

Improving student housing services at Umm Al-Qura University: A proposed perception

Saad Rafea Al-Qarni

Umm Al-Qura University || KSA

Abstract: The study aimed to identify the reality of the services provided by Umm Al-Qura University to its students in the field of student housing, and to provide a proposed vision for the development of student housing service at Umm Al-Qura University in light of global experiences. The study used the descriptive and analytical method. The study population consisted of university housing students (scholarships students) at Umm Al-Qura University, and the sample size reached 104 students. The researcher used the questionnaire as a study tool. Among the most important findings of the study: There is great satisfaction on the part of the housing students on the housing administration's dealings with students. The results showed the students' need to hold open dialogue meetings with the housing administration to exchange experiences, transfer expertise and experiences, and listen to different points of view through the establishment of trips and entertainment tours, there are places in the housing for the practice of various student activities. Among the most important findings of the study: Building additional housing units, taking into account when designing, increasing the size of apartments and rooms, establishing a public park around student housing to increase the percentage of oxygen and in order to become an outlet for students' free time, establish communication channels between students and the administration of student housing after the student's graduation from the university, to benefit from the multinationality through language courses and cultural

Keywords: Improve services, Housing, Student housing, Umm Al Qura University.

تحسين خدمات الإسكان الطلابي بجامعة أم القرى: تصور مقترح

سعد رافع القرني

جامعة أم القرى || المملكة العربية السعودية

المستخلص: هدفت 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، استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، واستخدام الباحث الاستبانة كأداة للدراسة، تم تطبيقها على عينة بلغ حجمها (104) من طلاب السكن الجامعي (المنح) بجامعة أم القرى، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة: هناك رضا كبير من قبل طلاب السكن على تعامل إدارة السكن مع الطلاب، كما أظهرت النتائج حاجة الطلاب لإقامة اللقاءات الحوارية المفتوحة مع إدارة الإسكان لتبادل الخبرات ونقل الخبرات والتجارب والاستماع لوجهات النظر المختلفة من خلال إقامة الرحلات والجولات الترفيهية، يتوفر في السكن أماكن لممارسة الأنشطة الطلابية المختلفة، من أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة: بناء وحدات سكنية إضافية مع الأخذ بعين الاعتبار عند التصميم زيادة حجم الشقق والغرف، إنشاء حديقة عامة حول السكن الطلابي لزيادة نسبة الأكسجين ولكي تصبح متنفساً للطلاب وقت الفراغ، إنشاء قنوات اتصال فيما بين الطلاب وإدارة السكن الطلابي بعد تخرج الطالب من الجامعة، الاستفادة من تعدد الجنسيات وذلك من خلال دورات اللغة والأنشطة الثقافية.

المقدمة.

تنطلق رسالة الجامعة من دورها التربوي الذي يتعلق بصقل شخصية الطالب وإكسابه المهارات والقدرات التي تمكنه من خوض غمار الحياة وهذا يتطلب إلى جانب الوظيفة التعليمية والبحثية الاهتمام بالأنشطة الثقافية والفكرية، وتنمية قدرات الشباب لإعداد جيل قادر على تحمل المسؤولية عن فهم ووعي، وإدراك ورؤية واضحة لمطلوبات المرحلة القادمة في حياة المجتمع ولذلك فإن وضع خطة لتوفير الرعاية المتكاملة لطلاب الجامعات من الأمور التي يجب الاهتمام بها، والحرص على الوفاء بها، بهاء الدين (1999، ص156).

ويرى الدهشان (2003) أنه لكي يستطيع التعليم الجامعي تحقيق ما يصبو إليه من تنمية متكاملة ومتوازنة لطلابه، فإنه لا بد من تهيئة المناخ المناسب لتحقيق ذلك الهدف، وذلك من خلال تقديم مجموعة من الخدمات المختلفة للطلاب تعينهم على التحصيل الدراسي، وتساعدهم على مواجهة ظروفهم الأسرية والاجتماعية الخاصة، بما يمكنهم أن يحيوا حياة ممتعة يسودها الهدوء والاستقرار النفسي، كما لا بد من العمل على تحسين وتجويد تلك الخدمات الطلابية ورفع مستواها كماً وكيفاً، حيث أن الاهتمام بذلك يعد أحد المؤشرات المهمة التي تدل على جودة التعليم (ص10). ويعتبر الإسكان الطلابي أحد أهم الخدمات التي تقدمها الجامعات والمؤثرة في حياة منتسبي الجامعة من أعضاء هيئة تدريس والموظفين وكذلك الطلاب، ونظراً للتطورات والتوسعات الكبيرة التي طرأت على الجامعة في السنوات الماضية، فقد كان من البديهي أن تسير إدارة الإسكان الجامعي على خطى الجامعة في تنفيذ سياساتها في التطوير والتغيير وذلك من خلال الدور الكبير الذي تقوم به الإدارة في توفير السكن المناسب والملائم لمنتسبيها وتأمين كافة خدمات الإسكان من خلال تواجد جهاز إداري وإشرافي متخصص يهدف لتوفير الراحة والاستقرار ليتفرغ الجميع كل في موقعه في تأدية الرسالة العلمية على أكمل وجه. وتعد خدمة الإسكان الطلابي من الخدمات الأساسية التي تقدمها الجامعات السعودية في الوقت الحاضر، باعتبار السكن من العوامل الهامة التي تدعم تحقيق الأهداف العامة بمؤسسات التعليم العالي، فتوفير السكن المريح يدعم استقرار الطلاب ويساعدهم على التفرغ للدراسة كما يبرئ لهم فرص التعارف والتعلم والتعاون وتنمية ثقافتهم المعرفية، وتبادل الخبرات المفيدة فيما بينهم قناديلي (2006، ص108).

وبشير ريكور (1956) بأن خدمة الإسكان الطلابي بالجامعات والمعاهد العليا في الوقت الحاضر أصبحت أحد العوامل التربوية الهامة في تحقيق الأهداف العامة الكلية المناطة بمؤسسات التعليم العالي، فالخدمات التي تقدم للطلاب أصبحت تشكل جزءاً أساسياً من مخططات أي نظام تعليمي حديث، ولذلك لم تعد المشكلات التي تشغل أذهان واضعي السياسات التعليمية قاصرة على تلك التي تتعلق بنظم التعليم وبرامجه المختلفة، وطرق التدريس وتنمية أداء أعضاء هيئة التدريس وما يرتبط بها، بل أن النواحي المتعلقة بتهيئة الظروف الاجتماعية والبيئية الملائمة لتقديم الخدمات الطلابية كالسكن والتغذية والنقل وخدمات القبول وغيرها تكاد تنال نفس القدر من الاهتمام، ومن أجل ذلك أصبحت الخدمات الطلابية في الوقت الراهن إحدى أهم المعايير للحكم على جودة النظام التعليمي بنونه (2015). ويضيف الكاظمي (1990) بأن السكن الطلابي ينبغي أن يخطط وينظم ليدعم بناء البرامج التربوية في الجامعة إلى تساعد على نمو الطالب نمواً عقلياً ومعرفياً وجسدياً نمواً صحيحاً.

وقد تناولت العديد من الدراسات موضوع الإسكان الطلابي مثل دراسة الشريف (2017) ودراسة بوشيت والحمادي (2010) ودراسة هرمان (2007) ودراسة كيوب (2007) التي أكدت على أهمية الخدمات الطلابية بصفة

عانة وخدمة الإسكان الطلابي بصفة خاصة على التحصيل الدراسي وتنمية شخصية الطالب ورعايته اجتماعياً وأن هناك علاقة طردية بين الإنجاز الأكاديمي وجودة الخدمات المقدمة من الجامعة.

مشكلة البحث:

انطلاقاً من أهمية الإسكان الطلابي، ودورها في تحقيق الأهداف التربوية بصفة عامة وأهداف التعليم الجامعي بصفة خاصة، وبناء على أهمية وضرورة التعرف على آراء الطلبة لقياس مستوى الخدمات التي تقدمها جامعة أم القرى وتحديداً إدارة الإسكان، وبالإضافة إلى نتائج الدراسات السابقة التي بينتها دراسة كل من الشريف (2017) ودراسة كيوب (2007) بأن هناك قصوراً في مستوى خدمة الإسكان الطلابي المقدمة من الجامعات.

أسئلة البحث:

وتأسيساً على ما سبق فقد حدد الباحث مشكلة الدراسة في الأسئلة التالية:

- 1- ما مستوى خدمة الإسكان الطلابي التي تقدمها جامعة أم القرى من وجهة نظر الطلاب؟
- 2- ما مدى جودة البرامج المقدمة من إدارة الإسكان الطلابي بجامعة أم القرى من وجهة نظر الطلاب؟
- 3- ما التصور المقترح لتطوير خدمة الإسكان الطلابي في جامعة أم القرى؟

أهداف البحث:

يهدف البحث إلى:

- 1- التعرف على واقع الخدمات التي تقدمها جامعة أم القرى لطلابها في مجال الإسكان الطلابي
- 2- تقديم تصور مقترح لتطوير خدمة الإسكان الطلابي في جامعة أم القرى في ضوء التجارب العالمية.

أهمية البحث:

■ الأهمية النظرية:

- إن السكن الطلابي يعمل على احتواء طلاب ذو ثقافات مختلفة، ويتيح لهم التعرف على ثقافات أخرى وتكوين رابط اجتماعية بينهم.
- يسهم السكن الطلابي في توفير الوقت المال الذي يتم دفعه يومياً للمواصلات لقربه من الجامعة.
- تقدم الدراسة المقترحات التي من شأنها تحسين وتطوير الخدمات المقدمة من إدارة الإسكان الطلابي بالجامعة.
- تسهم الدراسة في تقديم خدمة للباحثين وطلبة العلم في إجراء مزيداً من الدراسات لتحسين السكن الطلابي بالجامعات.

حدود البحث:

- الحدود الموضوعية: مستوى الخدمات المقدمة من إدارة الإسكان الطلابي بجامعة أم القرى
- الحدود البشرية: طلاب جامعة أم القرى المسجلين في السكن الطلابي
- الحدود المكانية: جامعة أم القرى
- الحدود الزمانية: الفصل الدراسي الأول 1442هـ.

مصطلحات البحث:

- تعريف الخدمة:
 - هي منفعة يحصل عليها الطالب إما مجاناً أو نظير مبلغ من المال، وتكمن جودة الخدمة في سهولة الوصول إليها وملاءمتها والعدالة والكفاءة والفعالية لهذه الخدمة، أبو النصر (2009، 46)
- الخدمات الطلابية تعرف بأنها الجهود أو المساعدات التي تقدمها مؤسسات التعليم المختلفة أو أفراد المجتمع بقصد مساعدة الطلبة على حل مشكلاتهم الاجتماعية والاقتصادية والصحية والتعليمية، وإتاحة الفرصة للتحصيل العلمي الجيد، من خلال توفير المناخ الملائم داخل الدرس وخارجها لتحقيق النمو المتكامل للطلبة الدهشان (2003).
- الأسكان الطلابي هو المكان الذي تعده الجامعة لإقامة الطلبة إيماناً منها بتوفير المناخ الذي يعين الطلبة على التحصيل العلمي، قناديلي (2006).
- تعريف الباحث: هو أحد الخدمات التي تقدمها عمادة شؤون الطلاب، للطلاب المغتربين بهدف توفير الرعاية وتوفير كل سبل الراحة للطلاب من أجل مساعدتهم على التحصيل العلمي.

2. الإطار النظري والدراسات السابقة

أولاً: الإطار النظري.

مفهوم السكن الجامعي:

- يعتبر السكن الجامعي من الأساسيات، حيث ارتبط وجوده بوجود الجامعات، وعرف على أنه المكان الذي يوفر الرعاية والتربية الصحيحة للطلاب، والتي تزيد من قدرتهم على التكيف الذي يساعدهم على التحصيل الدراسي من ناحية، وعلى التكيف مع ما يستجد من تطورات ثقافية من ناحية أخرى عبد الحميد (2003)
- وتعد خدمة الإسكان الجامعي في الكليات والجامعات أحد العوامل التربوية التي تدعم تحقيق الأهداف العامة للمناطة بمؤسسات التعليم العالي، ويعد السكن الطلابي وسيلة لتحقيق ما يلي صابر (2006):
- نما الطالب العقلي والمعرفي والجسمي.
 - التشجيع عن طريق البيئة غير الرسمية بما يساعد على التعليم والنمو الإنساني السليم.
 - الراحة والتسلية النفسية بما يخدم نمو الجسم والروح والعقل.

دور الجامعة في السكن الطلابي:

أشار عمار (1996) بأن رسالة الجامعة تنطلق من دورها التربوي الذي يتعلق بصقل شخصية الطالب وإكسابه المهارات والقدرات التي تمكنه من خوض غمار الحياة وهذا يتطلب إلى جانب الوظيفة التعليمية والبحثية تنمية الطلاب والطالبات تنمية متكاملة متوازنة، من خلال حرص مؤسساتها على تهيئة المناخ المناسب لتحقيق ذلك الهدف، ومن خلال تقديم مجموعة من الخدمات للطلاب، مما يعينهم على التحصيل العلمي وتساعدتهم على مواجهة الظروف الاجتماعية والمعيشية الملائمة للتعليم والتعلم، لذلك أصبحت الخدمات الطلابية السكنية أحد المعايير للحكم على تقدم أو تخلف النظام التعليمي، وأضاف على (2002) بأن دور الجامعة يبدأ من الوهلة الأولى لانتقال الطالب من التعليم الثانوي إلى التعليم الجامعي وشعوره بالاعتراب لذلك تحرص الجامعات على التصدي للمشكلات التي يواجهها الطالب وتوفير الخدمات الطلابية ومن ضمنها السكن والذي يتضمن تعريفهم بالإجراءات التي تتبع الالتحاق بهذه المساكن وأشكال الإقامة فيها واختيار الزملاء والخدمات المتاحة، وكيفية الاستفادة منها، إضافة التي

توفير الأنشطة الرياضية والاجتماعية والثقافية والاحتكاك الاجتماعي التي تعمق العلاقات وتنمي الشخصية وروح العمل الجماعي.

مميزات السكن الجامعي:

- 1- تسهيل التكيف مع الحياة الجامعية.
- 2- يسهل للطالب فرصة استغلال أوقات فراغه للمشاركة في النشاطات المختلفة.
- 3- مساعدة الطلاب في كسب فرصة ممارسة الاستقلالية وإظهار الذات والاعتماد على النفس.
- 4- تزويد الطالب بخبرات وعادات واتجاهات قيمة.
- 5- اكساب الطلاب الصفات الشخصية لتعزيز شعور الانتماء للمجتمع وعدم الانعزالية.
- 6- تنمي لدى الطالب الانضباط والاعتماد على الذات والتفاعل والمشاركة مع الآخرين.
- 7- تكسب الطالب مزيداً من الخبرات العملية من خلال احتكاكه المباشر مع زملائه والمشاركة معهم. الكاظمي (1990).

الخدمات التي تقدمها إدارة الإسكان الطلابي:

أشار الشهراني وآخرون (2016) بالخدمات التي تقدمها إدارة الإسكان والتي تتمثل في التالي:

- 1- الإشراف على إسكان الطلاب وتطبيق لوائحه وفق الأنظمة والتعليمات.
- 2- تهيئة أفضل السبل لراحة الطلاب ووضع خطة توزيع الطلاب على الوحدات السكنية وتقرير صلاحية المباني السكنية المخصصة للطلاب.
- 3- رفع أسماء الطلاب المخالفين للأنظمة إلى اللجنة الدائمة للشؤون الطلابية.
- 4- متابعة أعمال مشرفي السكن ومتابعة انتظامهم في القيام بما عهد إليهم، وتوزيع فترات الدوام فيما بينهم والرفع عن المخالفات الصادرة منهم إن وجدت.
- 5- التنسيق مع إدارة الأنشطة الطلابية لتنفيذ الأنشطة لطلاب الإسكان.

الأهداف العامة للإسكان الجامعي بجامعة أم القرى:

- 1- امتلاك مجمعات سكنية تتسع لكافة الطلاب والطالبات الملتحقين بجامعة أم القرى من خارج "مكة المكرمة" سعوديين وغير سعوديين.
- 2- توفير بيئة سكنية متكاملة من حيث الخدمات الأساسية والتعليمية والترفيهية.
- 3- تهيئة البيئة المناسبة التي تضمن للطلاب والطالبات سبل الراحة والاستقرار التي تعينهم على تحقيق أعلى درجات التحصيل العلمي تحت إشراف نخبة من الكفاءات المتخصصة.

مهام الإسكان الجامعي بجامعة أم القرى:

- 1- توفير سكن ملائم للطلاب السعوديين وغير السعوديين القادمين من خارج "مكة المكرمة" طوال فترة دراستهم.
- 2- توفير سكن ملائم للطالبات السعوديات وغير السعوديات القادمات من خارج "مكة المكرمة" طوال فترة دراستهن.
- 3- توفير وسائل مواصلات لنقل طلاب وطالبات السكن من وإلى الجامعة.
- 4- توفير بيئة تربوية واجتماعية مناسبة تعين الطلبة على الراحة والاستقرار لتحقيق أعلى درجات التحصيل العلمي.
- 5- تأمين كافة المستلزمات الأساسية التي يحتاج إليها الطلاب والطالبات طوال فترة إقامتهم في السكن.

6- الإشراف المباشر على السكن الطلابي للتأكد من التزام الطلاب والطالبات بأنظمة ولوائح الإسكان الطلابي، وتلبية كافة احتياجاتهم ومتطلباتهم، والتأكد من سلامة السكن وتوفير الخدمات الأساسية به. (الموقع الإلكتروني لجامعة أم القرى تمت استعادته بتاريخ 18/3/1442هـ).

تجربة السكن الطلابي في جامعة أم القرى:

توفر إدارة الإسكان الطلابي السكن الملائم للطلاب والطالبات القادمين من خارج مكة المكرمة طوال فترة دراستهم، وتوفير لهم عددا من الخدمات، مثل وسائل النقل من وإلى الجامعة، وإقامة بعض الأنشطة والزيارات، وتوفير بيئة تربوية واجتماعية مناسبة تعينهم على الراحة والاستقرار لتحقيق أعلى درجات التحصيل العلمي، وتأمين كافة المستلزمات الأساسية لهم، والإشراف على السكن بشكل دائم للتأكد من سلامتهم والتزامهم والأنظمة، حيث تقدم جامعة أم القرى خدمة الإسكان الطلابي للطلاب الوافدين (طلاب المنح)، حيث قامت الجامعة بتأمين خدمة السكن لأكثر من 650 طالب من أكثر من عشرين جنسية من (آسيا- أفريقيا- العرب) - يتكون السكن الطلابي للطلاب من سبع مباني، 3 مباني تتكون من طابقين و (4) مباني تتكون من ثلاث طوابق، كما قامت الجامعة بتخصيص مبنى واحد للطالبات (طالبات المنح ويضم حوالي 100 طالبة).

الخدمات المقدمة للطلاب:

- 1- وجود مسجد داخل السكن.
- 2- يوجد بالسكن مطعم يقدم الوجبات الغذائية الثلاث (فطور- غداء- عشاء) وبأسعار رمزية جداً ومدعومة من قبل إدارة الجامعة حيث يبلغ سعر وجبة الفطور (1.15 ريال) ووجبة الغداء (2.5) أما سعر وجبة العشاء فتبلغ (2.5).
- 3- وجود صالة رياضية لممارسة الألعاب الرياضية مثل التنس والبيلياردو ومشاهدة المباريات.
- 4- وجود مجلس السكن الطلابي وذلك لمناقشة مشاكل الطلاب، وإقامة الدورات والأنشطة الثقافية المختلفة.
- 5- توفير خدمة نقل الطلاب من السكن داخل الجامعة بمقر العابدية إلى معهد تعليم اللغة العربية لغير الناطقين بها وذلك بتخصيص باص لنقل الطلاب الساعة 3:30 صباحاً وإعادتهم لسكن الجامعة الساعة 9 مساءً.

أبرز برامج السكن:

- 1- مسابقة أجمل غرفة.
- 2- برنامج إفطار جماعي يوم عاشوراء.
- 3- حفل استقبال المستجدين والمستجدات.
- 4- زيارة معرض الكتاب الدولي بجدة.
- 5- زيارة جامعة الملك عبد الله وزيارة متحف " السلام عليك أيها النبي ".
- 6- زيارات الحرم الدورية.
- 7- حفل توديع الخريجين والخريجات. (التقرير السنوي لجامعة أم القرى 1438)

شروط الإقامة بالإسكان الجامعي:

- 1- أن يكون طالباً وافداً بجامعة أم القرى ومسجلاً للمواد الدراسية للفصل المطلوب الإقامة فيه.
- 2- تقديم الأوراق التي تثبت انتظامه في الدراسة، وصورة من الجواز وتأشيرة سارية المفعول.

3- تقديم إشعار القبول من الجامعة.

4- وجود سرير شاغر للإقامة. (موقع إدارة الإسكان جامعة أم القرى 18 / 3 / 1442)

لائحة السكن بجامعة أم القرى:

أ- تنص المادة الثالثة والسبعون:

تلتزم الجامعة بتوفير السكن المجاني للطلبات القاديات من مناطق تبعد 111 كم على الأقل عن مقر الدراسة، وجميع طلاب المنح الخارجية ذكوراً وإناثاً. ويحق لقبية طلاب الجامعة السعوديين غير الموظفين الاستفادة من السكن الجامعي الذي تقدمه الجامعة حال توفره، وتوفر أماكن شاغرة فيه، وللجامعة فرض رسوم مالية على هؤلاء تدفع عند توقيع العقد، أو تحسم من المكافأة الشهرية.

ب- المادة التاسعة بعد المائة:

يجب على الطلبة المقيمين بالسكن الجامعي الانضباط التام، والتقييد بأنظمة السكن الجامعي على النحو

التالي:

- 1- احترام مشرف السكن والموظفين والعاملين والتعاون معهم عند قيامهم بمهامهم بما يحقق المصلحة العامة.
- 2- التعاون مع زميل أو زملاء الغرفة في تحقيق الالتزام بأنظمة السكن الجامعي، كتوزيع القيام بواجب نظافة الغرفة وترتيب الأثاث بين ساكنيها.
- 3- تزويد مشرف السكن بإفادة الانتظام وصورة من الجدول الدراسي مطلع كل فصل دراسي.
- 4- محافظته الطلبة على أداء الصلاة جماعة في أوقاتها.
- 5- تسديد الرسوم في أوقاتها إن وجدت.
- 6- الاهتمام بنظافة السكن والغرفة، ووضع المخلفات في الأماكن المخصصة.
- 7- إغلاق جهاز التكييف والإنارة والأجهزة الكهربائية سوى الثلاجة عند الخروج من الغرفة حفاظاً على السلامة العامة
- 8- إبلاغ مشرف السكن كتابياً عن أي عطل أو خلل بالكهرباء أو السباكة أو نحو ذلك.
- 9- المحافظة على مفتاح الغرفة، وعدم إعطائه لأحد سوى مشرف السكن، وعدم تغيير قفل الباب دون تصريح.
- 10- التحلي بالمظهر المحتشم واللبس اللائق ومراعاة الذوق العام وعدم تجاوز الأعراف السائدة الخاصة بطلاب العلم.
- 11- إخلاء السكن في مدة لا تزيد عن أسبوع بعد نهاية كل عام دراسي، وعند التخرج، ما لم يحصل على تصريح بالبقاء فيه مدة أكثر من ذلك. (لائحة حقوق وواجبات الطالب الجامعي 1434)

التجارب العالمية في مجال الإسكان الطلابي الجامعي:

1- جامعة إبردن

تعتبر جامعة إبردن في اسكتلندا من أقدم الجامعات في المملكة المتحدة حيث تأسست عام 1495م وتعتبر خامس أقدم جامعة في المملكة المتحدة، حيث تقدم الجامعة خدمة الإسكان الجامعي لطلابها من خلال القيام بعدد من الإجراءات التي تساعد الطلاب على الحصول على السكن المناسب لهم على النحو التالي:

1. مساعدة الطالب في اختيار المقر المناسب لسكنه.
2. دفع الضرائب المتعلقة بالسكن خارج الجامعة.
3. التعامل المباشر مع مالك العقار وحل المشكلات التي قد تنشأ بين الطالب ومالك العقار.
4. التحقق من بنود عقد الايجار ومراجعتها قبل اعتمادها.

5. وضع خطة للطلاب من أجل توفير المال المناسب للسكن
6. تحديد المخاطر التي ينبغي على الطالب الحد منها وتجنبها.7-توفير السكن للطلاب المتزوجين مع التأكيد على عدم استقبال الأطفال حتى توفر السكن المناسب لهم. البلوي (2019) نقلاً عن الموقع الإلكتروني لجامعة إبردین)

2- جامعة شفيلد

تقدم جامعة شفيلد خدمة الإسكان الجامعي من خلال فريق دعم متخصص يعمل على مساعدة طلاب المرحلة الجامعية وطلاب الدراسات العليا في عامهم الأول، كما يقوم فريق الدعم المقيم بتقديم الاستشارة والمعلومات التي يحتاجها الطالب فيما يتعلق بالسكن، مع إقامة المناسبات والأنشطة الاجتماعية المناسبة للطلاب. أما الأسر التي ترغب بالإقامة خارج الجامعة فيقوم مكتب الإقامة التابع للجامعة بتقديم المساعدة والنصيحة بخصوص إيجاد المكان الملائم للسكن من خلال التنسيق مع أصحاب الوحدات السكنية وربطهم مع الطلاب والتأكد من مناسبة المقر للسكن مع وضع البنود وإبرام العقود ومراجعتها قبل اعتمادها والعمل على حل المشكلات التي تنشأ بين الطلاب وأصحاب الوحدات السكنية. البلوي (2019) نقلاً عن الموقع الإلكتروني لجامعة شفيلد.

3- جامعة باكنغهام بإنجلترا:

تقوم جامعة باكنغهام بتقديم خدمة السكن الطلابي المتمثل في:

1. تقديم خدمة السكن الطلابي للمتزوجين من خلال بناء الوحدات السكنية الملائمة والمؤثثة أثاث متكامل.
2. تخصيص وحدات سكنية في الطابق الأرضي من السكن الجامعي للطلبة المعاقين مما يسهل للطلاب الوصول إليها عن طريق الكراسي المتحركة بيسر وسهولة
3. توفير أماكن خاصة للطلاب الذين يعانون من أمراض مزمنة والتي تحتاج متابعة ورعاية مستمرة
4. مساعدة الطلاب الراغبين بالسكن خارج الجامعة من خلال تقديم الدعم والمشورة والتواصل مع ملاك الوحدات السكنية الخاصة.
5. توفير مقرات للسكن خاصة للإناث لمن يرغب بالاستقلال عن بقية الطلبة.
6. تشكيل فرق عمل من الطلاب وتوظيفهم لتنظيم عملية إسكان الطلاب وتلقي الاتصالات وحل المشكلات والعمل كقناة اتصال بين الطالب والجامعة.
7. التأمين على ممتلكات الطلاب الشخصية وبأسعار رمزية لإزالة القلق التي تنتاب الطلاب على ممتلكاتهم

ثانياً- الدراسات السابقة:

- دراسة بوبشيت والحمادي (2010) التي هدفت إلى التعرف على واقع الخدمات الطلابية التي تقدمها عمادة شؤون الطلاب في جامعة الملك فيصل وكذلك مستوى هذه الخدمات كما تراها طالبات الجامعة وكذلك معرفة الفروقات بين استجابات الطالبات تبعاً لمتغير الكلية والمستوى الدراسي والسكن، وقد اختيرت مجتمع الدراسة من 420 طالبة بطريقة عشوائية وقد استخدم المنهج الوصفي عن طريق الاستبانة، وقد أظهرت نتائج الدراسة أن الخدمات الطلابية التي تقدمها جامعة الملك فيصل للطالبات هي 21 خدمة من بين 45 خدمة بنسبة 46% وأن مستوى الخدمات الطلابية يتراوح بين جيد جداً وجيد من الخدمات كما أوضحت نتائج الدراسة فروق ذات دلالة إحصائية تجاه وجود الخدمات الطلابية الجامعية تعزى إلى متغير السكن لصالح الطالبات المقيمات في سكن الطالبات كما توجد فروق ذات دلالة إحصائية تجاه مستوى الخدمات الطلابية الجامعية تعزى إلى متغير المستوى الدراسي لصالح طالبات المستوى الثاني.

- دراسة الشريف (2017) هدفت الدراسة إلى التعرف إلى مستوى الخدمات الطلابية المقدمة من إدارات الإسكان الطلابي من وجهة نظر الطالبات وفقاً للمجالات التالية: توافر التجهيزات والتسهيلات والمرافق العامة وجودة الخدمات الإدارية) كما هدفت الدراسة إلى التعرف على أبرز المشكلات التنظيمية التي تواجه الطالبات بالسكن الجامعي، استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، كما استخدمت الأداء كما استخدمت الاستبانة كأداة للدراسة وتوصلت الدراسة ان متوسط الخدمات الطلابية من إدارات الإسكان الجامعي قد جاءت بدرجة متوسطة، وأن أهم المشكلات التنظيمية تتمثل في ضعف الأنشطة الترويجية والاجتماعية للطالبات داخل السكن الجامعي.
 - دراسة هيرمان (2007) هدفت الدراسة إلى التعرف على دور الخدمات الطلابية في تعزيز التحصيل العلمي الأكاديمي للطلبة وكذلك التعرف على دور الخدمات العاطفية والاجتماعية والشخصية لهم، استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، كما استخدمت الاستبانة كأداة للدراسة، حيث أكدت أن الدور الذي تقوم به عمادات شؤون الطلاب دوراً رئيسياً في تعزيز التحصيل الدراسي الأكاديمي للطلبة وتنمية الحاجات العاطفية والاجتماعية والشخصية لهم وأن هناك علاقة إيجابية بين الإنجاز الأكاديمي للطلبة وبين رضاهم عن الخدمات الطلابية للإسكان والرعاية الصحية وغيرها من الخدمات.
 - دراسة كيوب (2007) والتي هدفت إلى التعرف على توقعات الطلاب المستجدين نحو الخدمات الطلابية للإسكان والتغذية المواصلة وكذلك مدى تفاعل إدارة الجامعة مع المشكلات الطلابية، استخدمت الدراسة المنهج الوصفي المسحي، كما استخدمت الاستبانة كأداة للدراسة، تكون مجتمع الدراسة من 234 طالباً وطالبة، وكشفت الدراسة عن توقعات الطلبة المستجدين في مؤسسات التعليم العالي التي كانت حول التطوير الشخصي والعلاقات مع الأقران وأعضاء هيئة التدريس، وقد بينت الدراسة أن الطلبة يتوقعون خدمة عالية الفعالية خاصة ما يتعلق ببرامج مهارات إدارة الوقت وكيفية التغلب على المشكلات الأكاديمية وكذلك خدمة الإسكان والتغذية والمواصلات.
- التعقيب على الدراسات السابقة ووجه الشبه والاختلاف مع الدراسة الحالية:**
- اهتمت جميع الدراسات السابقة بإبراز أهمية الخدمات الطلابية ومن ضمنها خدمة الإسكان الطلابي والتي ينبغي على الجامعات أن توليها أهمية وعناية أكثر لما لها من دور في تنمية شخصية الطالب وصلاحها وكذلك مساعدته على التحصيل الدراسي الجيد.
 - تناولت جميع الدراسات مستوى الخدمات المقدمة وكذلك توقعات الطلاب نحو الخدمات وأثرها في التحصيل الدراسي من وجهة نظر طلاب وطالبات الجامعة، لأنهم المعنيين بهذه الخدمة.
 - كشفت جميع الدراسات ومن ضمنها هذه الدراسة عن قصور في الخدمات التي تقدمها عمادة شؤون الطلاب وكذلك إدارات الإسكان الطلاب، هذا القصور قد يكون حائلاً دون الأهداف التي يسعى الطلاب والطالبات لتحقيقها مستقبلاً وتكون عقبة في طريق نجاحهم.
 - اتفقت هذه الدراسة مع الدراسات السابقة في المنهج العلمي المتبع، حيث كان المنهج الوصفي هو السائد في جميع الدراسات، وذلك لمناسبته لمثل تلك الدراسات.
 - كما اتفقت هذه الدراسة في جميع الدراسات في الأداة المستخدمة للدراسة وهي الاستبانة لمناسبتها لأغراض الدراسة.
 - كما اتفقت هذه الدراسة مع الدراسات السابقة في أفراد عينة الدراسة وهم طلاب وطالبات الجامعة.

- أما وجه الاحتلاق، فقد اختلفت مع جميع الدراسات ماعدا دراسة الشريف (2017) بأنها ركزت الاهتمام بالإسكان الطلابي الجامعي والخدمة التي تقدمها إدارة السكن للطلاب وجودة البرامج المقدمة. كما ركزت هذه الدراسة على الخدمات المقدمة ومستوى هذه الخدمة كما ركزت على جودة البرامج المقدمة من إدارة السكن للطلاب.

3. منهجية الدراسة وإجراءاتها.

منهجية الدراسة:

استخدم الباحث في هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، إذ يعتبر طريقة من طرق التحليل والتفسير بشكل علمي منظم من أجل الوصول إلى أغراض محددة لوضعية اجتماعية أو مشكلة اجتماعية أو إنسانية. (عدس، 2005).

مجتمع الدراسة وعينتها:

يتكون مجتمع الدراسة من جميع طلاب السكن الجامعي (المنح) بجامعة أم القرى وعددهم (680) طالب واشتملت عينة الدراسة على العينة العشوائية حيث بلغ مقدار العينة (104) من طلاب السكن الجامعي (المنح) بجامعة أم القرى.

العينة: تم توزيع الاستبانة بطريقة إلكترونية (google drive) على العينة المستهدفة باستخدام أسلوب العينة الغرضية أو القصدية كأحد أساليب العينات غير العشوائية
أداة الدراسة: بعد الاطلاع على الأدب النظري والدراسات السابقة مثل دراسات: (بوشيت، الحمادي، 2010)، (الشريف، 2017)، 0 (هرمان، 2007) في مجال الخدمات التي تقدمها عمادة شؤون الطلاب، رأى الباحث أن الاستبانة المناسبة لتحقيق الهدف من الدراسة حيث قام الباحث بتصميم الاستبانة في صورتها الأولية ثم تم عرضها على عدد من المحكمين للحكم على صلاحيتها ومدى وملاءمتها للدراسة حيث قام الباحث بتطوير الأداة وقد تكونت من بعدين: (كيف تم التأكد من صدق أداة الدراسة وثباتها)

البعد الأول: مستوى الخدمات المقدمة للطلاب وتم تخصيص (12 عبارة)

البعد الثاني: جودة البرامج المقدمة وتم تخصيص (8 عبارات)

للتحقق من صدق الأداة على طريقتين الأولى وتسمى الصدق الظاهري (Face Validity)، التي تعتمد على عرض الأداة على مجموعة من المتخصصين الخبراء في المجال، أما الطريقة الثانية فتسمى صدق الاتساق الداخلي (Internal Consistency) وتقوم على حساب معامل الارتباط لبيرسون بين كل عبارة ودرجة المحور الذي تتبع له.

(جدول 1): مجالات الاستبانة وعدد عباراتها لمستوى الخدمات

الرقم	البعد	عدد العبارات
1	مستوى الخدمة	12
2	جودة البرامج المقدمة	8
	المجموع	20

(جدول 2): مقياس التصحيح و عيار الحكم

مستوى الخدمة/ جودة التقدير	مدى المتوسط
جودة عالية	3-2.30
جودة متوسطة	2.30-1.60
جودة ضعيفة	1.60-0.90

4. نتائج الدراسة ومناقشتها.

- نتيجة السؤال الأول: "ما مستوى خدمة الإسكان الطلابي التي تقدمها جامعة أم القرى من وجهة نظر الطلاب؟

ولمعرفة مستوى الخدمات التي تقدمه جامعة أم القرى في مجال الإسكان الطلابي الجامعي وجودة البرامج، فقد قام الباحث بعمل الآتي:

الجدول (3) التكرارات والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات البعد الأول (مستوى

الخدمة) مرتبة تنازلياً بحسب المتوسطات الحسابية

م	نص العبارة	موافق بدرجة عالية	موافق بدرجة متوسطة	غير موافق	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	الرتبة	مستوى الخدمة
10	يتوفر في السكن أماكن لممارسة الأنشطة الطلابية المختلفة	59	39	6	2.51	0.369	83.65	1	عالية
7	عدد الطلاب في الغرفة يتناسب مع مساحتها.	64	28	12	2.50	0.485	83.33	2	عالية
3	تتوافر خدمة النقل الطلابي للطلاب	53	48	3	2.48	0.31	82.69	3	عالية
11	يتوفر في السكن الهدوء وعدم الازعاج	60	34	10	2.48	0.45	82.69	4	عالية
4	يحتوي السكن على غرف واسعة ومريحة	54	35	15	2.38	0.53	79.17	5	عالية
5	يتوافر في السكن وسائل السلامة اللازمة	51	39	14	2.36	0.50	78.53	6	عالية
8	عدد الطلاب في الشقة الواحدة يساعد على التحصيل العلمي	43	41	20	2.22	0.56	74.04	7	متوسطة
6	تقوم إدارة السكن بعمل الصيانة الدورية.	34	41	29	2.05	10.6	68.27	8	متوسطة
2	تتوافر خدمات الرعاية الصحية للطلاب	40	28	36	2.04	0.736	67.95	9	متوسطة
12	توفر إدارة السكن مركز للخدمات الطلابية داخل السكن	31	34	39	1.92	0.674	64.1	10	متوسطة

م	نص العبارة	موافق بدرجة عالية	موافق بدرجة متوسطة	غير موافق	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	الرتبة	مستوى الخدمة
1	يتوفر في السكن الطلابي خدمة الانترنت	31	22	51	1.81	0.759	60.26	11	متوسطة
9	يوفر المطعم تنوعاً في وجباته الغذائية ترضي جميع الأذواق.	26	30	48	1.79	0.673	59.62	12	متوسطة
	البعد ككل				2.21	0.555	73.69		متوسطة

يظهر من الجدول رقم (3) أن المتوسطات الحسابية لعبارات البعد الأول تتراوح بين (1.79- 2.51) وبدرجة متوسطة لمستوى الخدمة للبعد ككل، وبمتوسط حسابي بلغ (2.21) حيث حصلت العبارة "يتوفر في السكن أماكن لممارسة الأنشطة الطلابية المختلفة" على المرتبة الأولى بمتوسط حسابي مقداره (2,5) وانحراف معياري (0,36) وحصلت العبارة "عدد الطلاب في الغرفة يتناسب مع مساحتها" على المرتبة الثانية بمتوسط حسابي مقداره 2,5 وانحراف معياري مقداره 0,485، في حين حصلت العبارة "تتوافر خدمة النقل الطلابي للطلاب" على المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي مقداره 2,481 وانحراف معياري مقداره 0,31 كما حصلت العبارة "يتوفر في السكن الطلابي خدمة الانترنت" على المرتبة الحادية عشر (ما قبل الأخير) بمتوسط حسابي 1,8 وانحراف معياري مقداره 0,759. وحصلت العبارة "يوفر المطعم تنوعاً في وجباته الغذائية ترضي جميع الأذواق." على المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي مقداره 1,78 وانحراف معياري مقداره 0,763. ويمكن أن يعزو الباحث سبب ذلك إلى وجود التجهيزات الموجودة داخل السكن مثل الصالة الرياضية التي تساعد الطلاب على ممارسة بعض الأنشطة الرياضية وكذلك وجود المجلس الطلابي التي يستطيع الطلاب من خلال إقامة الأنشطة الثقافية واللقاءات والدورات وغيرها، كما أظهرت نتائج الدراسة رضا الطلاب بمساحة الغرف وعدم تزامم الطلاب داخل الشقق وكذلك عن خدمة النقل الطلابي حيث قامت الجامعة بتوفير وسائل نقل للطلاب من السكن إلى مقر المحاضرات. كما أظهرت نتائج الدراسة عدم رضا الطلاب عن شبكة الانترنت وكذلك المطعم الذي لا يقدم وجبات متنوعة.

• نتيجة السؤال الثاني: "ما مدى جودة البرامج المقدمة من إدارة الإسكان الطلابي بجامعة أم القرى من وجهة نظر الطلاب؟

وللإجابة على السؤال ولمعرفة جودة البرامج التي تقدمها جامعة أم القرى في مجال الإسكان الطلابي الجامعي، فقد قالم الباحث بحساب التكرارات والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسبة المئوية وكانت كالآتي:

جدول (4) التكرارات والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للبعد الثاني (جودة البرامج) مرتبة

تنازلياً بحسب المتوسطات الحسابية

م	نص العبارة	موافق بدرجة عالية	موافق بدرجة متوسطة	غير موافق	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	الرتبة	جودة الخدمة
1	يتلقى طلاب السكن معاملة حسنة من قبل الإدارة	48	35	21	2.26	0.602	75.32	1	متوسطة

م	نص العبارة	موافق بدرجة عالية	موافق بدرجة متوسطة	غير موافق	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	الرتبة	جودة الخدمة
4	تقوم إدارة الأسكان بتنظيم وتقديم الدورات التثقيفية	33	42	29	2.04	0.6	67.95	2	متوسطة
2	تتجاوب إدارة السكن مع متطلبات الطلاب	27	50	27	2.00	0.524	66.67	3	متوسطة
5	يتقوم إدارة السكن بحل مشاكل الطلاب بسرعة.	28	45	31	1.97	0.572	65.71	4	متوسطة
7	تشجع إدارة السكن التعاون والعمل الجماعي للطلاب.	28	43	33	1.95	0.59	65.06	5	متوسطة
8	تقوم إدارة الإسكان بتقديم الخدمات الاستشارية	30	34	40	1.90	0.67	63.46	6	متوسطة
6	تعقد إدارة السكن لقاءات مفتوحة مع الطلاب	23	37	44	1.80	0.609	59.94	7	متوسطة
3	تقوم إدارة السكن بعمل الرحلات الترفيهية للطلاب	22	29	53	1.70	0.638	56.73	8	متوسطة
	البعد ككل				1.95	0.601	65.1	9	متوسطة

يظهر من الجدول رقم (4) أن المتوسطات الحسابية لعبارات الثاني تتراوح بين (1.70- 2.26) وبدرجة متوسطة لمستوى الخدمة للبعد ككل، وبمتوسط حسابي بلغ (1.95) حيث حصلت العبارة " يتلقى طلاب السكن معاملة حسنة من قبل الإدارة " على المرتبة الأولى بمتوسط حسابي مقداره (2,26) وانحراف معياري (0,602) وحصلت العبارة " تقوم إدارة الأسكان بتنظيم وتقديم الدورات التثقيفية " على المرتبة الثانية بمتوسط حسابي مقداره 2,038 وانحراف معياري مقداره 0,6، في حين حصلت العبارة " تتجاوب إدارة السكن مع متطلبات الطلاب " على المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي مقداره 2 وانحراف معياري مقداره 0,524 كما حصلت العبارة " تعقد إدارة السكن لقاءات مفتوحة مع الطلاب " على المرتبة ما قبل الأخير بمتوسط حسابي 1.798 وانحراف معياري مقداره 0,609. وحصلت العبارة "تقوم إدارة السكن بعمل الرحلات الترفيهية للطلاب." على المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي مقداره 1,702 وانحراف معياري مقداره 0,638 من خلال نتائج البعد الثاني يتضح بأن هناك رضا كبير من قبل طلاب السكن على تعامل إدارة السكن مع الطلاب وهذا يدل على حرص إدارة السكن على خلق جو من الإخوة والمحبة بين إدارة السكن والطلاب كما يعتبر مؤشر على مدى ما يتمتع بموظفي إدارة السكن من علاقات إنسانية مع الآخرين. كما يظهر أيضاً دور إدارة السكن في تقديم البرامج التثقيفية المختلفة للطلاب لرفع مستوى الفكر والوعي لدى الطلاب، كما أظهرت النتائج حاجة الطلاب لإقامة اللقاءات الحوارية المفتوحة مع إدارة الإسكان لتبادل الخبرات ونقل الخبرات والتجارب والاستماع لوجهات النظر المختلفة من خلال إقامة الرحلات والجولات الترفيهية.

التصور المقترح:

تعتبر خدمة الإسكان الطلاب الجامعي في جامعة أم القرى من الخدمات التي تقدمها عمادة شؤون الطلاب وذلك لمساعدة الطلاب المغتربين، فتوفير السكن المريح يدعم استقرار الطلاب ويساعدهم على التفرغ للدراسة كما يبرئ لهم فرص التعارف والتعلم والتعاون وتنمية ثقافتهم المعرفية، وتبادل الخبرات فيما بينهم، ومن هذا المنطلق قام

الباحث ببناء تصور مقترح للارتقاء بجودة خدمة الإسكان الطلابي وذلك تحقيقاً لتوجه الجامعة في تطوير وتحسين الخدمات المقدمة بما يسهم في كفاءتها وحسن إدارتها وكسب رضا المستفيدين من هذه الخدمات.

أهداف التصور:

- 1- الارتقاء بالخدمات المقدمة من إدارة الإسكان الطلابي.
- 2- رفع كفاءة الأداء لمنسوبي إدارة الإسكان بما يتوافق مع تطلعات إدارة الجامعة.
- 3- الاستفادة من الإمكانيات المادية والبشرية التي تمتلكها جامعة أم القرى وتوظيفها بشكل جيد.

متطلبات التصور المقترح:

- 1- استطلاع آراء الطلاب بشكل دوري عن الخدمات المقدمة من إدارة الإسكان الطلابي.
- 2- تبني إدارة عمادة شؤون الطلاب هذا التصور المقترح، وتقديم الدعم اللازم لذلك.
- 3- الاستفادة من تجارب الدول المتقدمة في مجال الإسكان الطلابي الجامعي.
- 4- عمل دورات تثقيفية لمنسوبي إدارة الإسكان الطلابي.
- 5- عقد الشراكات مع المؤسسات الخاصة وتفعيل دور المشاركة المجتمعية.
- 6- استقطاب الكفاءات الإدارية التي تملك القدرة على تطوير أليات العمل المختلفة.
- 7- إنشاء وحدة لخدمة المستفيد لتذليل المعوقات التي تواجه الطلاب.
- 8- استغلال المساحات المحيطة بالسكن الطلابي للتوسع في مشاريع الإسكان وزيادة مساحة المسطحات الخضراء.

مراحل تطبيق التصور المقترح:

أولاً: مرحلة الإعداد:

- تحليل واقع الخدمات المقدمة من إدارة الإسكان الطلابي بجامعة أم القرى.
- استطلاع آراء الطلاب حول الخدمات المقدمة من إدارة الإسكان الطلابي وسبل تطويرها.
- تشكيل فريق مشترك من عمادة التطوير وعمادة شؤون الطلاب وإدارة السكن الطلابي لدراسة وضع السكن الطلابي بوضعه الحالي والاطلاع على التقارير والاستطلاعات لتكون لهم خارطة طريق وخطة عمل في المستقبل.
- إعداد الأدلة التي توضح المهام والواجبات المنوطة بالوحدات والأفراد.

ثانياً: مرحلة التخطيط:

- تحديد الأهداف العامة لمشروع تطوير خدمات الإسكان الطلابي.
- إعداد خطة لتطوير الخدمات المقدمة من إدارة الإسكان الطلابي للطلاب موضحاً فيها الرؤية المستقبلية لتجويد الخدمات والتوسع في إنشاء المباني السكنية وزيادة رقعة المسطحات الخضراء حول السكن الطلابي.
- عمل هيكل تنظيمي يحتوي على وحدات وأقسام موضح فيها التوصيف الوظيفي.
- تقدير التكاليف المحتملة من عملية التوسع في مجال الخدمات.
- تأهيل الموظفين بإدارة الإسكان الطلابي واستقطاب الكفاءات المتميزة.
- الاستفادة من إمكانيات بعض الطلاب بتكليفهم ببعض المهام مقابل بعض المزايا المادية والمعنوية.
- عمل مقارنات مرجعية بين جودة خدمات إدارة السكن الطلابي بجامعة أم القرى وجامعات أخرى متقدمة.

- محاكاة جامعات متقدمة في مجال السكن الطلابي والاستفادة من تجاربهم.

ثالثاً: مرحلة التطبيق

- إصدار القرارات المناسبة للبدء في عملية التوسع في خدمات الإسكان الطلابي كماً ونوعاً.
- إيجاد معايير دقيقة لقياس لتقييم مدى الاستفادة من الخدمات المقدمة وجودتها، للوقوف على جوانب الضعف ومعالجتها وجوانب القوة لتعزيزها.
- متابعة الخدمات المقدمة من إدارة الإسكان والتأكد من جودتها ومدى رضا الطلاب عنها.
- تقويم جميع الخدمات المقدمة عن طريق جهات خارجية وتقديم التغذية الراجعة الفورية.

معوقات تطبيق التصور المقترح:

- 1- ضعف الموازنة وقلة الاعتمادات المالية.
- 2- بطء الإجراءات وتعقيد الأنظمة والقوانين.
- 3- عدم قناعة المسئول بحتمية التغيير والتطوير.

التوصيات والمقترحات.

1. ضرورة بناء وحدات سكنية إضافية مع الأخذ بعين الاعتبار عند التصميم زيادة حجم الشقق والغرف.
2. ضرورة تكثيف عمل الأنشطة والرحلات الترفيهية في الإجازات الدراسية.
3. عمل لقاءات حوارية مع الطلاب لزيادة الألفة والمحبة والترابط بين الطلاب.
4. ضرورة إنشاء قنوات اتصال فيما بين الطلاب وإدارة السكن الطلابي بعد تخرج الطالب من الجامعة.
5. الاستفادة من تعدد الجنسيات وذلك من خلال دورات اللغة والأنشطة الثقافية.
6. ضرورة التعاقد مع مؤسسات لتقديم خدمة الإسكان الطلابي والاستفادة من مرافق الإسكان وذلك بتشغيلها وصرف جزء من العوائد على تحسين الخدمات الطلابية.

قائمة المراجع.

أولاً- المراجع بالعربية:

- أبو النصر، مدخت (2009)، إدارة الأنشطة والخدمات الطلابية في المؤسسات التعليمية، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة.
- البلوي (2019) نقلاً عن الموقع الإلكتروني لجامعة ابردين من خلال الرابط <https://2u.pw/pALV9>
- بنونه، أفنان، 2015، درجة أهمية وتطبيق كليه التربية لمعايير الاعتماد الأكاديمي المرتبطة بالخدمات الطلابية من وجهة نظر طلابها، رسالة علمية غير منشورة جامعة أم القرى.
- بهاء الدين، حسين، 1999، التعليم والمستقبل، مشروع مكتبة الأسرة، القاهرة.
- التقرير السنوي لجامعة أم القرى لعام 1438هـ من خلال الرابط <https://2u.pw/3Bo7x>
- الدهشان، جمال، 2003، الخدمات الطلابية بجامعة المنوفية، دراسة تحليلية لآراء الطلاب
- الشريف، حنان فهد نصير. (٢٠١٧). مستوى الخدمات الطلابية المقدمة من إدارات الإسكان الجامعي بشطر الطالبات بالجامعات السعودية من وجهة نظر الطالبات، رسالة ماجستير غير منشورة.

- الشهراني، آل زاهر، 2016، مؤشرات جودة الخدمات الطلابية بجامعة الملك خالد، دراسة ميدانية.
- صابر، هيام حمدي (2006)، واقع المهارات التنظيمية للاختصاصيين الاجتماعيين العاملين بالمدن الجامعية، القاهرة، بحث منشور بالمؤتمر التاسع عشر، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، المجلد الخامس.
- عبد الحميد، يوسف، 2003، العلاقة بين استخدام برنامج تدريبي وتحقيق التنمية المستدامة للاختصاصيين الاجتماعيين العاملين بالمدن الجامعية، القاهرة، بحث منشور.
- علي، محمد (2002) رعاية الطلاب في مرحلة التعليم الجامعي، صحيفة التربية القاهرة.
- عمار، حامد، 1996، دراسات في التربية والثقافة، الجامعة بين الرسالة والمؤسسة، مكتبة الدار العربية
- قناديلي، جواهر، 2006، الخدمات الطلابية، مركز الخبرات المهنية للإدارة، القاهرة.
- الكاظمي، زهير، 1990، المدخل إلى شؤون الطلاب في التعليم العالي، المفهوم- النشاطات- الأسس التنظيمية.
- جامعة أم القرى (1442): الموقع الإلكتروني لجامعة أم القرى تمت استعادته بتاريخ 18 / 3 / 1442 هـ من خلال الرابط <https://uqu.edu.sa/studaff/169>
- الحمادي، فايزة؛ وبوبشيت، الجوهرة (2010)، الخدمات الطلابية التي تقدمها عمادة شؤون الطلاب: واقعها ومستواها كما تراها طالبات جامعة الملك فيصل، مجلة العلوم التربوية والنفسية 11(3)، 265-286.

ثانياً- المراجع بالإنجليزية:

- Herman, J. (2007). The Crucial role of student affairs professional in the learning process. New Directions for student services, (117), 65-72.
- Keup, J.R. (2007). Great expectations and ultimate reality check: Voices of students during the transition from high school to college. NASPA Journal, 44(1),3-31.