

## البحث السادس :

جودة الخدمات الجامعية من وجهة نظر الطلاب الدوليين بجامعة  
الملك سعود

### إعداد :

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



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

د. سعود غسان البشر

قسم الإدارة التربوية، كلية التربية

بجامعة الملك سعود المملكة العربية السعودية

### المستخلص:

هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى جودة الخدمات التي تُقدمها جامعة الملك سعود من وجهة نظر الطلاب الدوليين، وقد استخدم الباحث الاستبانة كأداة لجمع معلومات الدراسة، كما استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي لمناسبته لأهداف الدراسة. وقد طُوِّر الباحث استبانة مكوّنة من خمسة أبعاد؛ لقياس جودة الخدمات الجامعية، وبلغ عدد فقرات الاستبانة ٥٠ فقرة، كما بلغ عدد عينة الدراسة ١٨٤ طالباً دولياً ممن يدرسون في جامعة الملك سعود. وكشفت نتائج الدراسة عن ارتفاع مستوى جودة الخدمات الجامعية بجامعة الملك سعود من وجهة نظر الطلاب الدوليين. كما أشارت النتائج إلى أن مستوى جودة الخدمات العامة والخدمات الأكاديمية بجامعة الملك سعود مرتفع جداً من وجهة نظر الطلاب الدوليين، فيما كان مستوى جودة البيئة التعليمية، وجودة المرافق، ومستوى جودة الحياة الاجتماعية والصحية مرتفع من وجهة نظر الطلاب الدوليين. كما أشارت نتائج الدراسة إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابة أفراد عينة الدراسة تجاه تقييم الخدمات الجامعية تُعزى لمتغيرات (اللغة الأم، العمر، المرحلة الدراسية، الكلية)، في حين تبين عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابة أفراد عينة الدراسة تجاه تقييم الخدمات الجامعية تُعزى لمتغيرات (الجنس، القارة، مدة الإقامة في السعودية، التقدير الدراسي). الكلمات الاستدلالية: إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي، جودة الخدمات، الطلاب الدوليون، جامعة الملك سعود.

### *The Quality of University Services from the Point of View of International Students at King Saud University*

Dr. Saud G Albeshir

#### Abstract

The study aimed to identify the quality of services provided by King Saud University from the point of view of international students. The researcher used the questionnaire to collect information for the study. The study used the descriptive analytical approach to suit the objectives of the study. The researcher developed a questionnaire of five dimensions to measure the quality of university services. The questionnaire consisted of 50 phrases. The study sample consisted of 184 international students studying at King Saud University. The study's results revealed a high quality of university services at King Saud University from the point of view of international students. The results also indicated that the quality of public and academic services at King Saud University is very high from the point of view of international students.

While the quality of the educational environment, the quality of the facilities, and the level of social and healthy life were high from the point of view of international students. The results of the study also indicated that there were statistically significant differences between the response of the study sample towards the evaluation of university services due to the variables (mother tongue, age, academic stage, college). While it was found that there were no statistically significant differences between the response of the study sample toward the evaluation of university services due to the variables (gender, continent, length of stay in Saudi Arabia, academic grade) .

**Keywords:** Total quality management in higher education, quality of services, international students, King Saud University

### • المقدمة:

مع التوسُّع الكبير الذي يشهده قطاع التعليم العالي حول العالم وانتشار مؤسَّسات ما بعد التعليم الثانوي بشكل كبير، أصبحت التنافسية كبيرة بين مؤسَّسات التعليم العالي؛ لجذب المتعلمين وتسويق الخدمات التعليمية والبحثية للمنظمات والأفراد، ويُعتبر توفر ممارسات الجودة في مؤسَّسات التعليم العالي من أهمِّ ما يُميِّز الجامعات الناجحة التي تتميز بسمعة جيدة، وتحظى بمكانة علمية يُشار لها بالبنان، وقد انتشرت ممارسات وفلسفات الجودة في كافة المجالات بما فيها التعليم (Ryan، ٢٠١٥). وقد انطلقت في العقد الثاني من القرن الماضي الهيئات المستقلة التي تهدف لمراقبة ضمان الجودة في مؤسَّسات التعليم العالي، وتقيس رضا المستفيدين سواء كانوا من منسوبي الجامعات أو الطلاب أو المجتمع أو أصحاب المصلحة حول مستوى رضاهم عن الخدمات المختلفة التي تُقدِّمها الجامعات، سواء كانت خدمات أكاديمية أو خدمية أو صحية، كما ارتفعت أهمية حصول مؤسَّسات التعليم العالي على اعتراف في تطبيق ممارسات الجودة أو ما تُسمَّى اعتماداً في السنوات الأخيرة (Frazer، ٢٠٠٣). ففي الولايات المتحدة الأمريكية -على سبيل المثال - لا يمكن الحصول على قرض تعليمي فيدرالي للطلاب مدعوم إلا إذا كانت الجامعة لديها اعتماد مؤسَّسي من إحدى مفوضيات الاعتماد المعتمدة من قِبَل وزارة التعليم في الولايات المتحدة (Burk, & Perry، ٢٠١٧).

وتختلف المفوضيات وهيئات الاعتماد في المعايير والإجراءات، ولكنَّها تتفق في مسائل أساسية؛ وهي ضرورة توفير شواهد تقيس رضا العملاء أو المستفيدين عن الخدمات، وتوفر شواهد لتطبيق ومتابعة قضايا الجودة داخل مؤسَّسات التعليم العالي (المطير وآخرون، ٢٠٢١). وفي المملكة العربية السعودية اهتمت الجامعات الحكومية بموضوعات الجودة، وأنشأت وحدات خاصة تعنى بالجودة داخل الكليات وحتى داخل الأقسام (عمادة الجودة والتطوير، ٢٠٢٢). كما يُوجد هيئة تقويم التعليم والتدريب التي يُعد من وظائفها منح الاعتماد المؤسَّسي والبرامجي لمؤسَّسات التعليم العالي في المملكة (المطير وآخرون، ٢٠٢١).

وفي عام ٢٠١٩ صدر نظام الجامعات الجديد الذي يُطبَّق حاليًا على ثلاث جامعات سعودية، وسوف يُعمَّم على جميع الجامعات الحكومية، ويهتم نظام الجامعات الجديد بقضايا الجودة بشكل صريح، فقد نصّت المادة الأربعون من النظام على التزام الجامعات بالحصول على الاعتماد المؤسسي من هيئة تقويم التعليم والتدريب، كما نصّت المادة الحادية والأربعون على أهمية عمل الجامعات على تحقيق الاعتماد البرامجي من هيئة تقويم التعليم والتدريب أو من إحدى الهيئات الدولية التي تعتمد عليها هيئة تقويم التعليم والتدريب (هيئة الخبراء بمجلس الوزراء، ٢٠١٩). وهذا يدلُّ اهتمام المسؤولين عن التعليم العالي في المملكة بقضايا الجودة والتأكد منها في مؤسسات التعليم العالي في السعودية، وبعد إطلاق الرؤية الوطنية ٢٠٣٠ في عام ٢٠١٦ شهدت البلاد تطورًا وحرًا في جميع المجالات بما فيها المجال التعليمي، ومن ضمن المبادرات التي أطلقت عام ٢٠٢٢ هي مبادرة (ادرس في السعودية)، وهي مبادرة تستهدف جذب المزيد المتعلمين الدوليين للدراسة في مؤسسات التعليم العالي في السعودية (وزارة التعليم، ٢٠٢٢).

#### • مشكلة الدراسة:

في عام ٢٠٢٢ أطلقت الحكومة السعودية مبادرة (ادرس في السعودية)، وهي من المبادرات التي تهدف إلى جذب الطلاب الدوليين للدراسة في مؤسسات التعليم السعودية (وزارة التعليم، ٢٠٢٢). ويساهم تواجد الطلاب الدوليين في مؤسسات التعليم العالي في جلب كثير من الفوائد، منها تعزيز التنوع الثقافي في الجامعات والانفتاح الحضاري، بالإضافة إلى أن تواجد الطلاب الدوليين له منافع مالية كبيرة على الدول المستضيفة، فعلى سبيل المثال استفادت الجامعات الأمريكية من ذلك، فوفقًا لإحصائيات وزارة التجارة الأمريكية بلغت مساهمة الطلاب الدوليين في الولايات المتحدة في عام ٢٠١٨ فقط حوالي ٤٥ مليار دولار، حيث إن أكثر من ٦٢٪ من طلاب مؤسسات التعليم العالي يستقبلون معظم مصروفاتهم من مصادر مالية خارج الولايات المتحدة (The Institute of International Education، ٢٠٢٢). ولجذب الطلاب الدوليين للدراسة في الجامعات السعودية يجب تكثيف الجهود البحثية؛ لمعرفة واقع الطلاب الدوليين الحاليين في الجامعات السعودية واكتشاف واقعهم ومعرفة الصعوبات التي تواجههم؛ لكي تكون الظروف التي سوف تواجه الطلاب الدوليين الراغبين في الدراسة في المملكة أفضل وأكثر جودة. وتحاول هذه الدراسة اكتشاف جودة الخدمات الجامعية في رأي مجموعة من الطلاب الدوليين في جامعة سعودية، وهذا من شأنه إضافة معلومات جديدة تساهم في رفع جودة الخدمات في الجامعات السعودية للطلاب الدوليين الذين لديهم ظروف وتحديات مختلفة عن الطلاب المحليين.

#### • أسئلة الدراسة:

- ◀ ما مستوى جودة الخدمات الجامعية بجامعة الملك سعود من وجهة نظر الطلاب الدوليين؟
- ◀ هل يختلف تقييم الطلاب للخدمات الجامعية باختلاف المتغيرات الشخصية؟

### • أهداف الدراسة:

الهدف الرئيس من الدراسة هو التعرف على واقع جودة الخدمات الجامعية المقدمة للطلاب في جامعة الملك سعود من وجهة نظر الطلاب الدوليين. وتسعى الدراسة إلى التعرف على المواضيع التالية من وجهة نظر الطلاب الدوليين:

« واقع جودة الخدمات العامة من وجهة نظر الطلاب الدوليين بجامعة الملك سعود.

« واقع جودة الخدمات الأكاديمية من وجهة نظر الطلاب الدوليين بجامعة الملك سعود.

« واقع جودة البيئة التعليمية من وجهة نظر الطلاب الدوليين بجامعة الملك سعود.

« واقع جودة المرافق الجامعية من وجهة نظر الطلاب الدوليين بجامعة الملك سعود.

« واقع جودة الحياة الاجتماعية والصحية من وجهة نظر الطلاب الدوليين بجامعة الملك سعود.

« اكتشاف هل هناك اختلافات بين تقييم الطلاب الدوليين للخدمات الجامعية حسب المتغيرات التالية (العمر، الجنس، المرحلة الدراسية، القارة، اللغة، الكلية، مدة الإقامة في المملكة، والتقدير الدراسي).

### • أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة في أهمية موضوع جودة الخدمات التي تُقدمها جامعة الملك سعود للطلاب الدوليين، ويأمل الباحث في أن تُساهم هذه الدراسة في إثراء الأدبيات العربية في موضوع جودة الخدمات الجامعية من منظور الطلاب الدوليين؛ نظراً لشح الدراسات العربية في مواضيع تقييم جودة الخدمات المتعلقة بمؤسسات التعليم العالي من وجهة نظر الطلاب الدوليين. كما ترجع أهمية الدراسة الحالية لمواكبة التغيرات التي تشهدها المملكة العربية السعودية في قطاع التعليم العالي، حيث ترغب المملكة في جذب المزيد من الطلاب الدوليين للجامعات السعودية في الفترة القادمة من خلال مبادرة (أدرس في السعودية)، ولا شك أن نتائج الدراسة ستضيف الكثير من المعلومات حول تقييم الطلاب الدوليين للخدمات في جامعة سعودية، وعليه يستطيع مُتخذو القرار التعليمي بناءً على بعض التصورات اتخاذ القرارات التطويرية في ضوء هذه الدراسة؛ لتطوير تجربة الطلاب الدوليين في الجامعات السعودية. كما إن نتائج الدراسة تُفيد مسؤولي جامعة الملك سعود سواء في مجال الجودة أو في إدارة المرافق أو في إدارة الطلاب الدوليين؛ لمعرفة آراء الطلاب الدوليين في الخدمات ودرجة رضائهم عنها، ويُمكن في ضوء نتائج الدراسة معالجة الإشكاليات وتطوير الخدمات بما في ذلك ما يكون في مصلحة الطلاب غير المواطنين.

## • حدود الدراسة:

اقتصرت الدراسة على الحدود التالية:

- ◀◀ الحدود المكانية: كليات جامعة الملك سعود.
- ◀◀ الحدود البشرية: عينة مُمثلة من الطلاب الدوليين بجامعة الملك سعود.
- ◀◀ الحدود الزمانية: أجريت هذه الدراسة في الفصل الدراسي الأول للعام الأكاديمي ٢٠٢٢ - ٢٠٢٣.

## • الإطار النظري:

### • أولاً: الجودة في مؤسسات التعليم العالي:

تهتم إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي بعدة جوانب، منها تلبية احتياجات المتعلمين ونشر ثقافة الجودة بين العاملين بالجامعة، وتتضمن إدارة الجودة أيضاً مشاركة جميع موظفي الجامعة في عمليات الجودة؛ لتحقيق معدلات عالية من الجودة، كما أن هناك العديد من الفوائد التي يمكن أن تجنيها مؤسسات التعليم العالي في مقابل نشر وتطبيق ممارسات الجودة، بما في ذلك إنشاء نظام شامل لمراقبة الجودة في المؤسسات التعليمية.

ومن فوائد تطبيق ممارسات الجودة في الجامعات المساهمة في فاعلية تقويم الأداء، وإعادة النظر في بعض الجوانب والأنظمة، وتطوير مقاييس ومعايير الأداء، تعمل عمليات نقل إدارة الجودة الشاملة من العمل الفردي إلى العمل الجماعي المؤسسي، حيث يكون كل فرد في الجامعة مسؤولاً عن جزء واحد أو أكثر من قضايا الجودة، بالإضافة إلى ذلك، يُعد تطبيق إدارة الجودة الشاملة أمراً ضرورياً في تسويق برامج وخدمات الجامعة والحفاظ على القدرة التنافسية.

يمكن تعريف ضمان الجودة في التعليم العالي بأنه: 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. ومن المهم للجامعات الاهتمام بجودة الخدمات التعليمية لتسويق الخدمات التعليمية وتحقيق الميزة التنافسية، ولا شك أنه من خلال قياس جودة الخدمات التعليمية المقدمة للطلاب، يمكن للجامعات اكتشاف مجالات القوة والضعف والتحديات والفرص والتوافق مع التوقعات؛ لكسب رضا الطلاب والأساتذة وأصحاب المصلحة.

ويذكر الصرايرة والعساف (٢٠٠٨) عدداً من النقاط تُبرز أهمية إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم، ومن ذلك:

- ◀◀ عالمية نظام إدارة الجودة الشاملة، وأنه أحد سمات العصر الحديث.
- ◀◀ ارتباط إدارة الجودة الشاملة بالإنتاجية واستمراريتها وتحسين مخرجات العملية التربوية.
- ◀◀ شمولية نظام الجودة الشاملة لكافة المجالات.

« تدعيم إدارة الجودة الشاملة لعملية التحسين المستمر في التعليم العالي.  
 « زيادة العمل والاستخدام الأمثل للموارد المتاحة والتقليل من الهدر والفاقد.  
 « إجراء المزيد من التحسين والتطوير المستمر في العملية التربوية بناءً على توقعات وتطلعات المستفيدين.

كما يُؤدّي تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي إلى جني فوائد كبيرة، منها: تحسين كفاءة إدارة مؤسسات التعليم العالي، رفع مستوى أداء أعضاء هيئة التدريس. وأيضاً يساهم تطبيق نظام إدارة الجودة في:

- « تنمية البيئة الإدارية في مؤسسات التعليم العالي.
- « تحسين مخرجات النظام التعليمي.
- « تحسين استخدام التقنيات التعليمية.
- « تطوير أساليب القياس والتقييم (الصريرية والعساف، ٢٠٠٨، ص: ١٦).

• ثانياً: إدارة الجودة بجامعة الملك سعود:

تُعتبر جامعة الملك سعود من أميز الجامعات السعودية في مجال ضمان وإدارة الجودة، ففي عام ٢٠٠٧ تمّ إنشاء إدارة مستقلة للجودة في الجامعة، تحوّلت بعدها بعام لعمادة الجودة، وتُسمى اليوم عمادة التطوير والجودة. ولدى جامعة الملك سعود نظام لإدارة الجودة مكون من ١١ معياراً رئيسياً، وهذه المعايير هي:

- « الرسالة والغايات والأهداف.
- « السلطات والإدارة.
- « إدارة ضمان الجودة والتحسين.
- « التعلم والتعليم.
- « شؤون الطلبة والخدمات المساندة.
- « مصادر التعلم.
- « المرافق والتجهيزات.
- « التخطيط والإدارة المالية.
- « عمليات التوظيف.
- « البحث العلمي.
- « العلاقات المؤسسية مع المجتمع (إدارة نظام الجودة بالجامعة، ٢٠١٩).

ويشير دليل إدارة الجودة بجامعة الملك سعود (٢٠١٩، ص: ٢٨) إلى أن هناك دروساً كبيرة تمّ الاستفادة منها جراء إنشاء نظام جامعة الملك سعود لإدارة الجودة، ومن ضمن هذه الدروس:

- « دعم الإدارة العليا هو الأساس في إنشاء نظم الجودة بالجامعات.
- « يعدّ التخطيط السليم وتنوع الخبرات والالتزام وتجانس فرق العمل ذا أهمية بالغة في بناء وتطبيق نظم الجودة.
- « يُعتبر تقرير الدراسة الذاتية من أهمّ مخرجات نظام إدارة الجودة، وهذا التقرير هو وثيقة مؤسسية يجب العناية بها شكلاً ومضموناً.

« الكوادر البشرية المدربة اللازمة لتشغيل الأنظمة لا تقل أهمية عن إنشاء الأنظمة نفسها.

« التوعية أساس مهم لبناء وتشغيل نظم الجودة، حيث لا يمكن أن يتجاوب مَنْ لا يدرك.

« يُعتبر قياس الأداء من خلال حزمة ذات بناء جيد.

« تُعدُّ مؤشرات الأداء أساساً مهماً للتطوير والتحسين المستمر.

« يُعتبر التعرفُ على تجارب الآخرين وأفضل الممارسات والمقارنات المرجعية من أهم أدوات بناء نظم إدارة الجودة.

« لا يمكن أن يتمَّ تطوير بدون قواعد بيانات متاحة وحديثة، ومن ثمَّ فإن أئمة نظم الجودة غاية في الأهمية خاصة في الجامعات كبيرة الحجم.

وفي سبيل نشر ثقافة الجودة في جميع عمادات وكليات الجامعة، قامت جامعة الملك سعود بإنشاء وكالات للجودة والتطوير في كل كلية من كليات الجامعة. وتهدف تلك الوكالات إلى نشر ثقافة الجودة ومتابعة الأمور المتعلقة بالجودة في أقسام الكلية، ومن ضمن مهام وكالات الجودة: متابعة حصول البرامج الدراسية التي تُقدمها الكلية على الاعتمادات البرمجية، فعلى سبيل المثال يوجد في كلية التربية بجامعة الملك سعود وكالة للتطوير والجودة، وتعمل الوكالة على نشر ثقافة الجودة بين منسوبي الكلية، ووضع وتنفيذ الخطط الإستراتيجية للكلية، وتقديم التسهيلات اللازمة لجميع فرق العمل القائمة على تطبيق الجودة وتوثيق أعمالها، بالإضافة إلى جمع البيانات والمعلومات بشكل مستمر عن أنشطة الجودة في الكلية، وتشكيل فرق العمل للمشاريع الخاصة بالجودة (وكالة الجودة والتطوير، ٢٠٢٢)، كما يوجد وحدة خاصة اسمها التطوير والجودة، تتبع لوكالة الجودة في الكلية، تهدف هذه الوحدة إلى تحقيق الأهداف التالية:

« متابعة تطبيق الخطة الإستراتيجية.

« التواصل مع الهيئات الوطنية والدولية للحصول على الاعتماد المؤسسي والبرامجي الأكاديمي.

« المشاركة في تحديد متطلبات القبول والتخرج؛ لضمان جودة مخرجات الكلية في ضوء متطلبات سوق العمل.

« مساندة الجهود المبذولة للاستفادة من الاتفاقيات المبرمة مع الجامعات في الكليات المحلية والعربية والعالمية ذات السمعة المميّزة، وتشجيع برامج التبادل الثقافي والعلمي؛ لتحقيق أعلى مستويات الجودة.

« إقامة برامج تعريفية متبادلة بين الكلية والقطاعات التربوية الحكومية والأهلية المختلفة للتعرف على مجالات التعاون والاستفادة من برامج تبادل الخبرات (وكالة الجودة والتطوير، ٢٠٢٢).

ووفقاً للموقع الرسمي لوكالة الجودة والتطوير بكلية التربية (٢٠٢٢)، فإن وحدة التطوير والجودة لديها ثمانى مهام رئيسة، هي:

- « شارك في وضع خطط الكلية للحصول على الاعتماد المؤسسي والبرامجي.
- « تُتابع تنفيذ مشاريع الخطط الإستراتيجية للكلية.
- « تُشرف على إعداد التقرير السنوي للكلية والاستفادة مما تضمنه.
- « تُشارك في إعادة الهيكلة التنظيمية واقتراح الأطر الإدارية التي تُعزز العمل والتطوير المؤسسي بالكلية وبما ينسجم مع رؤية الكلية ورسالتها.
- « تُتابع تطبيق نظام إدارة الجودة في الكلية ومدى التزام الإدارات بالعمل بها.
- « تُشارك في وضع النظم والنماذج المختلفة التي تُستخدم لتقييم أنشطة الكلية.
- « تُعيدُ تُقدِّمُ التوصيات والمقترحات لتحسين وتطوير الأداء الإداري.
- « تُوفر برامج التنمية المهنية المستدامة لأعضاء هيئة التدريس أو مَنْ في حكمهم، وسائر الكوادر الإدارية والفضية.

#### • ثالثاً: الدراسات السابقة:

قام (Voss, , Gruber, & Szmigin, ٢٠٠٧) بدراسة بعنوان "جودة الخدمة في التعليم العالي: دور توقعات الطلاب". وهدفت الدراسة إلى الكشف عن الصفات التدريسية للأساتذة الفعّالين التي يرغب فيها الطلاب في إحدى الجامعات في جمهورية ألمانيا الاتحادية. وقام الباحثون باستخدام المنهج البحثي المختلط، وقاموا بتوزيع الاستبانة وإجراء المقابلات. وقد بلغ عدد المستجيبين للاستبانة ٥٣ طالباً، فيما كان عدد الطلاب الذين تمَّ إجراء مقابلات معهم ٢٩ طالباً. وقد كان تقييم الطلاب إيجابياً نحو الخدمات في الجامعة التي يدرسون بها، وتُشير نتائج الدراسة إلى أن الطلاب يُريدون ويتوقعون أن يكون الأساتذة الذين يتولون تدريسهم في المقررات الجامعية على دراية كبيرة في مجال تخصصهم. وأيضاً توقع الطلاب أن يكون لدى أساتذة الجامعة الدافعية والحماس للقيام بعملية التدريس، وأيضاً أشار الطلاب إلى أهمية أن يتمتع الأساتذة بنوع من الودية في تعاملاتهم مع الطلاب. وقد كشفت نتائج الدراسة أيضاً عن رغبة المتعلمين في مواجهة خبرات تعليمية ذات قيمة كبيرة؛ حتى يتمكنوا من اجتياز الاختبارات والاستعداد الجيد لمهامهم الوظيفية مستقبلاً. وأشارت الدراسة إلى أن الطلاب يُحفظهم الجوانب المتعلقة بالجوانب المهنية لتخصصاتهم المستقبلية أكثر مما تُحفظهم الأمور الأكاديمية.

قام (Malik & Others, ٢٠١٠) بدراسة بعنوان "تأثير جودة الخدمة على رضا الطلاب في مؤسسات التعليم العالي في البنجاب"، وكان الهدف من هذا البحث هو تحليل تأثير خدمات الجودة المختلفة على رضا الطلاب في المعاهد التعليمية العليا في قسم كبير من مقاطعة البنجاب في باكستان. وتمَّ استخدام الاستبانة كأداة لجمع المعلومات، وبلغت عينة الدراسة ٢٤٠ طالباً من الجنسين بشكل متساو، جميعهم يدرسون في الجامعات في البنجاب. وأظهرت النتائج أن الطلاب راضون بشكل كبير عن الخدمات الجامعية بشكل عام، بما في ذلك رضاهم عن جودة

الخدمات الأكاديمية والأساتذة، ولكنهم غير راضين كثيراً عن مرافق وقوف السيارات ومختبرات الكمبيوتر وخدمات الكافيتريا ونظام معالجة الشكاوى الطلابية.

قام (Chandra & Others، ٢٠١٩) بدراسة كمية هدفت إلى تحديد تأثير جودة الخدمة وصورة الجامعة على رضا الطلاب وولائهم في جامعات إحدى المحافظات الإندونيسية. وجاءت نتائج هذه الدراسة على النحو التالي: أكدت نتيجة تحليل البيانات وجود تأثير إيجابي وهام لجودة الخدمة على رضا الطلاب. كما أشارت نتائج الدراسة إلى أن هناك تأثيراً إيجابياً وهاماً لرضا الطلاب على ولاء الطلاب، بينما كشفت النتائج عن عدم وجود تأثير إيجابي أو مهم لجودة الخدمة على ولاء الطلاب. كما ثبت أن صورة الجامعة لها تأثير إيجابي وهام على رضا الطلاب وولائهم.

أجرى (Mulyono & Others، ٢٠٢٠) دراسة هدفت إلى التعرف على تأثير جودة الخدمة على رضا الطلاب وولائهم في إحدى الجامعات الخاصة في جمهورية إندونيسيا. وقد استخدم الباحث الاستبانة كأداة لجمع المعلومات، وبلغت عينة الدراسة ٣١٢ مشاركا. وأظهرت النتائج أن رضا الطلاب عن الخدمات الجامعية جاء بشكل متوسط، كما أشارت الدراسة إلى وجود علاقة بين درجة رضا الطلاب على الخدمات الجامعية وولاء هؤلاء الطلاب لجامعتهم. وأشارت النتائج إلى أنه من الضروري تحسين جودة المحاضرين؛ لتحسين القدرات الأكاديمية ومهارات الاتصال لدى الطلاب، وفيما يتعلق بالجوانب غير الأكاديمية، من المهم إجراء جهود التدريب والتطوير وزيادة برامج التوعية للموظفين الإداريين، كما أشارت الدراسة -بالنسبة لجانب سمعة الجامعة - إلى أنه يجب تنفيذ العديد من الحملات التسويقية التي تتوقع أن يكون لها تأثير على الطلاب في بناء تصورات إيجابية عن الجامعة.

قام (Htang، ٢٠٢١) بدراسة هدفت إلى التحقق من تصور طلاب الجامعات لجودة الخدمة والرضا في دولة ميانمار لتوجيه تحسين الجودة. وقد استخدم الباحث المنهج المسحي الكمي، وبلغت عينة الدراسة ١٨٢ فرداً. ووجد الباحث أن مستوى رضا المشاركين جيد، وأيضاً وجدت الدراسة أنه يوجد اختلاف كبير بين الجنسين فقط في أحد أبعاد جودة الخدمة، وهو خدمات الإسكان، وأيضاً وجد الباحث أن هناك اختلافاً كبيراً في رضا الطلاب حسب متغير المستوى الدراسي. وقد ارتبطت جميع أبعاد جودة الخدمة بشكل كبير برضا الطلاب، كما تم العثور على علاقات مهمة بين نية ترك حرية اختيار الخدمة للطلاب والثقة في الإدارة والرضا العام عن الجامعة.

قام (القرني، ٢٠٢١) بدراسة حول تقييم خدمات الإسكان الطلابي التي تقدمها 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 برضاً كبيراً 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 تُقدمها المكتبة للمُستفيدين بشكل عام مرتفعاً. بالإضافة إلى ذلك، وجدت الدراسة أن هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية في إجابات الاستبانة بناءً على متغير الكلية (علمي، إنساني).

قام (Rozak & Others، ٢٠٢٢) ببحث بعنوان "التقييم التجريبي لجودة الخدمة التعليمية في نظام التعليم العالي الحالي". وكان الغرض من البحث هو تقييم جودة الخدمات التعليمية في جامعات في إندونيسيا وروسيا. وقد استخدم الباحثون الاستبانة لجمع المعلومات، حيث شارك ١٨١ طالباً جامعياً من جامعات روسيا و ١٨١ مشاركاً من جامعات إندونيسيا، وطلب من الطلاب تقييم الخدمات التعليمية في جامعاتهم بناءً على توقعاتهم للأولى وتصوراتهم الحالية، وأشارت النتائج إلى أن طلاب كلا البلدين لديهم توقعات عالية من الخدمات التعليمية في جامعاتهم، وأيضاً كشفت الدراسة عن أن الطلاب الجامعيين من كلا البلدين كان لديهم توقعات أعلى بكثير بشأن جودة الخدمات التعليمية قبل التسجيل في جامعاتهم. ومع ذلك، تختلف نتائج مقياس الإدراك اختلافاً كبيراً في الجامعات الروسية والإندونيسية؛ ففي حالة روسيا، وجد لدى الطلاب تصورات عالية عن جودة الخدمات التعليمية التي تُقدمها جامعاتهم، مما يشير إلى توقعات عالية للخدمات التعليمية التي تُقدمها جامعاتهم. أمّا في حالة الجامعات الإندونيسية، فتوجد فجوة بين توقعات وتصورات الطلاب فيما يتعلق بجودة الخدمات التعليمية، حيث كشفت الدراسة عن أنه كان لدى الطلاب تصورات مُتدنية

لجودة الخدمات التعليمية التي تُقدّمها جامعاتهم، ممّا يُشير إلى شعور الطلاب بعدم الرضا. وبالتالي تحتاج الحكومة إلى العمل على تحسين قطاع التعليم العالي في إندونيسيا؛ لتحسين تصوّرات الطلاب لجودة الخدمات التعليمية، وزيادة مشاركة الطلاب في التعليم العالي في البلاد.

قام جروان (٢٠٢٢) بدراسة حول جودة الحياة النفسية والاجتماعية للطلاب الدوليين في جامعتي الإمام محمد بن سعود الإسلامية وجامعة المك سعود، وقد هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى التكيف الاجتماعي للطلاب غير المواطنين في جامعتي الملك سعود والإمام محمد بن سعود الإسلامية بمدينة الرياض في ظل جائحة كورونا. وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي المسحي، كما استُخدمت الاستبانة كأداة لجمع البيانات. وبلغت عينة الدراسة ٤٢٣ طالباً من الطلاب الدوليين في الجامعتين. وتوصّلت الدراسة إلى عدّة نتائج، كان من أبرزها: أنّ مستوى التكيف الاجتماعي للطلاب الوافدين في ظلّ جائحة كورونا في جامعتي الملك سعود والإمام محمد بن سعود الإسلامية بمدينة الرياض كان بمستوى مُرتفع. كما قدّمت الدراسة عدّة توصيات، منها: ضرورة تفعيل الأنشطة الترويحية للطلاب الدوليين، توجيه المكتبات الجامعية والعامة بإعداد خطط بديلة لخدمة الدراسين والمستفيدين في الجوائح، الاهتمام بتحسين جودة الإنترنت في سكن الطلاب، زيادة المكافأة الجامعية للطلاب الوافدين، تقديم خدمات للدعم النفسي للطلاب الوافدين، تقديم قروض مالية ميسرة لهم.

قام ( عمر والجلالي، ٢٠٢٢) بدراسة بعنوان "التمكين النفسي والتكيف الاجتماعي والثقافي في ضوء بعض المتغيّرات الديموغرافية لدي عينة من الطلاب الوافدين بجامعة الأزهر". وقد سعى البحث لاكتشاف مستوى التمكين النفسي والتكيف الاجتماعي والثقافي لدي عينة من الطلاب الدوليين بجامعة الأزهر، وكذلك معرفة العلاقة بين التمكين النفسي والتكيف الاجتماعي والثقافي. وقد تمّ استخدام المنهج الوصفي الارتباطي في الدراسة، كما استُخدمت الاستبانة كأداة لجمع المعلومات، وقد بلغ عدد عينة البحث (٢٠٠) طالب من الطلاب الدوليين بكلية العلوم الإسلامية للوافدين وكلية التربية بنين بالقاهرة جامعة الأزهر. وأظهرت النتائج أنّ مستوى التمكين النفسي والتكيف الاجتماعي والثقافي للعينة كان متوسطاً، كما أثبتت نتائج الدراسة وجود علاقة ارتباطية موجبة دالة إحصائياً بين التمكين النفسي والتكيف الاجتماعي والثقافي، ووجود فروق في التمكين النفسي والتكيف الاجتماعي والثقافي تُعزى إلى متغير السنة الدراسية في اتجاه الفرق الدراسية الأعلى، وأشارت النتائج أيضاً إلى إمكانية التنبؤ بالتكيف الاجتماعي والثقافي من التمكين النفسي.

#### • 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 تُركِّز على جودة الخدمات الجامعية بجامعة الملك سعود من وجهة نظر الطلاب الدوليين، وعلى حد علم الباحث لا يُوجد أيُّ بحث قام بتغطية الموضوعات المتعلقة بجودة الخدمات بجامعة الملك سعود من وجهة نظر الطلاب الدوليين، وهذا ما يُميز الدراسة عن غيرها من الدراسات السابقة.

• **منهجية البحث:**

يعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي تحقيقاً لهدف الدراسة وطبقاً لما تقتضيه طبيعة هذه الدراسة وذلك لمعالجة الإطار النظري، حيث إن المنهج الوصفي مناسب لطبيعة الدراسة، ولا يكفي بوصف ما هو كائن؛ بل يقوم بتفسير النتائج واستخراج الاستنتاجات ذات الدلالة بالنسبة لمشكلة الدراسة، وسيستعين الباحث بالأسلوب الإحصائي لمعالجة الدراسة الميدانية واستخلاص النتائج منها.

• **مجتمع وعينة الدراسة:**

يتكون مجتمع الدراسة من الطلاب غير السعوديين في جامعة الملك سعود. ونظراً لصعوبة إجراء الحصر الشامل لكافة أفراد مجتمع الدراسة الذي يقدر بـ ٣٠٩٣ طالب وطالبة، فقد قامت الدراسة باستخدام أسلوب العينات من أجل جمع البيانات المتعلقة بالدراسة حيث تم الاعتماد على أسلوب العينة العشوائية البسيطة. وقد بلغ عدد أفراد عينة الدراسة ١٨٤ فرد وهم الذين أجابوا على أسئلة استمارة الاستبيان الإلكتروني.

• **الأساليب الإحصائية:**

قام البحث باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS لتحليل بيانات الدراسة باستخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية كما يلي:

- ◀ معامل الفاكورنياح لحساب مستوى ثبات أداة الدراسة
- ◀ معامل ارتباط بيرسون لتحديد مستوى الاتساق الداخلي وصدق أداة الدراسة والارتباط بين محاور الدراسة
- ◀ النسب والتكرارات لوصف خصائص عينة الدراسة
- ◀ الوسط الحسابي والانحراف المعياري لوصف مستوى استجابة افراد عينة الدراسة لعبارات أداة الدراسة
- ◀ اختبار الفروق ( T ) واختبار الفروق (ANOVA) للتعرف على الفروق بين استجابة افراد عينة الدراسة تجاه تقييم الخدمات الجامعية التي تعزي للخصائص الشخصية لأفراد عينة الدراسة

• **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 ويشتمل القسم الثاني على العبارات المتعلقة بمحاور الدراسة والتي تتضمن خمسة أبعاد وتشتمل على ٥٠ عبارة وتم استخدام مقياس ليكرت ذو الخمس درجات (موافق بشدة، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق بشدة) في الإجابة على أسئلة محاور الدراسة.

جدول (١) مستويات موافقة عينة الدراسة على عبارات أداة الدراسة

الدرجة	المستوي
١-١.٧٩٩	منخفضة جداً
١.٨٠٠-٢.٥٩٩	منخفضة
٢.٦٠٠-٣.٣٩٩	متوسطة
٣.٤٠٠-٤.١٩٩	مرتفعة
٤.٢٠٠-٥.٠٠٠	مرتفعة جداً

• صدق 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. أيضاً تم حساب صدق عبارات استمارة الاستبيان عن طريق تحديد مستوي الاتساق الداخلي لأداة الدراسة من خلال حساب معاملات الارتباط بيرسون بين كل عبارة ودرجة العبارة الكلية للبعد الذي تنتمي إليه العبارة حيث جاءت النتائج كما يلي:

• البعد الأول: جودة الخدمات العامة

جدول (٢) معاملات ارتباط عبارات البعد الأول

الفقرة	قيمة معامل الارتباط بيرسون	الدلالة الاحصائية
أشعر بالفخر لأنني طالب بجامعة الملك سعود	0.573**	0.000
اللوائح والأنظمة بالجامعة واضحة وسهلة الفهم	0.632**	0.000
المكافآت الشهرية التي تقدمها الجامعة قليلية وتحتاج إلى زيادة	0.534**	0.000
يعاملني موظفو الجامعة باحترام	0.656**	0.000
تُجيب الوحدات الإدارية التابعة للجامعة على استفساراتي بسرعة	0.689**	0.000
أشعر بالرضا عن خبراتي الدراسية في الجامعة	0.551**	0.000
أشعر بالرضا عن الخدمات الجامعية بشكل عام	0.719**	0.000

◆ ذات دلالة إحصائية عند ٠.٠١

ويتبين من الجدول السابق رقم (٢) أن جميع قيم معاملات الارتباط بيرسون لعبارات البعد الأول كانت ذات دلالة إحصائية عند مستوى ٠.٠١ وهذا يعني ارتفاع مستوى الصدق لعبارات بعد جودة الخدمات العامة وإنها صالحة للتطبيق وتحقيق اهداف الدراسة

• البعد الثاني: جودة الخدمات الأكاديمية

جدول (٣) معاملات ارتباط عبارات البعد الثاني

الفقرة	قيمة معامل الارتباط بيرسون	الدلالة الاحصائية
أشعر بالرضا عن تحصيلي العلمي في الجامعة	0.718**	0.000
أشعر بالرضا عن تخصصي الدراسي	0.625**	0.000
يشجعني المشرف الدراسي ويساندني لمواصلة الدراسات	0.762**	0.000
يعاملني أساتذتي باحترام	0.728**	0.000
أشعر بالرضا عن علاقتي مع أساتذتي	0.749**	0.000
ينوع الأساتذة في أساليب وطرق التعليم	0.730**	0.000
يقوم الأساتذة بالتقييم وإعطاء الدرجات بشكل عادل	0.762**	0.000
أشعر بالرضا عن مستوى في اللغة العربية	0.645**	0.000

♦♦ ذات دلالة إحصائية عند ٠.٠١

ويتبين من الجدول السابق رقم (٣) أن جميع قيم معاملات الارتباط بيرسون لعبارات البعد الثاني كانت ذات دلالة إحصائية عند مستوى ٠.٠١ وهذا يعني ارتفاع مستوي الصدق لعبارات بعد جودة الخدمات الأكاديمية وإنها صالحة للتطبيق وتحقيق اهداف الدراسة

• البعد الثالث: جودة البيئة التعليمية

جدول (٤) معاملات ارتباط عبارات البعد الثالث

الفقرة	قيمة معامل الارتباط بيرسون	الدلالة الاحصائية
تتوفر وسائل التعليم المناسبة في القاعات الدراسية	0.641**	0.000
أشعر بالرضا عن علاقتي بزملائي الطلاب	0.580**	0.000
أواجه أنواعا من العنصرية أو التمييز داخل الجامعة	0.481**	0.000
تتوفر في الجامعة فرص لتطوير المهارات والخبرات	0.403**	0.000
تتوفر في الجامعة خدمات ومرافق تعليمية تساعد على النجاح الدراسي	0.701**	0.000
تتوفر معامل الحاسب بالجامعة	0.622**	0.000
أشعر بالرضا عن البيئة التعليمية في الجامعة	0.664**	0.000
أوقات المحاضرات مناسبة لي	0.343**	0.000
أشعر بالرضا عن الخدمات المتوفرة في المكتبة الجامعية	0.747**	0.000
تتوفر المراجع والكتب الدراسية التي احتاجها في المكتبة الجامعية	0.793**	0.000
أنا راض عن الخدمات المقدمة من إدارة المنح	0.557**	0.000
يعاملني موظفو إدارة المنح باحترام	0.564**	0.000
أشعر بالرضا عن خدمات تسجيل وإضافة وحذف المقررات	0.601**	0.000
أشعر بالرضا عن الخدمات التعليمية في معهد اللغة	0.530**	0.000

♦♦ ذات دلالة إحصائية عند ٠.٠١

ويتبين من الجدول السابق رقم (٤) أن جميع قيم معاملات الارتباط بيرسون لعبارات البعد الثالث كانت ذات دلالة إحصائية عند مستوى ٠.٠١ وهذا يعني ارتفاع مستوى الصدق لعبارات بعد جودة البيئة التعليمية وإنها صالحة للتطبيق وتحقيق اهداف الدراسة

• البعد الرابع: جودة المرافق الجامعية

جدول (٥) معاملات ارتباط عبارات البعد الرابع

الفقرة	قيمة معامل الارتباط بيرسون	الدلالة الاحصائية
أشعر بالرضا عن السكن الطلابي	0.802**	0.000
تتوفر جميع وسائل الراحة في السكن الطلابي	0.784**	0.000
يتوفر في الجامعة مطاعم متنوعة ذات جودة عالية	0.691**	0.000
أشعر بالرضا عن مطاعم الجامعة	0.616**	0.000
أسعار الوجبات الغذائية في الجامعة مناسبة	0.662**	0.000
تتوفر وسائل الأمن والسلامة في مرافق الجامعة	0.730**	0.000
أشعر بالأمن داخل الحرم الجامعي	0.298**	0.000
تتوفر وسائل نقل مريحة بين السكن والجامعة	0.616**	0.000
أشعر بالرضا عن المرافق والأندية الرياضية في الجامعة	0.780**	0.000
أشعر بالرضا عن المرافق الجامعية بشكل عام	0.616**	...

♦♦ ذات دلالة إحصائية عند ٠.٠١

ويتبين من الجدول السابق رقم (٥) أن جميع قيم معاملات الارتباط بيرسون لعبارات البعد الرابع كانت ذات دلالة إحصائية عند مستوى ٠.٠١ وهذا يعني ارتفاع مستوى الصدق لعبارات بعد جودة المرافق الجامعية وإنها صالحة للتطبيق وتحقيق اهداف الدراسة

• البعد الخامس: جودة الحياة الاجتماعية والصحية

جدول (٦) معاملات ارتباط عبارات البعد الخامس

الفقرة	قيمة معامل الارتباط بيرسون	الدلالة الاحصائية
أشعر بالرضا عن حياتي الاجتماعية في السعودية	0.699**	0.000
لدي علاقات اجتماعية جيدة مع السعوديين	0.723**	0.000
أشارك بالفعاليات التي تقيمها الجامعة بفعالية	0.765**	0.000
أنا راض عن الخدمات المقدمة من سفارة بلدي في السعودية	0.351**	0.000
أشعر بالتوتر والقلق بصورة مستمرة	0.252**	0.000
أشعر بالوحدة في كثير من الأحيان	0.292**	0.000
أفتقد بلدي وأهلي وأصدقائي	0.314**	0.000
أشعر بالرضا عن حالتني الصحية	0.701**	0.000
أشعر بالرضا عن الخدمات الصحية المقدمة في الجامعة	0.635**	0.000
أمارس الرياضة بانتظام	0.607**	0.000
أجد الوقت الكافي للممارسة هوايتي	0.628**	0.000

♦♦ ذات دلالة إحصائية عند ٠.٠١

ويتبين من الجدول السابق رقم (٦) أن جميع قيم معاملات الارتباط بيرسون لعبارات البعد الخامس كانت ذات دلالة إحصائية عند مستوى ٠.٠١ وهذا يعني ارتفاع مستوى الصدق لعبارات بعد جودة الحياة الاجتماعية والصحية وإنها صالحة للتطبيق وتحقيق أهداف الدراسة

• العلاقات الارتباطية بين أبعاد أداة الدراسة

جدول (٧) العلاقات الارتباطية بين أبعاد أداة الدراسة

الأبعاد	جودة الخدمات العامة	جودة الخدمات الأكاديمية	جودة البيئة التعليمية	جودة المرافق الجامعية	جودة الحياة الاجتماعية والصحية	الأداة ككل
جودة الخدمات العامة	1	0.652**	0.723**	0.338**	0.532**	0.755**
جودة الخدمات الأكاديمية	-----	1	0.777**	0.426**	0.556**	0.827**
جودة البيئة التعليمية	-----	-----	1	0.492**	0.638**	0.898**
جودة المرافق الجامعية	-----	-----	-----	1	0.445**	0.718**
جودة الحياة الاجتماعية والصحية	-----	-----	-----	-----	1	0.804**
الأداة ككل	-----	-----	-----	-----	-----	1

◆◆ ذات دلالة إحصائية عند ٠.٠١

يتبين من الجدول السابق (٧) ان قيم معاملات الارتباط بين أبعاد أداة الدراسة جاءت كلها ذات دلالة إحصائية عند مستوى ٠.٠١ وهذا يعني ارتفاع مستوى الصدق لأبعاد إدارة الدراسة وإنها صالحة للتطبيق وتحقيق أهداف الدراسة

• ثبات أداة الدراسة

جدول (٨) معامل الثبات لأبعاد استمارة الاستبيان

عدد العبارات	معامل ألفا كورنباخ	الأبعاد
٧	٠.٧٨٦	جودة الخدمات العامة
٨	٠.٨٥٧	جودة الخدمات الأكاديمية
١٤	٠.٨٠١	جودة البيئة التعليمية
١٠	٠.٨٥٣	جودة المرافق الجامعية
١١	٠.٧٥٩	جودة الحياة الاجتماعية والصحية
٥٠	٠.٩٢٧	إجمالي استمارة الاستبيان

يتبين أن قيمة معامل الثبات ألفا كورنباخ أكبر من ٠.٧ لجميع أبعاد استمارة الاستبيان مما يؤكد على صلاحية وارتباط عبارات أبعاد استمارة الاستبيان وارتفاع مستوى ثبات الأداة المستخدمة في الدراسة وصلاحيتها لتحقيق أغراض وأهداف الدراسة

• تحليل استمارة الاستبيان  
• أولاً: خصائص عينة الدراسة

جدول (٩) توزيع عينة الدراسة وفقاً للخصائص الشخصية

م	الخصائص الشخصية	الفئات	العدد	النسبة %
١	العمر	من ٢٠ إلى ٢٥ سنة	٨٨	47.8
٢		من ٢٦ إلى ٣٠ سنة	٤٨	26.1
٣		من ٣١ إلى ٤٠ سنة	٤٤	23.9
٤	الجنس	أكبر من ٤٠ عاماً	٤	2.2
١		ذكر	٨٨	47.8
٢	أنثى	٩٦	52.2	
١	المرحلة الدراسية	بكالوريوس	٦٨	37.0
٢		ماجستير	٦٨	37.0
٣		دكتوراه	٢٠	10.9
٤		معهد لفتا	٢٨	15.2
١	القارة	افريقيا	١٣٦	73.9
٢		اسيا	٤٨	26.1
١	اللغة الأم	العربية	١٢	6.5
٢		غير العربية	١٧٢	93.5
١	الكلية التي يدرس بها	التربية	٨٨	47.8
٢		الأداب	٣٦	19.6
٣		معهد اللغة	٤٠	21.7
٤		غير ذلك	٢٠	10.9
١	مدة الإقامة في السعودية	اقل من ٥ سنوات	١٢٨	69.6
٢		من ٥ إلى ١٠ سنوات	٤٤	23.9
٣		أكثر من ١٠ سنوات	١٢	6.5
١	التقدير الدراسي	ممتاز	١٢٨	69.6
٢		جيد جداً	٥٢	28.3
٣		جيد	٤	2.2

• النتائج:

• نتائج الإجابة عن السؤال الأول والذي ينص على "ما مستوى جودة الخدمات الجامعية بجامعة الملك سعود من وجهة نظر الطلاب الدوليين؟"

للإجابة عن هذا السؤال تم استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد أداة الدراسة وجاءت النتائج كما يلي:

جدول (١٠) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ودرجة الموافقة والترتيب لأبعاد أداة الدراسة

الترتيب	درجة الموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الأبعاد
١	مرتفعة جداً	0.737	4.295	جودة الخدمات العامة
٢	مرتفعة جداً	0.707	4.280	جودة الخدمات الأكاديمية
٣	مرتفعة	0.727	4.166	جودة البيئة التعليمية
٤	مرتفعة	0.857	3.709	جودة المرافق الجامعية
٥	مرتفعة	0.893	3.684	جودة الحياة الاجتماعية والصحية
—	مرتفعة	0.788	4.005	إجمالي استمارة الاستبيان

يتبين من الجدول السابق (١٠) ارتفاع مستوى جودة الخدمات الجامعية بجامعة الملك سعود من وجهة نظر الطلاب الدوليين حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي ٤.٠٠٥ بانحراف معياري ٠.٧٨٨ وهو ما يجيب عن السؤال الأول للدراسة وقد تبين ان بعد جودة الخدمات العامة هو اعلي الابعاد بمستوى موافقة مرتفعة جدا ومتوسط حسابي ٤.٢٩٥ وانحراف معياري ٠.٧٣٧ يليه بعد جودة الخدمات الاكاديمية بمستوى موافقة مرتفعة جدا ومتوسط حسابي ٤.٢٨٠ وانحراف معياري ٠.٧٠٧ ثم بعد جودة البيئة التعليمية بمستوى موافقة مرتفعة ومتوسط حسابي ٤.١٦٦ وانحراف معياري ٠.٧٢٧ يليه بعد جودة المرافق الجامعية بمستوى موافقة مرتفعة ومتوسط حسابي ٣.٧٠٩ وانحراف معياري ٠.٨٥٧ وأخيرا بعد جودة الحياة الاجتماعية والصحية بمستوى موافقة مرتفعة ومتوسط حسابي ٣.٦٨٤ وانحراف معياري ٠.٨٩٣. وتتفق نتائج هذه الدراسة مع دراسة ( Voss & Others, 2007) كما تتفق نتائج الدراسة مع دراسة (القرني، ٢٠٢١) ودراسة (بدر الدين، ٢٠٢١) ودراسة (جروان، ٢٠٢٢). وتتفق نتائج الدراسة جزئيا مع دراسات (Malik & Others, 2010) ودراسة (Mulyono & Others, 2020) ودراسة (Htang, 2021) ودراسة (Rozak & Others, 2021).

وقد قامت الدراسة بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات ابعاد أداة الدراسة وجاءت النتائج كما يلي:

#### • البعد الأول: جودة الخدمات العامة

جدول (١١) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والترتيب ومستوي الموافقة على عبارات البعد الاول

العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوي الموافقة
أشعر بالفخر لأنني طالب بجامعة الملك سعود	4.674	0.514	١	مرتفعة جدا
اللوائح والأنظمة بالجامعة واضحة وسهلة الفهم	4.326	0.663	٣	مرتفعة جدا
المكافآت الشهرية التي تقدمها الجامعة قليلية وتحتاج إلى زيادة	4.283	0.995	٤	مرتفعة جدا
يعاملني موظفو الجامعة باحترام	4.174	0.763	٦	مرتفعة
تُجيب الوحدات الإدارية التابعة للجامعة على استفساراتي بسرعة	3.935	0.847	٧	مرتفعة
أشعر بالرضا عن خبراتي الدراسية في الجامعة	4.435	0.615	٢	مرتفعة جدا
أشعر بالرضا عن الخدمات الجامعية بشكل عام	4.239	0.759	٥	مرتفعة جدا
المتوسط العام للبعد	4.295	0.737		مرتفعة جدا

عند دراسة عبارات بعد جودة الخدمات العامة تبين ان خمس عبارات جاءت في مستوى الموافقة المرتفع جدا وعبارتين في مستوى الموافقة المرتفع مما وجود مستوى مرتفع جدا من مستوى جودة الخدمات العامة بجامعة الملك سعود من وجهة نظر الطلاب الدوليين حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي ٤.٢٩٥ بانحراف معياري ٠.٧٣٧ وعند ترتيب عبارات بعد جودة الخدمات العامة من حيث درجة الأهمية

النسبية (قيمة المتوسط الحسابي الأكبر) من وجهة نظر عينة الدراسة تبين أن عبارة (أشعر بالفخر لأنني طالب بجامعة الملك سعود) هي أكثر العبارات أهمية بقيمة متوسط حسابي ٤.٦٧٤ وانحراف معياري ٠.٥١٤ وبدرجة موافقة مرتفعة جدا بينما كانت العبارة (أُجيب الوحدات الإدارية التابعة للجامعة على استفساراتي بسرعة) هي أقل العبارات أهمية بمتوسط حسابي ٣.٩٣٥ وانحراف معياري ٠.٨٤٧ وبدرجة موافقة مرتفعة

• البعد الثاني: جودة الخدمات الأكاديمية

جدول (١٢) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والترتيب ومستوى الموافقة على عبارات البعد الثاني

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى الموافقة
أشعر بالرضا عن تحصيلي العلمي في الجامعة	4.348	0.700	٤	مرتفعة جدا
أشعر بالرضا عن تخصصي الدراسي	4.435	0.650	٣	مرتفعة جدا
يشجعني المشرف الدراسي ويسانديني لمواصلة الدراسة	3.978	0.923	٨	مرتفعة
يعاملني أساتذتي باحترام	4.565	0.539	١	مرتفعة جدا
أشعر بالرضا عن علاقتي مع أساتذتي	4.435	0.578	٢	مرتفعة جدا
ينوع الأساتذة في أساليب وطرق التعليم	4.109	0.760	٧	مرتفعة
يقوم الأساتذة بالتقييم وإعطاء الدرجات بشكل عادل	4.196	0.743	٥	مرتفعة
أشعر بالرضا عن مستوى في اللغة العربية	4.174	0.763	٦	مرتفعة
المتوسط العام للبعد	4.280	0.707		مرتفعة جدا

عند دراسة عبارات بعد جودة الخدمات الأكاديمية تبين ان أربع عبارات جاءت في مستوى الموافقة المرتفع جدا واربع عبارات في مستوى الموافقة المرتفع مما وجود مستوى مرتفع جدا من مستوى جودة الخدمات الأكاديمية بجامعة الملك سعود من وجهة نظر الطلاب الدوليين حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي ٤.٢٨٠ وانحراف معياري ٠.٧٠٧ وعند ترتيب عبارات بعد جودة الخدمات الأكاديمية من حيث درجة الأهمية النسبية (قيمة المتوسط الحسابي الأكبر) من وجهة نظر عينة الدراسة تبين أن عبارة (يعاملني أساتذتي باحترام) هي أكثر العبارات أهمية بقيمة متوسط حسابي ٤.٥٦٥ وانحراف معياري ٠.٥٣٩ وبدرجة موافقة مرتفعة جدا بينما كانت العبارة (يشجعني المشرف الدراسي ويسانديني لمواصلة الدراسة) هي أقل العبارات أهمية بمتوسط حسابي ٣.٩٧٨ وانحراف معياري ٠.٩٢٣ وبدرجة موافقة مرتفعة

• البعد الثالث: جودة البيئة التعليمية:

عند دراسة عبارات بعد جودة البيئة التعليمية تبين ان سبع عبارات جاءت في مستوى الموافقة المرتفع جدا وست عبارات في مستوى الموافقة المرتفع وعبارة واحدة في مستوى الموافقة المتوسط مما وجود مستوى مرتفع من مستوى جودة البيئة التعليمية بجامعة الملك سعود من وجهة نظر الطلاب الدوليين حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي ٤.١٦٦ وانحراف معياري ٠.٧٢٧ وعند ترتيب عبارات بعد البيئة التعليمية من حيث درجة الأهمية النسبية (قيمة المتوسط الحسابي الأكبر) من

وجهة نظر عينة الدراسة تبين أن عبارة (تتوفر وسائل التعليم المناسبة في القاعات الدراسية) هي أكثر العبارات أهمية بقيمة متوسط حسابي ٤.٤٧٨ وانحراف معياري ٠.٥٨٢ وبدرجة موافقة مرتفعة جدا بينما كانت العبارة (أواجه أنواعا من العنصرية او التمييز داخل الجامعة) هي أقل العبارات أهمية بمتوسط حسابي ٣.٢١٧ وانحراف معياري ١.١٨١ وبدرجة موافقة متوسطة

جدول (١٣) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والترتيب ومستوي الموافقة على عبارات البعد الثالث

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوي الموافقة
تتوفر وسائل التعليم المناسبة في القاعات الدراسية	4.478	0.582	١	مرتفعة جدا
اشعر بالرضا عن علاقتي بزملائي الطلاب	4.152	0.753	١٠	مرتفعة
أواجه أنواعا من العنصرية او التمييز داخل الجامعة	3.217	1.181	١٤	متوسطة
تتوفر في الجامعة فرص لتطوير المهارات والخبرات	4.087	0.688	١٢	مرتفعة
تتوفر في الجامعة خدمات ومرافق تعليمية تساعد على النجاح الدراسي	4.261	0.675	٦	مرتفعة جدا
تتوفر معامل الحاسب بالجامعة	3.957	0.886	١٣	مرتفعة
أشعر بالرضا عن البيئة التعليمية في الجامعة	4.239	0.787	٧	مرتفعة جدا
أوقات المحاضرات مناسبة لي	4.348	0.635	٤	مرتفعة جدا
أشعر بالرضا عن الخدمات المتوفرة في المكتبة الجامعية	4.391	0.708	٣	مرتفعة جدا
تتوفر المراجع والكتب الدراسية التي احتاجها في المكتبة الجامعية	4.196	0.743	٨	مرتفعة
أنا راض عن الخدمات المقدمة من إدارة المنح	4.152	0.590	٩	مرتفعة
يعاملني موظفو إدارة المنح باحترام	4.435	0.497	٢	مرتفعة جدا
أشعر بالرضا عن خدمات تسجيل وإضافة وحذف المقررات	4.304	0.750	٥	مرتفعة جدا
أشعر بالرضا عن الخدمات التعليمية في معهد اللغة	4.109	0.701	١١	مرتفعة
المتوسط العام للبعد	4.166	0.727	مرتفعة	

• البعد الرابع: جودة المرافق الجامعية

جدول (١٤) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والترتيب ومستوي الموافقة على عبارات البعد الرابع

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوي الموافقة
أشعر بالرضا عن السكن الطلابي	4.174	0.763	٣	مرتفعة
تتوفر جميع وسائل الراحة في السكن الطلابي	3.935	0.944	٥	مرتفعة
يتوفر في الجامعة مطاعم متنوعة ذات جودة عالية	2.891	1.111	٩	متوسطة
أشعر بالرضا عن مطاعم الجامعة	3.717	0.801	٦	مرتفعة
أسعار الوجبات الغذائية في الجامعة مناسبة	2.261	1.054	١٠	منخفضة
تتوفر وسائل الأمن والسلامة في مرافق الجامعة	4.304	0.779	٢	مرتفعة جدا
أشعر بالأمن داخل الحرم الجامعي	4.630	0.527	١	مرتفعة جدا
تتوفر وسائل نقل مريحة بين السكن والجامعة	3.457	1.140	٨	مرتفعة
أشعر بالرضا عن المرافق والأنشطة الرياضية في الجامعة	3.696	0.779	٧	مرتفعة
أشعر بالرضا عن المرافق الجامعية بشكل عام	4.022	0.677	٤	مرتفعة
المتوسط العام للبعد	3.709	0.857	مرتفعة	

عند دراسة عبارات بعد جودة المرافق الجامعية تبين ان عبارتين جاءت في مستوى الموافقة المرتفع جدا وست عبارات في مستوى الموافقة المرتفع وعبارة واحدة في مستوى الموافقة المتوسط وعبارة واحدة في مستوى الموافقة المنخفض مما وجود مستوى مرتفع من مستوى جودة المرافق الجامعية بجامعة الملك سعود من وجهة نظر الطلاب الدوليين حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي ٣.٧٠٩ بانحراف معياري ٠.٨٥٧ وعند ترتيب عبارات بعد جودة المرافق الجامعية من حيث درجة الأهمية النسبية (قيمة المتوسط الحسابي الأكبر) من وجهة نظر عينة الدراسة تبين أن عبارة (أشعر بالأمن داخل الحرم الجامعي) هي أكثر العبارات أهمية بقيمة متوسط حسابي ٤.٦٣٠ وانحراف معياري ٠.٥٢٧ وبدرجة موافقة مرتفعة جدا بينما كانت العبارة (أسعار الوجبات الغذائية في الجامعة مناسبة) هي أقل العبارات أهمية بمتوسط حسابي ٢.٢٦١ وانحراف معياري ١.٠٥٤ وبدرجة موافقة منخفضة

#### • البعد الخامس: جودة الحياة الاجتماعية والصحية

جدول (١٥) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والترتيب ومستوي الموافقة على عبارات البعد الخامس

العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوي الموافقة
أشعر بالرضا عن حياتي الاجتماعية في السعودية	4.043	1.002	٤	مرتفعة
لدي علاقات اجتماعية جيدة مع السعوديين	3.761	0.985	٧	مرتفعة
أشارك بالفعاليات التي تقيمها الجامعة بفعالية	3.565	0.827	٨	مرتفعة
أنا راض عن الخدمات المقدمة من سفارة بلدي في السعودية	3.978	0.823	٥	مرتفعة
أشعر بالتوتر والقلق بصورة مستمرة	2.478	0.855	١١	منخفضة
أشعر بالوحدة في كثير من الأحيان	3.130	0.994	١٠	متوسطة
أفتقد بلدي وأهلي وأصدقائي	4.043	0.861	٣	مرتفعة
أشعر بالرضا عن حالتي الصحية	4.130	0.771	١	مرتفعة
أشعر بالرضا عن الخدمات الصحية المقدمة في الجامعة	4.065	0.944	٢	مرتفعة
أمارس الرياضة بانتظام	3.522	0.929	٩	مرتفعة
أجد الوقت الكافي للممارسة هوايتي	3.804	0.826	٦	مرتفعة
المتوسط العام للبعد	3.684	0.893		مرتفعة

عند دراسة عبارات بعد جودة الحياة الاجتماعية والصحية تبين ان تسع عبارات في مستوى الموافقة المرتفع وعبارة واحدة في مستوى الموافقة المتوسط وعبارة واحدة في مستوى الموافقة المنخفض مما وجود مستوى مرتفع من مستوى جودة الحياة الاجتماعية والصحية بجامعة الملك سعود من وجهة نظر الطلاب الدوليين حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي ٣.٦٨٤ بانحراف معياري ٠.٨٩٣ وعند ترتيب عبارات بعد جودة الحياة الاجتماعية والصحية من حيث درجة الأهمية النسبية (قيمة المتوسط الحسابي الأكبر) من وجهة نظر عينة الدراسة تبين أن عبارة (أشعر بالرضا عن حالتي الصحية) هي أكثر العبارات أهمية بقيمة متوسط حسابي ٤.١٣٠ وانحراف معياري ٠.٧٧١ وبدرجة موافقة مرتفعة بينما كانت العبارة (أشعر

بالتوتر والقلق بصورة مستمرة) هي أقل العبارات اهمية بمتوسط حسابي ٢.٤٧٨ وانحراف معياري ٠.٨٥٥ وبدرجة موافقة منخفضة

• نتائج الإجابة عن السؤال الثاني والذي ينص على " هل يختلف تقييم الطلاب للخدمات الجامعية باختلاف المتغيرات الشخصية؟"

للإجابة عن هذا السؤال تم استخدام اختبار الفروق ( T ) واختبار الفروق (ANOVA) للتعرف على الفروق بين استجابة افراد عينة الدراسة تجاه تقييم الخدمات الجامعية التي تعزي للخصائص الشخصية لأفراد عينة الدراسة وجاءت النتائج كما يلي:

جدول (١٦) نتائج اختبار الفروق (T) بين استجابة افراد عينة الدراسة تجاه تقييم الخدمات الجامعية التي تعزي للخصائص الشخصية لأفراد عينة الدراسة (الجنس، القارة، اللغة الام)

الخصائص	الفئات	العدد	المتوسط الحسابي	قيمة T	الدلالة الاحصائية
الجنس	ذكر	٨٨	١٩٨.٧٢٧	١.٠٤٣	٠.٢٩٨
	أنثى	٩٦	٢٠١.٦٢٥		
القارة	افريقيا	١٣٦	٢٠١.٦٤٧	١.٧١٦	٠.٠٨٨
	اسيا	٤٨	١٩٦.٢٥٠		
اللغة الام	العربية	١٢	٢٢٦.٦٦٧	♦♦٥.٤١♦♦	٠.٠٠٠
	غير العربية	١٧٢	١٩٨.٣٩٥		

♦♦ ذات دلالة إحصائية عند ٠.٠١

تبين وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابة افراد عينة الدراسة تجاه تقييم الخدمات الجامعية تعزي لمتغير اللغة الام عند مستوى معنوية ٠.٠١ وكانت الفروق لصالح فئة اللغة العربية مما يبين ان الطلاب الذي يتحدثون اللغة العربية كلغة أم هم الفئة الأكثر وعيا بارتفاع مستوى جودة الخدمات الجامعية بجامعة الملك سعود.

وتبين عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابة افراد عينة الدراسة تجاه تقييم الخدمات الجامعية تعزي لمتغيرات (الجنس، القارة) عند مستوى معنوية ٠.٠٥

تبين وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابة افراد عينة الدراسة تجاه تقييم الخدمات الجامعية تعزي لمتغير العمر عند مستوى معنوية ٠.٠٥ وكانت الفروق لصالح فئة من ٢٦ إلى ٣٠ سنة مما يبين انها الفئة الأكثر وعيا بارتفاع مستوى جودة الخدمات الجامعية بجامعة الملك سعود

تبين وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابة افراد عينة الدراسة تجاه تقييم الخدمات الجامعية تعزي لمتغير المرحلة الدراسية عند مستوى معنوية ٠.٠١ وكانت الفروق لصالح فئة الدكتوراه مما يبين انها الفئة الأكثر وعيا بارتفاع مستوى جودة الخدمات الجامعية بجامعة الملك سعود

جدول (١٧) نتائج اختبار الفروق (ANOVA) بين استجابة افراد عينة الدراسة تجاه تقييم الخدمات الجامعية التي تعزي للخصائص الشخصية لأفراد عينة الدراسة (العمر، المرحلة الدراسية، الكلية، مدة الإقامة في السعودية، التقدير الدراسي)

الخصائص	الفئات	العدد	المتوسط الحسابي	قيمة F	الدلالة الاحصائية
العمر	من ٢٠ إلى ٢٥ سنة	٨٨	١٩٦.٠٤٦	٣.٦٦٨	٠.١٣
	من ٢٦ إلى ٣٠ سنة	٤٨	٢٠٦.٧٥٠		
	من ٣١ إلى ٤٠ سنة	٤٤	٢٠١.٠٠٠		
	أكبر من ٤٠ عاما	٤	٢٠٦.٠٠٠		
المرحلة الدراسية	بكالوريوس	٦٨	١٩٣.٨٨٢	٦.٩٧١	٠.٠٠٠
	ماجستير	٦٨	٢٠٦.٠٥٩		
	دكتوراه	٢٠	٢٠٨.٠٠٠		
	معهد لفت	٢٨	١٩٦.٠٠٠		
الكلية	التربية	٨٨	١٩٨.٧٧٢	٨.٠٥٠	٠.٠٠٠
	الآداب	٣٦	١٩٦.٨٨٩		
	معهد اللغة	٤٠	١٩٧.٣٠٠		
	غير ذلك	٢٠	٢١٨.٦٠٠		
مدة الإقامة في السعودية	اقل من ٥ سنوات	١٢٨	١٩٩.٨٧٥	٠.٢٣٨	٠.٧٨٨
	من ٥ الى ١٠ سنوات	٤٤	٢٠١.٨١٨		
	أكثر من ١٠ سنوات	١٢	١٩٨.٣٣٣		
التقدير الدراسي	ممتاز	١٢٨	٢٠٠.١٧٩	١.٠٨٦	٠.٣٠٤
	جيد جدا	٥٢	٢٠١.٣٨٥		
	جيد	٤	١٨٧.٠٠٠		

♦♦ ذات دلالة إحصائية عند ٠.٠١ ♦ ذات دلالة إحصائية عند ٠.٠٥

تبين وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابة افراد عينة الدراسة تجاه تقييم الخدمات الجامعية تعزي لمتغير الكلية عند مستوى معنوية ٠.٠١ وكانت الفروق لصالح فئة كلية التربية مما يبين انها الفئة الأكثر وعيا بارتفاع مستوى جودة الخدمات الجامعية بجامعة الملك سعود

وتبين عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابة افراد عينة الدراسة تجاه تقييم الخدمات الجامعية تعزي لمتغيرات (مدة الإقامة في السعودية، التقدير الدراسي) عند مستوى معنوية ٠.٠٥

مما سبق يتبين وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابة افراد عينة الدراسة تجاه تقييم الخدمات الجامعية تعزي لمتغيرات (اللغة الام، العمر، المرحلة الدراسية، الكلية) في حين تبين عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابة افراد عينة الدراسة تجاه تقييم الخدمات الجامعية تعزي لمتغيرات (الجنس، القارة، مدة الإقامة في السعودية، التقدير الدراسي) وهو ما يجب عن السؤال الثاني للدراسة

### • استنتاجات الدراسة :

◀ تبين ارتفاع مستوى جودة الخدمات الجامعية بجامعة الملك سعود من وجهة نظر الطلاب الدوليين حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي ٤.٠٠٥ بانحراف معياري ٠.٧٨٨ وهو ما يجيب عن السؤال الأول للدراسة وقد تبين ان بعد جودة الخدمات العامة هو اعلي الابعاد بمستوى موافقة مرتفعة جدا يليه بعد جودة الخدمات الاكاديمية بمستوى موافقة مرتفعة جدا ثم بعد جودة البيئة التعليمية بمستوى موافقة مرتفعة يليه بعد جودة المرافق الجامعية بمستوى موافقة مرتفعة وأخيرا بعد جودة الحياة الاجتماعية والصحية بمستوى موافقة مرتفعة

◀ وجود مستوى مرتفع جدا من مستوى جودة الخدمات العامة بجامعة الملك سعود من وجهة نظر الطلاب الدوليين حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي ٤.٢٩٥ بانحراف معياري ٠.٧٣٧

◀ وجود مستوى مرتفع جدا من مستوى جودة الخدمات الأكاديمية بجامعة الملك سعود من وجهة نظر الطلاب الدوليين حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي ٤.٢٨٠ بانحراف معياري ٠.٧٠٧

◀ وجود مستوى مرتفع من مستوى جودة البيئة التعليمية بجامعة الملك سعود من وجهة نظر الطلاب الدوليين حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي ٤.١٦٦ بانحراف معياري ٠.٧٢٧

◀ وجود مستوى مرتفع من مستوى جودة المرافق الجامعية بجامعة الملك سعود من وجهة نظر الطلاب الدوليين حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي ٣.٧٠٩ بانحراف معياري ٠.٨٥٧

◀ وجود مستوى مرتفع من مستوى جودة الحياة الاجتماعية والصحية بجامعة الملك سعود من وجهة نظر الطلاب الدوليين حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي ٣.٦٨٤ بانحراف معياري ٠.٨٩٣

◀ يتبين وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابة افراد عينة الدراسة تجاه تقييم الخدمات الجامعية تعزي لمتغيرات (اللغة الام، العمر، المرحلة الدراسية، الكلية) في حين تبين عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابة افراد عينة الدراسة تجاه تقييم الخدمات الجامعية تعزي لمتغيرات (الجنس، القارة، مدة الإقامة في السعودية، التقدير الدراسي) وهو ما يجيب عن السؤال الثاني للدراسة

### • التوصيات والمقترحات:

في ضوء نتائج الدراسة يقترح الباحث إجراء دراسات مُشابهة تتعلق بجودة الخدمات الجامعية من وجهة نظر الطلاب الدوليين في الجامعات السعودية الأخرى؛ لما لها من فائدة في إثراء الأدبيات حول موضوع الجودة، وكذلك

المساهمة في رفع مستوى الخدمات الجامعية لجميع المستفيدين بما فيهم الطلاب الدوليون. وأيضاً يُوصي الباحث بعمل دراسات عن معوقات تحسين جودة الخدمات في الجامعات السعودية من وجهة نظر المسؤولين في تلك الجامعات. ويقترح الباحث عمل دراسات مقارنة بين مستوى جودة الخدمات الجامعية من وجهة نظر الطلاب المحليين والدوليين، واكتشاف أوجه التشابه والفرق بينهما. كما يُوصي الباحث بعمل بحوث نوعية تعتمد على المقابلات؛ لتوفير معلومات أعمق عن واقع جودة الخدمات الجامعية من وجهة نظر الطلاب الدوليين.

#### • المراجع العربية:

- الصرايرة، خالد & العساف، ليلي. (٢٠٠٧). إدارة الجودة في مؤسسات التعليم العالی بين النظرية والتطبيق. المجلة الدولية لضمان جودة التعليم
- 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>
- المطير، ب. ع. ا.، الرشود، ب. ع. ا.، الحضير، ب. ع. ا.، & التويجري، ف. ب. ع. ا. (٢٠٢١). واقع الاعتماد الأكاديمي في الجامعات السعودية في ضوء تجارب الاعتماد بالولايات المتحدة الأمريكية واليابان والمملكة المتحدة. مجلة العلوم التربوية والنفسية، ٥(٤٣)، ٢١-١٣.  
<https://doi.org/10.26389/AJSRP.M160621>
- الناصر، علي. (٢٠١٩). واقع الاغتراب لدى الطلاب الوافدون في جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية. مجلة البحث العلمي في التربية، ٢٠(الجزء الثاني)، ٥١-٥٠.
- بدر الدين، شيخ إدريس. (٢٠٢١). واقع خدمات المكتبة المركزية بجامعة نجران: من وجهة نظر الطلاب. مجلة بيلوفيليا لدراسات المكتبات والمعلومات، ١٠٢(١)، ١١٧-١٠٣.
- جروان، عبد العزيز. (٢٠٢٢). التكيف الاجتماعي للطلاب الوافدين في ظل جائحة كورونا. مجلة مستقبل العلوم الإجتماعية، ١١(١)، ٤٥-٦٤.
- عمر، عبد المنعم، & الجلالي، طارق. (٢٠٢٢). التمكين النفسي والتكيف الاجتماعي والثقافي في ضوء بعض المتغيرات الديموجرافية لدى عينة من الطلاب الوافدين بجامعة الأزهر. التربية (الأزهر): مجلة علمية محكمة للبحوث التربوية والنفسية والاجتماعية، ٤١(١٩٦)، ٤٩-٩١.
- نظام إدارة الجودة بالجامعة. (٢٠١٩). وكالة الجامعة للتخطيط والتطوير بجامعة الملك سعود. مسترجع من <https://dq.d.ksu.edu.sa/ar/node/1267>
- نظام الجامعات. (٢٠١٩). هيئة الخبراء بمجلس الوزراء. مسترد من <https://laws.boe.gov.sa/BoeLaws/Laws/Viewer/301eddd2-1476-475e-9531-aafc00a3da2a?lawId=8ee74282-7f0d-49ff-b6ee-aafc00a3d801>
- وزارة التعليم. (٢٠٢٢). منصة أدرس في السعودية.
- وكالة الجودة والتطوير. (٢٠٢٢). كلية التربية بجامعة الملك سعود. مسترجع من <https://education.ksu.edu.sa/ar/content/%D9%88%D8%AD%D8%A%D8%A9-%D8%A7%D9%84%D8%AC%D9%88%D8%AF%D8%A9>

#### • المراجع الأجنبية:

- Burk, D., & Perrv, J. (2020). The Volume and Repavment of Federal Student Loans: 1995 to 2017. *Congressional Budget Office*.

- Chandra, T., Hafni, L., Chandra, S., Purwati, A. A., & Chandra, J. (2019). The influence of service quality, university image on student satisfaction and student loyalty. *Benchmarking: An International Journal*, 26(5), 1533-1549.
- Frazer, M. (2003). Quality assurance in higher education. *Quality assurance in higher education*
- Htang, L. K. (2021). A look at university student service quality and satisfaction. *Quality Assurance in Education*, 29(2/3), 101-115.
- Malik, M. E., Danish, R. O., & Usman, A. (2010). The impact of service quality on students' satisfaction in higher education institutes of Punjab. *Journal of management research*, 2(2), 1-11.
- Mulyono, H., Hadian, A., Purba, N., & Pramono, R. (2020). Effect of service quality toward student satisfaction and loyalty in higher education. *The Journal of Asian Finance, Economics and Business (JAFEB)*, 7(10), 929-938.
- Palli, J. G., & Mamilla, R. (2012). Students' opinions of service quality in the field of higher education. *Creative Education*, 3(04), 430.
- Rozak, L. A., Bahri Arifin, M., Rykova, I. N., Grishina, O. A., Komariah, A., Nurdin, D., ... & Dudnik, O. V. (2022). Empirical evaluation of educational service quality in the current higher education system. *Emerging Science Journal*, 6, 55-77.
- Ryan, T. (2015). Quality assurance in higher education: A review of literature. *Higher learning research communications*, 5(4), n4.
- The Institute of International Education. (2022). *Open doors Report*. Retrieved from <https://institute-of-international-education.mybigcommerce.com/open-doors/>
- Voss, R., Gruber, T., & Szmigin, I. (2007). Service quality in higher education: The role of student expectations. *Journal of Business Research*, 60(9), 949-959.

