

نظورات الطالبات الدوليات في المرحلة الجامعية حول الخدمات الطلابية المقدمة في إحدى جامعات مدينة الرياض

د. سعود غسان البشر

رئيس قسم الإدارة التربوية بكلية التربية بجامعة الملك سعود بالمملكة العربية السعودية

أ. سفر عبدالله القرني

طالب دراسات عليا بكلية التربية بجامعة الملك سعود بالمملكة العربية السعودية

أ. عبدالله فواز العتيبي

طالب دراسات عليا بكلية التربية بجامعة الملك سعود بالمملكة العربية السعودية

أ. مريم مخيلف عيد الظفيري

طالبة دراسات عليا بكلية التربية بجامعة الملك سعود بالمملكة العربية السعودية

أ. سعود محمد الضيفان

طالب دراسات عليا بكلية التربية بجامعة الملك سعود بالمملكة العربية السعودية

المستخلص:

سعت هذه الدراسة إلى استكشاف تصورات الطالبات الدوليات في المرحلة الجامعية حول مستوى الخدمات الطلابية المقدمة في إحدى الجامعات الحكومية بمدينة الرياض. وقد استخدمت الدراسة المنهج النوعي، من خلال إجراء مقابلات شبه منظمة مع مجموعة من الطالبات في مرحلة البكالوريوس غير الناطقات بالعربية، بهدف فهم انطباعاتهن عن بعض الخدمات الجامعية التي تلقينها خلال مسيرتهن الأكاديمية. أظهرت نتائج التحليل أن انطباعات الطالبات الدوليات كانت إيجابية بشكل عام، وتراوحت بين المتوسطة والمرتفعة. وقد تم تنظيم النتائج في سبعة محاور رئيسية عبّرت من خلالها الطالبات عن تصوراتهن، وجاءت على النحو الآتي: الانطباعات حول المرافق الصحية، الانطباعات حول المرافق الرياضية والترفيهية، الانطباعات حول الخدمات المقدمة من إدارة الطلاب الدوليين، الانطباعات حول الخدمات الإرشادية والنفسية، مستوى الرضا عن خدمات النقل والمواصلات، مستوى الرضا عن المرافق التعليمية، والانطباعات حول خدمات التسجيل. وقد دلت هذه النتائج على نجاح الجامعة في توفير بيئة طلابية داعمة ومتوازنة، تراعي احتياجات الطالبات المغتربات وتساهم في تعزيز اندماجهن الأكاديمي والاجتماعي داخل المجتمع الجامعي. كما قامت الدراسة بتقديم عدد من التوصيات لتطوير الخدمات الطلابية للطلاب غير المواطنين في مؤسسات التعليم العالي في المملكة العربية السعودية.

الكلمات المفتاحية: الطلاب الدوليون، شؤون الطلاب، الخدمات الجامعية، خدمات الطلاب، إدارة التعليم العالي.

International female undergraduate students' perceptions of student services provided at a university in Riyadh

Dr. Saud G Albeshir, Abdullah Fawaz Alotaibi, Mariam Mukhailef Althufieri, Safar Abdullah ALQarni & Saud Mohammed Aldofayan

Abstract

This study aimed to explore the perceptions of international female undergraduate students regarding the level of student services provided at a public university in Riyadh. The study used a qualitative approach, conducting semi-structured interviews with non-Arabic-speaking

undergraduate students to understand their impressions of some university services they received throughout their academic careers. The analysis showed that international students' impressions were generally positive, ranging from medium to high. The results were organized into seven main themes through which the students expressed their perceptions, as follows: impressions of health facilities, impressions of sports and recreational facilities, impressions of services provided by the International Student Administration, impressions of counseling and psychological services, level of satisfaction with transportation services, level of satisfaction with educational facilities, and impressions of registration services. These results indicated the university's success in providing a supportive and balanced student environment that considers expatriate female students' needs and enhances their academic and social integration within the university community. The study also presented several recommendations for developing student services for non-citizen students at higher education institutions in the Kingdom of Saudi Arabia.

Keywords: international students, student affairs, university services, student services, higher education administration

• المقدمة:

تسعى مؤسسات التعليم العالي المتميزة في القرن الحادي والعشرين إلى ترسيخ ثقافة الجودة وتعزيزها في جميع ممارساتها الأكاديمية والإدارية. ولم تعد جودة التعليم تُقاس فقط بالمخرجات الأكاديمية، بل أصبحت تشمل أيضاً نوعية الخدمات المقدمة للطلبة، باعتبارها عاملاً هاماً في دعم التجربة الجامعية، وتحقيق رضا الطلاب، وتعزيز البيئة التعليمية الإيجابية. وتشمل الخدمات الطلابية طيفاً واسعاً من الخدمات؛ إذ يحتاج الطالب الجامعي إلى العديد من الخدمات، منها ما يتعلق بالجوانب التعليمية، ومنها ما بعد خدمات مساندة، كالإرشاد النفسي، والرعاية الطبية، والتغذية، والنقل، والسكن. وينظر إلى جودة هذه الخدمات الطلابية في الوقت الحالي على أنها ضرورة أساسية، وليست نوعاً من الترف. وتسهم جودة الخدمات في الكليات والجامعات في رفع كفاءة الأداء الأكاديمي، وتعزيز شعور الطالب بالانتماء، وتحسين مستوى الرضا. وتزداد أهمية جودة الخدمات في المؤسسات الجامعية في ظل تنامي التنافس بين الجامعات المحلية والدولية، وارتفاع التوقعات من قبل الطلبة والمجتمع تجاه أداء المؤسسات التعليمية ومخرجاتها. لذا فإن قياس جودة هذه الخدمات، خاصة من منظور الفئات المستفيدة مثل الطلاب، يعد ضرورة لتوجيه التطوير وتحسين الأداء (Aburizaizah, 2020; Aljdhibaib, 2024; Bukhari et al., 2024; Buriro, 2024; Javed et al., 2023; Kumar et al., 2025; Ryan, 2015). وقد شهدت الجامعات السعودية تزايداً ملحوظاً في أعداد الطلبة الدوليين في السنوات القليلة الأخيرة، إذ وصل العدد إلى أكثر من ٦٤ ألف طالب دولي، خصوصاً من الطالبات المغتربات اللاتي يلتحقن بمؤسسات التعليم العالي من خلفيات ثقافية وعرقية متنوعة. وتلتحق الغالبية منهن بالجامعات السعودية من خلال برامج المنح الدراسية الممولة من الحكومة السعودية، مما يعكس الدور التنموي الذي تقوم به المملكة في تنمية رأس المال البشري في الدول الصديقة (وزارة التعليم، ٢٠٢٢؛ اليونيسكو، ٢٠٢٤). وتشير الدراسات إلى أن الطلاب الدوليين، خاصة غير الناطقين باللغة الرسمية المعتمدة في التدريس، يعانون في العديد من الجوانب الأكاديمية والثقافية والاجتماعية، بدرجة أكبر من الطلبة المحليين (Albeshir 2019, 2022; Albeshir et al., 2025; Akanwa, 2015; Baklashova et al., 2016; Khanal & Gaulee, 2019; Nikou & Luukkonen, 2023; Oduwaye et al., 2023). لذلك، فإن استكشاف تجارب الطالبات المغتربات مع الخدمات الطلابية يعد أحد المؤشرات المهمة على مدى فاعلية المؤسسات الجامعية في تحقيق الشمولية والعدالة في تقديم الخدمات لجميع فئات الطلاب، سواء كانوا من المواطنين أو من الدول الأخرى.

• مشكلة الدراسة:

تسعى مؤسسات التعليم العالي إلى توفير بيئة جامعية متكاملة تساهم في دعم الطلبة أكاديمياً ونفسياً واجتماعياً، من خلال تقديم خدمات طلابية متنوعة تشمل المرافق الصحية، والتعليمية، والإدارية، والترفيهية، والنقل، والإرشاد، وغيرها من الخدمات. ومع تزايد أعداد الطالبات المغتربات في الجامعات السعودية، تبرز الحاجة إلى فهم أعمق لتجاربهن مع هذه الخدمات، لا سيما في ظل ما يواجهنه من تحديات إضافية مرتبطة بالغربة، والاختلاف الثقافي، والحاجات الخاصة التي قد لا تتشابه في كثير من الأحيان مع احتياجات الطالبات المحليات (Albeshir 2019, 2022; Albeshir et al., 2025; Akanwa, 2015; Baklashova et al., 2016; Khanal & Gaulee, 2019; Nikou & Luukkonen, 2023; Oduwaye et al., 2023). ورغم التقدم الملحوظ في تطوير الخدمات الطلابية داخل الجامعات السعودية، فإن الدراسات التي تناولت تصورات الطالبات المغتربات حول هذه الخدمات لا تزال محدودة، خصوصاً الدراسات التي تعتمد المنهج النوعي لفهم خبرات الطالبات الدوليات غير الناطقات بالعربية (البشر، ٢٠٢٤). وفي ضوء ذلك، تبرز مشكلة الدراسة في الحاجة إلى استكشاف تصورات الطالبات الدوليات في المرحلة الجامعية حول مستوى بعض الخدمات الطلابية المقدمة في إحدى جامعات مدينة الرياض، من خلال تحليل تصوراتهن حول عدد من المحاور، مثل: جودة المرافق الصحية، وجودة المرافق الرياضية والترفيهية، وكفاءة إدارة شؤون الطالبات الدوليات، ومستوى الخدمات الإرشادية والنفسية، وخدمات النقل، وخدمات التسجيل، وجودة المرافق التعليمية.

• أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف وفهم تصورات الطالبات الدوليات في المرحلة الجامعية حول بعض الخدمات الطلابية المقدمة لهن في إحدى جامعات مدينة الرياض، وذلك من خلال تحقيق الأهداف الآتية:

- ◀ التعرف على تصورات الطالبات الدوليات حول جودة المرافق الصحية في الجامعة.
- ◀ تحليل تصورات الطالبات الدوليات حول جودة المرافق الرياضية والترفيهية.
- ◀ الكشف مدى رضا الطالبات الدوليات عن أداء إدارة شؤون الطالبات الدوليات.
- ◀ فهم تصورات الطالبات الدوليات بشأن مستوى الخدمات الإرشادية والنفسية.
- ◀ تقييم تجربة الطالبات الدوليات مع خدمات النقل العام الجامعي.
- ◀ رصد تصورات الطالبات الدوليات حول كفاءة وملاءمة المرافق التعليمية.
- ◀ تحليل تصورات الطالبات الدوليات تجاه جودة خدمات التسجيل.

• سؤال الدراسة:

ما تصورات الطالبات الدوليات في المرحلة الجامعية حول الخدمات الطلابية المقدمة في إحدى جامعات مدينة الرياض؟

• الإطار النظري والدراسات السابقة:

• أهمية الجودة في التعليم العالي:

مع ازدياد التركيز العالمي على مفاهيم الحوكمة في مؤسسات التعليم العالي، أصبحت الحاجة إلى ترسيخ ثقافة الجودة أكثر إلحاحاً من أي وقت مضى. فقد فرضت التحديات المتسارعة في بيئة التعليم العالي ضرورة تطوير آليات دقيقة تضمن جودة المخرجات التعليمية والخدمات المصاحبة لها. وفي هذا السياق، تؤدي هيئات الاعتماد الأكاديمي دوراً محورياً من

خلال تنفيذ مراجعات خارجية مستقلة تمكن من تقديم تقييمات موضوعية وحيادية للبرامج والأنشطة الأكاديمية. كما وتنتج هذه المراجعات تقارير وتوصيات تساهم في تطوير الأداء المؤسسي ورفع جودة العمليات التعليمية والخدمية. وتُعنى إدارة الجودة الشاملة في البيئة الجامعية بعدة مكونات رئيسية، من أبرزها التركيز على الطالب بوصفه المستفيد الأول من الخدمات التعليمية، والسعي الدائم إلى تلبية احتياجاته الأكاديمية والنفسية والمعيشية. كما تُشدد هذه الإدارة على أهمية التزام القيادة الجامعية بتبني ثقافة الجودة، وترسيخها بين منسوبي المؤسسة من أعضاء هيئة التدريس والإداريين. ولا يقل عن ذلك أهمية تعزيز المشاركة الجماعية في عمليات التخطيط والتنفيذ والتقييم، ما يساهم في رفع مستوى الأداء المؤسسي، ويعزز من استمرارية التحسين والتطوير. ومن الفوائد الجوهرية لتطبيق ممارسات الجودة في الجامعات أنها تتيح بناء نظام مؤسسي شامل لضبط الجودة، يمكن من خلاله تقييم الأداء الأكاديمي والخدمي بشكل دوري، ومعالجة أوجه القصور، وتحديث المناهج، وتحسين المرافق، والارتقاء بمستوى الخدمات المقدمة للطلبة. كما تساهم هذه الممارسات في تعزيز كفاءة نظم التقييم الذاتي والمؤسسي، وإعادة النظر في السياسات والإجراءات، وتطوير مؤشرات ومعايير دقيقة للأداء المؤسسي. ومن أبرز آثار الجودة أيضاً تحويلها إلى إطار يدعم العمل المؤسسي الجماعي بدلاً من الفردية، حيث يصبح كل فرد في الجامعة شريكاً في منظومة الجودة، ويساهم في تحقيق أهدافها. إضافة إلى ذلك، تعد ممارسات إدارة الجودة الشاملة أداة فعالة لتسويق البرامج الأكاديمية والخدمات الجامعية، مما يساعد على بناء صورة ذهنية إيجابية عن المؤسسة لدى المجتمع المحلي والدولي، ويساهم في الحفاظ على القدرة التنافسية في ظل بيئة تعليمية متغيرة. إلا أن المردود الأهم لتطبيق مفاهيم الجودة يتمثل في تحسين جودة الخدمات التعليمية المقدمة للطلبة، بما يضمن تجربة تعليمية أكثر فاعلية ورضاً واستدامة. وعلى الرغم من وجود بعض ممارسات الجودة المؤسسية التقليدية في عدد من الجامعات منذ عقود، إلا أن ضمان الجودة بصيغته الحديثة لم يتبلور إلا مع نشوء هيئات الاعتماد الأكاديمي الحكومية وغير الحكومية، التي اضطلعت بمسؤولية تقويم مؤسسات التعليم العالي وفق معايير واضحة، ومنح الاعتماد استناداً إلى مؤشرات الأداء والجودة المتحققة فعلياً في البرامج والمرافق. ومن أبرز الدواعي التي تدفع الجامعات إلى تبني نظم ضمان الجودة هو إدراكها لأهمية تحسين جودة الخدمات التعليمية في تعزيز موقعها التنافسي، حيث يعد مستوى الخدمة التعليمية المقدمة من العوامل الحاسمة في جذب الطلبة، وتكوين شراكات فاعلة مع أصحاب المصلحة، بما في ذلك جهات التوظيف، وسوق العمل. ومع تطور متطلبات العصر الحديث وتغير احتياجات المجتمع المحلي والدولي، أصبحت المؤسسات الجامعية مطالبة بأن تكون أكثر استجابة ومرونة، من خلال تقييم مستمر لجودة الخدمات، واستكشاف نقاط القوة والضعف، وتحليل التحديات والفرص (Aburizaizah, 2020; Albeshir et al., 2025; Aldhobaib, 2024; Bukhari et al., 2024; Buriro, 2024; Javed et al., 2023; Kumar et al., 2025; Ryan, 2015).

• الدراسات السابقة:

قام (Alemu & Cordier, 2017) بدراسة تهدف إلى قياس مستوى رضا الطلاب الدوليين في الجامعات الكورية الجنوبية وتحديد العوامل المؤثرة فيه. وقد اعتمدت الدراسة على منهجية كمية، حيث جمعت البيانات من خلال استبانة شملت 873 طالباً دولياً ينتمون إلى 69 دولة مختلفة ويدرسون في 62 جامعة كورية. كشفت النتائج عن مجموعة من العوامل التي تؤثر في رضا الطلاب، من أبرزها جودة التجربة التعليمية، ومستوى الخدمات المعيشية والداعمة المقدمة لهم. كما أظهرت النتائج أن الطلاب القادمين من دول ذات خلفية ثقافية قريبة من شرق آسيا لديهم مستويات رضا أعلى مقارنة بالطلاب من خلفيات ثقافية مختلفة. وأوصت

الدراسة بالاهتمام بتحسين بيئة التعلم والخدمات المساندة بما يساهم في تعزيز تجربة الطلاب الدوليين، وزيادة معدلات الاستبقاء، والحد من التسرب، وتحقيق تحسين مستمر في مستوى رضاهم

قام السعدون (٢٠١٩) بدراسة بعنوان "العوامل المؤثرة في رضا الطلاب عن المقررات الإلكترونية بالجامعة السعودية الإلكترونية وعلاقتها بتحصيلهم الدراسي". وهدفت الدراسة الكمية إلى قياس مدى رضا الطلاب عن المقررات الإلكترونية المتاحة في الجامعة السعودية الإلكترونية، ومعرفة ما إذا كان للرضا علاقة بتحصيل الطلاب، بالإضافة إلى معرفة أثر أربعة عوامل على مستوى الرضا، وهي: التفاعل مع المحتوى، التفاعل مع أعضاء هيئة التدريس، التفاعل مع الطلاب، والتفاعل مع التقنية. وبلغت عينة الدراسة ٢١٣ طالباً وطالبة. وقد بينت النتائج وجود مستوى رضا عال لدى طلاب الجامعة السعودية الإلكترونية عن المقررات الإلكترونية، كما كشفت الدراسة عن وجود علاقة بين مستوى رضا الطالب وتحصيله الدراسي. ووجدت الدراسة أن ٦٠٪ من التفاوت في رضا الطلاب عن المقررات الإلكترونية يمكن تفسيره من خلال معرفة العوامل الأربعة المذكورة، وهي: مدى تفاعل الطلاب مع المحتوى، ومع أعضاء هيئة التدريس، ومع زملائهم الطلاب، ومع التقنية.

قام الشاورة (٢٠٢٠) بدراسة هدفت إلى التعرف على مستوى الخدمات التي تُقدمها 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 فروقاً 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 تُقدمها مكتبة الجامعة والمرافق التابعة لها مقارنة بالمستويات الدراسية الأخرى.

قام (Sin et al., 2021) بدراسة هدفت إلى استكشاف مستوى رضا الطلاب الدوليين عن جودة الخدمات المقدمة في الجامعة، إلى جانب بحث العلاقة بين رضاهم ودرجة ولائهم للمؤسسة التعليمية في إحدى الجامعات الماليزية. واستخدمت الدراسة منهجاً كمياً عبر استبانة شملت بيانات ديموغرافية، ومقياساً لرضا الطلاب مستنداً إلى نموذج SERVQUAL الذي يقيس جودة الخدمة من خلال خمسة أبعاد هي: الموثوقية، والاعتمادية، والاستجابة، والضمآن، والتعاطف، إضافة إلى مجموعة من البنود التي تقيس ولاء الطلاب. وقد شارك في الدراسة ٣٣٤ طالباً دولياً، وأظهرت نتائج التحليل الإحصائي أن الطلاب غير راضين عن مستوى الخدمة، حيث تجاوزت توقعاتهم ما وجدوه فعلياً في جميع أبعاد النموذج. كما بينت النتائج أن الاستجابة، والضمآن، والتعاطف كانت أكثر العوامل تأثيراً في تعزيز ولاء الطلاب للجامعة.

قام (القرني، ٢٠٢١) بدراسة حول تقييم خدمات الإسكان الطلابي التي تُقدمها جامعة أم القرى، واقتراح 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 حدد 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 للمستخدمين بشكل عام مرتفعاً. بالإضافة إلى ذلك، وجدت الدراسة أن هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية في إجابات الاستبانة بناءً على متغير الكلية (علمي، إنساني).

قام (البشر، ٢٠٢٣) بدراسة بعنوان "تقييم جودة الخدمات الجامعية بجامعة الملك سعود من وجهة نظر الطلاب الدوليين بكلية التربية". وهدفت 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. وقد تكونت عينة الدراسة من ٩٣ طالباً من الطلاب الدوليين المذكورين 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 الطلاب 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.

قام البشر (٢٠٢٤) بدراسة بعنوان "جودة الخدمات الجامعية من وجهة نظر الطلاب الدوليين بجامعة الملك سعود". وهدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى جودة الخدمات التي تُقدّمها جامعة الملك سعود من وجهة نظر الطلاب الدوليين. وقد استخدم الباحث الاستبانة كأداة لجمع معلومات الدراسة، كما استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وبلغ عدد عينة الدراسة ١٨٤ طالباً دولياً ممن يدرسون في جامعة الملك سعود. وجدت الدراسة أن درجة رضا الطلاب الدوليين عن جودة الخدمات العامة كانت مرتفعة جداً، وكذلك عن الخدمات الأكاديمية. كما كانت درجة رضا الطلاب الدوليين مرتفعة في الأبعاد التالية: جودة البيئة التعليمية، جودة المرافق الجامعية، وجودة الحياة الاجتماعية والصحية. وبشكل عام، كانت درجة الرضا عن جميع أبعاد الدراسة الخمسة مرتفعة. وأشارت نتائج الدراسة إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات أفراد عينة الدراسة تجاه تقييم الخدمات الجامعية تُعزى لمتغيرات (اللغة الأم، العمر، المرحلة الدراسية، الكلية)، في حين تبين عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تُعزى لمتغيرات (الجنس، القارة، مدة الإقامة في السعودية، التقدير الدراسي).

• الاستفادة من الدراسات السابقة :

لقد أسهمت الدراسات السابقة بشكل فاعل في توسيع الفهم النظري والتطبيقي لموضوع جودة الخدمات الطلابية في مؤسسات التعليم العالي، حيث ساعدت في بلورة المفاهيم الأساسية المرتبطة بالجودة، ووضحت أهمية الخدمات الجامعية في تعزيز تجربة الطلبة الأكاديمية والمعيشية. كما أظهرت تلك الدراسات العلاقة الوثيقة بين رضا الطلبة عن الخدمات التعليمية والإدارية، ومستوى التزام المؤسسات التعليمية بمعايير الجودة والتحسين المستمر. وقد تناول عدد من هذه الدراسات الجوانب الكمية المرتبطة بقياس جودة الخدمات، وركزت على جمع البيانات من عينات كبيرة، مما مكن من استخلاص نتائج قابلة للتعميم عبر بيئات تعليمية مختلفة. وقد استفادت الدراسة الحالية من هذه الأدبيات السابقة في تأطير المفاهيم الرئيسية، وفهم السياق العام لجودة الخدمات التعليمية، وكذلك في تحديد أبرز المحاور ذات الصلة التي يجب التركيز عليها، مثل جودة المرافق الصحية والتعليمية، وخدمات النقل، والإرشاد، والتسجيل، وغيرها. كما ساعدت نتائج تلك الدراسات في تحديد الفجوات البحثية القائمة، وخاصة ما يتعلق بعدم كفاية الدراسات التي تركز على تصورات الطالبات المخبرات في السياق السعودي. وفي الوقت ذاته، تتميز هذه الدراسة بمنهجيتها النوعية، التي تعد أقل حضوراً في هذا الميدان مقارنة بالدراسات الكمية.

• عينة الدراسة والمنهجية:

تم اختيار عينة الدراسة باستخدام أسلوب العينة القصدية، حيث تكونت من (16) طالبة دولية من الإناث ينتمين إلى دول آسيوية وأفريقية غير ناطقة باللغة العربية، وجميعهن يدرسن في برامج البكالوريوس في إحدى الجامعات الحكومية في مدينة الرياض، عاصمة المملكة العربية السعودية. وبعد الحصول على موافقة المشاركات، أجرى الباحث الأول مقابلات شبه منظمة مع الطالبات عبر برنامج "زووم" خلال عامي ٢٠٢٢ و ٢٠٢٣. وقد تم تحويل التسجيلات الصوتية إلى نصوص مكتوبة، كما تم استخدام مراجعة الأقران لضمان مصداقية وثبات البيانات النوعية، وهو عنصر مهم في ظل الجدول المستمر حول موثوقية الدراسات النوعية. واعتمدت الدراسة على المنهج النوعي نظراً لملاءمته لطبيعة البحث، حيث يتيح فهماً عميقاً للموضوعات المدروسة من خلال أدوات نوعية مثل المقابلات. كما تم توظيف منهجية دراسة الظواهر (التي تركز على فهم التجربة الإنسانية كما عاشها المشاركون دون السعي إلى تعميم النتائج) (الرشيدي، ٢٠١٨).

وقد استند التحليل إلى النموذج الذي اقترحه (Bingham, 2023)، والذي يتضمن خمس مراحل مترابطة:

- ◀ تنظيم بيانات المقابلات وتكوين الرموز الأولية للموضوعات المشتركة.
- ◀ فرز البيانات وتصنيفها.
- ◀ تحليل المعاني الكامنة وفهمها.
- ◀ تفسير البيانات وتحديد الأنماط والقيم المتكررة.
- ◀ عرض النتائج بشكل وصفي يوضح التجربة المدروسة.

• النتائج:

تم تحليل البيانات النوعية في هذه الدراسة استناداً إلى الخطوات المنهجية التي اقترحها (Bingham, 2023) وقد نتج عن تحليل مقابلات الطالبات الدوليات غير الناطقات بالعربية في مرحلة البكالوريوس استخراج عدد من الثيمات الفرعية التي تعكس تصورات الطالبات المخبرات حول مستوى الخدمات الطلابية المقدمة في الجامعة.

وقد تم تنظيم النتائج في سبعة ثيمات رئيسية على النحو الآتي:

- ◀ الانطباعات حول المرافق الصحية.
- ◀ الانطباعات حول المرافق الرياضية والترفيهية.
- ◀ الانطباعات حول الخدمات المقدمة من إدارة الطلاب الدوليين.
- ◀ الانطباعات حول الخدمات الإرشادية والنفسية.
- ◀ مستوى الرضا عن خدمات النقل والمواصلات.
- ◀ مستوى الرضا عن المرافق التعليمية.
- ◀ الانطباعات حول خدمات التسجيل والإجراءات الإدارية

• الانطباعات حول المرافق الصحية:

تشير النتائج إلى أن انطباعات الطالبات الدوليات لجودة الخدمات الصحية المقدمة داخل الجامعة كان إيجابياً بشكل ملحوظ فقد عبر عدد كبير من المشاركات عن رضا واضح، مستخدمات عبارات مثل "ممتاز"، "ممتازة جداً"، "جيد جداً"، و"جيدة"، مما يدل على أنهن يشعرن بالثقة والارتياح تجاه العناية الصحية المتوفرة لهن داخل الحرم الجامعي. كما وصفت إحدى الطالبات الخدمة الصحية بأنها "سريعة جداً وجيدة"، في إشارة إلى كفاءة الاستجابة وسهولة الوصول إلى العيادة أو المرافق الطبية عند الحاجة. وعبرت طالبة أخرى عن رضاها قائلة: "فيه الخدمات الصحية الجيدة التي تقدمها الجامعة"، ما يدل على معرفة الطالبة بتوفر الخدمة ووعيها بأنها حق متاح لهن. تنوعت التقييمات بين ممتاز وجيد، لكن لم تُذكر ملاحظات سلبية أو شكاوى متكررة، ما يعكس توفر بيئة صحية داعمة وآمنة داخل الجامعة. ويبدو أن الطالبات قادرات على الوصول إلى الخدمات الصحية عند الحاجة دون صعوبات في التنظيم أو التأخير. تُظهر النتائج أن الطالبات الدوليات راضيات عن مستوى الخدمات الصحية المقدمة في الجامعة، ويشعرن أنها سريعة، متوفرة، وفعالة. وتُعد هذه النتيجة مؤشراً إيجابياً على اهتمام الجامعة بصحة الطالبات وتهيئة بيئة جامعية متكاملة تلبي احتياجاتهن الأكاديمية والشخصية، بما في ذلك الرعاية الصحية الأساسية عند الحاجة.

• الانطباعات حول المرافق الرياضية والترفيهية:

تشير نتائج إجابات الطالبات الدوليات إلى أن انطباعاتهم العامة عن المرافق الرياضية والترفيهية في الجامعة تُقيم بشكل عام بأنها جيدة ومقبولة، حيث استخدمت الغالبية منهن مصطلح "جيد" في وصف تجربتهن مع هذه المرافق، وهو ما يعكس رضا عام، وإن لم يصل في بعض الحالات إلى مستوى الرضا المرتفع. عدد من الطالبات أشارن إلى أن المرافق "ممتازة" أو حتى "ممتازة جداً"، ما يدل على أن البعض وجدن في هذه المساحات بيئة مناسبة لممارسة النشاط البدني أو الترفيهي، وساعدتهن على كسر الروتين الأكاديمي، وتحقيق التوازن النفسي خلال فترة الدراسة. وقد وصفت إحدى الطالبات الأمر بقولها: "المرافق جيدة في الرياضية والترفيهية في الجامعة"، وهو تعبير بسيط لكنه يظهر وضوح الخدمات وتوفرها بشكل عام. من جهة أخرى، لم تسجل أي طالبة ملاحظات سلبية أو انتقادات صريحة، مما يدل على عدم وجود مشكلات بارزة في هذه المرافق من حيث الوصول أو الاستخدام أو الجودة، على الأقل من منظور الطالبات المشاركات في الاستطلاع. ومع أن الأغلبية لم تدخل في تفاصيل دقيقة حول نوعية الأنشطة أو التجهيزات، إلا أن الرضا العام يشير إلى أن المرافق القائمة تلبي الحد الأدنى المقبول من التوقعات. وتظهر الاستجابات أن الطالبات الدوليات ينظرن إلى المرافق الرياضية والترفيهية في الجامعة نظرة إيجابية إجمالاً، حيث ساهمت هذه المرافق في توفير بيئة داعمة ومريحة خارج إطار القاعات الدراسية.

• الانطباعات حول خدمات إدارة الطلاب الدوليين:

بناءً على إجابات الطالبات الدوليات على سؤال "ما تقييمكم لمستوى الخدمات في إدارة الطلاب الدوليين؟"، يتضح من خلال التحليل النوعي أن الغالبية العظمى من المشاركات أبدين رضا ملحوظاً عن جودة الخدمات المقدمة من هذه الإدارة في الجامعة. وقد تنوعت التقييمات بين "جيد"، و"جيد جداً"، و"ممتاز"، بل ووصلت لدى بعض الطالبات إلى وصف الإدارة بأنها "ممتازة جداً" و"رائعة في تقديم الخدمات"، ما يدل على تجربة إيجابية في التعامل مع إدارة الطلاب الدوليين. وعبرت بعض الطالبات عن تقديرهن لتعاون الموظفين وسرعة الاستجابة واهتمام الإدارة بتقديم الدعم المطلوب، حيث ذكرت إحداهن: "ممتاز، متعاونون في تقديم خدمات للطالبات"، وأشارت أخرى إلى أن العلاقة بين الطالبات والإداريات تقوم على التعاون والاحترام المتبادل، ووصفتها بقولها: "تعاون بين الطالبات والإداريات، وهذا جيد." كما أشارت بعض الطالبات إلى أن الخدمات التي تقدمها الإدارة "جيدة وحريصة"، في دلالة على شعور الطالبات بأن هناك اهتماماً فعلياً باحتياجاتهن ومتابعة دقيقة لوضعهن الأكاديمي والإداري. وتشير النتائج إلى وجود رضا عام بين الطالبات الدوليات تجاه مستوى الخدمات المقدمة من إدارة الطلاب الدوليين، حيث وصف معظمهن تجربتهن بالإيجابية، سواء من حيث التعامل أو الإجراءات أو نوعية الدعم. ويعد ذلك مؤشراً على نجاح الإدارة في تقديم خدمات فعالة ومراعية لاحتياجات الطالبات غير الناطقات بالعربية، مما يعزز من جودة تجربة الطالبات الدوليات داخل البيئة الجامعية في المملكة.

• تقييم جودة خدمات الإرشاد الدراسي والنفسي:

تشير النتائج إلى أن تقييم الطالبات الدوليات لخدمات الإرشاد الدراسي والنفسي المقدمة في الجامعة كان في مجمله إيجابياً، حيث استخدمت معظم المشاركات كلمات مثل "جيد"، "جيد جداً"، "ممتاز"، و"ممتاز جداً"، للدلالة على رضا عام عن هذه الخدمات ومدى استفادتهن منها. كما عبرت إحدى الطالبات بوضوح عن إعجابها قائلة: "هناك خدمات الإرشاد ما شاء الله مرة جيد"، مما يعكس تقديرها للجهود المبذولة في هذا الجانب. تدل هذه التقييمات على أن الجامعة توفر خدمات إرشادية فاعلة، سواء من حيث التوجيه الأكاديمي واختيار المقررات، أو من حيث الدعم النفسي والتعامل مع الضغوط التي قد تواجهها الطالبات خلال فترة الدراسة. ويبدو أن هذه الخدمات كانت متاحة بشكل منظم وسهل الوصول، ما سمح للطالبات بالاستفادة منها عند الحاجة. ومع ذلك، أشارت إحدى الطالبات إلى أنها لم تلاحظ وجود هذه الخدمات أو لم تتعامل، وهو ما قد يعكس عدم وعي بعض الطالبات بتوفر هذه الخدمات أو قلّة الترويج لها داخل الحرم الجامعي. تُظهر البيانات أن غالبية الطالبات الدوليات راضيات عن خدمات الإرشاد الدراسي والنفسي في الجامعة، ويجدن فيها دعماً مفيداً في مسيرتهن الأكاديمية والشخصية. ومع ذلك، فإن وجود بعض الطالبات اللواتي لم يتعرفن على هذه الخدمات يشير إلى ضرورة تعزيز الوعي بها، من خلال التوجيه المباشر، والتعريف بها في بداية كل فصل دراسي، وتشجيع الطالبات على الاستفادة منها بانتظام.

• الانطباعات حول خدمات النقل والمواصلات:

تشير نتائج إجابات الطالبات الدوليات حول تقييمهن لخدمات النقل والمواصلات في الجامعة إلى أن الانطباع العام يميل إلى الإيجابية، حيث استخدمت معظم المشاركات كلمات مثل "جيد"، "جيد جداً"، "ممتاز"، و"ممتازة جداً"، للدلالة على رضا نسبي عن جودة الخدمة. كما وصفت إحدى الطالبات الخدمة بأنها "نظيفة"، مما يعكس اهتماماً بالجوانب التنظيمية والسلامة. إلا أن بعض الطالبات قدمن ملاحظات مهمة تتعلق بالاستمرارية والتغطية، إذ

ذكرت إحدى المشاركات أن الخدمة كانت جيدة سابقاً، لكنها قالت: "منذ سنتين لا توجد مواصلات". وعلقت طالبة أخرى بأن الخدمة "جيدة، لكن نحتاج إلى مواصلات إلى المستشفى"، وهو ما أعيد التأكيد عليه من مشاركة أخرى ذكرت الحاجة إلى "توفير خدمات النقل إلى المستشفى في كثير من الأوقات". وهذا يشير إلى أن الخدمة في مجملها مقبولة، لكن بها فجوات في التغطية لبعض المواقع المهمة أو في بعض الفترات. كذلك، أبدت إحدى الطالبات رأيها بقولها إن الخدمة "مناسبة"، ما يدل على أنها تلبي الحد الأدنى من الاحتياج، لكنها قد لا تكون مثالية أو مرنة بما فيه الكفاية لتغطية كل السيناريوهات التي قد تواجهها الطالبات، خاصة غير السعوديات اللواتي قد يعتمدن كلياً على هذه الوسائل للتنقل خارج الحرم الجامعي. تعكس نتائج التقييم أن خدمات النقل والمواصلات في الجامعة تلقى رضا عاماً من الطالبات الدوليات من حيث التنظيم والجودة والنظافة.

• الانطباع تجاه المرافق التعليمية في الجامعة:

تشير النتائج إلى أن الطالبات الدوليات عبّرن عن رضا عام تجاه المرافق التعليمية في الجامعة، مثل المكتبات، ومعامل الحاسوب، والمختبرات المخصصة للأنشطة التعليمية. فقد وصفت معظم المشاركات هذه المرافق بأنها جيدة أو ممتازة، وعبرت بعضهن عن إعجابهن بها من حيث التنظيم والتجهيز، ووصفتها إحدى الطالبات بأنها "جميلة جداً"، ما يدل على أثر إيجابي للبيئة التعليمية في تحسين تجربة التعلم والشعور بالراحة داخل الحرم الجامعي. وقد بدا واضحاً أن المكتبات تشكل أحد أبرز المرافق التي تلقى اهتماماً من الطالبات، حيث توفر لهن مكاناً هادئاً للدراسة، إلى جانب توفر المصادر الورقية والإلكترونية، وهو ما يسهل عليهن إعداد البحوث والمهام الدراسية. كما أشارت بعض الطالبات إلى ارتياحهن في استخدام معامل الحاسوب، خاصة فيما يتعلق بإنجاز الأنشطة التقنية أو حضور المحاضرات الإلكترونية، واعتبرنها مرافق أساسية ساعدتهن في مواكبة متطلبات المقررات الجامعية. في الوقت ذاته، أبدت بعض الطالبات ملاحظات محدودة، مثل وجود أجهزة حاسوب معطلة في بعض المعامل، مما قد يسبب إرباكاً أحياناً أثناء العمل أو تقديم المشاريع، إلا أن هذا لم يمنعهن من تقييم المرافق بشكل عام بأنها جيدة وتخدم احتياجاتهن الأكاديمية. كذلك، لم تُذكر مشكلات تتعلق بعدم توفر المرافق أو صعوبات في الوصول إليها، مما يشير إلى كفاءة الإدارة في تنظيم هذه المساحات وتيسير الاستفادة منها. وقد عبرت بعض الطالبات عن شعورهن بالاطمئنان والراحة نتيجة توفر هذه المرافق داخل الكلية أو الجامعة، واعتبرنها جزءاً مهماً من جودة التعليم والتجربة الجامعية، حيث تسهل عليهن الدراسة الفردية، والعمل الجماعي، وإنجاز الأنشطة التفاعلية. ووصفت بعض الطالبات المرافق بأنها مريحة ومناسبة لجميع الاحتياجات الأكاديمية، مما ساعد على بناء بيئة تعليمية محفزة ومنظمة. بوجه عام، عبرت الطالبات الدوليات عن رضا مرتفع تجاه المرافق التعليمية المتوفرة في الجامعة. وقد أظهرن ارتياحاً لتصميم هذه المرافق، وتنظيمها، وتوافرها، مما عزز من فاعلية تجربتهن التعليمية وسهل عليهن أداء المهام الدراسية. ورغم وجود بعض الملاحظات البسيطة على الصيانة في بعض المعامل، فإن الانطباع العام يعكس بيئة تعليمية مجهزة ومناسبة لاحتياجات الطالبات من خلفيات لغوية وثقافية متعددة.

• تقييم مستوى خدمات التسجيل :

أظهرت نتائج إجابات الطالبات الدوليات حول تقييم مستوى خدمات التسجيل للمقررات أن الانطباعات العامة كانت إيجابية إلى حد كبير، حيث عبرت معظم المشاركات عن رضا واضح عن جودة وكفاءة هذه الخدمات. وقد تنوعت التقييمات بين "جيد"، و"جيد جداً"، و"ممتاز"، وهو ما يعكس تجربة ميسرة في التعامل مع إجراءات التسجيل الجامعي. ومن خلال التحليل النوعي

للإجابات، يتضح أن العديد من الطالبات أشرن إلى أن خدمات التسجيل والإضافة تُدار بشكل منظم وفعال، ولا تتضمن تعقيدات تذكر. وقد أكدت بعضهن أن عملية التسجيل لا تواجه صعوبات تذكر، وأن كل شيء يسير "على ما يرام"، كما وصفت إحدى الطالبات النظام بأنه "جميل وسهل"، في إشارة إلى سهولة الاستخدام ووضوح الإجراءات. الجدير بالذكر أن خدمات التسجيل والإضافة تتم إلكترونياً عبر أنظمة الجامعة الرقمية، وهو ما أتاح للطالبات مرونة أكبر في اختيار المقررات وتعديلها دون الحاجة إلى مراجعة مقررات إدارية، الأمر الذي أسهم في تقليل الجهد والزمن، وسهل على الطالبات غير الناطقات بالعربية التفاعل مع النظام الأكاديمي بشكل أكثر سلاسة. وتُظهر بعض الإجابات أن هذا الطابع الإلكتروني ساهم في تقليل الأخطاء، وتعزيز تجربة الطالبة الدولية في بيئة دراسية جديدة. كما أكدت بعض الطالبات أن تجربة التسجيل عكست فاعلية الدعم الإداري وتعاون الكوادر الأكاديمية، خاصة عند الحاجة إلى الإرشاد أو المساعدة، مما يشير إلى وجود منظومة دعم متكاملة تراعي احتياجات الطالبات من خلفيات لغوية وثقافية متعددة. ويتضح من تحليل البيانات أن خدمات التسجيل والإضافة الإلكترونية في الجامعة تحظى برضا عام بين الطالبات الدوليات.

• مناقشة النتائج:

أوضحت نتائج تحليل إجابات الطالبات الدوليات أن تقييمهن لجودة الخدمات الصحية المقدمة في الجامعة كان إيجابياً بدرجة كبيرة، مما يعكس مستوى عالٍ من الرضا عن هذا الجانب الحيوي في تجربتهن الجامعية. فقد أشارت معظم الطالبات إلى أن الخدمات الصحية المقدمة تتسم بالكفاءة والفاعلية وسهولة الوصول، وهو ما ساهم في تعزيز شعورهن بالأمان والاطمئنان داخل الحرم الجامعي. وقد تنوعت أوصاف الطالبات لتجربتهن مع الرعاية الصحية بين "ممتازة" و"جيدة جداً"، مع إشارات متكررة إلى سرعة الاستجابة في العيادات الطبية، وسهولة الحصول على الرعاية عند الحاجة. كما ذكرت بعض المشاركات أن العيادة الجامعية تُدار بطريقة منظمة وتوفر خدماتها بشكل سريع وفعال، مما يسهل على الطالبات التعامل مع المشكلات الصحية الطارئة أو العارضة دون عناء. وقد دلت هذه التقييمات على وعي الطالبات بأهمية الخدمة الصحية المتوفرة واعترافهن بدورها الداعم في رحلتهم الجامعية. ومن الملاحظ أن إجابات الطالبات خلت تقريباً من أي شكاوى متكررة أو ملاحظات سلبية جوهرية، مما يعزز الانطباع العام بأن البيئة الصحية في الجامعة تُدار بمستوى جيد من الاحترافية والتنظيم. كما لم تُسجل أي إشارات إلى صعوبات في الوصول إلى المرافق الطبية أو بطء في الخدمة، ما يدل على أن النظام الصحي الجامعي يستجيب لاحتياجات الطالبات بكفاءة. ويُعد هذا الرضا مؤشراً مهماً على نجاح الجامعة في توفير بيئة تعليمية متكاملة لا تقتصر على الجوانب الأكاديمية، بل تمتد لتشمل الرعاية الصحية الأساسية التي تُعد من الحقوق الضرورية لكل طالبة، خصوصاً في بيئة قد تكون جديدة ثقافياً ولغوياً عليهن. كما يساهم هذا الدعم الصحي في تعزيز شعور الطالبات بالاستقرار والانتماء، ويقلل من عوامل القلق المرتبطة بالغربة أو المخاوف الصحية. بناءً على ذلك، يتضح أن الخدمات الصحية تشكل أحد عناصر الدعم المهمة في تجربة الطالبات الدوليات، وتساهم في استكمال الصورة الإيجابية عن البيئة الجامعية. ومن المهم استمرار هذا المستوى من الجودة، مع تعزيز قنوات التوعية بهذه الخدمات لضمان استفادة جميع الطالبات منها، لا سيما في المراحل الأولى من التحاقهن بالجامعة.

كما أظهرت نتائج تحليل إجابات الطالبات الدوليات تقييماً إيجابياً عاماً للمرافق الرياضية والترفيهية في الجامعة، حيث اتفقت معظم المشاركات على وصف هذه المرافق بأنها "جيدة"، مع بعض التقييمات التي ارتفعت إلى مستوى "ممتاز" و"ممتاز جداً"، وهو ما يدل على رضا عام عن وجود هذه المساحات ومدى مساهمتها في تحسين جودة الحياة الجامعية خارج القاعات

الدراسية. وقد أشارت الطالبات إلى أن هذه المرافق وفّرت لهن فرصة للخروج من النمط الأكاديمي، وممارسة بعض الأنشطة البدنية أو الترفيهية التي تساعد على الترويح عن النفس والتخفيف من ضغوط الدراسة، مما ساعد على تحقيق نوع من التوازن النفسي والصحي خلال فترة تواجدهن في الحرم الجامعي. ورغم أن بعض الإجابات جاءت مختصرة وبسيطة، إلا أنها تعكس إدراكا بوجود هذه الخدمات وفعاليتها في تلبية احتياجات أساسية تتعلق بالرفاهية الشخصية. ومن الملفت أنه لم تُسجل أي ملاحظات سلبية أو شكاوى محددة تتعلق بجودة المرافق أو صعوبة الوصول إليها، مما يشير إلى فعالية البنية التحتية لهذه الخدمات، وسهولة استخدامها من قبل الطالبات، حتى في ظل التحديات التي قد تواجههن كلفة أو كونهن حديثات العهد بالبيئة الجامعية. ورغم غياب التفاصيل حول طبيعة الأنشطة المتوفرة أو مدى تنوعها، فإن التقييمات الإيجابية تشير إلى تلبية الحد الأدنى من التوقعات، وربما أكثر، لدى فئة من الطالبات. وتعكس هذه النتائج كذلك الدور التكميلي الذي تؤديه المرافق الترفيهية والرياضية في دعم التجربة الجامعية الشاملة، حيث تسهم في خلق بيئة أكثر توازناً، وتشجع الطالبات على التفاعل الاجتماعي، والمشاركة في أنشطة غير أكاديمية، بما يعزز من شعورهن بالانتماء والاندماج في الحياة الجامعية. بناءً على ما سبق، يمكن القول إن الجامعة نجحت في توفير مرافق رياضية وترفيهية تلبّي احتياجات الطالبات الدوليات بدرجة مرضية، مع وجود فرص مستقبلية لتعزيز هذه التجربة من خلال التوسع في الأنشطة المقدمة، وتقديم برامج أكثر تنوعاً تراعي الخلفيات الثقافية والاهتمامات المختلفة للطالبات.

وأوضحت نتائج تحليل إجابات الطالبات الدوليات حول تقييمهن لمستوى الخدمات المقدمة من إدارة الطلاب الدوليين في الجامعة رضا عاماً وواضحاً، يعكس جودة الأداء الإداري والتفاعل الإيجابي الذي تتسم به هذه الجهة داخل المنظومة الجامعية. وقد اتفقت غالبية المشاركات على أن الخدمات المقدمة لهن تتسم بالكفاءة والتنظيم، وساهمت في تحسين تجربتهن الجامعية، لا سيما في الجوانب الإدارية والدعم الأكاديمي. تنوعت تقييمات الطالبات بين "جيد"، و"جيد جداً"، و"ممتاز"، ووصل بعضها إلى وصف الإدارة بأنها "ممتازة جداً" و"رائعة"، وهي عبارات تؤشر على إدراك الطالبات لجهود الإدارة في توفير بيئة خدمية وإنسانية داعمة. كما عبرت العديد من الطالبات عن تقديرهن لتعامل الموظفين وسرعة الاستجابة، مشيرات إلى أن الإدارة تتسم بالتعاون، والاحترام، والاهتمام الفعلي بشؤونهن، سواء في ما يتعلق بإجراءات التسجيل أو المتابعة الأكاديمية أو الدعم اليومي. ولعل من أبرز المؤشرات الإيجابية التي برزت في إجابات الطالبات، الإشارة إلى وجود علاقة ودية ومبنية على التعاون والاحترام المتبادل بين الطالبات وإداريات القسم، حيث تم التعبير عن هذه العلاقة بأنها قائمة على المساعدة والتفهم، وهو ما يخفف من أثر الفروقات الثقافية واللغوية ويعزز من شعور الانتماء لدى الطالبات الدوليات. وقد أشار عدد من الطالبات إلى أن الإدارة "حريصة" على خدمة الطالبات، وتُظهر التزاماً واضحاً بمتابعة أوضاعهن، وهو ما يدل على وجود منظومة إدارية موجهة خصيصاً لتلبية احتياجات هذه الفئة. بناءً على ما سبق، يمكن القول إن إدارة الطلاب الدوليين تُعد من الركائز الأساسية التي ساهمت في نجاح تجربة الطالبات غير الناطقات بالعربية في الجامعة. فقد نجحت في تقديم خدمات تراعي التنوع الثقافي واللغوي، وتلبّي احتياجات الطالبات الأكاديمية والإدارية بشكل متكامل، وهو ما يعد مؤشراً إيجابياً على نضج المؤسسة التعليمية في دعم تجربة الطالبات الدوليات، وتعزيز فرص نجاحهن واندماجهن في المجتمع الجامعي.

كما أظهرت نتائج تحليل إجابات الطالبات الدوليات تقييماً إيجابياً عاماً لخدمات الإرشاد الدراسي والنفسي المقدمة في الجامعة، حيث عبرت الغالبية عن رضا واضح عن جودة هذه الخدمات ومدى الاستفادة منها خلال تجربتهن الأكاديمية. وقد استخدمت الطالبات عبارات

متنوعة مثل "ممتاز"، "جيد جداً"، و"جيد"، للدلالة على تفاعل إيجابي مع الدعم الذي توفره الجامعة، سواء على المستوى الأكاديمي أو النفسي. تشير هذه الانطباعات إلى أن خدمات الإرشاد كانت فاعلة، ومتاحة، وتلبي احتياجات الطالبات، خصوصاً في ما يتعلق بالتوجيه في اختيار المقررات، وتقديم المشورة بشأن المسار الدراسي، إلى جانب الدعم النفسي الذي يساعد على مواجهة الضغوط والتحديات المرتبطة بالغربة، واللغة، ومتطلبات الدراسة الجامعية. كما أبدت بعض الطالبات تقديرًا خاصاً لهذه الخدمات، معتبرات أنها جزء أساسي من الدعم المؤسسي الذي يساهم في تعزيز الاستقرار الأكاديمي والراحة النفسية داخل البيئة الجامعية. من الجدير بالملاحظة أن هذه الخدمات بدت منظمة وسهلة الوصول، وهو ما مكن العديد من الطالبات من الاستفادة منها دون عناء، وساهم في بناء علاقة ثقة مع الجهات المختصة بالإرشاد داخل الجامعة. وقد أسهم ذلك في تعزيز الشعور بالأمان والدعم لدى الطالبات، لا سيما في فترات التحديات الدراسية أو التكيف الثقلي. بناءً عليه، يمكن الاستنتاج أن الجامعة توفر بيئة إرشادية فاعلة تساهم في دعم الطالبات دولياً وأكاديمياً ونفسياً، وهو ما يعزز فرص نجاحهن وتكيفهن مع بيئة جديدة.

وتشير نتائج تحليل إجابات الطالبات الدوليات أن تقييمن لخدمات النقل والمواصلات في الجامعة يميل بشكل عام نحو الإيجابية، حيث عبرت غالبية المشاركات عن رضا نسبي تجاه هذه الخدمة. وقد تراوحت تقييمات الطالبات بين "جيد" و"ممتاز جداً"، ما يدل على أن الخدمة تلبي جزءاً كبيراً من توقعاتهن، لا سيما من حيث التنظيم، النظافة، والسلامة. وقد أظهرت بعض الطالبات تقديرًا خاصاً لجودة الحافلات ومظهرها العام، حيث أشار بعضهن إلى أن الخدمة "نظيفة"، مما يعكس عناية بالبيئة الداخلية للنقل الجامعي. وتعد هذه العناصر – مثل النظافة والانضباط – من العوامل المهمة التي تعزز الشعور بالراحة والأمان، خاصة لدى الطالبات غير السعوديات اللواتي قد لا يملكن وسائل نقل خاصة، ويعتمدن بشكل كامل على الحافلات الجامعية في تنقلاتهن اليومية. ومع ذلك، برزت ملاحظات لعدد من الطالبات كشفت عن وجود بعض التحديات في مستوى التغطية والاستمرارية. فقد أشارت إحدى المشاركات إلى أن خدمة النقل كانت تعمل سابقاً لكنها توقفت منذ عامين، مما قد يدل على تغيير في السياسات أو ضعف في الاستمرارية التشغيلية. كما عبرت طالبات أخريات عن الحاجة إلى توسيع مسارات الخدمة لتشمل المرافق الحيوية مثل المستشفى، مؤكدات أن غياب النقل إلى هذه الوجهات يشكل عائقاً حقيقياً، خاصة في الحالات الصحية الطارئة أو المواعيد الطبية المهمة. بناءً على ما سبق، يمكن القول إن خدمات النقل الجامعي تُعد مرضية من حيث الجودة والتنظيم في صورتها العامة، لكنها تحتاج إلى إعادة نظر من حيث الاتساع والاستدامة.

كما أن نتائج تحليل إجابات الطالبات الدوليات حول المرافق التعليمية في الجامعة رضا عاماً يعكس جودة هذه المرافق ودورها الإيجابي في دعم التجربة التعليمية. فقد اتفقت أغلب المشاركات على أن المرافق المتاحة، مثل المكتبات، ومعامل الحاسوب، والمختبرات، تتمتع بمستوى جيد إلى ممتاز من حيث التنظيم والتجهيز، وأسهمت بشكل ملحوظ في تسهيل عملية التعلم وتعزيز شعور الطالبة بالراحة والانتماء إلى البيئة الجامعية. وبرزت المكتبات على وجه الخصوص كعنصر محوري في التجربة التعليمية للطالبات، حيث أشرن إلى أنها توفر بيئة مناسبة للمذاكرة الفردية والبحث الأكاديمي، وتحتوي على مصادر متنوعة تشمل المطبوعات الورقية والكتب الإلكترونية، مما يساهم في دعم الإنجاز الأكاديمي وتحقيق متطلبات المقررات الجامعية. كما أبدت الطالبات ارتياحهن حيال استخدام معامل الحاسوب، التي ساعدتهن في أداء المهام التقنية ومتابعة المحاضرات الإلكترونية، لا سيما في ظل اعتماد بعض المقررات على المنصات التعليمية الرقمية. ورغم هذا الرضا العام، سجلت بعض الطالبات ملاحظات بسيطة

تتعلق بجوانب الصيانة، مثل تعطل بعض أجهزة الحاسوب في المعامل، وهو ما أدى أحياناً إلى تأخير أو إرباك في أداء المهام. إلا أن هذه الملاحظات لم تُقدم على أنها مشكلات جوهرية، بل كانت استثناءات ضمن سياق عام إيجابي. كما أن عدم وجود شكاوى بخصوص صعوبة الوصول إلى المرافق أو نقص في توفرها يدل على كفاءة التنظيم الإداري وحسن إدارة الموارد الجامعية.

وأخيراً أوضحت نتائج تحليل إجابات الطالبات الدوليات رضا عاماً واضحاً عن مستوى خدمات التسجيل للمقررات المقدمة في الجامعة، مما يشير إلى فاعلية النظام الأكاديمي في تلبية احتياجات هذه الفئة من الطالبات. فقد عبرت الغالبية عن تقييمات إيجابية، تراوحت بين "جيد" و"ممتاز"، في إشارة إلى تجربة سلسة ومنظمة خلال عمليات التسجيل للمقررات الدراسية. وتُظهر البيانات أن الطالبات وجدن إجراءات التسجيل والإضافة واضحة وسهلة التنفيذ، دون تعقيدات تذكر، وهو ما يعكس نجاح الجهة المعنية في تصميم نظام إداري فعال. وبرزت في بعض الإجابات إشارات إلى أن كل ما يتعلق بالتسجيل يسير بسلاسة، دون وجود عراقيل قد تؤثر سلباً على مسار الطالبة الأكاديمي. كما وصفت بعض المشاركات النظام الإلكتروني بأنه سهل الاستخدام ومنظم، مما يعزز من إمكانية التفاعل الإيجابي مع الخدمات دون الحاجة إلى تدخل خارجي مستمر. ومن النقاط البارزة في هذا السياق أن جميع عمليات التسجيل والإضافة تتم من خلال الأنظمة الإلكترونية للجامعة، الأمر الذي أتاح قدراً كبيراً من المرونة للطالبات، خصوصاً غير الناطقات بالعربية. فقد تمكن من اختيار المقررات وتعديلها إلكترونياً دون الحاجة إلى مراجعة مكاتب أو إدارات جامعية، وهو ما ساعد في تقليل الجهد، وتوفير الوقت، وتسهيل تجربة التكيف مع النظام الجامعي الجديد. كما أشار بعض الطالبات إلى أن الطبيعة الرقمية لهذه الخدمات أسهمت في تقليل نسبة الأخطاء في تسجيل المقررات، مما أضفى طابعاً من الدقة والموثوقية على التجربة. وقد امتد الرضا أيضاً إلى مستوى الدعم الإداري المصاحب لعمليات التسجيل، حيث أشادت بعض الطالبات بتعاون الكوادر الإدارية والأكاديمية، لاسيما عند طلب المساعدة أو التوجيه. ويعد هذا التفاعل الإيجابي مؤشراً على وجود منظومة دعم فعالة تراعي التنوع الثقافي واللغوي بين الطالبات، وتحرص على توفير بيئة تعليمية مشجعة وسهلة الوصول.

وبشكل عام أظهرت نتائج الدراسة أن انطباعات الطالبات الدوليات غير الناطقات بالعربية في مرحلة البكالوريوس حول الخدمات الطلابية كانت إيجابية بشكل عام، مما يعكس رضا الطالبات عن البيئة الجامعية وتجربتهن الأكاديمية والمعيشية. وقد تم تنظيم هذه الانطباعات الإيجابية في سبعة ثيمات رئيسية، تمثلت في:

- ◀ الانطباعات حول المرافق الصحية.
- ◀ الانطباعات حول المرافق الرياضية والترفيهية.
- ◀ الانطباعات حول الخدمات المقدمة من إدارة الطلاب الدوليين.
- ◀ الانطباعات حول الخدمات الإرشادية والنفسية.
- ◀ مستوى الرضا عن خدمات النقل والمواصلات.
- ◀ مستوى الرضا عن المرافق التعليمية، مثل المكتبات ومعامل الحاسب والمختبرات.
- ◀ الانطباعات حول خدمات التسجيل.

تشير هذه النتائج إلى نجاح الجامعة في توفير خدمات متكاملة تلبي احتياجات الطالبات الدوليات وتدعم تكيفهن واندماجهن في البيئة الجامعية. وتتفق نتيجة هذه الدراسة مع ما توصلت إليه الدراسات السابقة، مثل: البشر (٢٠٢٣؛ ٢٠٢٤)، السعدون (٢٠١٩)، القرني (٢٠٢١)، وبدر الدين (2021)، والتي أشارت إلى أن مستوى رضا الطلاب عن جودة الخدمات الجامعية يتراوح ما بين متوسط إلى مرتفع، سواء في الجوانب الأكاديمية أو الخدمية والمعيشية.

• **نوصيات الدراسة:**

- ◀ توصي الدراسة بالاستمرار في تحسين جودة الرعاية الصحية الجامعية، من خلال تعزيز الوعي بالخدمات الطبية المقدمة، وتوسيع نطاق الدعم ليشمل البرامج الوقائية والاستشارات الصحية المستمرة.
- ◀ توصي الدراسة بتعزيز المرافق الرياضية والترفيهية، عبر تنويع الأنشطة والفعاليات الموجهة للطالبات الدوليات بما يساهم في دعم صحتهم النفسية والجسدية خارج إطار القاعات الدراسية.
- ◀ توصي الدراسة بدعم خدمات إدارة شؤون الطلاب الدوليين، من خلال توسيع الكادر الإداري المؤهل، وتطوير قنوات التواصل والتفاعل لتسهيل الإجراءات وتقديم الدعم الأكاديمي والاجتماعي بفعالية أكبر.
- ◀ توصي الدراسة بتطوير خدمات الإرشاد النفسي والتربوي، من خلال توفير كوادر متخصصة تجيد التعامل مع الفروق الثقافية واللغوية، وتكثيف برامج الدعم التي تساعد الطالبات على التكيف والنجاح في البيئة الجامعية.
- ◀ توصي الدراسة بتحسين خدمات النقل والمواصلات، من خلال المحافظة على انتظامها وسهولة استخدامها، إلى جانب تطوير نظام ملاحظات يتيح للطالبات التعبير عن احتياجاتهن ومقترحاتهن.
- ◀ توصي الدراسة بالاستمرار في تحديث وتطوير المرافق التعليمية، مثل المكتبات والمختبرات ومعامل الحاسب، بما يعزز من فاعلية العملية التعليمية ويوفر بيئة محفزة وداعمة للتحصيل الأكاديمي.
- ◀ توصي الدراسة بتبسيط إجراءات التسجيل والخدمات الإدارية، من خلال التوسع في الأتمتة وتوفير أدلة إرشادية بلغات متعددة لتسهيل فهم النظام الجامعي وتسريع إنجاز المعاملات.

• **الدراسات المستقبلية:**

- ◀ إجراء دراسات نوعية مماثلة على شرائح طلابية متنوعة من الذكور والإناث، ومن خلفيات ثقافية ولغوية مختلفة، بهدف تعميق الفهم حول تجارب الطلاب الدوليين في الجامعات السعودية بشكل أوسع.
- ◀ توسيع نطاق البحث ليشمل جامعات سعودية متعددة في مناطق مختلفة من المملكة، ما يساهم في المقارنة بين البيئات الجامعية، ورصد التفاوت أو التماثل في جودة الخدمات والانطباعات.
- ◀ استخدام المنهج المختلط (النوعي والكمي) في الدراسات المستقبلية، لقياس رضا الطلاب الدوليين من جهة، وتحليل عمق تجاربهم من جهة أخرى، بما يوفر نتائج شاملة تدعم صانعي القرار.
- ◀ التركيز على دراسات منفصلة لكل محور من محاور الخدمات الطلابية (مثل: السكن، الإرشاد النفسي، النقل، القبول)، بما يساعد على تقديم توصيات دقيقة لكل جانب من جوانب الدعم الطلابي.
- ◀ دراسة العوامل المؤثرة في رضا الطالبات الدوليات عن البيئة التعليمية، مثل اللغة، الدعم الأكاديمي، التفاعل الثقلي، والعلاقات الاجتماعية، لفهم التحديات التي قد تواجههن واقتراح حلول عملية لها.

• **المراجع:**

- بدر الدين، شيخ إدريس. (٢٠٢١). واقع خدمات المكتبة المركزية بجامعة نجران: من وجهة نظر الطلاب. مجلة ببلوفيليا لدراسات المكتبات والمعلومات، ٢ (١٠)، ١١٧-١٥٣.

- البشير، سعود (٢٠٢٣). تقييم جودة الخدمات الجامعية بجامعة الملك سعود من وجهة نظر الطلاب الدوليين بكلية التربية. دراسات عربية في التربية وعلم النفس، ١٤٧(٣)، ١٠٧-١٣٠.
- البشير، سعود. (٢٠٢٤). جودة الخدمات الجامعية من وجهة نظر الطلاب الدوليين بجامعة الملك سعود. دراسات عربية في التربية وعلم النفس. 177-204, 149(1),
- الرشيد، غازي. (٢٠١٨). البحث النوعي في التربية. مكتبة الفلاح للنشر والتوزيع. الكويت
- السعدون، حمادة. (٢٠١٩). العوامل المؤثرة في رضا الطلاب عن المقررات الإلكترونية بالجامعة السعودية الإلكترونية وعلاقتها بتحصيلهم الدراسي. مجلة العلوم التربوية والنفسية. 1672-1652, 12(4),
- الشواور، ياسين. (٢٠٢٠). مستوى جودة الخدمات التعليمية التي تقدمها الجامعة الإسلامية بالمدينة المنورة من وجهة نظر الطلاب. مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات التربوية والنفسية، ٢٨(3).
- 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>
- وزارة التعليم. (٢٠٢٢). إحصائية توزيع الطلبة حسب الجهة التعليمية لعام ٢٠٢١. مسترجع من المنصة الوطنية للبيانات المفتوحة

• 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, S. G., Matar, A. A., Waali, A. I. L., Lekaj, D. R., Sulaj, E. A., Ishake, I. L., ... & Ouedraogo, S. (2025). Motivations for Studying in Saudi Arabia. *International Journal on Humanities and Social Sciences*, (66), 256-270.
- Albeshir, S. (2022). Challenges of saudi international students in higher education institutions in the United States-a literature review. *Journal of Education and Practice*, 13(7), 1-9.
- Albeshir, Saud, "How Do Instructors In American Post-Secondary Schools Perceive Their Undergraduate Saudi International Students?" (2019). All-Inclusive List of Electronic Theses and Dissertations. 1634. <https://scholars.indianastate.edu/etds/1634>
- Aldhobaib, M. A. (2024). Quality assurance struggle in higher education institutions: Moving towards an effective quality assurance management system. *Higher Education*, 88(4), 1547-1566.
- Alemu, A. M., & Cordier, J. (2017). Factors influencing international student satisfaction in Korean universities. *International journal of educational development*, 57, 54-64
- Baklashova, T. A., & Kazakov, A. V. (2016). Challenges of International Students' Adjustment to a Higher Education Institution. *International Journal of Environmental and Science Education*, 11(8), 1821-1832.
- Bingham, A. J. (2023). From data management to actionable findings: a five-phase process of qualitative data analysis. *International Journal of Qualitative Methods*, 22, 16094069231183620

- Bukhari, S. U., Ali, S. A., Rafique, M., Soomro, A. A., Khan, D. A., Buriro, S. A., ... & Vaila, S. (2024). Students As Quality Assurance Agents: An Investigation of Feedback Mechanisms. *Migration Letters*, 21(S10), 1166-78.
- Javed, Y., & Alenezi, M. (2023). A case study on sustainable quality assurance in higher education. *Sustainability*, 15(10), 8136.
- Khanal, J., & Gaulee, U. (2019). Challenges of international students from pre-departure to post-study: A literature review. *Journal of International Students*, 9(2), 560-581.
- Kumar, A., Paliwal, J., Singh, M., Pendse, V., Gade, R., Palav, M., & Raibagkar, S. (2025). Focused literature review on accreditation and quality assurance: insights and future research agenda. *Quality Assurance in Education*, 33(3), 376-392.
- Nikou, S., & Luukkonen, M. (2023). The push-pull factor model and its implications for the retention of international students in the host country. *Higher Education, Skills and Work-Based Learning*, 14(1), 76-94.
- . Sin, M. C., Yusof, B. B., & Sin, K. Y. (2018). International students' satisfaction level towards service quality in academic aspect and loyalty to Universiti Teknologi Malaysia. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 8(10), 838-850.
- Oduwaye, O., Kiraz, A., & Sorakin, Y. (2023). A trend analysis of the challenges of international students over 21 years. *Sage Open*, 13(4), 21582440231210387.
- Ryan, T. (2015). Quality assurance in higher education: A review of literature. *Higher learning research communications*, 5(4), n4.
- UNESCO .(2024).UNESCO Institute for Statistics. Inbound internationally mobile students by continent of origin.

