعزي لمتغيرات اللغة الام ودراسة الطالب في معهد اللغة الخاص بالجامعة

الخصائص	الفئات	العدد	المتوسط الحسابي	قيمة (t)	الدلالة الاحصائية
اللغة الام	العربية	٧	١٥٣.١٤٣	١.٠٤٧	٠.٢٩٨
	غير العربية	٨٦	١٤٦.٨٣٧		
دراسة الطالب في معهد اللغة التابع للجامعة	نعم	٧٩	١٤٦.٤٥٧	١.٢٨٤	٠.٢٠٣
	لا	١٤	١٥٢.١٤٣		

يتبين عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابة افراد عينة الدراسة تجاه مستوى جودة الخدمات الجامعية تعزي لمتغير اللغة الام عند مستوى معنوية ٠.٠٥ وهو ما يوضح عدم وجود فروق بين فئات اللغة الام لأفراد عينة الدراسة تجاه مستوى جودة الخدمات التعليمية

يتبين عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابة افراد عينة الدراسة تجاه مستوى جودة الخدمات التعليمية تعزي لمتغير دراسة الطالب في معهد اللغة التابع للجامعة عند مستوى معنوية ٠.٠٥ وهو ما يوضح عدم وجود فروق بين فئات دراسة الطالب في معهد اللغة التابع للجامعة لأفراد عينة الدراسة تجاه مستوى جودة الخدمات التعليمية

جدول (١٠) اختبار الفروق التي تعزي لمتغيرات البرنامج الدراسي ومدة الإقامة في السعودية والتقدير الدراسي

الخصائص	الفئات	العدد	المتوسط الحسابي	قيمة (F)	الدلالة الاحصائية
البرنامج الدراسي	بكالوريوس	٥١	١٤٦.٧٦٥	٠.٥٢٣	٠.٥٩٥
	ماجستير	٣١	١٤٩.٣٢٦		
	دكتوراه	١١	١٤٤.١٨٢		
مدة الإقامة في السعودية	أقل من ٥ سنوات	٥٣	١٤٧.٥٠٩	٠.٥٤٢	٠.٦١٧
	من ٥ إلى أقل من ١٠ سنوات	٣٤	١٤٨.١٧٧		
	أكثر من ١٠ سنوات	٦	١٤٠.٦٦٧		
التقدير الدراسي	ممتاز	٦٥	132.226	١.٦٣٩	٠.٢٠٠
	جيد جدا	٢٧	131.536		
	جيد	١	١٣١.٠٠٠		

يتبين عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابة افراد عينة الدراسة تجاه مستوى جودة الخدمات الجامعية تعزي لمتغير البرنامج الدراسي عند مستوى معنوية ٠.٠٥ وهو ما يوضح عدم وجود فروق بين فئات البرنامج الدراسي لأفراد عينة الدراسة تجاه مستوى جودة الخدمات التعليمية.

يتبين عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابة افراد عينة الدراسة تجاه مستوى جودة الخدمات الجامعية تعزي لمتغير مدة الإقامة في السعودية عند مستوى معنوية ٠.٠٥ وهو ما يوضح عدم وجود فروق بين فئات مدة الإقامة في السعودية لأفراد عينة الدراسة تجاه مستوى جودة الخدمات التعليمية

يتبين عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابة افراد عينة الدراسة تجاه مستوى جودة الخدمات التعليمية تعزي لمتغير التقدير الدراسي عند مستوى

معنوية ٠.٠٥ وهو ما يوضح عدم وجود فروق بين فئات التقدير الدراسي لأفراد عينة الدراسة تجاه مستوى جودة الخدمات التعليمية. مما سبق يتبين عدم وجود اختلاف في مستوى جودة الخدمات التعليمية من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة تبعاً لمتغيرات الدراسة (اللغة الأم، البرنامج الدراسي، سنوات الإقامة في المملكة، دراسة الطالب في معهد اللغة التابع للجامعة، التقدير الدراسي) وهو ما يجيب عن السؤال الثاني للدراسة .

#### • استنتاجات الدراسة :

- ◀◀ هناك مستوى مرتفع من جودة الخدمات الجامعية من وجهة نظر الطلبة الدوليين حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي ٣.٢١٧ بانحراف معياري ٠.٦٩٨ وهو ما يجيب عن السؤال الأول للدراسة
- ◀◀ ارتفاع مستوى رضا الطلاب الدوليين عن خدمات الجامعة ما قبل الوصول إلى المملكة حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي ٣.١٤٣ بانحراف معياري ٠.٧٥٦
- ◀◀ وجود مستوى مرتفع جداً من رضا الطلاب الدوليين عن جودة المرافق العامة حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي ٣.٤٠١ بانحراف معياري ٠.٦٩٦
- ◀◀ ارتفاع مستوى رضا الطلاب الدوليين عن جودة الخدمات المقدمة من إدارة الدوليين حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي ٣.٢٠٧ بانحراف معياري ٠.٧١٧
- ◀◀ ارتفاع مستوى رضا الطلاب الدوليين عن جودة البيئة والمرافق التعليمية حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي ٣.١٦٣ بانحراف معياري ٠.٦٨٩
- ◀◀ ارتفاع مستوى رضا الطلاب الدوليين عن الخدمات الأكاديمية حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي ٣.١٧٣ بانحراف معياري ٠.٦٣٢
- ◀◀ عدم وجود اختلاف في مستوى جودة الخدمات الجامعية من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة تبعاً لمتغيرات الدراسة (اللغة الأم، البرنامج الدراسي، سنوات الإقامة في المملكة، دراسة الطالب في معهد اللغة التابع للجامعة، التقدير الدراسي) وهو ما يجيب عن السؤال الثاني للدراسة.

#### • التوصيات والمقترحات :

في ضوء النتائج يمكن الخروج بالتوصيات والمقترحات التالية:

- ◀◀ التأكيد على التطوير المستمر للخدمات الجامعية لتواكب تطلعات الطلاب الدوليين بجامعة الملك سعود
- ◀◀ تصميم وتنفيذ الدورات التدريبية لجميع منسوبي الجامعة في كيفية تقديم خدمات ذات جودة مرتفعة للطلاب الدوليين
- ◀◀ القيام بدراسات مماثلة في كليات الجامعة المختلفة وذلك لاكتشاف واقع جودة الخدمات الجامعية من قبل الطلاب الدوليين
- ◀◀ القيام بدراسات مماثلة عن جودة الخدمات الجامعية من وجهة نظر الطالبات الدوليات

• المراجع:

• المراجع العربية

- امرالله ع. ك، & باخبازي ي. ص. م. (٢٠٢٢). تقييم جودة الخدمات التعليمية في معهد الإرشاد الإسلامي بإندونيسيا من وجهة نظر الطلاب. مجلة العلوم التربوية والنفسية، ٦(٤٣)، ٦٢-٧٧. <https://doi.org/10.26389/AJSRP.B100122>
- بدر الدين، شيخ إدريس. (٢٠٢١). واقع خدمات المكتبة المركزية بجامعة نجران: من وجهة نظر الطلاب. مجلة بيليفوليا لدراسات المكتبات والمعلومات، ١٠(٢)، ١١٧-١٥٣.
- البيلاوي، حسن حسين، عوض، عوض توفيق، و طعيمة، رشدي أحمد أحمد. (٢٠١٧). الجودة الشاملة في التعليم بين مؤشرات التميز ومعايير الاعتماد: الأسس والتطبيقات. دار المسيرة، الأردن.
- سلمان، محمد إبراهيم. (٢٠١٣). مستوى جودة الخدمات الجامعية كما يدركها طلبة جامعة الأقصى بغزة. مجلة جامعة الأقصى، ١٧.
- الشواره، ياسين. (٢٠٢٠). مستوى جودة الخدمات التعليمية التي تقدمها الجامعة الإسلامية بالمدينة المنورة من وجهة نظر الطلاب. مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات التربوية والنفسية، ٢٨(3).
- العلي، شيراز. (٢٠٢٣). مدى جودة الخدمات التعليمية في كلية التربية بالقنيطرة من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية فيها. مجلة جامعة دمشق للعلوم التربوية والنفسية، ٣٩(١).  
استرجع في مــــن  
<http://journal.damascusuniversity.edu.sy/index.php/eduj/article/view/8748>
- العولقي، عبدالله. (٢٠١٨). قياس جودة الخدمة التعليمية وأثرها في رضا الطلبة-دراسة ميدانية في جامعة إب اليمنية. المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي ١١(37)
- القرني، سعد. (٢٠٢١). تحسين خدمات الإسكان الطلابي بجامعة أم القرى: تصور مقترح. مجلة العلوم التربوية والنفسية، ٥(٣٩)، ١٧٤-١٥٩.  
<https://doi.org/10.26389/AJSRP.Q060321>
- النجار، خلود حمد، الحمار، أمل مبارك محمد، و عبدالحميد، منى حسن. (٢٠٢١). العوامل التي تؤثر على جودة التعليم الإلكتروني أثناء جائحة "كوفيد - ١٩" من وجهة نظر طلاب كلية التربية الأساسية بدولة الكويت. العلوم التربوية، مج ٢٩، ع ٤ - ٢٥٧، ٢٩٥. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record1356704/>
- عبد اللطيف، أولاد. (٢٠١٧). أهمية إدارة الجودة الشاملة في تحسين جودة خدمة التعليم العالي. مجلة روافد للبحوث والدراسات، (١)، ٣-٢٦.
- مجلس شؤون الجامعات (٢٠١٩). نظام الجامعات الصادر بموجب المرسوم الملكي رقم (٨٢٧م) وتاريخ ٢/٣/١٤٤١هـ، المملكة العربية السعودية.
- محتسب، المعتز بالله نعمان & اقرع، عبير اسماعيل. (٢٠١٤). مستوى جودة الخدمات في جامعة بوليتكنك فلسطين من وجهة نظر طلبة البكالوريوس ودرجة رضاهم عنها.
- محرز، مجد & الخليل، عبدالحميد. (٢٠١٩). أثر متطلبات تطبيق المعرفة في تحسين جودة الخدمات التعليمية) دراسة ميدانية في جامعة تشرين. مجلة جامعة حماة، ٢(٤).

- نسرين، صالح. (٢٠١٦). تقييم جودة الخدمات الجامعية باستخدام نموذج الأداء الفعلي (SERVPERF): دراسة حالة كلية التربية-جامعة عين شمس. مجلة البحث العلمي في التربية، ١٧(الجزء الرابع)، ٥٥-١٠٠.

#### • المراجع الأجنبية

- Aburizaizah, S. J. (2022). The role of quality assurance in Saudi higher education institutions. *International Journal of Educational Research Open*, 3, 100127.
- Akanwa, E. E. (2015). International students in western developed countries: History, challenges, and prospects. *Journal of International Students*, 5(3), 271-284.
- Albeshir, Saud. (2022). Challenges of Saudi International Students in Higher Education Institutions in the United States - A Literature Review. *Journal of Education and Practice*.
- English, A. S., Yang, Y., Marshall, R. C., & Nam, B. H. (2022). Social support for international students who faced emotional challenges midst Wuhan's 76-day lockdown during early stage of the COVID-19 pandemic. *International Journal of Intercultural Relations*, 87, 1-12.
- Farris, P. W., Bendle, N., Pfeifer, P. E., & Reibstein, D. (2010). *Marketing metrics: The definitive guide to measuring marketing performance*. Pearson Education.
- Gryshchenko, I., Ganushchak-Efimenko, L., Shcherbak, V., Nifatova, O., Zos-Kior, M., Hnatenko, I., ... & Martynov, A. (2021). Making use of competitive advantages of a university education innovation cluster in the educational services market. *European Journal of Sustainable Development*, 10(2), 336-336.
- Kaya, J. (2020). Inside the international student world: Challenges, opportunities, and imagined communities. *Journal of International Students*, 10(1), 124-144.
- Lee, J. J., & Rice, C. (2007). Welcome to America? International student perceptions of discrimination. *Higher education*, 53(3), 381-409.
- OECD. (2022). *Education at a Glance 2022: OECD Indicators*, OECD Publishing, Paris, <https://doi.org/10.1787/3197152b-en>.

- Ryan, T. (2015). Quality assurance in higher education: A review of literature. Higher learning research communications, 5(4), n4.
- Smith, C. (2020). International students and their academic experiences: Student satisfaction, student success challenges, and promising teaching practices. Rethinking education across borders: Emerging issues and critical insights on globally mobile students, 271-287.

