ISSN Online: 2709-071X
ISSN Print: 2709-0701
DOI: https://doi.org/10.33193/JEAHS.32.2024.444
مجلة العلوم التربوية والإنسانية
Journal of Educational and Human Sciences
www.jeahs.com
Volume (32) February 2024
العدد (32) فبراير 2024

واقع مستوى الخدمات الجامعية وسُبُل تحسينها من وجهة نظر الطلبة الدوليين في إحدى الجامعات السعودي (دراسة وصفية)

د. سعود غسان أحمد البشر / جامعة الملك سعود، المملكة العربية السعودية
البريد الالكتروني: salbsheer@KSU.EDU.SA

د. خالد محمد القحيز / جامعة الملك سعود، المملكة العربية السعودية

ابتسام سعد القحطآني/ طالب دراسات عليا، جامعة الملك سعود، المملكة العربية السعودية
ساره حامد العتيبي/ طالبة دراسات عليا، جامعة الملك سعود، المملكة العربية السعودية
سفر دخيل محمد الحارثي/ طالب دراسات عليا، جامعة الملك سعود، المملكة العربية السعودية
فهيد بن مرشد الشلاحي/ طالب دراسات عليا، جامعة الملك سعود، المملكة العربية السعودية
محمد طه عباس المرسي/ طالب دراسات عليا، جامعة الملك سعود، المملكة العربية السعودية
حنان ساير المطيري/ طالبة دراسات عليا، جامعة الملك سعود، المملكة العربية السعودية
مها بنت فهد بن قاسم بن دخيل الله/ طالبة دراسات عليا، جامعة الملك سعود، المملكة العربية السعودية
هاجر بنت حمود بن مطلق العتيبي/ طالب دراسات عليا، جامعة الملك سعود، المملكة العربية السعودية

الملخص

هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع الخدمات الجامعية من وجهة الطلاب الدوليين في إحدى الجامعات السعودية وسُبُل تحسين تلك الخدمات. وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي كمنهج للدراسة، كما استخدم الباحث الاستبانة كأداة لجمع المعلومات. واشتملت الاستبانة على 29 عبارة. وقد تكوَّنت عينة الدراسة من 234 طالبًا دوليًّا من الذكور والإناث في مختلف التخصُّصات والمراحل الدراسية، ممن يدرسون في إحدى الجامعات الحكومية. ووجدت الدراسة أن هناك درجة عالية من الرضا عن الخدمات الجامعية المقدَّمة بشكل عام، كما وجدت الدراسة أن الطلاب الدوليين لديهم درجة رضا مرتفعة حول وضوح طرُق التقديم للمنحة الدراسية الخارجية، وكذلك يعتقد الطلاب الدوليون أن اشتراطات القبول عادلة ومنصفة، وأيضًا كانت هناك درجة رضا مرتفعة من قِبَل الطلاب الدوليين الذكور والإناث فيما يتعلَّق بالنُّزُل الطلابي والمرافق التعليمية والرياضية والمواصلات داخل الحرم الجامعي، كما كانت هناك درجات تقييم مرتفعة لجميع العبارات المخصَّصة للخدمات المقدَّمة من قِبَل إدارة الطلاب الدوليين؛ مما يدلُّ على ارتفاع درجة الرضا عن تلك الخدمات. وفي محور سُبُل تحسين الخدمات الجامعية اتفق الطلاب على أهمية زيادة المخصَّصات المالية للطلاب الدوليين الممنوحة من قِبَل الجامعة، وكذلك الاهتمام بشكل أكبر بتطوير برامج اللغة العربية لغير الناطقين بها والتي تُؤهِّل الطلاب الدوليين غير العرب لغويًّا قبل الالتحاق بالبرامج الأكاديمية.

الكلمات المفتاحية: الطلاب الدوليون، الطلاب الأجانب، التعليم العالي ، شؤون الطلاب، جودة الخدمات.

ISSN Online: 2709-071X
ISSN Print: 2709-0701
DOI: https://doi.org/10.33193/JEAHS.32.2024.444
مجلة العلوم التربوية والإنسانية
Journal of Educational and Human Sciences
www.jeahs.com
Volume (32) February 2024 العدد (32) فبراير 2024

Evaluating the University Services and Ways to Improve these Services from the point of view of International Students at a Saudi university (A Descriptive study)

Dr. Saud Ghassan Ahmed Al-Bishr / King Saud University, Kingdom of Saudi Arabia
Email: salbsheer@KSU.EDU.SA

Dr. Khaled Muhammad Al-Quhaiz / King Saud University, Kingdom of Saudi Arabia
Ibtisam Saad Al-Qahtani/ Postgraduate student, King Saud University, Kingdom of Saudi Arabia
Sarah Hamid Al-Otaibi/ Postgraduate student, King Saud University, Kingdom of Saudi Arabia
Safar Dakhil Muhammad Al-Harithi/ Postgraduate student, King Saud University, Kingdom of Saudi Arabia
Fuhaid bin Murshid Al Shalahi/ Postgraduate student, King Saud University, Kingdom of Saudi Arabia
Muhammad Taha Abbas Al-Morsi/ Postgraduate student, King Saud University, Kingdom of Saudi Arabia
Hanan Sayer Al-Mutairi/ Postgraduate student, King Saud University, Kingdom of Saudi Arabia
Maha bint Fahd bin Qasim bin Dakhil Allah/ Postgraduate student, King Saud University, Kingdom of Saudi Arabia
Hajar bint Hamoud bin Mutlaq Al-Otaibi/ Postgraduate student, King Saud University, Kingdom of Saudi Arabia

ABSTRACT

The study aimed to identify the reality of university services from the perspective of international students at a Saudi university and ways to improve those services. The researchers used the descriptive analytical method as a method for the study, and the researchers also used the questionnaire as a tool for collecting information. The questionnaire included 29 statements. The study sample consisted of 234 international students, male and female, in various majors and levels of study who were studying at a public university. The study found a high degree of satisfaction with the university services provided in general, and the study also found that international students have a high degree of satisfaction with the clarity of methods for applying for external scholarships. International students also believe that admission requirements are fair and unbiased. There was also a high degree of satisfaction by male and female international students concerning the student dorms, educational and sports facilities, and transportation on campus. There were also high evaluation scores for all statements regarding the services provided by the International Student Administration. ; Which indicates high satisfaction with these services. Regarding ways to improve university services, the students agreed on the importance of increasing the financial allocations for international students granted by the university and paying greater attention to developing Arabic language programs for non-native speakers, which qualify non-Arab international students linguistically before enrolling in academic programs.

Keywords: international students, foreign students, higher education, student affairs, quality of services.

ISSN Online: 2709-071X
ISSN Print: 2709-0701
DOI: https://doi.org/10.33193/JEAHS.32.2024.444
مجلة العلوم التربوية والإنسانية
Journal of Educational and Human Sciences
www.jeahs.com
Volume (32) February 2024
العدد (32) فبراير 2024

المقدّمة:

تُعتبر جودة الخدمات المقدَّمة من قِبَل مُمثِّلي مؤسَّسات التعليم العالي من المعايير الأساسية التي يُحكم بها على تلك المؤسَّسات التعليمية بالتمييز أو عدمه، وتختلف الخدمات المقدَّمة من مؤسَّسات التعليم الأساسي عن تلك المقدَّمة من مؤسَّسات التعليم العالي، فغالبًا تكون مسؤولية المدارس في الحرص على جودة الخدمات التعليمية والأنشطة غير الصفية، بينما تُقدِّم الجامعات خدمات أشمل وأكثر، منها: الخدمات المتعلِّقة بالإسكان، والخدمات المتعلِّقة بالصحة، والخدمات المرتبطة بالترفيه والترويح والرياضة، بالإضافة إلى الخدمات المرتبطة بجودة التدريس والمناهج وطرق التدريس. وأيضًا من العناصر التي تُميِّز الجامعات عن المدارس وجود الطلاب الدوليين من خلفيات ثقافية غير منسجمة مع الطلاب المواطنين، بل ربما يتحدَّث بعض هؤلاء الطلاب المغتربين لغة مختلفة عن اللغة الرسمية للبلد؛ مما يستدعي تقديم المزيد من الخدمات والدعم لهؤلاء الفئة من الطلاب؛ لضمان اندماجهم وتجاوزهم العقبات اللغوية والاجتماعية، وتحقيق درجة عالية من التكيُّف لهؤلاء الطلبة؛ لتعزيز فرص النجاح لديهم(Albeshir, 2022).

ويحتاج الطلاب الدوليون خدمات أكبر من قِبَل مسؤولي الجامعات مُقارنة بالخدمات المقدَّمة للطلاب المحليين، فهناك اختلاف كبير في اشتراطات القبول بين الطلاب المحليين والدوليين في مؤسَّسات التعليم العالي، وكذلك يتطلَّب تواجد الطلاب الدوليين تنسيقًا ومتابعة بين مسؤولي الجامعات ومُمثِّلي الجهات الأمنية خاصة؛ وذلك للحصول على التأشيرات اللازمة، والحصول على الإقامة الشرعية في البلدان التي يدرس فيها الطلبة الدوليون، حيث تحرص الدول على أن يكون تواجد الطلاب الدوليين فيها وفق ضوابط معيَّنة، فعلى سبيل المثال يُوجد تأشيرة تُسمَّى تأشيرة طالب بكثير من دول العالم مخصَّصة لطلاب التعليم العالي الدوليين الذين يرغبون في الدراسة في إحدى الكليات أو الجامعات، ومن تلك الدول الولايات المتحدة الأمريكية وبريطانيا وأستراليا وروسيا الاتحادية.

وقد حرصت الجامعات في المملكة العربية السعودية على توفير فُرص التعليم العالي ليس فقط للطلاب المحليين بل للطلاب الدوليين من مختلف دول العالم، خاصة الطلاب من العالم العربي والإسلامي منذ انطلاق التعليم العالي في المملكة في نهاية العقد الخامس من القرن الميلادي المنصرم وحتى هذه اللحظة. وتُشير المصادر التاريخية إلى أن هناك اثنين من الطلاب الدوليين من إحدى الدول الإفريقية كانوا من ضمن الدفعة الأولى لخريجي جامعة الملك سعود، وهي أول جامعة في المملكة العربية السعودية والجزيرة العربية، وقد استمرَّ نمو قطاع التعليم العالي في المملكة، وازداد إقبال المتعلِّمين على ذلك النوع من التعليم، وازدادت معه أعداد الطلاب الدوليين في المملكة، وتُشير إحصائية لوزارة التعليم في السعودية أنه في عام 2020م استضافت جميع الجامعات السعودية الحكومية طلابًا دوليين بلغ عددهم في ذلك العام أكثر من 52 ألف متعلِّم، منهم 20656 طالبة من الإناث، والبقية من الذكور(جامعة الملك سعود،1987 ; ;وزارة التعليم، 2024).

ومن الخدمات التي تُقدِّمها الجامعات الحكومية في المملكة العربية السعودية هي استضافة الطلاب غير المحليين أو مَن يُطلق عليهم الطلاب الدوليون، ويحتاج الطلاب الدوليون خدمات أكبر من تلك الخدمات التي يحتاجها الطلاب المحليون؛ حيث يحتاجون إلى خدمات متعلِّقة بالنواحي القانونية والإقامة، وخدمات متعلِّقة بتوفير الإسكان المناسب، والكثير من الطلاب الدوليين غير الناطقين باللغة العربية يحتاجون لتدريسهم مهارات اللغة العربية؛ لتأهيليهم للدراسة الجامعية، حيث تُعدُّ اللغة العربية هي اللغة الرسمية في جميع التخصُّصات الدراسية في الجامعات الحكومية في السعودية باستثناء بعض التخصُّصات العلمية والطبية (جامعة الملك عبدالعزيز، 2024: أدرس في السعودية، 2024).

مشكلة الدراسة:

تشهد أعداد الطلاب الدوليين في مؤسَّسات التعليم العالي زيادة مضطردة حول العالم، فقد ازدادت من أقل من 800 ألف متعلِّم في نهاية عقد السبعينات ميلادية إلى أن وصل العدد الإجمالي للطلاب الدوليين إلى 6.4 ملايين متعلِّم في عام 2022. وتشهد مؤسَّسات التعليم العالي في السعودية أيضًا تواجد عدد كبير من الطلاب غير

ISSN Online: 2709-071X
ISSN Print: 2709-0701
DOI: https://doi.org/10.33193/JEAHS.32.2024.444
مجلة العلوم التربوية والإنسانية
Journal of Educational and Human Sciences
www.jeahs.com
Volume (32) February 2024
العدد (32) فبراير 2024

المحليين، وينمو هذا العدد عامًا بعد آخر، ففي العام الأكاديمي 1998-1999م كان عدد الطلاب الدوليين لا يتجاوز 7 آلاف متعلِّم أو تحديدا 6692 متعلِّمًا، منهم 1642 من الإناث، وقد تضاعف عدد الطلاب الدوليين عدة مرات خلال العقدين الماضيين ليصل عدد الطلاب الدوليين المقيَّدين في الجامعات السعودية الحكومية إلى 52466 متعلِّم دولي في عام 2020 (وزارة التعليم، 2024).

وتُشير الدراسات إلى أن الطلاب الدوليين يُواجهون بعض التحديات المختلفة والأكثر تعقيدًا من الطلاب المحليين، خاصة عندما لا تكون اللغة الأم للطلاب الدوليين هي اللغة الرسمية في البلد المستضيف. وقد وجدت الكثير من الدراسات أن الطلاب الدوليين يُعانون من تحديات لغوية وأكاديمية واجتماعية ونفسية واقتصادية أكثر حدَّة من الطلاب المحليين، لذلك تحاول الجامعات تقديم خدمات إضافية للطلاب من هؤلاء الفئة؛ لمحاولة تقليل حجم التحديات والصعوبات التي يُواجهونها (Akanwa,2015; Albeshir,2022; Baklashova, & Khanal, & Gaulee, 2019 ؛Kazakov,2016;Wu, el at., 2015).

وتهتمُّ الجامعات الناجحة بتقييم مستويات الخدمات المقدَّمة من الجهات والأشخاص المستفيدين ومعرفة درجة رضا هؤلاء الطلاب عن الخدمات المقدَّمة؛ لمعرفة نقاط القوة والضعف، وتعزيز ثقافة الجودة الشاملة بما يخدم جميع الأطراف. وتُقدِّم الجامعات السعودية الحكومية الكثير من الخدمات للطلاب الدوليين، منها أن جميع الطلاب الدوليين في الجامعات الحكومية هم من طلاب المنح، ويتلقون تعليمهم بدون رسوم دراسية، ويتقاضون أجورًا شهرية، ويحصلون على دعم وتذاكر سنوية وإسكان مجاني، بالإضافة إلى رعاية صحية مجانية.

أهمية وأهداف الدراسة:

تأتي أهمية هذه الدراسة من قلة الدراسات المحكمة المنشورة عن الطلاب الدوليين في الجامعات العربية بشكل عام وفي الجامعات السعودية بشكل خاص، لذلك يُتوقَّع من هذه الدراسة تقليل الفجوة في الأدبيات العربية عن الطلاب الدوليين. كما تُقدِّم نتائج هذه الدراسة تصوُّرًا واضحًا لمسؤولي الجامعات السعودية عن درجة رضا الطلاب الدوليين فيها، وتعزيز نقاط القوة، وتحسين نقاط الضعف.

الهدف الرئيس من الدراسة تعرُّف واقع جودة الخدمات الجامعية من وجهة نظر الطلاب الدوليين وسُبُل تحسين تلك الخدمات، وهناك أهداف فرعية، وهي:

- تعرُّف مستوى الخدمات المقدَّمة للطلاب الدوليين قبل الوصول إلى المملكة.
- تقييم جودة المرافق الجامعية من قِبَل الطلاب الدوليين.
- اكتشاف مستوى خدمات إدارة الطلاب الدوليين في إحدى الجامعات السعودية.
- تعرُّف سُبُل تحسين الخدمات الجامعية من قِبَل آراء عينة الدراسة.

أسئلة الدراسة:

1-ما تقييم الطلاب الدوليين للخدمات المقدَّمة من قِبَل إحدى الجامعات السعودية؟

2-ما سُبل التغلُّب على التحديات التي تُواجه الطلاب الدوليين من وجهة نظر هؤلاء الطلاب؟

3-هل يختلف مستوى جودة الخدمات الجامعية تبعًا لمتغيِّرات الدراسة (الجنس، اللغة الأم، البرنامج الدراسي، سنوات الإقامة في المملكة، دراسة الطالب في معهد اللغة التابع للجامعة، التقدير الدراسي)؟

الإطار النظري والدراسات السابقة:

1- الطلاب الدوليون في مؤسَّسات التعليم العالي:

تُشير الإحصائيات الرسمية إلى تزايد الإقبال على الدراسة بالخارج في السنوات الأخيرة، فقد كان عدد الطلاب الدوليين الدارسين في مؤسَّسات التعليم العالي في عام 1975م نحو 800 ألف متعلِّم، وقد تزايد هذا العدد ليصل إلى 1.1 مليون متعلِّم دولي في عام 1985م، وفي عام 1995م بلغ عدد الطلاب الدوليين نحو 1.7 مليون متعلِّم، وقد تضاعف عدد المتعلِّمين في الخارج بعدها بعشرة أعوام حيث كان عدد الطلاب الأجانب 3 ملايين دارس في عام 2005م، وتخطَّى عدد الطلاب الدوليين حاجز 4 ملايين متعلِّم في عام 2010م، وفي عام 2014م بلغ عدد الطلاب الدوليين 4.5 مليون متعلِّم، وقد بلغ عدد الطلاب الدوليين في عام 2020م أكثر من 6.4 مليون متعلِّم، وقد ظلَّ عدد الطلاب الدوليين في عام 2022م كما هو دون تغيير عن في عام 2020م، وربما كانت أهم أسباب عدم

ISSN Online: 2709-071X
ISSN Print: 2709-0701
DOI: https://doi.org/10.33193/JEAHS.32.2024.444
مجلة العلوم التربوية والإنسانية
Journal of Educational and Human Sciences
www.jeahs.com
Volume (32) February 2024
العدد (32) فبراير 2024

الزيادة هو حدوث جائحة كورونا التي أضرَّت كثيرًا بمؤسَّسات التعليم العالي بصورة عامة والطلاب الدوليين بصورة خاصة (UNESCO، 2023).

أمَّا من حيث الدول المضيفة للطلاب الدوليين في مؤسَّسات التعليم العالي فقد كانت جامعات الدول الناطقة باللغة الإنجليزية لها الحصة الأكبر من الطلاب الدوليين، حيث كانت الولايات المتحدة الأمريكية هي أكبر دولة يدرس في مؤسَّساتها التعليمية الطلاب الدوليون، حيث يدرس بها نحو 950 ألف طالب دولي يُشكِّلون نحو 15% من إجمالي الطلاب الدوليين في عام 2022م. وقد استضافت الجامعات البريطانية نحو 640 ألف طالب دولي في ذلك العام المذكور، فكانت بريطانيا في المرتبة الثانية بوصفها ثاني أكبر دولة مُضيفة للطلبة غير المواطنين الدارسين في التعليم الجامعي، واحتلَّت كندا المرتبة الثالثة بوصفها ثالث أكبر دولة يدرس بها الطلاب الدوليون، وقد درس بمؤسَّساتها التعليمية أكثر من نصف مليون متعلم، وكان هناك تنافُس كبير على المركز الرابع بين الدول المضيفة للطلاب الأجانب في عام 2022م، حيث بلغ عدد الطلاب في فرنسا نحو 365 ألف متعلِّم، بينما كان عدد المتعلِّمين في أستراليا يقلُّ بألف طالب فقط، وشهدت السنوات الأخيرة نموًّا كبيرًا للطلاب غير المواطنين في مؤسَّسات التعليم في جمهورية روسيا الاتحادية، حيث استضافت روسيا 6% من إجمالي الطلاب الدوليين في عام 2022م (Institute of International Education، 2024).

ولا شكَّ أنَّ لطلب العلم في الخارج الكثير من الإيجابيات للمتعلِّم، خاصة في الجانب العلمي والمعرفي، فكثير من الطلاب الدوليين -خاصة في الدول غير المتطورة- يُقرِّرون الدراسة في خارج أوطانهم بسبب عدم تدريس تخصُّصات أو مقرَّرات في علوم حديثة في بلدانهم، وذلك ما يضطرُّهم للسفر طلبًا للعلم في دول متقدِّمة لديها مواكبة لكلِّ ما هو جديد. ومن إيجابيات الدراسة في الخارج إضافة إلى الجوانب العلمية والحصول على مؤهَّل علمي: تعرُّف ثقافات الآخرين، وازدياد نسبة الحصول على فُرص عمل أفضل بعد التخرُّج والعودة للوطن مقارنة بالطلاب المتخرجين من جامعات محلية، كما أنَّ الدراسة في الجامعات الأجنبية تستدعي الطلاب لتطوير المهارات اللغوية الخاصة باللغة الإنجليزية التي هي لغة تدريس معظم البرامج والجامعات التي يلتحق بها الطلاب الأجانب حول العالم، حتى في الدول غير الناطقة باللغة الإنجليزية مثل ماليزيا، حيث إن غالبية الطلاب الدوليين يدرسون باللغة الإنجليزية، وهذا ما يُعطي الطلاب الدوليين الفرصة لإتقان مهارات اللغة الإنجليزية تحدُّثًا وقراءة وكتابة واستماعًا، وما يُتيح للطلاب الدوليين أفضلية للتوظيف عن غيرهم، حيث تتطلَّب كثيرًا من المهن اليوم إجادة اللغة الإنجليزية، كما أشارت إلى أنَّ نسبة لا يُستهان بها من الطلاب الدوليين لديهم رغبة مُسبقة للهجرة عن أوطانهم سواء للاستقرار في البلدان التي يدرسون بها أو الانتقال إلى بلدان أخرى، حيث إنَّ الحصول على المؤهَّل الدراسي في تخصُّصات نادرة من جامعات عريقة في دول متطوِّرة تمنح تلك الفئة من الطلبة أفضلية الحصول على الإقامات الدائمة في الدول المتقدِّمة، ومن ثم الحصول على الجنسية (Dunne, 2013;Hou, F., & Lu, ,2017; Vickers, P., & Bekhradnia,2007).

ومن المعلوم أنَّ استضافة الطلاب الدوليين تتميَّز بالعديد من الجوانب الإيجابية للدول المستضيفة كذلك، منها على سبيل المثال: التثاقف والانفتاح الثقافي والحضاري على الآخرين، وتبادل الأفكار والمعارف بين الأشخاص من خلفيات ثقافية وعلمية مختلفة، ومن الجوانب الإيجابية لوجود الطلاب الأجانب كذلك تعزيز التنوُّع الثقافي في مؤسَّسات التعليم العالي، وهي فرصة للطلاب المحليين للتعرف على زملاء من ثقافات أخرى والعمل معهم، وهذا يُعطي الطلاب المحليين كذلك خبرات جيدة للاستعداد لبيئات العمل بعد التخرُّج، خاصة بعد العولمة وانفتاح الاقتصاديات العالمية بعضها على بعض، وافتتاح منظمات عمل عابرة للقارات يُوجد بها موظفون ينتمون إلى كثير من جنسيات العالم، لديهم لغات وديانات وعادات غير متطابقة؛ لذلك فإن الدراسة مع طلاب غير محليين يُؤهِّل الطلاب المواطنين لأن يكونوا أكثر تنافُسية في سوق العمل؛ بسبب استيعابهم وقدرتهم على التكيُّف في العمل مع مختلف الشرائح والخلفيات الثقافية (Akanwa, 2015;Albeshir, 2022;Chimucheka, 2012; Zhang et al.، 2017).

ومن الأمور التي تدفع العديد من الدول لاستضافة الطلاب الدوليين وإعطائهم ربما منحًا دراسية: تسويق الأيديولوجيات والمعتقدات الدينية أو ربما السياسية والفكرية، فقد كان هناك الكثير من الجامعات السوفيتية التي

ISSN Online: 2709-071X
ISSN Print: 2709-0701
DOI: https://doi.org/10.33193/JEAHS.32.2024.444
مجلة العلوم التربوية والإنسانية
Journal of Educational and Human Sciences
www.jeahs.com
Volume (32) February 2024 العدد (32) فبراير 2024

تستضيف الطلاب من مختلف قارات العالم مجانًا؛ من أجل نشر الأفكار الشيوعية، ومن أهم ما يدفع الدول والجامعات حول العالم لاستضافة الطلاب الدوليين في العصر الحالي هو الجانب الاقتصادي، فالطلاب الدوليون - خاصة في الدول الغربية- يدفعون رسومًا دراسية أعلى من الطلاب المواطنين، إضافة إلى الفائدة الاقتصادية في تحريك الكثير من النشاطات الاقتصادية من إسكان ومواصلات وإعاشة وسفر ومستلزمات دراسية واتصالات ورسوم إقامة وغيرها، فعلى سبيل المثال: أنفق الطلاب الدوليون في الولايات المتحدة 45 مليار دولار في عام واحد فقط وهو عام 2018 للميلاد، ووفقًا لإحصائيات وزارة التجارة في الولايات المتحدة أسهم الطلاب الدوليون في توليد 416 ألف وظيفة مباشرة وغير مباشرة في الاقتصاد الأمريكي، سواء داخل الجامعات الأمريكية أو خارجها، يُذكر أن 62% من مصادر تمويل الطلاب الدوليين في جامعات الولايات المتحدة تأتي من خارج الولايات المتحدة، ما يعني أن هذه أموال جديدة تدخل للاقتصاد الوطني الأمريكي كلَّ عام؛ مِمَّا يُحسِّن من اقتصاد الدولة (Institute of International Education، 2024)، أيضًا استفاد الاقتصاد البريطاني كثيرًا من وجود الطلاب الدوليين، فعلى الرغم من تبعات جائحة كورونا على الاقتصاد إلا أن وجود الطلاب الدوليين في بريطانيا ساهم في توليد 42 مليار باوند للاقتصاد البريطاني في عام 2021-2022م، كما أن وجود الطلاب الدوليين ومَن يزورهم مثل الوالدين والأقارب والأصدقاء ساهم في إيجاد أكثر من 206 آلاف وظيفة مباشرة وغير مباشرة في الاقتصاد الوطني، حيث إن هؤلاء الطلاب الدوليين ومَن يُرافقهم أو يزورهم بحاجة لكثير من الخدمات عند انتقالهم للعيش المؤقَّت، منها خدمات السكن والتسوُّق والمواصلات والسفر والترفيه، وهذا من شأنه تنشيط عجلة الاقتصاد الوطني (Jack،2023).

2-الطلاب الدوليون في المملكة العربية السعودية:

انطلقت مؤسَّسات التعليم العالي في المملكة العربية السعودية في عام 1950 للميلاد مع تأسيس كلية الشريعة بأمر من الملك عبد العزيز بن سعود، ثم تبع ذلك تأسيس جامعة الملك سعود عام 1957م، وهي أوَّل جامعة في السعودية والجزيرة العربية. وقد تواجد الطلاب الدوليون منذ وقت مبكر في مؤسَّسات التعليم العالي في السعودية، حيث كان من ضمن الدفعة الأولى للخريجين لجامعة الملك سعود عام 1961 اثنان من الطلبة الدوليين من جمهورية مالاوي في جنوب شرق القارة الإفريقية، وقد تخرَّجا من كلية الآداب، ويُدعيان: أحمد طيب عبد الرؤوف، وعبد الله الحاج نصري (الجامعة في ثلاثين عامًا، 1987). وقد استمرَّ إقبال الطلاب الدوليين على الدراسة في المملكة مع مرِّ السنين وتطوُّر البلاد بما فيها مؤسَّسات التعليم العالي، كما دعمت الحكومة السعودية تواجد الطلاب الدوليين، ومنحتهم المنح الدراسية والمكافآت الشهرية والتذاكر السنوية، وتشهد السنوات الأخيرة ارتفاعًا في أعداد الطلاب الدوليين في الجامعات السعودية، ففي عام 1999 كان عدد الطلاب الدوليين في مؤسَّسات التعليم العالي 6692 متعلِّمًا، وتضاعف مجموع الطلبة في عام 2006م، حيث كان عدد الطلاب 13687 متعلِّمًا. وفي عام 2011 م تجاوز عدد الطلاب الدوليين حاجز 26 ألف متعلِّم في الجامعات الحكومية. وفي عام 2020 م كان عدد الطلاب الدوليين 52466 متعلِّمًا دوليًّا (وزارة التعليم، 2024) .

وقد أطلقت وزارة التعليم السعودية مؤخَّرًا مبادرة (ادرس في السعودية)، وهي من ضمن المبادرات الطموحة في ضوء رؤية المملكة 2030، وتسعى المبادرة لجذب المزيد من الطلاب الدوليين للدراسة في الجامعات السعودية، ويستطيع الطلاب الراغبون في الدراسة في السعودية اختيار أحد أنواع الدراسة في المملكة، ومن هذه الأنواع: الحصول على المنحة المجانية الكاملة، أو المنحة الجزئية، أو الدراسة على حساب الطالب الشخصي. وتاريخيًّا فإن معظم الطلاب الدوليين في الجامعات السعودية الحكومية هم من طلاب المنح الخارجية، ومعظمهم يتخصَّص في الدراسات الإسلامية، وعدد الذكور الدارسين يفوق الإناث. وتُعدُّ الجامعة الإسلامية في المدينة المنوَّرة أكبر مؤسَّسة تعليم جامعي عالٍ تستضيف الطلبة الدوليين في السعودية، حيث استضافت 10135 طالبًا دوليًّا في عام 2020م، بينما كان عدد الطلاب المحليين 4176 متعلمًا؛ أي: أن الطلاب المحليين يُشكِّلون فقط 40% تقريبًا من مجموع الطلاب في الجامعة المؤسسة عام 1961م، لتكون هذه الجامعة من أعلى الجامعات الحكومية في العالم في نسبة الطلاب الدوليين مقابل الطلاب المواطنين، إن لم تكن الأعلى على الإطلاق.

وهناك العديد من المزايا يتمتَّع بها الطلاب الدوليون الدارسون في مؤسَّسات التعليم العالي السعودية، ومن المزايا

ISSN Online: 2709-071X
ISSN Print: 2709-0701
DOI: https://doi.org/10.33193/JEAHS.32.2024.444
مجلة العلوم التربوية والإنسانية
Journal of Educational and Human Sciences
www.jeahs.com
Volume (32) February 2024
العدد (32) فبراير 2024

التي تمنحها جامعة الملك عبد العزيز للطلاب الدوليين الذين تحصلوا على المنحة الدراسية الخارجية النقاط التالية:

- يتمتَّع الطالب بجميع المزايا التي يتمتَّع بها طلاب الجامعة من أنشطة رياضية ورحلات جامعية وثقافة اجتماعية.
- تأمين وجبات غذائية مخفضة.
- توفير السكن والرعاية العلمية والاجتماعية والثقافية والتدريبية المناسبة.
- تأمين تذاكر السفر للطالب فقط ذهابًا وإيابًا وفي نهاية كلِّ عام دراسي وفق ضوابط محددة.
- صرف مكافأة شهرية.
- صرف مكافأة شهرين بدل تجهيز عند قدومه.
- صرف مكافأة امتياز للطلاب المتميزين.
- صرف مكافأة ثلاثة أشهر بدل التخرُّج لشحن الكتب.
- الاستفادة من مرافق الجامعة الرياضية.
- توفير الرعاية الصحية للطالب (جامعة الملك عبدالعزيز، 2024).

وهناك شروط للحصول على المنح الداخلية للمقيمين غير السعوديين في المملكة، وهناك شروط مختلفة لقبول طلاب المنح القادمين من خارج المملكة. فعلى سبيل المثال تضع جامعة الأمير سطام بن عبد العزيز الشروط التالية للحصول على المنحة الداخلية:

تُطبق على طلاب المنح الداخلية شروط القبول المطبَّقة على السعوديين.
- ألا يكون الطالب قد حصل على منحة دراسية أخرى من إحدى المؤسَّسات التعليمية في المملكة.
- أن يكون الطالب حاصلًا على الثانوية العامة من المملكة العربية السعودية.
- ألا يكون مفصولًا من إحدى المؤسَّسات التعليمية في المملكة.
- أن يكون مع الطالبة محرم، وفقًا للتعليمات المنظِّمة لذلك، على أن يكون مشمولًا بمنحة أو يكون لديه إقامة نظامية.
- أن يجتاز الفحص الطبي الذي تُقرِّره الجامعة.
- أن يكون الطالب مقيمًا إقامة نظامية بالمملكة.
- ألا يقلَّ سِنُّ الطالب عن (17) سنة ولا يزيد عن (25) سنة.
- أن يتمَّ التقديم إلكترونيًّا عن طريق بوابة النظام الأكاديمي في المواعيد المحدَّدة.
- يُقبل التقدُّم على جميع التخصُّصات عدا التخصُّصات الصحية، فإن قبولها مقتصر على الطلبة السعوديين فقط(موقع الجامعة، 2024).

وتتشابه الجامعات السعودية الحكومية في شروط الحصول على المنحة الخارجية، فعلى سبيل المثال تضع جامعة الملك عبد العزيز الشروط التالية للحصول على المنحة للطلاب الدوليين غير المقيمين في المملكة العربية السعودية:

- أن يكون الطالب حسن السيرة والسلوك.
- أن يتعهَّد بالتزام أنظمة ولوائح الجامعة.
- أن يكون لائقًا طبيًّا.
- أن يكون حاصلًا على الشهادة الثانوية العامة أو ما يُعادلها من داخل المملكة أو من خارجها.
- أن يلتزم بالتفرُّغ الكامل للدراسة للطلاب المنتظمين في الفترة الصباحية.
- ألا يكون قد مضى على حصوله على الشهادة الثانوية العامة مدة تزيد عن ثلاث سنوات.
- ألا يقل سِنُّ الطالب أو الطالبة عن (17) سنة ولا يزيد على (25) سنة للمرحلة الجامعية.
- ألا يكون مفصولًا من إحدى الجامعات لأيِّ سبب.
- ألا يكون الطالب قد حصل على منحة دراسية من إحدى الجامعات في المملكة.
- أن يكون مع الطالبة محرم لديه منحة أو أن يكون مقيمًا لديه إقامة نظامية.

ISSN Online: 2709-071X
ISSN Print: 2709-0701
DOI: https://doi.org/10.33193/JEAHS.32.2024.444
مجلة العلوم التربوية والإنسانية
Journal of Educational and Human Sciences
www.jeahs.com
Volume (32) February 2024 العدد (32) فبراير 2024

- أن تنطبق عليه شروط القبول في الجامعة (جامعة الملك عبدالعزيز، 2024).

3- أهمية الجودة في التعليم العالي:

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

وتهتمُّ إدارة الجودة الشاملة في مؤسَّسات التعليم العالي بعدَّة جوانب، منها: التركيز على المتعلِّمين، وهم المستفيدون، وتلبية احتياجاتهم المختلفة، كما تهتمُّ إدارة الجودة بتبنِّي قيادة الجامعة لممارسات الجودة ونشر ثقافة الجودة بين منسوبي الجامعة، أيضًا من العناصر التي يجب الانتباه لها التركيز على مُشاركة جميع منسوبي الجامعة في عمليات الجودة؛ لتحقيق نِسَب عالية من الجودة، وكذلك التركيز على الاستمرارية والتحسين بشكل دائم. وهناك فوائد كثيرة يُمكن لمؤسَّسات التعليم العالي جنيها نظير نشر وتطبيق ممارسات الجودة، منها: إيجاد نظام شامل لضبط الجودة في المؤسَّسات التعليمية، حيث تُمكن من تقييم ومراجعة العمليات وتطوير الخدمات التعليمية والمناهج والمرافق. كما إن من فوائد تطبيق ممارسة الجودة في الجامعات أنها تُساهم في فاعلية تقييم الأداء وإعادة النظر في بعض الجوانب والأنظمة وتطوير مقاييس ومعايير للأداء. وأيضًا من فوائد تطبيق إدارة الجودة الشاملة أن تنقل العمل من عمل فردي إلى عمل جماعي مؤسَّسي، حيث كلُّ فرد في الجامعة مسؤول عن جزءٍ أو أكثر في موضوعات الجودة، بالإضافة إلى أهمية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في تسويق البرامج والخدمات الجامعية والحفاظ على التنافُسية، ويبقى الجزء الأكثر أهمية لفوائد إدارة الجودة، وهو تقديم خدمات تعليمية أفضل للطلاب (البيلاوي وآخرون، 2007، عبد اللطيف، 2017). وقد كان لدى بعض مؤسَّسات التعليم العالي في السابق معايير جودة مطبَّقة؛ للحفاظ على جودة الممارسات فيها. ومع ذلك، لم يبدأ ضمان الجودة في التعليم العالي كما نعرفه اليوم إلا بعد إنشاء الهيئات الحكومية وغير الحكومية، وقد قامت هذه الوكالات بفحص الجوانب المختلفة للجودة في مؤسَّسات التعليم العالي، وقدَّمت الاعتماد بناءً على مستويات الجودة الموجودة (Aburizaizah,2022;Ryan، 2015).

ومن الدواعي المهمة بالجامعات الاهتمام بجودة الخدمات التعليمية في أنها تُساعد على تسويق الخدمات التعليمية وتحقيق الميزة التنافُسية لتلك المؤسَّسات التعليمية، ولكي تتمكَّن الجامعات من الاستمرار فإنَّ عليها مواكبة العصر وسوق العمل والتطوُّرات المحلية والدولية، لذلك كان لا بُدَّ من قياس جودة الخدمات التعليمية المقدَّمة للطلاب، واكتشاف نواحي القوة والضعف والتحديات والفرص؛ لكي تتوافق الخدمات التعليمية مع التوقُّعات، وتنال رضا الطلاب والأساتذة وأصحاب المصلحة كأصحاب الأعمال الذين سيقومون بتوظيف خريجي الجامعات (أمر الله وبخبازي، 2022، نسرين، 2016). ويُمكن تعريف ضمان الجودة في التعليم العالي على أنه: عملية منهجية لتقييم التحقُّق من المدخلات والمخرجات والنتائج مقابل معايير الجودة القياسية؛ للحفاظ على الجودة وتعزيزها، وضمان قدر أكبر من المساءلة، وتسهيل تنسيق المعايير عبر البرامج والمؤسَّسات والأنظمة الأكاديمية (Ryan؛ 2015).

الدراسات السابقة:

أ: الدراسات العربية

هدفت دراسة (كفافي، 2011) إلى التعرف على مشكلات واحتياجات الطلاب الدوليين في جامعة الأزهر وسبل تقديم الرعاية لهذه الفئة من الطلاب في ضوء خبرات الجامعات العالمية. وكشفت الدراسة عن البرامج المميزة التي تقدمها بعض الجامعات الأجنبية للطلاب الأجانب التي تؤهلهم للدراسة والحياة في البلد المضيف، إضافة إلى تقديم بعض المقترحات التي تساعد جامعة الأزهر على تقديم برامج متميزة لرعاية الطلاب الأجانب. وشملت الدراسة برامج الطلاب الأجانب في ثلاث جامعات معاصرة وهي جامعة جنوب كاليفورنيا بالولايات المتحدة الأمريكية وجامعة ناجويا وجامعة كانبرا بأستراليا. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي المقارن. وخلصت الدراسة إلى أن وجود مجموعة من الصعوبات التي يواجهها الطلاب الأجانب عند سفرهم للدراسة بالخارج

ISSN Online: 2709-071X
ISSN Print: 2709-0701
DOI: https://doi.org/10.33193/JEAHS.32.2024.444
مجلة العلوم التربوية والإنسانية
Journal of Educational and Human Sciences
www.jeahs.com
Volume (32) February 2024
العدد (32) فبراير 2024

ومنها: تعدد المشكلات التي يواجهها الطلاب الأجانب عند السفر للدراسة بالخارج كالمشكلات الأكاديمية، والمادية، والنفسية، فيما قد جاءت مقترحات الدراسة كالتالي: تقديم برامج متنوعة للطلاب الأجانب لمساعدتهم على التكيف مع ظروف الحياة الجيدة، التنظيم الجيد لخدمات وبرامج الطلاب الأجانب لمساعدتهم على التغلب على المشكلات التي تواجههم في المراحل المختلفة، الإشراف المستمر على برامج رعاية الطلاب الأجانب لضمان نجاحها والمساعدة على تحقيق أهداف الجامعة من استقبال الطلاب الأجانب، وأخيرًا الإعلان عن برامج وخدمات الطلاب الأجانب ليتعرف الطالب عليها بسهولة، قبل وصوله للدراسة بالجامعة وأثناء الدراسة.

أجرى (البسام، 2015) دراسة بعنوان "اختلاف الاتجاهات المكانية لطلاب المنح الوافدين بجامعة القصيم" دراسة في جغرافية السكان، تتناول هذه الدراسة اختلاف الاتجاهات المكانية لطلاب المنح الوافدين في جامعة القصيم من حيث اختلاف التوزيع الجغرافي وخصائصهم الديموغرافية والاقتصادية والاجتماعية، وأسباب اختيار جامعة القصيم دون غيرها من جامعات المملكة، وقد أُعتمد على عينة مسحية تتكون من (232) استبانة خلال الفصل الأول للعام الجامعي (1437/1436هـ)، وزعت على الطلاب الوافدين البالغ عددهم (448) طالبًا، وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتبين من الدراسة أن قارة آسيا تأتي في المقدمة من حيث عدد طلاب المنح الوافدين في جامعة القصيم، وأن غالبيتهم كانوا من دولة الصين، وأن من أسباب اختيار جامعة القصيم دون غيرها من الجامعات السعودية وجود حلقات شرعية متعددة في مدن القصيم يمكن الاستفادة منها، وقد كشفت نتائج الدراسة وجود تباين في الحالة العملية ومقدار المكافأة الشهرية التي يستلمها الطالب من الجامعة ولهما تأثير كبير في أسباب اختيار جامعة القصيم دون غيرها من الجامعات السعودية، وأوصت الدراسة بإعادة النظر في اختيار الطلاب وعدم تركيز الجامعة على مدينة واحدة، وتكثيف الدراسات في هذا المجال وخاصة من ذوي الاختصاص.

هدفت دراسة الشهراني وآل زاهر (2016) إلى تعرُّف مُؤشِّرات جودة الخدمات الطلابية بجامعة الملك خالد في مجالات (خدمات شؤون الطلاب، والإسكان، والتغذية، والإعانات المتنوِّعة، والأنشطة المختلفة، والتوجيه والإرشاد، والحقوق الطلابية)، والمتطلَّبات اللازمة لتطبيق تلك المؤشِّرات، وقد استخدم الباحثان المنهج الوصفي، وتكوَّنت عينة الدراسة من (464) طالبًا من طلاب السنة الرابعة (المستوى السابع) (بنين) في جميع كليات مقرِّ المدينة الجامعية لجامعة الملك خالد بالقريقر بأبها، والذين طُبِّق عليهم أداة الاستبانة، وأظهرت النتائج أنَّ مؤشِّرات جودة الخدمات الطلابية في جامعة الملك خالد في مجالات (خدمات شؤون الطلاب، والإسكان، والتغذية، والإعانات المتنوِّعة، والتوجيه والإرشاد، والأنشطة المختلفة)، تتوافر بدرجة متوسِّطة، بينما تتوافر مؤشِّرات جودة الحقوق الطلابية بدرجة قليلة، حيث جاءت مؤشِّرات جودة الأنشطة المختلفة كأعلى درجة توافُر من بين مؤشِّرات جودة المجالات الأخرى.

أجرى (اللقماني، 2019) دراسة بعنوان "مستوى مفهوم الذات لدى طلاب المنح في الجامعة الإسلامية بالمدينة المنورة"، هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى مفهوم الذات لدى طلاب المنح في الجامعة الإسلامية بالمدينة المنورة، استخدم الباحث المنهج الوصفي، اعتمد الباحث على مقياس أبو لطيفة (2014) لمفهوم الذات بعد تقنينه على طلاب المنح، وتكون المقياس من (49) عبارة مقسمة على أربعة أبعاد: (الجسمي، الانفعالي، الاجتماعي، الأكاديمي)، تكوّنت عينة البحث من (584) طالبًا، وتوصلت الدراسة إلى أن مستوى فهم الذات لدى طلاب المنح كان بمستوى متوسط على جميع أبعاد المقياس، عدا البعد الاجتماعي حيث جاء بمستوى مرتفع. وكشفت الدراسة عن عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية على الدرجة الكلية تبعًا لمتغير القارة، بينما كانت هناك فروق على البعد الأكاديمي تبعًا لمتغير القارة، كما أسفرت الدراسة على أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية على الدرجة الكلية للمقياس وعلى الأبعاد: الانفعالي، والاجتماعي، والأكاديمي تبعًا لمتغير المعدل الدراسي، وكانت الفروق لصالح الطلاب ذوي التقدير الممتاز. وقد أوصت الدراسة بضرورة العناية برفع مستوى مفهوم الذات لدى طلاب الجامعة من خلال الدورات المتخصصة للطلاب أو لأعضاء هيئة التدريس حتى يكتسبوا مهارات تعزيز الذات، إضافة إلى ضرورة قيام الجامعة بدراسة مستفيضة عن خصائص الشعوب المختلفة، والأنماط الثقافية لديهم.

قام (القرني، 2021) بدراسة حول تقييم خدمات الإسكان الطلابي التي تُقدِّمها جامعة أم القرى، واقتراح رُؤية

ISSN Online: 2709-071X
ISSN Print: 2709-0701
DOI: https://doi.org/10.33193/JEAHS.32.2024.444
مجلة العلوم التربوية والإنسانية
Journal of Educational and Human Sciences
www.jeahs.com
Volume (32) February 2024
العدد (32) فبراير 2024

لتحسينها بناءً على الخبرات العالمية. كان أسلوب البحث المستخدَم وصفيًّا وتحليليًّا، حيث بلغ حجم العينة 104 طلاب جامعيين من الحاصلين على مِنح دراسية في جامعة أم القرى. استخدمت الدراسة الاستبانة كأداة بحث، وأظهرت النتائج أن إدارة الإسكان حظيت برضًا كبير لدى الطلاب. كما حدَّد 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 أهمِّ 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 متنفَّس لوقت فراغ الطلاب. كما أوصت الدراسة بإقامة قنوات اتصال بين الطلاب وإدارة السكن الطلابي بعد تخرُّج الطلاب من الجامعة؛ للاستفادة من التعدُّدية الثقافية من خلال دورات اللغة وبرامج التبادل الثقافي.

هدفت دراسة بدر الدين (2021) 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 190 طالبًا وطالبة من أربع كليات مختلفة. وكشفت الدراسة أنَّ تقييم ساعات عمل المكتبة والبيئة الداخلية كان مرتفعًا. كما صنَّف الطلاب تفاعُل موظفي المكتبة معهم بشكل إيجابي. من ناحية أخرى، كان تقييم الخدمات التي تُقدِّمها المكتبة للمُستفيدين بشكل عام مرتفعًا. بالإضافة إلى ذلك، وجدت الدراسة أنَّ هناك فروقًا ذات دلالة إحصائية في إجابات الاستبانة بناءً على متغيِّر الكلية (علمي، إنساني).

قامت (العلي، 2022) بدراسة عن مدى جودة الخدمات التعليمية في كلية التربية بالقنيطرة من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية فيها. وقد استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي كما استخدمت استبانة لقياس جودة الخدمات التعليمية. وتكوَّنت عينة البحث من 13 عضوًا من أعضاء هيئة التدريس من كلية التربية التابعة لجامعة دمشق، ووجدت الباحثة أن تحقُّق جودة الخدمات التعليمية في كلية التربية بالقنيطرة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس كانت بدرجة متوسِّطة. ولم تجد الدراسة فروقًا ذات دلالة إحصائية في متوسِّط درجة تحقُّق الخدمات التعليمية في كلية التربية بالنسبة لمتغيِّرات الدراسة وهي الجنس والمرتبة العلمية والخبرة الوظيفية. وأشارت نتائج الدراسة إلى أن أعلى درجات الخدمات التعليمية كانت في مجال وضع إدارة الكلية مصلحة الطلاب والطالبات في مقدِّمة الاهتمامات، بينما كانت درجة الرضا منخفضة للمُستجيبين لما يتعلَّق بالقاعات الدراسية والوسائل التعليمية الحديثة. وقد أوصت الباحثة بضرورة تحسين جودة العناصر المادية للخدمات التعليمية، وتوفير الأجهزة والوسائل التعليمية، وتوفير مكاتب خاصة بأعضاء هيئة التدريس مناسبة لمهامهم الوظيفية ولقاءاتهم مع الطلبة.

قام الباحث حمدي (2022) بدراسة حول تقييم جودة خدمة التعليم عن بُعد في الجامعات الجزائرية خلال جائحة كورونا من وجهة نظر الطلاب. واستخدم الباحث المنهج الوصفي للإجابة عن تساؤلات البحث، وكانت الاستبانة هي أداة جمع المعلومات. وبلغت عينة الدراسة 200 طالب وطالبة يدرسون في جامعات جزائرية مختلفة، حيث تمَّ اختيارهم بشكل عشوائي. واحتوت أداة الدراسة على أربعة محاور، وهي الوسائل والتقنيات، المحتوى الإلكتروني، فاعلية التدريس والتقييم الإلكتروني. وقد وجدت الباحث أن معظم الطلاب يستخدمون الهواتف الذكية لمواكبة التعلُّم عن بُعد، ولكن كانوا يُعانون من سوء خدمة الإنترنت، خاصة لدى الطلبة الذين يعيشون في خارج المدن. كما وجدت الدراسة أن المحتوى الإلكتروني والدروس المعروضة عبر المنصَّات التعليمية الافتراضية غير جيدة، وأن المادة العلمية المتحصَّل عليها من طريقة التعلُّم عن بُعد أقلُّ من بكثير من المادة التعليمية المكتسبة من خلال التعليم التقليدي الحضوري. كما اتفقت آراء المشاركين على أن التفاعل من خلال أسلوب التعلُّم عن بُعد ليس بمستوى التفاعل بالطريقة التقليدية، وأن أسلوب التعلُّم عن بُعد لم يُشجِّع الطلبة على بذل المزيد من الجهود للقراءة والبحث. كما أشارت النتائج إلى أن معظم المشاركين يعتقدون أن أساتذتهم لم يقوموا بتقييمهم بشكل مستمر خلال التعليم الإلكتروني مثلما كان الوضع عليه قبل الجائحة. ولم تجد الدراسة فروقًا ذات دلالة إحصائية لمتغيِّرات المستوى التعليمي، الجنس، أو العمر.

وأجرى عزازي، وآخرون (2023) دراسة هدفت إلى تعرُّف واقع جودة الخدمات الطلابية بجامعة الأزهر "دراسة ميدانية" في ضوء مدخل إدارة الجودة الشاملة؛ ولتحقيق هدف الدراسة استخدم الباحثون المنهج الوصفي، كما استخدموا أداة الاستبانة، وتكوَّنت عينة الدراسة من طلاب جامعة الأزهر (الفرق النهائية) وعددهم

ISSN Online: 2709-071X
ISSN Print: 2709-0701
DOI: https://doi.org/10.33193/JEAHS.32.2024.444
مجلة العلوم التربوية والإنسانية
Journal of Educational and Human Sciences
www.jeahs.com
Volume (32) February 2024
العدد (32) فبراير 2024

(503) من الطلاب، إضافة إلى مديري وحدات الخدمات الطلابية بالجامعة وعددهم (10) مديرين، وقد توصَّلت نتائج البحث إلى أن واقع جودة الخدمات الطلابية بجامعة الأزهر من وجهة نظر عينة البحث تتراوح بين متوسِّطة وضعيفة، وجاء الإجمالي لواقع جودة الخدمات الطلابية ضعيفًا، وتكاد تقترب من متوسِّط، كما يُوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات أفراد عينة الدراسة وفق متغيِّر طبيعة الكلية (شرعية أو عربية/ نظرية وإنسانية/ عملية وتطبيقية) لصالح العملية والتطبيقية، ووفق متغيِّر موقع الكلية (القاهرة/ وجه بحري/ وجه قبلي) لصالح القاهرة، ووفق متغيِّر اعتماد الكلية (معتمدة/ غير معتمدة) لصالح المعتمدة، وفي ضوء ما توصَّلت إليه الدراسة تم وضع تصوُّر مقترَح لتحسين الخدمات الطلابية في ضوء مدخل إدارة الجودة الشاملة من خلال تحسين (خدمات القبول والتسجيل- خدمات شؤون الدراسة والامتحانات- خدمات الإسكان الطلابي- خدمات التغذية- الخدمات الطبية- الخدمات المكتبية- الخدمات المالية والعينية- خدمات الإرشاد الأكاديمي- خدمات الإرشاد المهني والوظيفي- خدمات النشاط الطلابي).

ب: الدراسات الأجنبية

قام (Alzubaidi, & Rechards، 2010) بدراسة تهدف إلى الكشف عن واقع التحدِّيات اللغوية والأكاديمية الثقافية التي يُواجهها الطلاب العرب الدوليون الدارسون في مراحل الدراسات العليا في جامعات مملكة ماليزيا الاتحادية، وسُبل التغلُّب على تلك التحدِّيات، وقد تبنَّى الباحثان المنهج الكمي في هذه الدراسة، وقاما بتطوير استبانة وُزِّعت على طلاب الدراسات العليا من الطلاب العرب الدوليين في خمس جامعات ماليزية. وقد شارك في الدراسة 326 طالبًا عربيًّا يدرسون في تخصُّصات علمية مختلفة، ويُمثِّلون 15 دولة عربية، معظمهم من العراق حيث كان عددهم 72 طالبًا، بينما كان المشاركون من دول عُمان والأردن وفلسطين ولبنان لا يتجاوزون العشرة مُشاركين. وتتبنَّى الجامعات الماليزية مِمَّن يقوم باستقبال الطلبة الدوليين اللغة الإنجليزية كلغة رسمية في التدريس. وقد وجدت الدراسة أن الطلاب العرب في مرحلة الدراسات العليا يقضون من عام إلى عام ونصف في معاهد تعليم اللغة الإنجليزية المكثَّفة لاستيفاء شرط اللغة الإنجليزية للجامعات الماليزية. أما الطلاب العرب الذين يتمتَّعون بمهارات لغوية مرتفعة في اللغة الإنجليزية من الذين أحرزوا الدرجات المطلوبة في الاختبارات المعيارية اللغوية مثل التوفل والأيلتس فلا يلزم دراستهم في معاهد تعليم اللغة، ويتمُّ قبولهم بشكل مباشر في البرامج الدراسية، ووجدت الدراسة أنَّ معظم المشاركين لا يعتقدون أن برامج تعليم اللغة الإنجليزية المكثَّفة قد قامت بتأهيلهم بشكل جيِّد للتعامل مع تحدِّيات مرحلة الدراسات العليا في الجامعات الماليزية، وأشار المشاركون لعدد من الأسباب التي قادت لعدم استفادتهم من برامج تعليم اللغة المكثَّفة التابعة للجامعات الماليزية، منها: كثرة الطلبة في الصفوف، وكثرة تغيُّب المعلِّمين، بالإضافة لكثرة الإجازات، ووجد المشاركون أن النظام التعليمي في ماليزيا يختلف بشكل كبير عن نظام التعليم في بلدانهم؛ مِمَّا يُسبِّب بعض التحدِّيات. كما أكَّد معظم المشاركين أنَّهم يهتمُّون بدراستهم بشكل أكبر من السابق بعد قدومهم إلى ماليزيا، وأن الدراسة أصبحت الأولوية الأولى لهم. وقد وجد 74% من المشاركين أن أسلوب التدريس مختلف في الجامعات الماليزية عن أساليب التدريس السائدة في الجامعات العربية. ووجدت الدراسة أن معظم المشاركين يُواجهون صعوبات أكاديمية، كما أشار أكثر من 56% من المستجيبين للاستبانة إلى أن الأساتذة يُحاولون مساعدتهم في حلِّ مشاكلهم التعليمية، كما أشار أكثر من 90% من المشاركين إلى أنَّهم لا يُواجهون تحدِّيات بسبب الاختلافات الثقافية خلال فترة العيش والدراسة في ماليزيا. وبحسب نتائج الدراسة بعكس الطلاب في الجامعات الأوربية والأمريكية لم يُواجه الطلبة العرب أيًّا من أشكال العنصرية أو التمييز أو التنميط السلبي، وربما يعود ذلك إلى كون ماليزيا من الدول الإسلامية. وقد عانى كثير من طلاب الدراسات العليا من العرب في ماليزيا من عدم توفُّر المطاعم والأغذية التي تُناسبهم، خاصة وأن العادات الغذائية والأكلات الشعبية في ماليزيا تختلف عن الأطعمة السائدة في المناطق العربية، ووجدت الدراسة أن التحدِّيات الأكاديمية هي التحدِّي الأكبر للطلبة الدوليين من العرب الدارسين في مؤسَّسات التعليم في ماليزيا بنسبة 55% ، بينما حلَّت التحدِّيات اللغوية في المرتبة الثانية بنسبة 36% ، ولم تكن التحدِّيات المرتبطة بالثقافة ذات تأثير كبير على مسيرة الطلبة العرب، وحلَّت في المرتبة الثالثة.

ISSN Online: 2709-071X
ISSN Print: 2709-0701
DOI: https://doi.org/10.33193/JEAHS.32.2024.444
مجلة العلوم التربوية والإنسانية
Journal of Educational and Human Sciences
www.jeahs.com
Volume (32) February 2024
العدد (32) فبراير 2024

قام الباحث لي (Li، 2015) بدراسة بعنوان "الطلاب الأجانب في الصين: التفاعل بين الثقافات؛ التكامل وبناء الهوية". وقد اعتمد الباحث لي المنهج النوعي في دراسته، كما استخدم المقابلات كأداة لجمع المعلومات التي تقود للإجابة عن تساؤلات الدراسة. وقد أجرى الباحث مقابلات مع خمسة طلاب دراسات عليا دوليين، اثنان منهم من الولايات المتحدة الأمريكية ومشارك واحد من دول كولمبيا، والآخران من الرأس الأخضر وإسبانيا. وكان جميع المشاركين في الدراسة النوعية يدرسون في مرحلة الماجستير في جامعة صينية في مدينة شنغهاي باستثناء مشاركة واحدة تدرس في مرحلة الدكتوراة. يُذكر أن عدد المشاركين الذكور كانوا فقط اثنين، وكان بقية المشاركين في الدراسة إناثًا، وهدف الباحث لاكتشاف جوانب حياتهم الشخصية والاجتماعية والدراسية خلال تجربة العيش والدراسة في الصين، كما هدفت الدراسة إلى معرفة حجم التفاعل بين هؤلاء الطلاب غير المواطنين والمجتمع المحلِّي، ووجدت الدراسة أن جميع المشاركين أحرزوا الدرجات المطلوبة في إحدى الاختبارات المعيارية في اللغة الصينية؛ وذلك لاستيفاء شرط إتقان اللغة الصينية للطلاب الدوليين في الجامعة الصينية التي يدرسون بها. ووجدت الدراسة أن جميع المشاركين كان لديهم وعي تجاه الاختلافات الثقافية والتعدُّدية الثقافية، ووجد الطلاب أن هناك فروقًا كبيرة بين نظام التعليم في جمهورية الصين والنظام التعليمي المعتمد في بلدانهم. وقد فصل الباحث نتائج المشارك والمشاركة من الولايات المتحدة الأمريكية عن بقية المشاركين؛ لأنه يعتقد أن هناك تباينات كبيرة في الخبرات، كما أن تركيز الباحث على المعلومات الواردة من الأمريكيين كان أكثر من غيرهما من المشاركين. ويقول المشاركان من الولايات المتحدة: أن اللغة الرسمية للتدريس في البرنامج هي الإنجليزية، لكن الأساتذة الصينيين لا يلتزمون بالتدريس باللغة الإنجليزية طيلة الوقت، ولكنَّهم يتحدَّثون اللغة المحلية في بعض الأحيان، كما لاحظ أحد المشاركين من الولايات المتحدة أن الأساتذة لهم احترام مفرط في البيئات التعليمية في الجامعات الصينية، ولا يستطيع الطلبة الجدال أو النقاش مع أساتذتهم بشكل مريح، ووجد الباحث من خلال المقابلة مع المشاركين من الولايات المتحدة أن هناك اختلافات كبيرة في بيئات التعلُّم الجامعي بين الولايات المتحدة والصين، حيث إن هناك الكثير من إستراتيجيات التعليم مفقودة في الصين، بينما هي أساسية في الجامعات الأمريكية، ومنها المجادلات والمناظرات، أيضًا يعتقد المشارك أن زملاءه في برنامج الدراسات العليا بما فيهم الطلاب الدوليون من دول إفريقيا يفتقرون لكثير من المهارات التي يتمتَّع بها الطالب من الدول الغربية المتطوِّرة في مجال التعليم مثل المهارات العليا ومهارات التفكير الناقد، وهذه من الفروقات بين بيئات التعلُّم في البلدين الصين والولايات المتحدة. كما أكَّد المشاركان من الولايات المتحدة أنَّهما يعتمدان على اللغة الإنجليزية في التواصل داخل الجامعة ولا يتحدَّثان اللغة الصينية بشكل يومي. كما إن الأمريكيين كان لديهما نظرة سلبية تجاه الثقافة الصينية التقليدية ووجدت الدراسة أن المشاركين من الولايات المتحدة الأمريكية كان لديهما بعض الغرور تجاه ثقافتهما وتفوُّقهما على الآخرين، حيث إنهما يُقاومان الثقافة الصينية ولا يُسايرانها بل يُحاولان مقاومة وتغيير البيئة التعليمية السائدة في البرامج الدراسية التي يدرسان بها، كما إن المشاركين الأمريكيين كانا يستخدمان اللغة الإنجليزية معظم الوقت سواءً داخل القاعات الدراسية أو خارجها. ويُحلِّل الباحث المعلومات التي حصل عليها من مقابلته للطالب والطالبة من الولايات المتحدة أن المتعلِّمين من أمريكا يتحدَّثان اللغة الإنجليزية كلغة أولى وهي اللغة الأكثر انتشارًا وأهمية في عالَم اليوم، وهذا يمنحهما إحساسًا بالتفوُّق كما أن هذين الأمريكيين لديهما الخوف من التحدُّث باللغة الصينية؛ لأنهما لا يتحدَّثان بطلاقة، وهذا قد يُعرِّضهما لنوع من الإحساس بالضعف، وهذا أمر غير مقبول لدى الأمريكان بشكل عام، حيث يشعرون دائمًا بالتفوُّق على الآخرين، ويُعزِّز الباحث نظريته في أن الطلبة من الولايات المتحدة ربما يتَّصفون بالغرور برفضهم للخوض في تفاصيل كثيرة حول المقارنة بين أنظمة التعليم في الصين والولايات المتحدة الأمريكية. أيضًا يعتقد الباحث أن المشاركين الأمريكيين لديهما أحكام مسبقة تجاه الصين؛ نتيجة المعلومات المغلوطة التي رسَّخها الإعلام الأمريكي تجاه الصين، وهذا مما جعلهما ينظران بنوع من التقليل للإرث الصيني، وفي المقابل ووجدت الدراسة أن المشاركين من دول أخرى غير الولايات المتحدة لديهم رغبة أكبر في تعلُّم اللغة الصينية وأنهم يستخدمون اللغة الصينية بشكل يومي، كما أن الطلاب من دول كولمبيا وإسبانيا والرأس الأخضر يعملون جاهدين لفهم الثقافة الصينية والتأقلم معها ومسايرتها دون مقاومة أو انتقاد. ويُحلِّل الباحث استجابات الطلاب الثلاثة إلى أنها كانت منطقية؛ كون أن الدول القادمين منها أقلُّ تطوُّرًا وتقدُّمًا من جمهورية الصين، كما أن اللغات الرسمية التي يتحدَّثون بها ليست عالمية الانتشار في الوقت الحاضر، لذلك كان هؤلاء المشاركون الثلاثة أقل تقبُّلًا وتكيُّفًا مع الثقافة الصينية، وربما أكثر تفاعلًا مع المجتمع مقارنة بالمشاركين من الولايات

ISSN Online: 2709-071X
ISSN Print: 2709-0701
DOI: https://doi.org/10.33193/JEAHS.32.2024.444
مجلة العلوم التربوية والإنسانية
Journal of Educational and Human Sciences
www.jeahs.com
Volume (32) February 2024
العدد (32) فبراير 2024

المتحدة الأمريكية.

درس (Biney& Cheng،2021) الأسباب التي قادت الطلاب الدوليين لاختيار الجامعات الصينية للدراسة. وقد استخدم الباحثان المنهج الكمي وتطوير استبانة إلكترونية كأداة لجمع المعلومات. وقد كانت عينة الدراسة مكوَّنة من 583 طالبًا دوليًّا، وقد شكَّل الطلاب الذكور معظم المشاركين في الدراسة بنسبة 57.5%، بينما كان الأغلبية من المشاركين راوحت أعمارهم بين 25 إلى 34 عامًا. كما أن معظم المشاركين كانوا يدرسون في مرحلة الماجستير، وقد كان الطلاب الدوليون في هذه الدراسة من أصول وعِرقيات مختلفة، لكن أكثر من 47% منهم قادمون من دول إفريقية، بينما شكَّل الآسيويون نسبة 23.5%، وشكَّل الأوربيون قرابة 17% من عينة الدراسة. ومن الهام معرفة أن حوالي 71% من الطلاب الدوليين المشاركين في الدراسة كان لديهم منح دراسية مجانية مموَّلة من الحكومة الصينية أو الجامعات الصينية، وجدت الدراسة أن 85% من المشاركين كان الهدف الأساسي من الدراسة في الخارج لهم هو الحصول على التأهيل والتقدير الدولي من خلال الدراسة في جامعات خارج حدود أوطانهم، أيضًا كان من ضمن الأسباب الدافعة للدراسة في الخارج هو الالتقاء والدراسة تحت إشراف أساتذة لهم قدر من العلم والخبرة في التخصُّص ولهم باع طويل في التعامل مع الطلبة الدوليين. وأشارت النتائج إلى أن الرغبة في العيش في مكان جديد واكتساب خبرات غير مسبوقة كان أيضًا من أهداف الطلاب الدوليين لاختيار الدراسة في الخارج، ووجد الباحثان أن هناك عوامل عديدة قادت الطلاب الدوليين لاختيار الصين للدراسة الجامعية دون غيرها، ومن ضمن هذه العوامل: الحصول على بعثة دراسية كاملة أو جزئية من قِبَل الجهات الرسمية في الصين سواء كانت الحكومة أو الجامعات الصينية، أيضًا كان من عوامل اختيار الجامعات الصينية دون باقي الجامعات في دول أخرى رغبة الطلبة في تعلُّم اللغة والثقافة الصينية. كما أشارت النتائج إلى أن نمو الاقتصاد الصيني ومكانته العالمية من ضمن الأسباب الدافعة للدراسة في الصين. وأشارت الدراسة إلى أن هناك عوامل جذب أخرى للطلاب الدوليين المشاركين في الدراسة لاختيار مؤسَّسات التعليم العالي الصينية، منها: ارتفاع نِسَب القبول وانخفاض الرسوم الدراسية الجامعية، كما أن انخفاض تكلفة العيش في الصين كانت من ضمن العوامل التي قادت الطلبة الدوليين لاختيار الصين، بالإضافة للجودة التعليمية التي تتمتَّع بها مؤسَّسات التعليم العالي الصينية. وأشار أكثر من 40% من الطلاب الأجانب إلى أن الحصول على التأشيرة الدراسية لم يكن بالمهمة السهلة لهم، كما قام الباحثان بسؤال الطلاب الدوليين عن سبب عدم اختيارهم للدراسة في جامعات الدول الغربية، وكانت نتائج العبارات المرتبطة بهذا السؤال تُشير لعدَّة أسباب منعتهم من الذهاب للجامعات الغربية، من أبرزها ارتفاع الرسوم الدراسية وارتفاع تكلفة العيش والإقامة في تلك الدول. كما وجدت الدراسة أن 50% يعتقدون أن هناك صعوبة في الحصول على القبول الدراسي من الجامعات الغربية. أيضًا أشار أكثر من 80% من المشاركين إلى أن من أسباب عدم الدراسة في الجامعات الغربية صعوبة الحصول على التأشيرة الدراسية بالإضافة لصعوبة التكيُّف مع ثقافة المجتمعات الغربية، وأشارت نتائج الدراسة إلى أن الطلاب الدوليين يرون أن هناك الكثير من الفوائد التي سوف يتحصَّلون عليها خلال وبعد الدراسة في الجامعات الصينية، منها: سهولة العمل وبناء علاقات تجارية مع الشركات الصينية وارتفاع نسبة القابلية للحصول على وظائف جيدة بعد التخرُّج، كما اعتقوا أن من ضمن مميِّزات الجامعات الصينية موقعها الجغرافي الإستراتيجي.

النتائج

منهجية البحث:

يعتمد البحث على المنهج الوصفي التحليلي، والذي يهتم بتعرُّف المتغيِّرات المتعلِّقة بالدراسة، وتحليل البيانات التي يتمُّ الحصول عليها من خلال أداة الدراسة عن طريق استخدام الأساليب والطرُق الإحصائية؛ للوصول إلى نتائج يُمكن من خلالها تحقيق أهداف الدراسة.

مجتمع وعينة الدراسة:

يتكوَّن مجتمع الدراسة الحالية من جميع الطلاب الدوليين في إحدى الجامعات السعودية ، ونظرًا لصعوبة إجراء الحصر الشامل لكافة أفراد مجتمع الدراسة، فقد اعتمدت الدراسة على استخدام أسلوب العينات العشوائية البسيطة، وقد بلغ عدد أفراد عينة الدراسة 234 فردًا، منهم: 186 من الذكور و48 من الإناث، وهم الذين أجابوا عن أسئلة استمارة الاستبيان.

ISSN Online: 2709-071X
ISSN Print: 2709-0701
DOI: https://doi.org/10.33193/JEAHS.32.2024.444
مجلة العلوم التربوية والإنسانية
Journal of Educational and Human Sciences
www.jeahs.com
Volume (32) February 2024 العدد (32) فبراير 2024

الأساليب الإحصائية:

اعتمد البحث على البرنامج الإحصائي SPSS لتحليل بيانات الدراسة باستخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية، وذلك كما يلي:

- معامل ألفا كرونباخ لحساب مستوى ثبات أداة الدراسة.
- معامل ارتباط بيرسون لتحديد مستوى الاتساق الداخلي وصدق أداة الدراسة.
- النسب والتكرارات لوصف خصائص عينة الدراسة.
- الوسط الحسابي والانحراف المعياري لوصف مستوى استجابة أفراد عينة الدراسة لعبارات أداة الدراسة.
- اختبار الفروق (T) للتعرُّف على الفروق في استجابة أفراد عينة الدراسة التي تُعزى للمتغيرات التالية: الجنس، اللغة الأم، البرنامج الدراسي، سنوات الإقامة في المملكة، دراسة الطالب في معهد اللغة التابع للجامعة، التقدير الدراسي.

أداة الدراسة:

اعتمد البحث على استخدام استمارتي استبيان كأداة للدراسة الميدانية، حيث تمَّ تخصيص استمارة للذكور واستمارة للإناث، وتكوَّنت استمارة الاستبيان من قسمين: يتضمَّن القسم الأوَّل البيانات الشخصية لأفراد عينة الدراسة (اللغة الأم، البرنامج الدراسي، سنوات الإقامة في المملكة، دراسة الطالب في معهد اللغة التابع للجامعة، التقدير الدراسي)، ويشتمل القسم الثاني على العبارات المتعلِّقة بمحاور الدراس. وتتضمَّن: محور الخدمات الجامعية ، ويشتمل على ثلاثة أبعاد ، ومحور سُبُل التغلُّب على التحديات التي تُواجه الطلاب الدوليين في الجامعة، وكان مجموع العبارات 29 عبارة كجزء من استبانة طبقت على عينة الطلاب الدوليين في تلك الجامعة، وقد استُخدم مقياس ليكرت ذو الأربع درجات في الإجابة عن عبارات الدراسة.

جدول (1) طريقة تصحيح مقياس ليكرت

التدريج	أوافق تمامًا	أوافق	لا أوافق	لا أوافق تمامًا
الوزن	4	3	2	1
قيمة المتوسط الحسابي	4.000 – 3.251	3.250- 2.501	2.500 – 1.751	1.750-1
مستوى درجة التأثير	مرتفع جدًا	مرتفع	منخفض	منخفض جدًا

صدق أداة الدراسة:

تم حساب صدق الاتساق الداخلي للتأكُّد من صدق أداة الدراسة المستخدَمة باستخدام معامل الارتباط بيرسون، وتبيَّن أنَّ جميع معاملات الارتباط لجميع أسئلة أداة الدراسة كانت ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.01)، وهذا يعني أنَّ الأداة تتمتَّع بصدق الاتساق الداخلي، وهي صالحة لأغراض الدراسة.

ثبات أداة الدراسة:

تم حساب معامل ألفا كرونباخ لأداة الدراسة، وتبيَّن أن قيمة معامل الثبات Alpha أكبر من 0.7، حيث بلغت 0.933، ممَّا يُؤكد على صلاحية وارتباط عبارات أداة الدراسة وارتفاع مستوى ثبات الأداة المستخدمة في الدراسة.

خصائص عينة الدراسة:

جدول (2) توزيع عينة الدراسة وفقًا للخصائص الشخصية

م	الخصائص الشخصية	الفئات	العدد	النسبة %
1	الجنس	الذكور	186	79.5
2		الإناث	48	20.5
1	اللغة الأم	العربية	32	13.7
2		غير العربية	202	86.3
1	البرنامج الدراسي	بكالوريوس	124	53.0

ISSN Online: 2709-071X
ISSN Print: 2709-0701
DOI: https://doi.org/10.33193/JEAHS.32.2024.444
مجلة العلوم التربوية والإنسانية
Journal of Educational and Human Sciences
www.jeahs.com
Volume (32) February 2024 العدد (32) فبراير 2024

2		ماجستير	86	36.8
3		دكتوراة	22	9.4
1	سنوات الإقامة في المملكة	أقل من 5 سنوات	148	63.2
2		من 5 إلى أقل من 10 سنوات	70	29.9
3		أكثر من 10 سنوات	16	6.8
1	دراسة الطالب في معهد اللغة التابع للجامعة	نعم	148	63.2
2		لا	86	36.8
1	التقدير الدراسي	ممتاز	164	70.1
2		جيد جدًا	68	29.1
3		جيد	2	0.9

ثانيًا: الإجابة عن أسئلة الدراسة:

الإجابة عن السؤال الأوَّل ما تقييم الطلاب الدوليين للخدمات المقدَّمة من قِبَل إحدى الجامعات السعودية؟

للإجابة عن هذا السؤال تم حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لأبعاد محور الخدمات الجامعية ككل، وجاءت النتائج كما يلي:

جدول (3) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والترتيب ومستوى الموافقة على أبعاد محور الخدمات الجامعية

الأبعاد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى الموافقة
قبل الوصول إلى المملكة	3.166	0.743	3	مرتفع
الخدمات الجامعية العامة	3.368	0.725	1	مرتفع جدًا
إدارة المنح	3.208	0.714	2	مرتفع
المتوسط العام للمحور	3.247	0.727		مرتفع

تبيَّن أن هناك مستوى مرتفعًا من الرضا حول الخدمات الجامعية في إحدى الجامعات السعودية، حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي **3.247** بانحراف معياري **0.727**وهو ما يُجيب عن السؤال الأوَّل للدراسة، وتبيَّن أن قيمة المتوسط الحسابي لأبعاد محور الخدمات الجامعية للطلاب الدوليين في إحدى الجامعات السعودية قد تراوحت ما بين (3.166 – 3.368)، وقد جاء بُعد واحد في مستوى الموافقة المرتفع جدًّا، واثنين من الأبعاد في مستوى موافقة مرتفع ، وكان بُعد الخدمات الجامعية العامة في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي 3.368 بانحراف معياري 0.725 وبدرجة موافقة مرتفعة جدًّا، يليه بُعد إدارة المنح بمتوسط حسابي 3.208 بانحراف معياري 0.714 وبدرجة موافقة مرتفعة، ثم بُعد قبل الوصول إلى المملكة بمتوسط حسابي 3.166 بانحراف معياري 0.743 وبدرجة موافقة مرتفعة.

وتم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات أبعاد محور الخدمات الجامعية ولكل بُعد على حدة، وجاءت النتائج كما يلي:

ISSN Online: 2709-071X
ISSN Print: 2709-0701
DOI: https://doi.org/10.33193/JEAHS.32.2024.444
مجلة العلوم التربوية والإنسانية
Journal of Educational and Human Sciences
www.jeahs.com
Volume (32) February 2024 العدد (32) فبراير 2024

1- بُعد: قبل الوصول إلى المملكة:

جدول (4) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والترتيب ومستوى الموافقة على عبارات بُعد: قبل الوصول إلى المملكة

العـــــبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى الموافقة
طرق وتعليمات التقديم للمنحة الدراسية واضحة.	3.504	0.580	1	مرتفع جدًّا
الحصول على بعثة دراسية من الجامعة السعودية صعب للغاية.	2.795	0.759	6	مرتفع
أكملت أوراقي بعد الحصول على القبول من قِبَل الملحقية الثقافية أو السفارة السعودية في بلدي بكل سهولة.	2.889	0.847	5	مرتفع
التعليمات المقدَّمة من الجامعة حول إجراءات استخراج التأشيرة لدى السفارة أو الملحقية كانت واضحة.	3.239	0.725	3	مرتفع
المدة التي تعطيها الجامعة للطالب لاستخراج التأشيرة لدى السفارة كافية.	3.239	0.725	3	مرتفع
اشتراطات القبول في الجامعة للطلاب الدوليين عادلة وغير مبالغ فيها.	3.256	0.670	2	مرتفع جدًّا
قام ممثلو الجامعة باستقبالي من المطار.	3.239	0.895	4	مرتفع
المتوسط العام للبُعد	3.166	0.743	مرتفع	

تم ترتيب عبارات بُعد قبل الوصول إلى المملكة من حيث درجة الأهمية النسبية (قيمة المتوسط الحسابي الأكبر) من وجهة نظر عينة الدراسة، وتبيَّن أن عبارة (طرق وتعليمات التقديم للمنحة الدراسية واضحة) هي أكثر العبارات أهمية بمتوسط حسابي 3.504 وانحراف معياري 0.580 وبدرجة موافقة مرتفعة جدًّا، بينما كانت العبارة (الحصول على بعثة دراسية من الجامعة السعودية صعب للغاية) هي أقل العبارات أهمية بمتوسط حسابي 2.795 وانحراف معياري 0.759 وبدرجة موافقة مرتفعة، وعند دراسة عبارات بُعد قبل الوصول إلى المملكة تبيَّن أنَّ هناك عبارتين جاءتا في مستوى الموافقة المرتفع جدًّا، وخمس عبارات جاءت في مستوى الموافقة المرتفع، مما يُوضِّح ارتفاع مستوى خبرة الطلاب الدوليين في تعاملات ما قبل الوصول إلى المملكة، حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي 3.166 بانحراف معياري 0.743 .

2- بُعد: الخدمات الجامعية العامة:

جدول (5) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والترتيب ومستوى الموافقة على عبارات بُعد الخدمات الجامعية العامة

العـــــبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى الموافقة
وفرت الجامعة لي سكنًا ملائمًا.	3.675	0.569	1	مرتفع جدًّا
تتوفر وسائل نقل عامة مريحة بين مقر السكن والدراسة.	2.889	0.887	4	مرتفع
يوجد مرافق دراسية وتعليمية جيدة في الجامعة مثل المكتبات ومعامل الحاسوب ونحوها.	3.641	0.593	2	مرتفع جدًّا

ISSN Online: 2709-071X
ISSN Print: 2709-0701
DOI: https://doi.org/10.33193/JEAHS.32.2024.444
مجلة العلوم التربوية والإنسانية
Journal of Educational and Human Sciences
www.jeahs.com
Volume (32) February 2024 العدد (32) فبراير 2024

تتوفر في الجامعة مرافق للرياضة والترفيه بشكل كافٍ.	**3.265**	**0.853**	**3**	**مرتفع جدًّا**
المتوسط العام للبُعد	**3.368**	**0.725**		**مرتفع جدًّا**

تم ترتيب عبارات بُعد الخدمات الجامعية العامة من حيث درجة الأهمية النسبية (قيمة المتوسط الحسابي الأكبر) من وجهة نظر عينة الدراسة، وتبيَّن أن عبارة (وفرت الجامعة لي سكنًا ملائمًا) هي أكثر العبارات أهمية بمتوسط حسابي 3.675 وانحراف معياري 0.569 وبدرجة موافقة مرتفعة جدًّا، بينما كانت العبارة (تتوفر وسائل نقل عامة مريحة بين مقر السكن والدراسة) هي أقل العبارات أهمية بمتوسط حسابي 2.889 وانحراف معياري 0.887 وبدرجة موافقة مرتفعة، وعند دراسة عبارات بُعد الخدمات الجامعية العامة تبيَّن أن هناك ثلاث عبارات جاءت في مستوى الموافقة المرتفع جدًّا، وعبارة واحدة جاءت في مستوى الموافقة المرتفع، ممَّا يُوضِّح وجود مستوى مرتفع جدًّا من خبرة الطلاب الدوليين في التعامل مع الخدمات الجامعية العامة، حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي 3.368 بانحراف معياري 0.725 .

3- بُعد: إدارة المنح:

جدول (6) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والترتيب ومستوى الموافقة على عبارات بُعد إدارة المنح

العـــــبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى الموافقة
يعاملني مكتب الطلاب الدوليين باحترام.	**3.538**	**0.594**	**1**	**مرتفع جدًّا**
قام مكتب الطلاب الدوليين بتثقيفي باللوائح والأنظمة والقوانين المعمول بها في المملكة العربية السعودية.	**3.009**	**0.844**	**6**	**مرتفع**
يُوجد برنامج تعريفي فعال للطلاب الدوليين، يتعرف الطالب من خلاله على الخدمات المتوفرة والتي يُمكن الاستفادة منها للطلاب.	**2.863**	**0.828**	**8**	**مرتفع**
من السهولة التواصل مع مسؤولي مكتب الطلاب الدوليين في الجامعة في حالات الضرورة وفي جميع الأوقات.	**3.316**	**0.760**	**4**	**مرتفع جدًّا**
تتاح لي فرصة التعريف بثقافة بلدي للمجتمع المحلي في المناسبات والفعاليات التي تُقيمها الجامعة مثل المعارض والفعاليات الطلابية.	**3.436**	**0.606**	**3**	**مرتفع جدًّا**
تقوم إدارة المنح بتنظيم أنشطة ترفيهية وثقافية للطلاب بشكل جيد مثل السفر والتنزه.	**3.068**	**0.794**	**5**	**مرتفع**
راضٍ عن الخدمات المقدَّمة من إدارة المنح.	**3.453**	**0.593**	**2**	**مرتفع جدًّا**
أعلم عن الخدمات والتسهيلات الأكاديمية وغير الأكاديمية التي تقدِّمها الجامعة للطلبة.	**2.983**	**0.693**	**7**	**مرتفع**
المتوسط العام للبُعد	**3.208**	**0.714**		**مرتفع**

تم ترتيب عبارات بُعد إدارة المنح من حيث درجة الأهمية النسبية (قيمة المتوسط الحسابي الأكبر) من وجهة نظر عينة الدراسة، وتبيَّن أن عبارة (يعاملني مكتب الطلاب الدوليين باحترام) هي أكثر العبارات أهمية بمتوسط حسابي 3.538 وانحراف معياري 0.594 وبدرجة موافقة مرتفعة جدًّا، بينما كانت العبارة (يُوجد برنامج تعريفي فعال للطلاب الدوليين يتعرَّف الطالب من خلاله على الخدمات المتوفرة والتي يمكن الاستفادة منها للطلاب) هي أقل العبارات أهمية بمتوسط حسابي 2.863 وانحراف معياري 0.828 وبدرجة موافقة مرتفعة، وعند دراسة عبارات بُعد إدارة المنح تبيَّن أن هناك أربع عبارات جاءت في مستوى الموافقة

ISSN Online: 2709-071X
ISSN Print: 2709-0701
DOI: https://doi.org/10.33193/JEAHS.32.2024.444
مجلة العلوم التربوية والإنسانية
Journal of Educational and Human Sciences
www.jeahs.com
Volume (32) February 2024 العدد (32) فبراير 2024

المرتفع جدًّا، وأربع عبارات جاءت في مستوى الموافقة المرتفع، ممَّا يُوضِّح ارتفاع مستوى خبرة الطلاب الدوليين في التعامل مع إدارة المنح، حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي 3.208 بانحراف معياري 0.714 .

الإجابة عن السؤال الثاني الذي ينصُّ على: ما سُبل التغلُّب على التحديات التي تُواجه الطلاب الدوليين من وجهة نظر هؤلاء الطلاب؟

للإجابة عن هذا السؤال تم حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات محور سُبل التغلُّب على التحديات التي تُواجه الطلاب الدوليين في الجامعة وللمحور ككل، وجاءت النتائج كما يلي:

جدول (7) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والترتيب ومستوى الموافقة على عبارات محور سُبل التغلُّب على التحديات التي تُواجه الطلاب الدوليين من وجهة نظر هؤلاء الطلاب

العـــــبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى الموافقة
تسهيل المتطلبات اللازمة لقبول الطلاب الوافدين في الجامعة.	3.402	0.718	7	مرتفع جدًّا
تطوير برامج تعليم اللغة العربية لغير الناطقين بها.	3.564	0.530	2	مرتفع جدًّا
تأهيل الأساتذة بشكل أفضل للتعامل ولتدريس الطلاب الوافدين.	3.453	0.593	4	مرتفع جدًّا
زيادة المخصصات المالية للطلاب الوافدين.	3.573	0.697	1	مرتفع جدًّا
تحسين خدمات النقل والمواصلات العامة داخل الجامعة.	3.368	0.737	8	مرتفع جدًّا
إقامة دورات مكثفة للطلاب الوافدين للتعريف بثقافة المجتمع السعودي.	3.436	0.686	5	مرتفع جدًّا
توفير المزيد من الخدمات الأكاديمية من قِبَل الجامعة.	3.436	0.673	6	مرتفع جدًّا
التوسع بالنشاطات غير الصفية التي تعزز من فرص التقاء الطلاب الوافدين بالطلاب المحليين.	3.274	0.782	9	مرتفع جدًّا
تقديم خدمات الترجمة بشكل أكبر.	3.068	0.896	10	مرتفع
تحسين خدمات إدارة المنح.	3.513	0.701	3	مرتفع جدًّا
المتوسط العام للمحور	3.409	0.701	مرتفع جدًّا	

تم ترتيب عبارات محور سُبل التغلُّب على التحديات التي تُواجه الطلاب الدوليين من وجهة نظر هؤلاء الطلاب من حيث درجة الأهمية النسبية (قيمة المتوسط الحسابي الأكبر) من وجهة نظر عينة الدراسة، وتبيَّن أن عبارة (زيادة المخصصات المالية للطلاب الوافدين) هي أكثر العبارات أهمية بمتوسط حسابي 3.573 بانحراف معياري 0.697 وبدرجة موافقة مرتفعة جدًّا، بينما كانت العبارة (تقديم خدمات الترجمة بشكل أكبر) هي أقل العبارات أهمية بمتوسط حسابي 3.068 وانحراف معياري 0.896 وبدرجة موافقة مرتفعة، وعند دراسة عبارات محور سُبل التغلُّب على التحديات التي تُواجه الطلاب الدوليين من وجهة نظر هؤلاء الطلاب تبيَّن أن هناك تسع عبارات جاءت في مستوى الموافقة المرتفع جدًّا، وعبارة واحدة جاءت في مستوى الموافقة المرتفع، ممَّا يُوضِّح وجود مستوى مرتفع جدًّا للسبُل التي يُمكن من خلالها التغلُّب على

ISSN Online: 2709-071X
ISSN Print: 2709-0701
DOI: https://doi.org/10.33193/JEAHS.32.2024.444
مجلة العلوم التربوية والإنسانية
Journal of Educational and Human Sciences
www.jeahs.com
Volume (32) February 2024 العدد (32) فبراير 2024

التحديات التي تُواجه الطلاب الدوليين من وجهة نظر هؤلاء الطلاب، حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي 3.409 بانحراف معياري 0.701، وهو ما يُجيب عن السؤال الثالث للدراسة.

الإجابة عن السؤال الثالث للدراسة والذي ينصُّ على: هل يختلف مستوى استجابة أفراد عينة الدراسة لمحاور الدراسة باختلاف المتغيرات التالية: الجنس، اللغة الأم، البرنامج الدراسي، سنوات الإقامة في المملكة، دراسة الطالب في معهد اللغة التابع للجامعة، التقدير الدراسي ؟

وللإجابة عن هذا السؤال تم استخدام اختبار (t) لتعرُّف الفروق في مستوى استجابة أفراد عينة الدراسة لمحاور الدراسة التي ترجع لمتغيرات التالية: الجنس، اللغة الأم، البرنامج الدراسي، سنوات الإقامة في المملكة، دراسة الطالب في معهد اللغة التابع للجامعة، التقدير الدراسي ، وقد جاءت النتائج كما يلي:

يتبيَّن عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابة أفراد عينة الدراسة تجاه الخدمات الجامعية تُعزى لمتغيرات الدراسة عند مستوى معنوية 0.05، وهو ما يُوضِّح عدم وجود فروق بين الذكور والإناث تجاه الخدمات الجامعية.

ويتبيَّن أيضًا عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابة أفراد عينة الدراسة تجاه سُبل التغلُّب على التحديات التي تُواجه الطلاب الدوليين في الجامعة تُعزى لمتغيرات الدراسة عند مستوى معنوية 0.05، وهو ما يُوضِّح عدم وجود فروق بين الذكور والإناث او لمتغيرات الدراسة الأخرى تجاه سُبل التغلُّب على التحديات التي تُواجه الطلاب الدوليين في الجامعة.

ويتبيَّن مما سبق عدم وجود اختلاف في مستوى استجابة أفراد عينة الدراسة لمحاور الدراسة باختلاف متغيرات (الجنس، اللغة الأم، البرنامج الدراسي، سنوات الإقامة في المملكة، دراسة الطالب في معهد اللغة التابع للجامعة، التقدير الدراسي) وهو ما يُجيب عن السؤال الثالث للدراسة.

مُقترحات أفراد عينة الدراسة:

قام أفراد عينة الدراسة بتقديم مجموعة من المقترحات التي يُمكن من خلالها تقديم تحسين مستوى الخدمات التي يتمُّ تقديمها للطلاب الدوليين في الجامعات السعودية، وهذه المقترحات هي:

- تحسين خدمات التغذية وتخفيض الأسعار.
- الاهتمام بزيادة المخصَّصات المالية التي يتم تقديمها للطلاب.
- الاهتمام بتقديم الدعم للكتاب الجامعي.
- العمل على تسريع حصول الطلاب المستجدين على مكافأتهم.
- تسهيل الضوابط المتعلقة بالتذكرة التي تُمنح للطالب بحيث يستطيع الاستفادة منها للسفر.
- الاهتمام بتحسين ضوابط قدرة الطالب على استقدام عائلته.

استنتاجات الدراسة:

- ارتفاع مستوى خبرة الطلاب الدوليين في تعاملات ما قبل الوصول إلى المملكة، حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي 3.166 بانحراف معياري 0.743 .
- وجود مستوى مرتفع جدًّا من خبرة الطلاب الدوليين في التعامل مع الخدمات الجامعية العامة، حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي 3.368 بانحراف معياري 0.725 .
- ارتفاع مستوى خبرة الطلاب الدوليين في التعامل مع إدارة المنح، حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي 3.208 بانحراف معياري 0.714 .
- وجود مستوى مرتفع جدًّا للسبُل التي يُمكن من خلالها التغلُّب على التحديات التي تُواجه الطلاب الدوليين من وجهة نظر هؤلاء الطلاب، حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي 3.409 بانحراف معياري 0.701، وهو ما يُجيب عن السؤال الثاني للدراسة.
- عدم وجود اختلاف في مستوى استجابة أفراد عينة الدراسة لمحاور الدراسة باختلاف متغيرات الدراسة، وهو ما يُجيب عن السؤال الثالث للدراسة.

ISSN Online: 2709-071X
ISSN Print: 2709-0701
DOI: https://doi.org/10.33193/JEAHS.32.2024.444
مجلة العلوم التربوية والإنسانية
Journal of Educational and Human Sciences
www.jeahs.com
Volume (32) February 2024
العدد (32) فبراير 2024

التوصيات:

في ضوء نتائج هذه الدراسة هناك عدد من التوصيات للدراسات المستقبلية:
تأسيس مركز أبحاث تابع لوزارة التعليم يهتم بدراسة شؤون الطلاب الدوليين في المملكة العربية السعودية، ويتابع قضايا الطلاب الدوليين، وينشر التقارير السنوية عن تلك الفئة من الطلبة غير المحليين. كما يقترح الباحثون أن يصدر هذا المركز مجلة علمية محكمة؛ لنشر البحوث المتعلِّقة بأبحاث المختصِّين من طلاب الدراسات العليا والباحثين وأساتذة الجامعات في مجال الطلاب الدوليين في السعودية بشكل خاص وفي المنطقة العربية بشكل عام. وتأتي الحاجة لمركز الأبحاث المذكور في ظلِّ ارتفاع أعداد الطلاب الدوليين في السعودية وقلة الأبحاث المنشورة عنهم.

وفي ضوء نتائج هذا البحث يُقترح تكثيف الأبحاث عن الطلاب الدوليين في الجامعات السعودية، ومن الموضوعات المقترحة العناوين التالية:
- التحديات الأكاديمية الطلاب الدوليين في مرحلة البكالوريوس ومرحلة الدراسات العليا.
- التحديات الاقتصادية والاجتماعية والنفسية للطلاب الدوليين في المملكة العربية السعودية.
كما يقترح الباحثون تكثيف البحوث النوعية عن الطلاب الدوليين في الجامعات السعودية لما لها من فوائد في اكتشاف تحديات وخبرات الطلاب الدوليين بشكل أكثر عمقًا.

المراجع

1. امرالله ع. ك.، & باخبازي ي. ص. م. (2022). تقييم جودة الخدمات التعليمية في معهد الإرشاد الإسلامي بإندونيسيا من وجهة نظر الطلاب. مجلة العلوم التربوية و النفسية، 6(43)، 62–77 . https://doi.org/10.26389/AJSRP.B100122
2. بدر الدين، شيخ إدريس. (2021). واقع خدمات المكتبة المركزية بجامعة نجران: من وجهة نظر الطلاب. مجلة ببليوفيليا لدراسات المكتبات والمعلومات، 2(10)، 117-153.
3. البسام، أحمد بن محمد بن عبدالرحمن. (2015). اختلاف الاتجاهات المكانية لطلاب المنح الوافدين بجامعة القصيم: دراسة في جغرافية السكان.مجلة كلية الآداب، ع 39 ، 271 - 300 . مسترجع من http://search.mandumah.com/Record/985760
4. البيلاوي، حسن حسين، عوض، عوض توفيق، و طعيمة، رشدي أحمد أحمد. (2007). الجودة الشاملة في التعليم بين مؤشرات التميز ومعايير الاعتماد: الأسس والتطبيقات. دار المسيرة، الأردن.
5. جامعة الأمير سطام بن عبدالعزيز.(2024). شروط القبول لطلاب المنح الداخلية والخارجية. موقع عمادة القبول والتسجيل. مسترجع من https://dar.psau.edu.sa/ar/content/2021-07-14-1 جامعة الملك سعود. (1987). الجامعة في ثلاثين عاماً. كتاب صادر احتفالا بمرور 30 سنة على انطلاق الجامعة جامعة الملك عبدالعزيز. (2024).المنح الخارجية. عمادة القبول والتسجيل. مسترجع من https://admission.kau.edu.sa/Pages-260929.aspxوزارة التعليم. (2024). احصائيات التعليم الجامعي. مسترجع من https://moe.gov.sa/ar/knowledgecenter/dataandstats/edustatdata/Pages/HigherEduStat.aspxوزارة التعليم.(2024). أدرس في السعودية. الموقع الرسمي
6. عبد اللطيف، أولاد. (2017). أهمية إدارة الجودة الشاملة في تحسين جودة خدمة التعليم العالي. مجلة روافد للبحوث والدراسات، (1)، 3-26.
7. عزازي، أحمد علام عبد السلام، محمدين، حشمت عبد الحكم، الأشقر، & أحمد محمد عبد السلام. (2023). واقع جودة الخدمات الطلابية بجامعة الأزهر. التربية (الأزهر): مجلة علمية محكمة للبحوث التربوية والنفسية والاجتماعية)، 42(197)، 387-430.
8. العلي، شيراز. (2023). مدى جودة الخدمات التعليمية في كلية التربية بالقنيطرة من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية فيها . مجلة جامعة دمشق للعلوم التربوية والنفسية، 39(1). استرجع في من http://journal.damascusuniversity.edu.sy/index.php/eduj/article/view/8748

ISSN Online: 2709-071X
ISSN Print: 2709-0701
DOI: https://doi.org/10.33193/JEAHS.32.2024.444
مجلة العلوم التربوية والإنسانية
Journal of Educational and Human Sciences
www.jeahs.com
Volume (32) February 2024 العدد (32) فبراير 2024

9. القرني ، سعد.(2021). تحسين خدمات الإسكان الطلابي بجامعة أم القري: تصور مقترح. مجلة العلوم التربوية و النفسية، 5(39)، 174–https://doi.org/10.26389/AJSRP.Q060321159 .
10. كفافي، إيمان مصطفى محمد. (2011). برامج رعاية الطلاب الأجانب في بعض الجامعات الأجنبية و مقترحات للإفادة منها في جامعة الأزهر.مجلة التربية، ع 146 ، ج 6، 361 - 411 . مسترجع من http://search.mandumah.com/Record/662024
11. اللقمانى، غالى بن دهيران بن بريك. (2019). مستوى مفهوم الذات لدى طلاب المنح بالجامعة الإسلامية بالمدينة المنورة. مجلة جامعة الباحة للعلوم الإنسانية، ع17 ، 278 - 309. مسترجع من http://search.mandumah.com/Record/1145526
12. Aburizaizah, S. J. (2022). The role of quality assurance in Saudi higher education institutions. International Journal of Educational Research Open, 3, 100127.
13. Akanwa, E. E. (2015). International students in western developed countries: History, challenges, and prospects. Journal of International Students, 5(3), 271-284.
14. Albeshir, Saud. (2022). Challenges of Saudi International Students in Higher Education Institutions in the United States -A Literature Review.Journal of Education and Practice.Retrived from https://www.researchgate.net/publication/359699314_Challenges_of_Saudi_International_Students_in_Higher_Education_Institutions_in_the_United_States_-A_Literature_Review
15. Al-Zubaidi, K. O., & Rechards, C. (2010). Arab postgraduate students in Malaysia: Identifying and overcoming the cultural and language barriers. Arab World English Journal, 1(1).
16. Baklashova, T. A., & Kazakov, A. V. (2016). Challenges of International Students' Adjustment to a Higher Education Institution. International Journal of Environmental and Science Education, 11(8), 1821-1832. Wu, H. P., Garza, E., & Guzman, N. (2015). International student's challenge and adjustment to college. Education Research International, 2015.
17. Biney, P. A., & Cheng, M. Y. (2021). International students' decision to study in China: A study of some selected international students from universities in China. Open Journal of Social Sciences, 9(8), 305-325.
18. Chimucheka, T. (2012). A cost benefits analysis of international education: A case of Zimbabwean students in South Africa. Educational Research and Reviews, 7(9), 223.
19. Dunne, C. (2013). Exploring motivations for intercultural contact among host country university students: An Irish case study. International Journal of Intercultural Relations, 37(5), 567-578. Hou, F., & Lu, Y. (2017). International students, immigration and earnings growth: the effect of a pre-immigration host-country university education. IZA Journal of Development and Migration, 7(1), 1-24.
20. Institute of International Education. (2024).Opendoors . Retrived form https://opendoorsdata.org/
i. Jack, Patrick.(2023). International students 'contribute £42 billion to UK economy'. Retreved from https://www.timeshighereducation.com/news/international-students-contribute-ps42-billion-uk-economy
21. Khanal, J., & Gaulee, U. (2019). Challenges of international students from

ISSN Online: 2709-071X
ISSN Print: 2709-0701
DOI: https://doi.org/10.33193/JEAHS.32.2024.444
مجلة العلوم التربوية والإنسانية
Journal of Educational and Human Sciences
www.jeahs.com
Volume (32) February 2024
العدد (32) فبراير 2024

pre-departure to post-study: A literature review. Journal of International Students, 9(2), 560-581.
22. Li, X. (2015). International students in China: Cross-cultural interaction, integration, and identity construction. Journal of language, identity & education, 14(4), 237-254.
23. Ryan, T. (2015). Quality assurance in higher education: A review of literature. Higher learning research communications, 5(4), n4
24. UNESCO .(2023).UNESCO Institute for Statistics. Inbound internationally mobile students by continent of origin.
25. Vickers, P., & Bekhradnia, B. (2007). The economic costs and benefits of international students. Oxford: Higher Education Policy Institute