انطباعات الطالبات غير الناطقات بالعربية في مرحلة البكالوريوس حول الحياة الجامعية في إحدى مؤسسات التعليم العالي السعودية

Perceptions of Non-Arabic-Speaking Undergraduate Female Students About University Life at a Saudi Higher Education Institution

إعداد

د. سعود غسان البشر

Dr. Saud G. Albeshir

رئيس قسم الإدارة التربوية- كلية التربية بجامعة الملك سعود

ابتسام سعد القحطاني

Aseel Saud Alrashid

طالبة دراسات عليا بقسم الإدارة التربوية بجامعة الملك سعود

اسيل سعود الراشد

Ebtesam Saad Alqahtani

طالبة دراسات عليا بقسم الإدارة التربوية بجامعة الملك سعود

مبارك عبد الله الدوسري

Mubarak Abdullah Aldosari

طالب دراسات عليا بقسم الإدارة التربوية بجامعة الملك سعود

Doi: 10.21608/jnal.2025.444487

استلام البحث ٢٢ / ٤ / ٢٠٢٥

قبول البحث ١٤ / ٦ / ٢٠٢٥

البشر، سعود غسان و القحطاني، ابتسام سعد و الراشد، اسيل سعود والدوسري، مبارك عبد الله (٢٠٢٥). انطباعات الطالبات غير الناطقات بالعربية في مرحلة البكالوريوس حول الحياة الجامعية في إحدى مؤسسات التعليم العالي السعودية. ***مجلة الناطقين بغير اللغة العربية***، المؤسسة العربية للتربية والعلوم والآداب، مصر، ٨(٢٦)، ٤٣ – ٧٠.

http://jnal.journals.ekb.eg

انطباعات الطالبات غير الناطقات بالعربية في مرحلة البكالوريوس حول الحياة الجامعية في إحدى مؤسسات التعليم العالي السعودية

المستخلص:

تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف انطباعات الطالبات الدوليات غير الناطقات بالعربية في مرحلة البكالوريوس بإحدى الجامعات السعودية. وقد استخدمت الدراسة المنهجية النوعية لمناسبتها أهداف البحث، وتم إجراء مقابلات شبه منظمة مع ١٦ طالبة دولية يدرسن في برامج البكالوريوس بإحدى الجامعات السعودية. أظهرت نتائج الدراسة أن الطالبات الدوليات في مرحلة البكالوريوس كانت لديهن انطباعات إيجابية عن التجربة التعليمية في الجامعة السعودية، حيث عبّرن عن ارتياحهن تجاه البرامج الأكاديمية وتنظيمها، كما أعربن عن تقديرهن لتفاعل عضوات هيئة التدريس ودعمهن المستمر. كما بيّنت الدراسة أن التحديات اللغوية شكّلت أبرز الصعوبات التي واجهتها الطالبات غير الناطقات بالعربية، خاصة في فهم المحاضرات وأداء الاختبارات، مما أثّر جزئيًا على مشاركتهن الأكاديمية. وفيما يتعلق بالجانب الأمني، أظهرت النتائج أن الطالبات شعَرن بشعور عام بالأمان والطمأنينة داخل الحرم الجامعي، ولم تُذكر أي حوادث أو مؤشرات على القلق، مما عكس فاعلية النظام الأمني المتّبع في الجامعة. أما فيما يخص خدمات التغذية، فقد كانت الانطباعات متباينة؛ إذ أشادت الطالبات بالنظافة وتنظيم الكافتيريات، في حين أعربن عن انزعاجهن من ارتفاع الأسعار وقلة التنوع الغذائي الذي يراعي خلفياتهن الثقافية. وأوضحت الدراسة أن الطالبات عبّرن عن انطباعات إيجابية قوية تجاه البيئة التقنية، حيث استفدن من توفر الإنترنت السريع، والخدمات الرقمية، ومعامل الحاسوب الحديثة، مما ساعد في تسهيل الدراسة والتواصل الأكاديمي. كما كشفت الدراسة عن انطباعات إيجابية تجاه إدارة الطلاب الدوليين، خاصة فيما يتعلق بسهولة الإجراءات الإدارية، والتعامل الإنساني، وتوفير الدعم المناسب، وهو ما عزز شعور الطالبات بالاستقرار والانتماء. وفيما يخص السكن، أظهرت الدراسة أن السكن الجامعي كان عنصرًا أساسيًا في دعم استقرار الطالبات الدوليات، حيث ساهم في تخفيف الأعباء المالية، ووفّر بيئة آمنة ومريحة عززت تجربتهن التعليمية والمعيشية.

الكلمات الاستدلالية: انطباعات الطالبات الدوليات, إدارة التعليم العالي, تدويل التعليم, جودة الخدمات, التعليم العالي في السعودية

Abstract:

This study aimed to explore the perceptions of non-native Arabic-speaking international undergraduate students at a Saudi university. The study used a qualitative methodology, as it was

ISSN: 2537-0383 eISSN : 2537-0391

appropriate for the research objectives. Semi-structured interviews were conducted with 16 international undergraduate students at a Saudi university. The study results showed that international undergraduate students had favorable impressions of their educational experience at the Saudi university, expressing their satisfaction with the academic programs and organization. They also expressed their appreciation for faculty members' interaction and continuous support. The study also revealed that language challenges constituted the most significant difficulties faced by non-native Arabic-speaking students, particularly in understanding lectures and taking tests, which partially impacted their academic participation. Regarding security, the results showed that students felt a general sense of safety and security on campus, and no incidents or signs of anxiety were reported, reflecting the effectiveness of the university's security system.Regarding food services, perceptions were mixed. While female students praised the cleanliness and organization of the cafeterias, they expressed concern about the high prices and lack of food diversity that catered to their cultural backgrounds. The study revealed that female students expressed strong positive impressions of the technological environment, benefiting from the fast internet, digital services, and modern computer labs, facilitating study and academic communication. The study also revealed positive impressions of international student management, particularly regarding the ease of administrative procedures, the humane treatment, and the provision of appropriate support, which enhanced the students' sense of stability and belonging. Regarding housing, the study showed that university housing was a key element in supporting international students' stability, as it contributed to alleviating financial burdens and provided a safe and comfortable

ISSN: 2537-0383 eISSN : 2537-0391

environment that enhanced their educational and living experience.

Keywords: International students' perceptions, higher education management, internationalization of education, quality of services, higher education in Saudi Arabia

المقدمة:

أصبحت الجودة الشاملة اليوم إحدى الركائز الأساسية التي تعتمد عليها مؤسسات التعليم العالي في سعيها نحو التميز الأكاديمي وتحقيق بيئة جامعية متكاملة تدعم تعلم الطلاب وتحسّن من جودة حياتهم الجامعية. ولم يعد تقييم أداء الجامعات مقتصرًا على جودة البرامج الأكاديمية فقط، بل أصبح يشمل منظومة أوسع من الخدمات المساندة، كالدعم الإداري، وخدمات الطلاب، والبنية التحتية، والإسكان الجامعي، والمرافق التقنية، والرياضية، والترفيهية، وكلها عوامل تسهم في تعزيز رضا الطلاب، ورفع جودة المخرجات التعليمية، وتدعيم تنافسية الجامعات على المستويين الإقليمي والعالمي(Borishade et al., 2021;Kanwar & Sanjeeva, 2022;Halpern et al., 2021 Weerasinghe et al., 2017). وتولي جهات الاعتماد الأكاديمي، سواء على المستوى البرامجي أو المؤسسي، أهمية متزايدة لقياس رضا الطلاب عن الخدمات التعليمية وغير التعليمية المقدمة لهم. ومن أبرز هذه الجهات في السياق السعودي "هيئة تقويم التعليم والتدريب"، التي ترتكز معاييرها للاعتماد المؤسسي والبرامجي على درجة رضا الطلاب، وتعدّه مؤشرًا جوهريًا على جودة الأداء الجامعي وتكامله (هيئة تقويم التعليم والتدريب, ٢٠٢٥).ويُشكّل الطلاب الدوليون إحدى الفئات الأساسية في منظومة التعليم العالي في المملكة العربية السعودية منذ انطلاقتها في منتصف القرن العشرين, وقد تبنّت الدولة منذ ذلك الحين نهجًا داعمًا لاستقطاب الطلاب من مختلف الدول العربية والإسلامية عبر برامج منح دراسية سخية، مكّنت الآلاف منهم من استكمال تعليمهم العالي في الجامعات السعودية(السلمان, ١٩٩٩: الزهراني, ٢٠٠٦). وفي إطار رؤية المملكة ٢٠٣٠ الطموحة، تسعى الدولة إلى توسيع نطاق استقطاب الطلاب الدوليين، سواء عبر برامج المنح أو من خلال استقطاب الطلبة الذين يدرسون على نفقتهم الخاصة، بما يعزز تدويل التعليم العالي، ويزيد من التنوع الثقافي والمعرفي داخل الحرم الجامعي، فضلًا عن الإسهام في تحويل قطاع التعليم العالي إلى قطاع منتج اقتصاديًا(وزارة التعليم, ٢٠٢٥: المطيري, ٢٠٢٤).ومع تزايد أعداد الطلاب غير السعوديين، وخصوصًا غير الناطقين بالعربية، ظهرت حاجة متنامية لفهم تجاربهم داخل الجامعات السعودية، سواء على المستوى الأكاديمي أو الخدمي

ISSN: 2537-0383 eISSN : 2537-0391

والمعيشي. إذ يُعد رصد انطباعاتهم وتقييمهم للخدمات غير التعليمية – مثل الإسكان، وإدارة شؤون الطلاب الدوليين، والأمن، والبنية التقنية – أمرًا بالغ الأهمية لفهم مدى تكيفهم وجودة تجربتهم الجامعية، ويمثّل في الوقت ذاته مدخلًا مهمًا لتحسين السياسات والممارسات المؤسسية تجاه هذه الفئة المهمة من الطلبة.

مشكلة الدراسة :

رغم الجهود الكبيرة التي تبذلها الجامعات السعودية في تطوير بيئتها التعليمية، وتوفير منظومة من الخدمات والدعم الموجه خصيصًا للطلاب الدوليين، لا تزال هناك فجوة واضحة في فهم التجربة الذاتية لهؤلاء الطلاب، لا سيما في أوساط الطالبات غير الناطقات بالعربية، واللاتي يمثلن شريحة لها خصوصيتها اللغوية والثقافية. وتُعد مرحلة البكالوريوس من أكثر المراحل حساسية وتأثيرًا في تشكيل المسار الأكاديمي والمهني، ما يجعل استكشاف تجربة الطالبات فيها أمرًا ذا أولوية. وعلى الرغم من التوجه الوطني الطموح الذي تقوده رؤية السعودية ٢٠٣٠، والذي يهدف إلى تعزيز تدويل التعليم العالي، واستقطاب مزيد من الطلاب الدوليين للدراسة والعيش المؤقت في المملكة، فإن الدراسات النوعية التي تتناول انطباعات الطالبات الدوليات من غير العربيات تجاه الحياة الجامعية في المملكة العربية السعودية لا تزال محدودة من حيث العدد والعمق (البشر, ٢٠٢٣).بناءً على ذلك، تنبع مشكلة الدراسة من الحاجة إلى فهم أعمق لانطباعات الطالبات غير الناطقات بالعربية في مرحلة البكالوريوس تجاه الحياة الجامعية في إحدى مؤسسات التعليم العالي السعودية، سواء من حيث الخبرات الأكاديمية و المعيشية، و الخدمات الجامعية.

سؤال الدراسة:

ما هي خبرات الطالبات غير الناطقات بالعربية في مرحلة البكالوريوس تجاه الحياة الجامعية في إحدى مؤسسات التعليم العالي السعودية؟

أهداف الدراسة:

- التعرف على انطباعات الطالبات غير الناطقات بالعربية في مرحلة البكالوريوس تجاه الجوانب التعليمية والأكاديمية في إحدى مؤسسات التعليم العالي السعودية.
- استكشاف مدى رضا الطالبات عن الخدمات الإسكانية المقدمة لهن داخل الجامعة، ومدى ملاءمتها لاحتياجاتهن المعيشية.
- التعرف على تقييم الطالبات للخدمات التقنية، بما في ذلك الإنترنت والمنصات التعليمية والدعم التقني.
- معرفة انطباعات الطالبات حول مستوى الأمن والسلامة في البيئة الجامعية وتأثيره على شعورهن بالاستقرار والطمأنينة.

ISSN: 2537-0383 eISSN : 2537-0391

- اكتشاف انطباعات رضا عن الخدمات الإدارية المقدمة من إدارة شؤون الطلاب الدوليين، ومدى فاعليتها في دعم تجربتهن الجامعية.

الإطار النظري والدراسات السابقة:

أولاً: الإطار النظري:

تُعد الجودة الشاملة أحد المفاهيم الإدارية الحديثة نسبياً و التي حظيت باهتمام متزايد في مختلف القطاعات، وعلى رأسها قطاع التعليم العالي، حيث أصبحت عنصرًا محوريًا في تطوير الأداء المؤسسي والارتقاء بمستوى المخرجات التعليمية والبحثية والخدمية. ويقوم مفهوم الجودة الشاملة على فلسفة إدارية ترتكز على التحسين المستمر في جميع جوانب المؤسسة، بمشاركة جميع العاملين فيها، وتتمحور حول تلبية احتياجات المستفيدين وتجاوز توقعاتهم.وفي سياق التعليم العالي، لم تعد مهام الجامعات تقتصر على التدريس ونقل المعرفة، بل أصبحت مطالبة بتقديم تجربة تعليمية متكاملة تستجيب لمتطلبات سوق العمل وتحقق التنمية المستدامة، وتُراعي في الوقت ذاته حاجات الطلاب ورضاهم. ومن هنا، اكتسب مفهوم الجودة الشاملة أهمية استراتيجية في قيادة التحول المؤسسي داخل الجامعات، من خلال التركيز على تحسين بيئة التعلم، وتطوير الخطط الدراسية، وتعزيز كفاءة أعضاء هيئة التدريس، وتوفير خدمات إدارية وتقنية ومساندة تلبي تطلعات الطلاب وتسهم في تيسير تجربتهم الجامعية.وتنطلق الجودة الشاملة من عدد من المبادئ الرئيسة، أبرزها: التركيز على المستفيد (الطالب)، التحسين المستمر، المشاركة الجماعية، اتخاذ القرار بناءً على البيانات، والمسؤولية المؤسسية الشاملة. وتُسهم هذه المبادئ مجتمعة في تعزيز الفاعلية الداخلية للمؤسسات التعليمية، كما تُمكّنها من التكيف مع التغيرات المتسارعة في البيئة المحلية والعالمية، ومواجهة التحديات المتعلقة بالمنافسة، والتمويل، والتوظيف، والاعتماد الأكاديمي.وقد أظهرت الأدبيات العلمية أن تطبيق مبادئ الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي يرتبط إيجابيًا بعدد من المؤشرات، منها: زيادة رضا الطلاب، وتحسين التحصيل الأكاديمي، وتعزيز الولاء المؤسسي، ورفع مستويات الاعتماد والجودة الخارجية، وتوسيع الشراكات الأكاديمية والبحثية مع المؤسسات العالمية. كما تُسهم الجودة في تحسين استدامة الجامعات وتعزيز سمعتها الأكاديمية، مما ينعكس على قدرتها على جذب الطلاب المتميزين محليًا ودوليًا، ويزيد من فرصها في التميز والتصنيف العالمي(Duarte & Vardasca,2023;Jasti et al., 2023;Ngoc et al., 2022;Makhoul, 2019;Wong, & Chapman, 2023).

ISSN: 2537-0383 eISSN : 2537-0391

ثانياً: الدراسات السابقة

قام (Almotery, 2014) بدراسة تهدف إلى استكشاف رحلات الطلاب السعوديين في الولايات المتحدة، مركّزة على تجربة الطلبة السعوديين المبتعثين، وتوقعاتهم وتحدياتهم وتطلعاتهم الأكاديمية والمهنية. استخدم الباحث منهجًا نوعيًا، وأجرى مقابلات فردية وجماعية مع ٢٠ طالبًا وطالبة من مراحل وتخصصات متعددة في إحدى الجامعات الأمريكية. وكشفت النتائج أن الطلاب الذين سبق لهم السفر أو الدراسة خارج المملكة امتلكوا استعدادًا ثقافيًا واجتماعيًا أفضل مقارنة بغيرهم. كما تكررت مخاوف الطلاب قبل قدومهم للولايات المتحدة حول اللغة، القبول الجامعي، والتمييز العنصري، خصوصًا بعد أحداث ١١ سبتمبر، وهو ما غذّاه الإعلام الغربي. وأظهرت الدراسة أن عددًا من الطلاب واجهوا بالفعل صعوبات كبيرة في إجراءات القبول الأكاديمي، سواء على مستوى اجتياز اختبارات القبول أو تلبية شروط الجامعات، مما سبب لهم ضغطًا نفسيًا وترددًا في اختيار التخصصات المناسبة. واجه الطلاب أيضًا تحديات لغوية، خاصة في مهارة الكتابة الأكاديمية، وصعوبات في التكيّف مع بيئات دراسية مختلطة وثقافة أكاديمية تعتمد على الاستقلالية. كما عانى بعضهم من العزلة الاجتماعية وقلة التفاعل مع الأمريكيين، إلى جانب ضغوط عائلية وتحديات دينية وثقافية. بالمقابل، استفادوا من خدمات الدعم الأكاديمي، وأبدوا إعجابًا بجودة التعليم والأساتذة. عبّر المشاركون عن امتنانهم لفرصة الابتعاث، وشعورهم بالفخر بعد الدراسة في جامعات أمريكية مرموقة، مع طموحهم للعودة والمساهمة في تنمية وطنهم. خلُصت الدراسة إلى أن تجربة الابتعاث مثّلت نقطة تحوّل في وعيهم، رغم الصعوبات، وأكدت أهمية الدعم المؤسسي في تعزيز نجاح الطلاب المبتعثين.

نشر (El-Said & Fathy, 2015) دراسة بعنوان "تقييم رضا طلاب الجامعة عن خدمات الكافتيريا داخل الحرم الجامعي". وهدفت الدراسة إلى الكشف عن تصورات طلاب الجامعات حول سمات الخدمة المختلفة المؤثرة على رضاهم العام في إحدى الجامعات المصرية. وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي والاستبانة كأداة لجمع المعلومات. تم اختيار الطلاب الذين يستخدمون كافيتريات جامعية مختلفة من خلال عينات من طلاب مختلفين في الجامعة. وقد بلغت عينة الدراسة ٥٤٣ طالبًا. وأشارت النتائج إلى أن رضا الطلاب عن خدمات المطاعم المختلفة كان أقل من المتوسط.

قام (Alemu & Cordier, 2017) بدراسة تهدف لقياس مستوى رضا الطلاب الدوليين في الجامعات الكورية الجنوبية وتحديد العوامل المؤثرة فيه. واعتمدت الدراسة على منهجية كمية، حيث جُمعت البيانات من خلال استبانة شملت

ISSN: 2537-0383 eISSN : 2537-0391

٨٧٣ طالبًا دوليًا ينتمون إلى ٦٩ دولة مختلفة ويدرسون في ٦٢ جامعة كورية. وكشفت النتائج عن مجموعة من الجوانب التي تؤثر في رضا الطلاب، أبرزها جودة التجربة التعليمية، ومستوى الخدمات المعيشية والداعمة المقدمة لهم. كما أكدت النتائج أن الطلاب القادمين من الدول ذات الخلفية الثقافية القريبة من شرق آسيا لديهم مستويات رضا أعلى مقارنة بالطلاب من خلفيات ثقافية مختلفة. وأوصت الدراسة بالاهتمام بتحسين بيئة التعلم والخدمات المساندة بما يسهم في تعزيز تجربة الطلاب الدوليين، وزيادة معدلات الاستبقاء، والحد من التسرب، وتحقيق تحسين مستمر في مستوى رضاهم.

قام (Sani et al., 2019) بدراسة بعنوان "ضحايا الجرائم في الحرم الجامعي بين طلاب التعليم العالي: تشخيص للأمن المحلي في بورتو". وهدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى العنف والجريمة التي يتعرض لها طلاب الجامعات، سواء بشكل مباشر أو غير مباشر، وسعت إلى فهم العلاقة بين هذه الحوادث وبعض العوامل الشخصية والأكاديمية. شارك في الدراسة ٧٧٥ طالبًا وطالبة من الجنسين، بمتوسط عمر يقارب ٢٢ سنة. استخدم الباحثون استبيانًا يسمى "استبيان تشخيص الأمن المحلي" لجمع المعلومات، حيث اعتمدت البيانات على إجابات الطلاب أنفسهم. وأظهرت النتائج أن ٨.٦% من الطلاب تعرضوا للإيذاء المباشر (مثل السرقة أو الاعتداء)، بينما تعرض ٣٩.٧% منهم للإيذاء بشكل غير مباشر (مثل مشاهدة أو سماع حوادث عنف). ووجدت الدراسة أن أكثر الجرائم شيوعًا كانت السرقة، في حين كانت الجرائم الجنسية والعنف المنزلي والاحتيال أقل حدوثًا. كما أشارت الدراسة إلى أن معظم الحوادث وقعت ليلًا في الشارع وكان الجاني غالبًا شخصًا غريبًا عن الضحية. وتبين أن الإيذاء المباشر كان مرتبطًا بعدة عوامل مثل: الجنس، العمر، الحالة الاجتماعية، المستوى الدراسي، انتظام الحضور، ونوع الكلية أو التخصص. أما الإيذاء غير المباشر، فكانت له علاقة وثيقة بالجنسية، نوع الطالب، حالة الحضور، ومجال الدراسة. وأظهرت الدراسة أيضًا أن الشعور بعدم الأمان يرتبط بشدة بالتعرض للإيذاء، مما يؤكد أهمية تعزيز إجراءات الأمن داخل الجامعات، سواء من خلال وسائل مادية مثل الإضاءة والمراقبة، أو من خلال برامج توعوية ودعم اجتماعي لخلق بيئة جامعية أكثر أمانًا.

قام (Ekpoh et al., 2020) بدراسة بعنوان "التحديات الأمنية في الجامعات: آثارها على البيئة المدرسية الآمنة". وهدفت الدراسة إلى الكشف عن التحديات الأمنية في الجامعات وتداعياتها على البيئة المدرسية الآمنة. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي والاستبانة كأداة لجمع المعلومات، وشارك في الدراسة ثلاثمائة وخمسة وعشرون (٣٢٥) من أفراد الأمن ممن يخدمون في

ISSN: 2537-0383 eISSN : 2537-0391

جامعتين في إحدى المناطق في نيجيريا. وأشارت النتائج إلى أن الأنشطة المتعلقة بالطوائف والاختطاف وإساءة استخدام المخدرات/الجرائم وحيازة الأسلحة النارية بشكل غير قانوني من قبل الطلاب واضطرابات الطلاب/المظاهرات وأزمة انتخابات اتحاد الطلاب واقتحام الغرف والسرقة والنهب والاعتداءات الجنسية كانت أكثر التحديات الأمنية انتشارًا. أظهرت النتائج أيضًا أن نقص أفراد الأمن، وقلة سيارات الدوريات، وضعف إضاءة البيئات الجامعية، وعدم توفر مرافق أمنية حديثة، وضعف تمويل أقسام الأمن، وضعف بيئات الحرم الجامعي، ونقص التثقيف الأمني، وعدم توفر الأجهزة الإلكترونية، وغيرها، كانت عوامل تعيق فعالية عمليات التفتيش الأمني في الجامعات. ونوقشت الآثار المترتبة على بيئة مدرسية آمنة، وكانت إحدى التوصيات هي أن تقوم إدارة الجامعة بتمويل وحدة الأمن وتزويدها بالتقنيات الحديثة لتحسين أدائها.

قام القرني (٢٠٢١) بدراسة بعنوان "تحسين خدمات الإسكان الطلابي بجامعة أم القرى: تصور مقترح". وهدفت الدراسة إلى التعرف على واقع الخدمات التي تقدمها جامعة أم القرى لطلابها في مجال الإسكان الطلابي، وتقديم تصور مقترح لتطوير خدمة الإسكان الطلابي في جامعة أم القرى في ضوء التجارب العالمية. واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي كما استخدم الاستبانة كأداة للدراسة، تم تطبيقها على عينة بلغ حجمها ١٠٤ من الطلاب الدوليين بجامعة أم القرى من الذكور، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة: كانت نسبة درجة الرضا عن جودة الإسكان الطلابي من قبل عينة الدراسة بشكل متوسط، وأيضًا كانت نسبة الرضا عن البرامج المقدمة من إدارة الإسكان الطلابي بشكل متوسط.

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 منهجًا كميًا عبر استبانة شملت بيانات ديموغرافية، ومقياسًا لرضا الطلاب مستندًا إلى نموذج SERVQUAL الذي يقيس جودة الخدمة من خلال خمسة أبعاد هي: الملموسية، والاعتمادية، والاستجابة، والضمان، والتعاطف، إضافة إلى مجموعة من البنود التي تقيس ولاء الطلاب. وقد شارك في الدراسة ٣٣٤ طالبًا دوليًا، وأظهرت نتائج التحليل الإحصائي أن الطلاب غير راضين عن مستوى الخدمة، حيث تجاوزت توقعاتهم ما وجدوه فعليًا في جميع أبعاد النموذج. كما بينت النتائج أن الاستجابة، والضمان، والتعاطف كانت أكثر العوامل تأثيرًا في تعزيز ولاء الطلاب للجامعة.

ISSN: 2537-0383 eISSN : 2537-0391

أجرى (Ismail et al., 2021) دراسة بعنوان "تأثير أداء الواي فاي على رضا الطلاب". وهدفت هذه الدراسة إلى التحقيق في تأثير جودة خدمة الإنترنت اللاسلكي Wi-Fi على رضا الطلاب، في إحدى الجامعات الماليزية. وقد اعتمدت الدراسة على الاستبانة كأداة لجمع المعلومات، وشارك في الدراسة ٢٦٠ طالبًا من إحدى الجامعات الماليزية. ووجدت الدراسة أن خدمة الإنترنت اللاسلكي في الحرم الجامعي تلعب دورًا هامًا في رضا الطلاب عن الخدمات الجامعية.

نشر (Albeshir, 2022) دراسة تهدف إلى اكتشاف تحديات الطلاب السعوديين أثناء إقامتهم ودراستهم في مؤسسات التعليم ما بعد الثانوي الأمريكية. وقام الباحث بفحص ومراجعة الأبحاث العلمية المنشورة حول القضايا والتحديات التي يواجهها الطلاب السعوديون في الولايات المتحدة من عام ٢٠٠٩ إلى بداية عام ٢٠٢٠، وقد استوفت سبعة وثلاثون بحثًا معايير الدراسة، بما في ذلك رسائل الدكتوراه والماجستير والمقالات المنشورة في المجلات العلمية. وبعد تحليل ومراجعة الدراسات السابقة، وجد أن الطلاب السعوديين يعانون من العديد من التحديات في مجالات مختلفة. يتم تصنيف التحديات التي تم تحديدها في الأدبيات إلى خمس مجموعات: القضايا الثقافية والتكيف، والتحديات الأسرية والاقتصادية، والصعوبات الصحية والنفسية والاجتماعية، والحواجز اللغوية وتأثيرها على التحصيل الدراسي، والتحديات التعليمية.

قام (Gbadegesin et al., 2022) بدراسة بعنوان "رضا الطلاب عن السكن في إحدى الجامعات في جنوب أفريقيا". واعتمدت الدراسة على المنهج المزجي، وكانت أدوات الدراسة هي الاستبيان والمقابلات الفردية شبه المنظمة وكذلك مجموعات التركيز. وشارك في الاستبيان ١,١٩٣ طالبًا، بالإضافة إلى مقابلات فردية ومجموعات تركيز، واستندت إلى تحليل أربعة محاور رئيسية: التصميم المادي، العوامل النفسية والاجتماعية، جودة الخدمات، وجودة البيئة. كشفت النتائج أن مستوى الرضا لم يكن مرتبطًا بالعناصر المرتبطة بالتصميم كحجم الغرفة أو الاكتظاظ، بل ارتبط بشكل كبير بالعوامل البيئية مثل مستوى الضوضاء، القواعد والأنظمة، الأمان، الخصوصية، وصيانة المرافق والاتصالات. كما أظهرت الدراسة أن الطلاب المقيمين داخل الحرم الجامعي يحققون أداءً أكاديميًا واجتماعيًا أفضل من زملائهم ممن يسكنون خارج الجامعة. كما أشارت نتائج المقابلات إلى أن الطالبات، خاصة في السكن خارج الحرم الجامعي، يعانين من نقص في الأمان والخصوصية. وعبّر الطلاب عن استيائهم من ضعف صيانة المرافق، وتأخر استجابة المُلاك، وفرض رسوم إضافية على الكهرباء والغسالات، ورداءة خدمة الإنترنت في السكن الخارجي.

ISSN: 2537-0383 eISSN : 2537-0391

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 طالبًا من الطلاب الدوليين الذكور في كلية التربية من مختلف المستويات والتخصصات الدراسية. ومن أهم نتائج الدراسة: ارتفاع مستوى رضا الطلاب الدوليين عن خدمات الجامعة ما قبل الوصول إلى المملكة. أيضًا أشارت النتائج إلى وجود مستوى مرتفع جدًا 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 أيضًا 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.

التعليق على الأدبيات السابقة

بالاعتماد على الأدبيات السابقة، فقد استفاد الباحثون منها في تعميق الفهم النظري لموضوع خبرات الطلاب الدوليين، حيث ساهمت هذه الدراسات في توضيح الجوانب المتعلقة بتجاربهم التعليمية والمعيشية، والتحديات التي يواجهونها في بيئات تعليمية وثقافية مختلفة، كما ساعدت في بلورة المفاهيم الأساسية المرتبطة برضا الطلاب، والتكيف الثقافي، وجودة الخدمات الجامعية. كما استفاد الباحثون من نتائج هذه الدراسات في ربطها بنتائج الدراسة الحالية، مما أتاح إجراء مقارنات علمية تسهم في تفسير النتائج وتحليلها ضمن إطار أوسع من المعرفة التراكمية.ورغم ما قدمته الأدبيات السابقة من إضافات علمية قيمة، إلا أن الدراسة الحالية تتميز بأنها أول دراسة نوعية – بحسب علم الباحثين – تهدف إلى اكتشاف انطباعات الطالبات الدوليات في مرحلة البكالوريوس في إحدى الجامعات السعودية، وهو ما يشكل إضافة جديدة للأدبيات التربوية، خصوصًا في سياق التعليم العالي في المملكة العربية السعودية.

عينة الدراسة والمنهجية:

تم اختيار عينة الدراسة باستخدام أسلوب العينة القصدية، حيث تكونت من (١٦) طالبة من الإناث ينتمين إلى دول آسيوية وأفريقية غير ناطقة باللغة العربية، وجميعهن يدرسن في برامج البكالوريوس في إحدى الجامعات الحكومية في المملكة العربية السعودية. وبعد الحصول على موافقة المشاركات، أجرى الباحث الأول

ISSN: 2537-0383 eISSN : 2537-0391

مقابلات شبه منظمة مع الطالبات عبر برنامج "زووم" خلال عامي ٢٠٢٢ و٢٠٢٣ . وقد تم تحويل التسجيلات الصوتية إلى نصوص مكتوبة، كما تم استخدام مراجعة الأقران لضمان مصداقية وثبات البيانات النوعية، وهو عنصر مهم في ظل الجدل المستمر حول موثوقية الدراسات النوعية. واعتمدت الدراسة على المنهج النوعي نظرًا لملاءمته لطبيعة البحث، حيث يتيح فهماً عميقاً للموضوعات المدروسة من خلال أدوات نوعية مثل المقابلات. كما تم توظيف منهجية دراسة الظواهر (Phenomenology)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:

١. تنظيم بيانات المقابلات وتكوين الرموز الأولية للموضوعات المشتركة.
٢. فرز البيانات وتصنيفها.
٣. تحليل المعاني الكامنة وفهمها.
٤. تفسير البيانات وتحديد الأنماط والثيمات المتكررة.
٥. عرض النتائج بشكل وصفي يوضح التجربة المدروسة.

النتائج:

تم تحليل البيانات النوعية في هذه الدراسة استنادًا إلى الخطوات المنهجية التي اقترحها(Bingham (2023 ، والتي تتضمن خمس مراحل مترابطة :تنظيم البيانات، الترميز الأولي، تطوير الفئات، التفسير، وأخيرًا العرض الموضوعي للنتائج .وقد نتج عن تحليل المقابلات التي أُجريت مع طالبات دوليات غير ناطقات بالعربية في مرحلة البكالوريوس في إحدى الجامعات السعودية، استخراج عدد من الموضوعات الفرعية (الثيمات) التي تعكس جوانب من انطباعاتهن حول الحياة الجامعية في مؤسسات التعليم العالي في المملكة العربية السعودية.

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

١. الانطباعات حول التجربة التعليمية
٢. الانطباعات حول الأمن والسلامة داخل الحرم الجامعي
٣. الانطباعات حول المطاعم والمقاهي داخل الحرم الجامعي
٤. الانطباعات حول البيئة التقنية والخدمات الرقمية
٥. الانطباعات حول خدمات إدارة الطلاب الدوليين
٦. الانطباعات حول السكن الجامعي

ISSN: 2537-0383 eISSN : 2537-0391

الانطباعات حول التجربة التعليمية:

كشفت نتائج المقابلات شبه المنظمة مع مجموعة من الطالبات الدوليات في إحدى الجامعات السعودية عن وجود رضا مرتفع تجاه التجربة الدراسية بوجه عام. فقد أعربت الغالبية العظمى من الطالبات عن تقديرهن لجودة البرامج التعليمية، وكفاءة أعضاء هيئة التدريس، وتوافر المرافق، وسهولة استخدام المنصات التعليمية. إلا أن هذه الصورة الإيجابية لم تخلُ من بعض التحديات الأكاديمية المرتبطة بالعامل اللغوي، والتي برزت بشكل متكرر في روايات الطالبات، خاصة من غير الناطقات بالعربية كلغة أولى. وفيما يخص البرامج الدراسية والخطط الأكاديمية، عبّرت الطالبات عن ارتياح عام، حيث أشرن إلى أن المقررات كانت منظمة وواضحة من حيث الأهداف والمحتوى، وأنها تغطي موضوعات حديثة وذات صلة بتخصصاتهن. شعرت العديد من الطالبات بأن البرامج تتسم بالمرونة والتنوع، وأنها تتيح فرصًا جيدة للفهم والتطبيق، مما عزز من شعورهن بالرضا والانسجام الأكاديمي.أما عن هيئة التدريس، فقد أبدت معظم المشاركات تقديرًا كبيرًا للخبرة العلمية والالتزام الذي أظهرته الأستاذات. كما أشرن إلى وجود بيئة تفاعلية داعمة، تتسم بالاحترام والتشجيع، وهو ما ساهم في زيادة ثقة الطالبات بأنفسهن، وساعدهن على الانخراط بشكل أعمق في العملية التعليمية. ومع ذلك، لوحظ في إجابات بعض الطالبات أن استخدام اللغة العربية الفصحى بلهجة سريعة أو بمفردات أكاديمية معقدة كان يشكل تحديًا في بعض المحاضرات، حيث يجدن صعوبة في المتابعة الفورية أو استيعاب المفاهيم من المرة الأولى.وقد انعكست هذه التحديات اللغوية أيضًا في الحديث عن فهم محتويات الاختبارات والواجبات الكتابية، حيث عبّرت عدة طالبات عن حاجتهن إلى وقت أطول مقارنة بزميلاتهن الناطقات بالعربية، سواء في قراءة الأسئلة أو صياغة الإجابات. ورغم توافر المنصات التعليمية وسهولة استخدامها، فإن بعض الطالبات أشرن إلى أن اللغة تظل حاجزًا عند التعامل مع بعض المواد النظرية التي تتطلب استيعابًا لغويًا دقيقًا.في المقابل، أشادت الطالبات بالمرافق الجامعية، خصوصًا القاعات الدراسية المجهزة، والمكتبات، والمختبرات، معتبرات أن هذه البيئة المادية كان لها دور مهم في تسهيل التعلم وتعويض بعض الصعوبات المرتبطة باللغة. كما عبرن عن ارتياحهن تجاه المنصات التعليمية، وأكدن أن استخدامها سهّل الوصول إلى المحتوى ومتابعة المحاضرات والأنشطة. كما أن الجانب الإداري والخدمي كان أيضًا محل رضا عام، حيث شعرت الطالبات بأن الإجراءات الأكاديمية واضحة، وأن الدعم متاح عند الحاجة، سواء عبر التواصل المباشر أو عبر الأنظمة الإلكترونية. وقد ساهم ذلك في شعور عام بالاستقرار، وشجع العديد من الطالبات على الاستمرار والتفاعل الإيجابي داخل الحرم الجامعي.وعلى الرغم من بعض التحديات المرتبطة

ISSN: 2537-0383 eISSN : 2537-0391

باللغة، فإن مجمل التجربة الأكاديمية كانت إيجابية، حيث عبّرت الطالبات عن شعورهن بالتطور والنمو، سواء على الصعيد الأكاديمي أو الشخصي. وتجدر الإشارة إلى أن الصعوبات اللغوية لم تُضعف من تقدير الطالبات للمستوى الأكاديمي العام، بل أشرن إلى أن الجامعة وفرت لهن بيئة محفزة تجاوزن فيها تلك التحديات بدرجات متفاوتة، مع حاجة بعضهن إلى دعم لغوي إضافي، خصوصًا في المرحلة الأولى من الدراسة.بوجه عام، تشير هذه النتائج إلى أن الطالبات الدوليات يتمتعن بتجربة دراسية غنية ومرضية في الجامعة، وأن التحديات اللغوية، وإن كانت قائمة، إلا أنها لا تُغطي على جودة التجربة ولا تقلل من التقدير العام للبيئة الأكاديمية والبرامج والخدمات المقدمة لهن.

الانطباعات حول الأمن والسلامة داخل الحرم الجامعي:

كشفت المقابلات مع الطالبات الدوليات عن انطباع إيجابي واسع النطاق تجاه مستوى الأمن والسلامة داخل الجامعة، حيث وصفت الغالبية العظمى من الطالبات الوضع الأمني بعبارات مثل: "ممتاز"، "جيد جدًا"، و"جيد"، مما يعكس شعورًا عامًا بالطمأنينة والراحة في الحياة الجامعية . , قالت إحدى الطالبات: "الأمن ممتاز، والجامعة حريصة جدًا، ما حسّيت يوم بخطر أو توتر حتى وأنا أرجع متأخرة من المكتبة". في حين ذكرت طالبة أخرى: "كل المستوى بالنسبة لي ممتاز في الأمن والسلامة، سواء في السكن أو القاعات أو حتى عند بوابات الجامعة."ولم تُسجل أي من الطالبات المشاركات في المقابلات تعرضهن لمواقف تهدد شعورهن بفقدان الامن مثل السرقة او التهديد ، بل على العكس، أكدن أن الجامعة وفرت بيئة آمنة تحترم خصوصيتهن وتمكنهن من التنقل بحرية داخل الحرم الجامعي دون قلق. وقد علّقت إحدى المشاركات: "أنا مرتاحة جدًا، وأشعر أن في نظام يشتغل، يعني مش بس إجراءات شكلية، فيه التزام فعلي من الأمن والإدارة."وتكررت الإشادة بتوفر الحراسات النسائية عند مداخل السكن وتنظيم الدخول والخروج، حيث قالت إحداهن: "الشيء اللي يريحني أكثر إن الحراس والحارسات محترمين جدًا، وما فيه أي إحراج أو شعور بالتعدي على الخصوصية, ."بناءً على تكرار هذا النوع من الإجابات، يمكن القول إن الطالبات يشعرن بدرجة عالية من الثقة والرضا تجاه نظام الأمن المتبع، ويرين أن البيئة الجامعية تساعدهن على التركيز في دراستهن دون القلق من مشكلات أمنية. كما عبّرت بعض الطالبات عن امتنانهن لما وصفنه بـ"البيئة الآمنة والمريحة" التي ساعدتهن على التأقلم والاندماج .هذه النتائج تعكس نجاح الجامعة في ترسيخ بيئة آمنة ومستقرة تُعزز من تجربة الطالبات الدوليات، وتشجع على التحصيل العلمي والمشاركة الاجتماعية الفاعلة.

ISSN: 2537-0383 eISSN : 2537-0391

الانطباعات حول المطاعم والمقاهي داخل الحرم الجامعي:

كشفت إجابات الطالبات الدوليات فيما يتعلق بتقييمهن لجودة المطاعم والمقاهي داخل الجامعة أن لديهن رضا عن خدمات التغذية المقدمة داخل الجامعة، حيث أجمعت غالبية المشاركات على أن مستوى النظافة وتنظيم المكان في المطاعم والمقاهي جيد، وأن تقديم الطعام يتم بشكل جيد إلى حد كبير.وصفت إحدى الطالبات الخدمة بقولها: "الخدمة جيدة، والمكان نظيف، لكن في شيء مضايقني كثير." هذا "الشيء" الذي أجمعت عليه معظم الطالبات هو ارتفاع أسعار الطعام بشكل مبالغ فيه. علّقت عدد من المشاركات بوضوح أن المطاعم مستواها مرتفع، لكن مشكلتهن الكبرى تكمن في أن أسعار المقاهي والمطاعم غالية، ما يعكس وجود معاناة حقيقية في هذا الجانب، خاصة وأن معظم الطالبات يعتمدن على دخل شهري محدود من المنحة الدراسية، الأمر الذي يجعل الأسعار الحالية غير مناسبة إطلاقًا لظروفهن المعيشية.وعلى الرغم من أن بعض الطالبات عبّرن عن قبول جزئي لخدمات المقاهي الجامعية، إلا أن المطاعم تحديدًا كانت محل الشكوى الأكبر، سواء من حيث الأسعار أو تنوع الطعام. عبّرت إحدى الطالبات عن ذلك بقولها: "الخدمة جيدة، لكن الأسعار غير مناسبة لطالبات المنح." وأضافت أخرى: "نحتاج وجبات صحية ومنوعة، مش كل يوم نفس الأكل".وهذا يشير إلى وجود حاجة واضحة لإدخال تحسينات على خيارات الطعام المقدمة، لتشمل وجبات صحية ومتنوعة تراعي الخلفيات الثقافية المختلفة للطالبات. في ضوء ذلك، تؤكد الدراسة على أهمية أن تعيد الجامعة النظر في سياسات التسعير والتنويع الغذائي، بحيث تراعي أوضاع الطالبات الدوليات دون المساس بجودة الخدمة، بل تعزيزها بما يلبي احتياجاتهن المعيشية ويعكس اهتمام المؤسسة بجودة الحياة الجامعية للطالبات غير المحليات.

الانطباعات حول البيئة التقنية والخدمات الرقمية:

كشفت نتائج المقابلات مع الطالبات الدوليات عن مستوى رضا مرتفع جدًا فيما يتعلق بالخدمات التقنية المتوفرة في الجامعة، حيث عبّرت معظم المشاركات عن ارتياحهن لما تقدمه الجامعة من بيئة رقمية متكاملة تدعم تجربتهن التعليمية والمعيشية.وأشارت الطالبات إلى أن خدمة الإنترنت المجاني متوفرة في جميع أنحاء الجامعة، بما في ذلك القاعات الدراسية، المكتبات، الساحات العامة، وكذلك داخل مباني السكن الطلابي. وأكدت أغلبهن أن الإنترنت يتميز بسرعة واستقرار عاليين، إذ يمكنهن تحميل المواد التعليمية، حضور المحاضرات عبر الإنترنت، ومتابعة الأنشطة الأكاديمية دون انقطاع يُذكر، وهو ما يُعد مناسبًا جدًا للاستخدامات التعليمية المتقدمة، مثل مشاهدة المحاضرات المصورة أو استخدام الأنظمة التعليمية الإلكترونية، بالإضافة إلى الجوانب الاجتماعية للإنترنت، مثل استخدام التطبيقات المعتمدة على

ISSN: 2537-0383 eISSN : 2537-0391

الإنترنت للتواصل مع الأهل.كما عبّرت الطالبات عن رضا كبير تجاه معامل الحاسوب المتوفرة داخل الكليات والمكتبات، مشيرات إلى أنها مجهزة بأجهزة حديثة وسريعة، ومفتوحة لساعات طويلة، وتُقدّم بيئة مناسبة للبحث، وإجراء المشاريع الجماعية. وقد استفادت منها الطالبات اللواتي لا يمتلكن أجهزة حاسوب شخصية، أو يواجهن صعوبات في توفير بيئة دراسية في غرف السكن.واتفقت المشاركات على أن البنية التحتية التقنية للجامعة حديثة ومتكاملة، وتمثل عاملًا داعمًا رئيسيًا في تحصيلهن الأكاديمي، حيث يتمتعن بسهولة الوصول إلى منصات التعليم الإلكتروني، وخدمات التسجيل، والمكتبة الرقمية، دون أية مشكلات تُذكر.

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 رضًا ملحوظًا عن جودة الخدمات المقدمة من هذه الإدارة في الجامعة. وقد تنوعت التقييمات بين "جيد"، و"جيد جدًا"، و"ممتاز"، بل ووصلت لدى بعض الطالبات إلى وصف الإدارة بأنها "ممتازة جدًا" و"رائعة في تقديم الخدمات"، ما يدل على تجربة إيجابية في التعامل مع إدارة الطلاب الدوليين. وعبّرت بعض الطالبات عن تقديرهن لتعاون الموظفات، 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 اهتمامًا فعليًا 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. ويُعد ذلك مؤشرًا على نجاح الإدارة في تقديم خدمات فعّالة ومراعية لاحتياجات الطالبات غير الناطقات بالعربية، مما يعزز من جودة تجربة الطالبات الدوليات داخل

الانطباعات حول السكن الجامعي:

كشفت نتائج المقابلات التي أُجريت مع مجموعة من الطالبات الدوليات في مرحلة البكالوريوس في إحدى الجامعات السعودية أن مستوى الرضا العام عن خدمات الإسكان الجامعي كان متوسطًا. فقد تراوحت الانطباعات بين الإيجابية والرضا الجزئي، في مقابل ملاحظات وتحفّظات أبدتها بعض الطالبات تجاه جوانب

ISSN: 2537-0383 eISSN : 2537-0391

معينة من البيئة السكنية.وقد عبّرت مجموعة من الطالبات عن رضا نسبي عن السكن، إذ استخدمن أوصافًا مثل: "ممتاز"، "جيد"، "راضية"، "أنا راضية"، و"راضية جدًا". وتشير هذه الأوصاف إلى أن الخدمات الأساسية المتعلقة بالنظافة، والأمان، وتوفّر الغرف والمرافق، كانت في مجملها جيدة لدى هذه الفئة، وهو ما يعزّز من استقرارهن النفسي والمعيشي داخل الجامعة، خاصة وأن هؤلاء الطالبات محدودات الدخل. في الوقت نفسه، لم يكن هذا الرضا شاملاً لكل الجوانب، ولم يكن مشتركًا بين جميع الطالبات.وفي المقابل، أبدت بعض الطالبات ملاحظات نقدية واضحة، منها تكرار وصف السكن بـ"لا يعجبني كثيرًا" و"جيد أحيانًا"، مما يعكس تجارب متباينة اعتمدت في كثير من الحالات على الظروف الشخصية، والمبنى السكني، وسلوكيات الطالبات الأخريات داخل بيئة السكن المشترك.من أبرز التحفظات التي ظهرت في المقابلات ما يتعلق بعدم العناية الكافية من بعض الطالبات المقيمات بالسكن بالمرافق المشتركة، وخصوصًا المطابخ ومنطقة غسيل الملابس. فقد أشارت ثلاث من المشاركات إلى أن هذه المرافق، في كثير من الأحيان، تكون غير نظيفة أو غير مرتبة نتيجة الاستخدام العشوائي من قبل بعض الساكنات، ما ينعكس سلبًا على تجربة الطالبات الراغبات في بيئة أكثر تنظيمًا واحترامًا للمكان المشترك. وقد أبدت عدد من الطالبات حاجتهن إلى وجود أنظمة رقابية أكثر فاعلية تضبط استخدام هذه المرافق وتحثّ على تحمّل المسؤولية الجماعية في العناية بها.ومن الملاحظات أيضًا، ترك بعض الطالبات ملابسهن لمدة طويلة في المغسلة الإلكترونية وعدم أخذ تلك الملابس فور الانتهاء منها، مما يعطّل الطالبات الأخريات الراغبات في استخدام الأجهزة المعدّة للغسيل، وكذلك وُجدت ملاحظات حول كفاءة أجهزة غسيل الملابس، وكذلك قلة عدد تلك الأجهزة.كما برزت ملاحظة مهمة تمثّل جانبًا إنسانيًا خاصًا بطالبات المنح والمغتربات، حيث أشارت بعضهن إلى معاناة تتعلق بعدم وجود مكان مخصص للاحتفاظ بالأغراض الشخصية خلال فترات الإجازة أو السفر المؤقت. وأوضحت إحدى الطالبات أن بُعد المسافة بين المملكة وبلادها يجعل من إرسال الأغراض عبر الشحن أمرًا مكلفًا وصعبًا، مما يتطلب توفير حلول بديلة داخل السكن الجامعي. وقد طالبت بالسماح لهن بترك أغراضهن في السكن بشكل منظم ومرتب، مؤكدة حرصها وزميلاتها على النظافة، قائلة: "غرفتنا نظيفة ومرتبة، ونحتاج فقط إلى قليل من التفهّم والإدارة المرنة".ولم تسجل المقابلات شكاوى متكررة تتعلق بالأمن أو البنية التحتية الأساسية، أو التكييف، مما يدل على أن الجامعة توفّر خدمات متميزة في هذا الجانب في الإسكان الجامعي. لكنّ التحسينات المطلوبة تتركز بالأساس في الجوانب التنظيمية والسلوكية والإدارية، وليس في البنية

ISSN: 2537-0383 eISSN : 2537-0391

السكنية نفسها. كما أشارت نتائج المقابلات إلى أن إدارة السكن تنظّم العديد من البرامج الترفيهية والثقافية للساكنات، وهناك رضا بدرجة متوسطة عن تلك البرامج.

مناقشة النتائج:

أظهرت نتائج المقابلات شبه المنظمة مع مجموعة من الطالبات الدوليات أن تجربتهن الدراسية في الجامعة السعودية كانت في المجمل إيجابية، بل ومليئة بمشاعر الرضا والتقدير تجاه البيئة الأكاديمية. عبّرت الطالبات عن ارتياح كبير لعدة جوانب تتعلق بمسيرتهن التعليمية، وشعرن بأن الجامعة وفرت لهن مناخًا يساعد على النجاح والنمو، سواء على المستوى العلمي أو الشخصي. ومن أبرز الجوانب التي نالت استحسان الطالبات البرامج الدراسية، حيث أشرن إلى أن الخطط الأكاديمية كانت واضحة وسهلة الفهم، ومبنية بطريقة تساعد على التدرج المعرفي. كما أبدين تقديرًا لمحتوى المقررات الذي اعتبرنه حديثًا ومواكبًا لتطورات تخصصاتهن، وهو ما عزز شعورهن بالجدية والاحتراف في تصميم المنظومة التعليمية. لم يكن هذا التنظيم وحده كافيًا لتحقيق الرضا، بل ارتبط أيضًا بمرونة هذه البرامج، وقدرتها على تلبية احتياجات الطالبات وتوفير فرص للتطبيق والفهم المتعمق. وفي السياق ذاته، أشادت الطالبات بأعضاء هيئة التدريس، واعتبرنهم جزءًا مهمًا من التجربة الإيجابية، إذ لمسْن فيهم الحماس العلمي، والحرص على توصيل المعلومات، إضافة إلى المعاملة الودودة والداعمة. وقد ساعد هذا التفاعل الإنساني في تقوية العلاقة بين الأستاذات والطالبات، وخلق بيئة صفية محفزة خالية من التوتر، وهو ما شجع الطالبات على الانخراط والمشاركة دون تردد.ومع كل هذه الإيجابيات، لم تخلُ التجربة من بعض التحديات، وكان أبرزها متعلقًا باللغة. فقد برزت اللغة العربية – لا سيما الفصحى المستخدمة في القاعات – كحاجز نسبي أمام بعض الطالبات، خاصة غير الناطقات بالعربية كلغة أولى. أشارت بعض المشاركات إلى أن سرعة الإلقاء واستخدام المفردات الأكاديمية المعقدة أحيانًا جعلهن يحتجن إلى وقت أطول لفهم محتوى المحاضرة أو استيعاب الفكرة بشكل كامل. هذا التحدي، وإن لم يكن عامًا لدى الجميع، إلا أنه تكرر في روايات عدة، مما يشير إلى أنه يمثل عائقًا حقيقيًا يحتاج إلى معالجة تربوية حساسة.ولم تقتصر الصعوبات اللغوية على فهم المحاضرات فقط، بل امتدت لتشمل الاختبارات والتكاليف الكتابية. فقد أعربت بعض الطالبات عن حاجتهن إلى وقت أطول من زميلاتهن لفهم أسئلة الاختبارات أو صياغة الإجابات، وذلك نتيجة لافتقارهن إلى الطلاقة الكاملة في اللغة، رغم أنهن يفهمن المحتوى العلمي نفسه. وهذه المسألة تؤثر بشكل مباشر على الأداء الأكاديمي، وقد تخلق شعورًا بالقلق أو عدم العدالة، خاصة إذا لم تُؤخذ هذه الفروق بعين الاعتبار في التقييم.ومع ذلك، فإن البيئة التعليمية التي وفرتها الجامعة لعبت دورًا مهمًا في التخفيف من حدة هذه

ISSN: 2537-0383 eISSN : 2537-0391

التحديات. فقد وصفت الطالبات المرافق الجامعية بأنها مجهزة وحديثة، وساعدت على توفير بيئة محفزة للتعلم، خصوصًا من خلال القاعات الدراسية، والمكتبات، والمختبرات. كما ساعدت المنصات الإلكترونية على تنظيم المحتوى، وسهّلت على الطالبات مراجعة المواد، والتواصل مع أعضاء هيئة التدريس، وتقديم المهام، مما قلل من الضغوط التي قد تنشأ من الفروق اللغوية.أما من الناحية الإدارية، فقد عبّرت الطالبات عن رضاهن عن وضوح الإجراءات وسهولة الوصول إلى الدعم عند الحاجة. هذا التنظيم الإداري انعكس إيجابيًا على تجربتهن، وساهم في شعورهن بالاستقرار والانتماء، وأزال جزءًا من الغموض الذي قد يواجه الطالبة الدولية في بداية رحلتها الجامعية.في النهاية، يتبين من خلال هذا المسار السردي أن الطالبات الدوليات يتمتعن بتجربة أكاديمية غنية ومثمرة، رغم وجود بعض التحديات المرتبطة باللغة. فقد استطعن التكيف والتغلب على كثير من العقبات، مدفوعات بدعم بيئة تعليمية مرنة، وأساتذة متعاونين، ونظام إداري واضح. ومع أن التحديات اللغوية لا تزال قائمة، إلا أنها لم تُضعف من مستوى الرضا العام، وإنما كشفت عن حاجة مستمرة إلى مراعاة خصوصية الطالبات الدوليات وتقديم دعم لغوي إضافي، لا سيما في المراحل الأولى من الاندماج الأكاديمي. وتتفق نتيجة هذا المحور مع دراسة (البشر, ٢٠٢٣) حيث كانت هناك مؤشرات واضحة على ارتفاع درجة الرضا عن الخدمات التعليمية. كما تتفق هذه نتائج هذا المحور مع دراسة (Albeshir,2022; Almotery, 2014) حيث ان التحديات اللغوية تمثل اكبر تحدي للطلاب الدوليين من غير الناطقين بلغة التدريس الرسمية.

كما أظهرت إجابات الطالبات الدوليات في هذه الدراسة انطباعًا عامًا إيجابيًا جدًا حول مستوى الأمن والسلامة داخل الحرم الجامعي. فقد عبّرت معظم المشاركات عن شعورهن بالراحة والاطمئنان أثناء تواجدهن في مختلف مرافق الجامعة، سواء في السكن أو القاعات الدراسية أو المناطق العامة .واستخدمت الطالبات عبارات متكررة مثل "ممتاز"، و"جيد جدًا"، للدلالة على تقديرهن للإجراءات الأمنية المتبعة.إحدى الطالبات وصفت التجربة بقولها إلى أن الأمن ليس فقط حاضرًا، بل يُطبق بعناية واهتمام. بينما قالت أخرى: "كل المستوى بالنسبة لي ممتاز في الأمن والسلامة"، وهو تعبير مباشر عن شعور عام بالثقة في بيئة الجامعة.ما يلفت النظر أن أيًا من الطالبات لم تُشر إلى شعور بالخوف أو إلى مواقف تُثير القلق، ما يعكس فاعلية النظام الأمني ونجاح الإدارة الجامعية في تهيئة بيئة آمنة ومستقرة.وقد بدا واضحًا من إجاباتهن أن الأمان جزء لا يتجزأ من حياتهن اليومية في الجامعة، الأمر الذي يسهم في تعزيز شعورهن بالانتماء، ويمنحهن فرصة للتركيز على دراستهن والمشاركة في الأنشطة دون قلق.يعكس هذا المستوى العالي من الرضا نجاح الجامعة في بناء مناخ

ISSN: 2537-0383 eISSN : 2537-0391

جامعي يحتضن الطالبات ويمنحهن شعورًا بالطمأنينة، وهو عامل جوهري في دعم تجربة الطالبة الدولية وتحقيق أهدافها الأكاديمية والشخصية.وتختلف نتائج محور الأمن والسلامة مع الدراسات السابقة في عدد من الدول الأخرى مثل (Chambers et al., 2021; Ekpoh et al., 2020; Sani et al., 2019)، فبفضل الله تعالى، تشعر الطالبات في الجامعات السعودية بالأمن في جميع المرافق الجامعية، بينما وجدت الدراسات المذكورة أن الطالبات يواجهن درجات من الخوف والتهديد في الحرم الجامعي.

وتُظهر نتائج المقابلات مع الطالبات الدوليات تقييمًا متباينًا لخدمات التغذية في الجامعة، يجمع بين رضا نسبي عن الجودة الشكلية للخدمة، وشعور واضح بالانزعاج من ارتفاع الأسعار. فمن جهة، تثني الطالبات على النظافة وتنظيم أماكن تقديم الطعام، ما يشير إلى التزام إداري بمعايير الصحة والسلامة، وربما إلى وجود رقابة تشغيلية جيدة على الخدمات الغذائية داخل الحرم الجامعي. هذه المؤشرات الإيجابية تعزز الانطباع بأن البيئة العامة لتناول الطعام ملائمة من حيث الشكل والمظهر.لكن من جهة أخرى، يشكّل ارتفاع الأسعار العامل الأكثر تأثيرًا على رضا الطالبات. التكرار الواضح لعبارات مثل "السعر غالٍ جدًا" و"ما أكلت منها منذ ارتفع السعر" يُعد مؤشرًا قويًا على أن مشكلة الأسعار ليست فردية أو طارئة بل هي شائعة ومؤثرة بشكل واسع. كما أن ربط هذه الملاحظات بكون الطالبات من فئة المبتعثات يوضح وجود فجوة بين السياسات الاقتصادية للخدمات الجامعية وواقع الطالبات المالي. وقد عبّر عدد من المشاركات عن أنهن يملن إلى إعداد وجباتهن الغذائية بأنفسهن لتوفير مبالغ مالية.تعكس النتائج أيضًا جزئيًا غياب التنوع الغذائي الكافي الذي يراعي الخلفيات الثقافية المختلفة للطالبات الدوليات، خاصة من الدول الآسيوية، حيث إن هؤلاء الطالبات يأتين من بيئات غذائية متعددة تتطلب خيارات متنوعة تتجاوز النمط المحلي أو التقليدي في تقديم الطعام. إن ملاحظة مثل: "نحتاج وجبات صحية ومنوعة، مش كل يوم نفس الأكل" تؤكد أن المسألة لا تتعلق فقط بالذوق الشخصي، بل تمتد إلى الصحة والتغذية الملائمة، وأحيانًا إلى القبول الثقافي للطعام المقدم. وتختلف نتائج هذه الدراسة جزئيًا مع نتائج دراسة (El-Said & Fathy, 2015)، حيث كان هناك درجة رضا أعلى من المتوسطة عن جودة المطاعم، لكن التحدي كان في تسعير الوجبات الغذائية والمشروبات بالنسبة للطالبات الدوليات الحاصلات على منح تعليمية في مرحلة البكالوريوس.

كما أظهرت نتائج المقابلات أن الخدمات التقنية المتوفرة في الجامعة تُعد من أكثر الجوانب التي حظيت برضا الطالبات الدوليات، حيث شكّلت هذه الخدمات عامل دعم أساسي في تمكينهن من التكيف مع متطلبات التعليم الجامعي في بيئة جديدة.

ISSN: 2537-0383 eISSN : 2537-0391

ويُلاحظ أن هذا الرضا المرتفع يعكس كفاءة البنية التحتية الرقمية للجامعة، ومدى إدراك الطالبات لأهميتها في حياتهن الأكاديمية واليومية.وأجمعت الطالبات على أن الإنترنت متوفر مجانًا في جميع أنحاء الحرم الجامعي، بما في ذلك السكن الطلابي، وهو أمر بالغ الأهمية بالنسبة للطالبات المغتربات، حيث يشكّل الإنترنت وسيلة رئيسية للتواصل مع الأهل، ومتابعة الدراسة، والاندماج في الحياة الجامعية. ووصفت الطالبات سرعة الإنترنت بأنها مرتفعة ومستقرة، ما يُتيح لهن استخدام المنصات التعليمية الإلكترونية، تحميل المواد الدراسية، والتواصل مع الأهل دون انقطاع.ويمثل ذلك مؤشرًا على جودة البنية الرقمية في الجامعة، التي تتفوق في هذا الجانب على العديد من الجامعات في البلدان النامية، والتي تعاني فيها الطالبات من ضعف الشبكة أو انعدامها. وقد ساعد هذا التوفر التقني في تقليص الفجوة التكنولوجية، خصوصًا بين الطالبات القادمات من دول تعاني من ضعف في البنية التحتية للإنترنت. كما أشادت المشاركات أيضًا بتوفر معامل حاسوب مجهزة بأجهزة حديثة وسريعة داخل الكليات والمكتبات، وهي متاحة لساعات طويلة وتخدم احتياجاتهن الأكاديمية. وقد استفادت بشكل خاص الطالبات اللاتي لا يمتلكن حواسيب شخصية، أو اللواتي يُفضلن العمل في بيئة دراسية مشتركة. وأوضحن أن هذه المعامل تُسهم في تعزيز فرص المذاكرة، وإنجاز البحوث، وطباعة المهام الجامعية. وتشير هذه النتائج إلى أن الخدمات التقنية لا تُستخدم فقط كأداة داعمة، بل أصبحت جزءًا أصيلًا من عملية التعليم .وقد ساهمت في تعزيز التعلم الذاتي، وزادت من قدرة الطالبات على تنظيم وقت المذاكرة، وتحسين مستوى التفاعل مع المواد الدراسية، خصوصًا في ظل الاعتماد المتزايد على المنصات الإلكترونية للتعليم والتقويم.كما أظهرت الطالبات قدرة عالية على الاستفادة من هذه الخدمات، ما يدل على أن البيئة التقنية المقدمة لا تقتصر على التوفير، بل تتيح استخدامًا فعّالًا وعمليًا.وتتفق نتائج هذا المحور مع دراسة (Ismail et al., 2021) التي تؤكد على أهمية الخدمات التقنية ودورها في تعزيز رضا الطلاب عن الخدمات الطلابية، كما تتفق الدراسة مع نتائج دراسة (Gbadegesin et al., 2022) التي وجدت أن جودة الخدمات تكون أعلى في المرافق السكنية التابعة للجامعة مقارنة بتلك الموجودة خارجها، بما في ذلك خدمات الاتصال والإنترنت.

في الوقت نفسه ,أظهر تحليل بيانات المقابلات شبه المنظمة مع الطالبات الدوليات مستوى مرتفعًا من الرضا العام تجاه إدارة الطلاب الدوليين في الجامعة. فقد كشفت الإفادات عن تجارب إيجابية متكررة تعكس إدراك الطالبات لأداء إداري يتسم بالكفاءة والاهتمام، سواء على المستوى التنظيمي أو الإنساني. ومن خلال استجابات المشاركات، بدا واضحًا أن إدارة الطلاب الدوليين تلعب دورًا محوريًا في دعم الطالبات غير السعوديات، حيث أبدت الغالبية تقديرًا ملحوظًا للخدمات المقدمة،

ISSN: 2537-0383 eISSN : 2537-0391

وتحديدًا في مجالات الدعم الأكاديمي، والإجراءات الإدارية، والتواصل الإنساني. وقد أجمعت معظم الطالبات على أن التعامل مع الإدارة يتميز بالسهولة والاحترام المتبادل، وأن الموظفات يظهرن درجة عالية من التفاعل الإيجابي مع احتياجاتهن، الأمر الذي ساعد على تيسير كثير من المواقف اليومية المرتبطة بالأنظمة الجامعية.
كما أظهرت بعض الإفادات إدراكًا بأن الإدارة ليست مجرد جهة تنفيذية للإجراءات، بل شريك في تجربة الطالبة الجامعية، مما يدل على نجاحها في بناء علاقة ثقة متبادلة مع الفئة المستهدفة. هذا الانطباع الإيجابي يشير إلى أن الإدارة تتبنى منهجًا قائمًا على التفهّم والاحتواء، وهو أمر بالغ الأهمية في التعامل مع شريحة من الطالبات يعشن تحديات الانتقال الثقافي واللغوي.ورغم أن بعض المشاركات قدّمن تقييمات محايدة أو بدت غير مطلعة على دور الإدارة بشكل مباشر، إلا أن هذه الحالات كانت قليلة وغير مؤثرة في التوجه العام للبيانات. هذه الإشارة المحدودة إلى عدم المعرفة قد تعكس حاجة لتعزيز حضور الإدارة على مستوى التوعية والإعلام الداخلي، لضمان وصول المعلومات إلى جميع الطالبات. وبصورة عامة، يمكن القول إن النتائج تعكس فاعلية إدارة الطلاب الدوليين في تهيئة بيئة خدمية وإدارية تستجيب لتوقعات الطالبات الدوليات، وتدعم تكيفهن الأكاديمي والمعيشي. كما تعزز هذه النتائج من الصورة المؤسسية للجامعة، وتؤكد أن جودة الخدمات الطلابية لا تكمن فقط في الإجراءات، بل في القدرة على تقديمها بروح إنسانية وشعور بالمسؤولية. إن هذا المستوى العالي من الرضا يُعد مؤشرًا مهمًا على نضج تجربة الجامعة في مجال استقطاب ورعاية الطالبات الدوليات، ويُبرز إدارة الطلاب الدوليين كأحد المكونات الأساسية التي تسهم في تحسين تجربة التعليم الجامعي للطالبات المبتعثات. وتتفق نتائج هذا المحور مع نتائج دراسة البشر (٢٠٢٣)، حيث كان مستوى الرضا مرتفعًا عن خدمات الطلاب الدوليين، كما اتفقت مع نتائج دراسة(Alemu & Cordier, 2017) ، وتختلف مع نتائج دراسة.(Sin et al., 2018)

واخيراً أظهرت نتائج المقابلات التي أُجريت مع عدد من الطالبات الدوليات في إحدى الجامعات السعودية أن السكن الجامعي يمثل ركيزة أساسية في تجربتهن التعليمية والمعيشية، خاصة لطالبات برنامج المنح الدراسية. فقد أوضحت معظم المشاركات أن وجود سكن جامعي مخصص ومجهز لهن وفّر عليهن أعباء مالية وتنظيمية كبيرة، وساهم في تهيئة بيئة مستقرة تساعد على التركيز في الدراسة والتكيف مع الحياة الجامعية.

من خلال المقابلات، أكدت العديد من الطالبات أن السكن الجامعي يُعدّ ركنًا أساسيًا لا يمكن الاستغناء عنه، نظرًا لأن السكن خارج الحرم الجامعي مكلف للغاية، ويتجاوز قدراتهن المالية، خصوصًا أن معظمهن يعتمدن اعتمادًا كليًا على المنحة

ISSN: 2537-0383 eISSN : 2537-0391

المقدمة من الحكومة السعودية، والتي تغطي السكن ضمن حزمة الخدمات. بل إن الكثير من المشاركات صرحن بأنهن يقمن بادخار جزء من المخصص الشهري لهن، الممنوح من الحكومة السعودية عن طريق الجامعة، لإرساله لأهاليهن في الخارج. وأشارت بعض الطالبات إلى أن عدم توفّر هذا النوع من السكن المجاني كان سيجعل فكرة الدراسة في السعودية صعبة، وربما مستحيلة.ورغم هذا الدور الهام الذي يلعبه السكن الجامعي، كشفت النتائج عن تفاوت في مستوى الرضا بين الطالبات، حيث تراوحت التقييمات بين "ممتاز" و"راضية" إلى "جيد أحيانًا"، مما يدل على وجود تجارب مختلفة تتأثر بعدة عوامل، منها نوعية المبنى، سلوك الطالبات الأخريات، والقدرة على التأقلم مع بيئة سكن مشترك.وإحدى أبرز القضايا التي أبدتها بعض الطالبات كانت متعلقة بالمرافق المشتركة، وتحديدًا المطابخ وغرف الغسيل، حيث اشتكت بعض الطالبات من أن هذه المرافق لا تُستخدم دائمًا بطريقة منظمة، وأن بعض الساكنات لا يعتنين بالنظافة، مما يؤثر سلبًا على راحة الطالبات الأخريات. وقد طالبت بعض المشاركات بوجود تنظيم أكثر صرامة، وربما إشراف مباشر أو حملات توعوية داخل السكن لتعزيز ثقافة المسؤولية الجماعية.كما طرحت بعض الطالبات المغتربات قضية عدم وجود مكان آمن للاحتفاظ بأغراضهن الشخصية خلال فترات الإجازة، مشيرات إلى أن إرسال هذه الأغراض إلى بلدانهن يتطلب تكلفة مالية كبيرة وظروفًا لوجستية صعبة. من هنا برزت الحاجة إلى وجود سياسة مرنة تسمح لهن بالاحتفاظ بأغراضهن في السكن بطريقة منظمة خلال فترات الانقطاع، لا سيما أن غرفتهن – كما عبّرت بعضهن – نظيفة ومرتبة، ويحرصن على الالتزام بالنظام. كما أن هناك رضا بدرجة متوسطة عن البرامج الترفيهية والثقافية التي تنظمها إدارة السكن الطلابي.وتتفق نتائج هذا المحور مع نتائج دراسة (القرني، ٢٠٢١) حيث وُجد أن درجة رضا الطلاب المغتربين عن جودة خدمات الإسكان كانت متوسطة في جامعة أم القرى. كما تتفق نتائج هذا المحور مع نتائج دراسة القرني (٢٠٢١) حيث كانت درجة رضا الطلاب غير المحليين عن البرامج المعدّة من إدارة الإسكان بدرجة متوسطة. كما تتفق نتائج هذا المحور مع دراسة (Gbadegesin et al., 2022)حيث أكدت أن الطلاب الساكنين في السكن الجامعي لديهم استقرار نفسي واجتماعي أكبر من الساكنين خارج الجامعة. كما اتفقت نتائج الدراسة مع دراسة (Gbadegesin et al., 2022) بأن الطلاب في السكن الجامعي يكون تحصيلهم الأكاديمي أعلى من غيرهم ممن يسكنون خارج الجامعة، وهذا ما أكده المشاركات في هذه الدراسة حيث أشرن إلى أن السكن الطلابي وفّر لهن سبل الراحة والقرب من الجامعة دون الحاجة للتنقل. كما شعرت المشاركات بالأمان والطمأنينة بفضل الله ثم السكن في الجامعة، وهذا أيضًا يتفق مع ما وجده

ISSN: 2537-0383 eISSN : 2537-0391

(Gbadegesin et al., 2022)في دراسته حول الإسكان الطلابي في إحدى الجامعات الجنوب أفريقية.

ملخص الدراسة:

- وجدت الدراسة أن هناك انطباعات إيجابية عن التجربة التعليمية، حيث عبّرت الطالبات عن ارتياحهن تجاه البرامج الأكاديمية وتفاعل عضوات هيئة التدريس.
- وجدت الدراسة أن التحديات اللغوية تمثل أبرز الصعوبات التي تواجه الطالبات غير الناطقات بالعربية، خاصة في فهم المحاضرات وأداء الاختبارات.
- وجدت الدراسة أن هناك شعورًا عامًا بالأمان داخل الحرم الجامعي، حيث لم تُسجّل أي مؤشرات على القلق أو التهديد بين الطالبات.
- وجدت الدراسة أن الانطباعات حول خدمات التغذية كانت متباينة، إذ أُشير إلى النظافة والتنظيم من جهة، وارتفاع الأسعار وقلة التنوع من جهة أخرى.
- وجدت الدراسة أن هناك انطباعات إيجابية قوية تجاه البيئة التقنية، تمثّلت في توفر الإنترنت السريع ومعامل الحاسوب الحديثة التي دعمت العملية التعليمية.
- وجدت الدراسة أن هناك انطباعات إيجابية عن إدارة الطلاب الدوليين، خصوصًا في ما يتعلق بسهولة الإجراءات والتعامل الإنساني مع الطالبات.
- وجدت الدراسة أن السكن الجامعي يُعد عنصرًا أساسيًا في دعم استقرار الطالبات الدوليات

التوصيات:

- توفير برامج لتقوية اللغة العربية لغير الناطقات بها، وتكييف الاختبارات لتراعي الفروق اللغوية، مع تأهيل أعضاء هيئة التدريس للتعامل مع التنوع الثقافي.
- تطوير مرافق السكن، وتوفير حلول لتخزين الأغراض، وتنويع الوجبات بأسعار مناسبة، مع تقديم أنشطة ترفيهية وثقافية للطالبات.
- تقوية التواصل مع الطالبات، وتوسيع خدمات الدعم الإداري والتعريفي لتسهيل اندماجهن في الحياة الجامعية.

ISSN: 2537-0383 eISSN : 2537-0391

المراجع:

البشر, 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.

الرشيدي, غازي.(٢٠١٨). البحث النوعي في التربية. مكتبة الفلاح للنشر والتوزيع. الكويت

الزهراني, حصة. (٢٠٠٦). التعليم في عهد الملك سعود بن عبدالعزيز اال سعود دراسة تاريخية. دارة الملك عبدالعزيز

السلمان, محمد. (١٩٩٩). التعليم في عهد الملك عبدالعزيز.دارة الملك عبدالعزيز. الرياض, السعودية

القرني, سعد. (٢٠٢١). تحسين خدمات الإسكان الطلابي بجامعة أم القري: تصور مقترح. مجلة العلوم التربوية و النفسية, ٥(٣٩), ١٧٤-١٥٩.

المطيري, فهيد. (٢٠٢٤). واقع تدويل التعليم الجامعي كمدخل لتعزيز القوة الناعمة للمملكة العربية السعودية. مجلة الفنون والأدب وعلوم الإنسانيات والاجتماع , (١١٢), ٩٠-١١٦.

هيئة تقويم التعليم والتدريب. (٢٠٢٥). المركز الوطني للتقويم والاعتماد الأكاديمي. دليل الخدمات الإلكترونية.

وزارة التعليم. (٢٠٢٥). منصة أدرس في السعودية. الموقع الرسمي

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.

Alemu, A. M., & Cordier, J. (2017). Factors influencing international student satisfaction in Korean universities. International journal of educational development, 57, 54-64

Almotery, A. F. (2014). *The King's vision: An exploration of Saudi Arabian students' journeys in the United States*. Cardinal Stritch University.

ISSN: 2537-0383 eISSN : 2537-0391

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

Borishade, T. T., Ogunnaike, O. O., Salau, O., Motilewa, B. D., & Dirisu, J. I. (2021). Assessing the relationship among service quality, student satisfaction and loyalty: the NIGERIAN higher education experience. *Heliyon*, *7*(7).

Chambers, K., Romsa, B., & Romsa, K. (2021). Prevention of sexual misconduct on college campuses: A qualitative analysis. *College Student Affairs Journal*, *39*(1), 28-42.

Duarte, N., & Vardasca, R. (2023). Literature review of accreditation systems in higher education. *Education Sciences*, *13*(6), 582.

Ekpoh, U. I., Edet, A. O., & Ukpong, N. N. (2020). Security challenges in Universities: Implications for safe school environment. Journal of Educational and Social Research, 10(6), 112-112

El-Said, O. A., & Fathy, E. A. (2015). Assessing university students' satisfaction with on-campus cafeteria services. *Tourism Management Perspectives*, *16*, 318-324.

Gbadegesin, J., Marais, L., Von Maltitz, M., Cloete, J., Lenka, M., Rani, K., ... & Pretorius, W. (2022). Student housing satisfaction at a South African university. *Journal of Student Affairs Research and Practice*, *59*(5), 559-579.

Halpern, C., Halpern, B., & Aydin, H. (2022). International students' lived experiences with intercultural competence in

ISSN: 2537-0383 eISSN : 2537-0391

a southwest Florida university. *International Journal of Multicultural Education*, *24*(1), 47-67.

Jasti, N. V. K., Venkateswaran, V., & Kota, S. (2022). Total Quality Management in higher education: a literature review on barriers, customers and accreditation. *The TQM Journal*, *34*(5), 1250-1272.

Kanwar, A., & Sanjeeva, M. (2022). Student satisfaction survey: a key for quality improvement in the higher education institution. *Journal of innovation and entrepreneurship*, *11*(1), 27.

Makhoul, S. A. (2019). Higher education accreditation, quality assurance and their impact to teaching and learning enhancement. *Journal of Economic and Administrative Sciences*, *35*(4), 235-250.

Ngoc, N. M., Hieu, V. M., & Tien, N. H. (2023). Impact of accreditation policy on quality assurance activities of public and private universities in Vietnam. International journal of public sector performance management, 10, 1-15

Sani, A., Nunes, L. M., Azevedo, V., & Sousa, H. F. (2020). Campus criminal victimization among higher education students: a diagnosis of local security in Porto. *Journal of Criminal Justice Education*, *31*(2), 250-266.

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.

ISSN: 2537-0383 **eISSN : 2537-0391**

Weerasinghe, I. S., & Fernando, R. L. (2017). Students' satisfaction in higher education. *American journal of educational research*, *5*(5), 533-539.

Wong, W. H., & Chapman, E. (2023). Student satisfaction and interaction in higher education. *Higher education*, *85*(5), 957-978..

ISSN: 2537-0383 eISSN : 2537-0391