

## واقع تطبيق جودة الخدمات اللوجستية بمكاتب رعاية الطلاب بكليات جامعة الأزهر

أ.د/ وليد مرسي علي الصغير  
أستاذ متفرغ بقسم الإدارة الرياضية  
كلية التربية الرياضية للبنين - جامعة حلوان  
أ.د/ السعدني خليل عبد الغني السعدني  
أستاذ الإدارة الرياضية بقسم الإدارة الرياضية  
كلية التربية الرياضية للبنين - جامعة حلوان  
الباحث/ خالد عبد النبي حسانين  
مدرس مساعد بقسم الإدارة الرياضية  
كلية التربية الرياضية للبنين - جامعة الأزهر  
Doi: 10.21608/jsbsh.2025.341944.2905

### مقدمة البحث:

تعتبر الإدارة اللوجستية هي جزء من إدارة سلسلة الإمداد حيث تهتم بعمليات تخطيط و تطبيق و رقابة و كفاءة و فاعلية التدفقات الأمامية و الخلفية و التخزين لكل من البضائع و الخدمات و المعلومات من مصدرها الى نقطه استهلاكها و ذلك لمقابلة متطلبات العميل فهي تحتوي على مجموعة متكاملة من الأنشطة الوظيفية و التي تكرر و يعاد تكرارها عدت مرات من خلال قنوات محددة و ذلك أثناء تحويل المواد الخام الى منتجات نهائية مع إضافة قيمة ملموسة لهذه قناعاتهم في أنهم سوف يحصلون عليها مما يساعد المنظمة في تحقيق أهدافها بأقل التكاليف و أكبر جودة ممكنة ( ٣٥ : ٤ ).

ويعتبر علم اللوجستيات من المجالات الحديثة في العلوم الادارية وذلك لقدرتها على مساعدة المنظمات في مواجهة التحديات سواء في بنية عملها الداخلية من خلال ضرورة الاستخدام الامثل والكفاء للموارد والامكانيات المتاحة وايضاً بيئة عملها الخارجية والتمثلة في الضغوط و المنافسة في الاسواق ومواجهة نتائج العولمة فقد أصبح لزاماً على المنظمات التي ترغب في مجال الاعمال ان تقدم كل جديد من منتجاتها من حيث الجودة والسعر وبصورة افضل من منافسيها. ( ١٣ : ٩ ).

فالهياكل التي تعتمد على المرتكزات الفكرية القديمة و التي تعتقد أن وظيفة الإدارة هي تنظيم الموارد و توظيفها في الداخل لتحقيق نتائج في الخارج لن تستطيع الصمود في عالم تسوده المنافسة و التغير المستمر و التقنيات الحديثة القائمة على خدمة المستفيد و من أجل البقاء في المنافسة يجب التسلح بميزة تنافسية تعبر بها من خلالها على تفردا عن غيرها و تواجه بتلك الميزة التنافسية تحديات الهياكل المنافسة و من خلالها تستطيع أن توظف أفضل الإمكانيات و الموارد الفنية و

الإدارية و البشرية من أجل تحقيق التميز (٧:٣٢).

### مشكلة البحث.

ومن هنا يمكن القول بان ادارة اللوجستيات مسؤولة عن تصميم وادارة نظام متكامل يمكنه من الرقابة على تدفق الموارد والأجزاء والمنتجات التامة وتخزينها بما يحقق للمنشأة أقصى عائد ممكن فقد أشارت الدراسات الأخيرة الي أنه يمكن تحقيق وفورات كبيرة من التكلفة من خلال احكام عملية الربط والتنسيق بين هذه المجموعة ومن الوظائف المتكاملة.

ولما كانت معظم الهيئات تستخدم تقنيات إدارية متشابهة ، أصبح من غير الممكن تحقيق الميزة التنافسية أو تعزيزها إلا من خلال الاعتماد على الأنشطة اللوجستية التي تمثل جزء رئيسي من الأنشطة الداعمة للعملية الإنتاجية سواء تلك السابقة لعملية إنتاج السلعة أو الخدمة كعمليات تحديد رغبات المستهلكين و الشراء و النقل و جمع المعلومات و المعاملات البنكية أو الأنشطة التي تستخدم، أو الأنشطة التي تتم أثناء عملية الإنتاج كعمليات المناولة الداخلية و التسويق أو تلك التي تتم بعد الانتهاء من العملية الإنتاجية و تتمثل في التعبئة و التخزين و النقل و التأمين و خدمات ما بعد تقديم المنتج .

وتعرف اللوجستيات بانها استيفاء متطلبات وتوقعات العملاء المتعاقدين عليها من سهولة في الاستفسار عن المنتج والسلع وسهولة الطلب عليها والتسليم في المواعيد المحددة وأن تكون عملية الطلب دقيقة وكاملة وخالية من الأخطاء ودعم خدمة ما بعد البيع و الدقة والاتصال وفي انتقال المعلومات بين الاطراف المختصة من أجل دعم التخطيط والإدارة.

### ومن أسباب تناول موضوع البحث.

- مدي أهمية و فعالية الدور الذي تلعبه جودة الخدمات اللوجستية و التي تمثل أحد أهم الاتجاهات الحديثة في مجال الإدارة ، فهي المسؤولة عن تلبية متطلبات العميل مما يجعل مستوى الخدمات المقدمة لرعاية الطلاب قادرة علي تحقيق ميزة تنافسية عالية من حيث التكلفة الأقل، و تميز المنتج أو الخدمة المقدمة.
- لاحظ الباحثين أن العمليات اللوجستية تكاد تكون غير موجودة بمكاتب رعاية الطلاب بجامعة الأزهر ، بالإضافة لوجود سلبيات بمكاتب رعاية الطلاب تتمثل في عدم وجود أو تكامل الشبكة اللوجستية وغياب قنوات الإتصال و التنسيق بين المؤسسات التعليمية بجانب نقص المعلومات و عدم تحديد أو تشتت المسؤولية و عدم التكامل و التوازن بالمنظومة الإدارية بالمؤسسة و من أهمية دور اللوجستيات كعامل فعال و مؤثر في تحقيق التنافسية بالمؤسسات التعليمية نتيجة هذه الأسباب، من كل هذه الأسباب مجتمعة جاءت أسباب تناول موضوع الدراسة.

**أهمية البحث.**

وفي ضوء العرض السابق يتبين لنا ان علم اللوجستيات يعتبر من المجالات الحديثة في العلوم الإدارية وذلك لقدرته على مساعدة مكاتب رعاية الطلاب في مواجهة التحديات سواء في بيئة عملها الداخلية من خلال ضرورة الاستخدام الأمثل للموارد والامكانيات المتاحة وايضا بيئة عملها الخارجية المشاركة على مستوى الجامعات فقد اصبح لزاما على مكاتب رعاية الطلاب التي ترغب في الارتقاء بمستوى الأنشطة الرياضية.

وحيث ان اللوجستيات بأنشطتها المختلفة تحتاج نحتاجها ايضا المؤسسات الخدمية وذلك لأنه يوجد بها العديد من المشكلات اللوجستية والتي تحتاج الى اداره لوجستية فعالة تساعد تساعدها على الارتقاء بمستواها الخدمي وتحقيق الميزة التنافسية داخل سوق العمل الرياضي. (٢٧ : ١٢). ومن هنا تبرز أهمية التعرف على واقع تطبيق جودة الخدمات اللوجستية بمكاتب رعاية الطلاب بكليات جامعة الأزهر كأحد الاساليب الادارية الحديثة التي تساعد الجامعة على مواجهة هذه المتغيرات وتلبية رغباتها وتطلعاتها في عصر لا مكان فيه لجامعات ومكاتب رعاية طلاب تابعة في ظل الروتين والبيروقراطية الادارية والنظر الى الطلاب من برج عالي مكسب بالأوراق والمعاملات والاجراءات المطولة.

ومن هنا جاءت أهمية البحث ومدى الحاجة اليه حيث انه ما سبق توضيحية دفع الباحث الى تناول هذه الدراسة بعذوان واقع تطبيق جودة الخدمات اللوجستية بمكاتب رعاية الطلاب بكليات جامعة الأزهر. **هدف البحث.** يهدف البحث الحالي إلي التعرف واقع تطبيق جودة الخدمات اللوجستية بمكاتب رعاية الطلاب بكليات جامعة الأزهر وذلك من خلال التعرف علي :

- ١- مجالات استخدام أنشطة الخدمات اللوجستية.
- ٢- معايير جودة الخدمات اللوجستية.
- ٣- الصعوبات و المعوقات التي تواجه العاملين بإدارات رعاية الطلاب وفقا للجودة اللوجستية.

**تساؤلات البحث.**

في ضوء البحث يضع الباحث التساؤلات التالية :

- ١- مجالات استخدام أنشطة الخدمات اللوجستية؟.
- ٢- معايير جودة الخدمات اللوجستية؟.
- ٣- الصعوبات و المعوقات التي تواجه العاملين بإدارات رعاية الطلاب وفقا للجودة اللوجستية؟

**المصطلحات المستخدمة بالبحث.**

**١- اللوجستيات.**

هي إدارة سلسلة الإمداد الذي يدير تدفق الموارد " المادية و المعلومات " و هي اللازمة

لصناعة المنتجات أو الخدمات بالمؤسسة من أجل تلبية متطلبات الجمهور الداخلي و الخارجي بالمؤسسة و هي تمتد من مساحة السوق عبر المؤسسة الرياضية و عملياتها و وراء ذلك الموردين (١٠:٧٦).

#### ٢- الأنشطة اللوجستية.

هي مجموعة من الأنشطة الإدارية التي تمارس داخل الهيئات الرياضية و تختلف هذه الأنشطة من هيئة الى أخرى و وفقاً لطبيعة عمل الهيئة و حجمها و نوعها و افرعها و توجهات الإدارة (١٢:٣٠).

#### ٣- التكاليف اللوجستية.

القيمة النقدية لاستهلاك أصول المنشأة الناجمة عن التخطيط و التنفيذ و الرقابة على العمليات غير الفنية لتدفق السلع و إتمام الخدمات إلى العملاء في الوقت ، و المكان ، و بالجودة ، و السعر المناسب (١١:٨٠).

#### ٤- الخدمة.

مجموعة من المنافع و الخصائص و المواصفات المترابطة و التي تقدم لإشباع حاجات و رغبات المستهلك (٧:٢).

#### ٥- الجودة.

قدرة الهيئة على الوفاء باحتياجات المستهلكين و المستفيدين من خلال إنتاج سلع او تقديم خدمات تشبع رغبات المستهلك (٩:٧٠).

#### إجراءات البحث:

#### - منهج البحث.

استخدم الباحثين المنهج الوصفي بالأسلوب المسحي كأحد أنماطه نظراً لملائمته لطبيعة البحث وأهدافه. وإجراءاته عن طريق وصف ما هو كائن وتحليله واستخلاص الحقائق منه، إذ أن المنهج الوصفي لا يقتصر على جمع البيانات ووثبوتها وإنما يستهدف تحليل وتفسير النتائج التي تم التوصل إليها .

#### - مجتمع البحث.

تم تطبيق الاستبانة بصورتها النهائية في الفترة من ١٦/٦/٢٠٢٤ وحتى ١٥/٧/٢٠٢٤م و يمثل مجتمع البحث مديري و العاملين بمكاتب رعاية الطلاب و بعض القيادات الإدارية بكليات جامعة الأزهر و البالغ عددهم (١٨٦) فرداً، وقد قام الباحثين باختيار عينة البحث بالطريقة الطبقية العمدية و البالغ قوامها (١٣٠) فرداً.

## - عينة البحث.

أختار الباحثين عينة ممثلة لمجتمع البحث عددهم (١٣٠) فرداً.

١- القيادات الإدارية بجامعة الأزهر.

٢- مديري و موظفي إدارة رعاية الطلاب بكليات جامعة الأزهر ،

وقد تم تقسيمهم إلى ع.د.د ( ٣٠ ) فرداً كعينة لإجراء الدراسة الاستطلاعية لإيجاد

المعاملات العلمية ( صدق وثبات استمارة الاستبيان ) قيد البحث، وعينة الدراسة

الأساسية وعددهم ( ١٣٠ ) لإجراء التطبيق النهائي لاستمارة الاستبيان.

جدول (١) توصيف مجتمع وعينة البحث الاستطلاعية والأساسية

م	الفئة	مجتمع البحث	عينة الدراسة الاستطلاعية		عينة الدراسة الأساسية	
			عدد	النسبة المئوية	عدد	النسبة المئوية
١	القيادات الإدارية بجامعة الأزهر	٤٠	٤	1	٢٥	62.5
٢	مديري و موظفي إدارة رعاية الطلاب بكليات جامعة الأزهر	١٤٦	٢٦	17.08	١٠٥	71.9
	الإجمالي	١٨٦	٣٠	100	١3٠	100

## - أدوات جمع البيانات :

استخدم الباحثين في جمع بيانات البحث استمارة استبيان من تصميم الباحث وقد اتبع الخطوات التالية في إعدادها :

١- **القراءات النظرية للمراجع العلمية والدراسات المرتبطة بموضوع البحث ومنها دراسة :** اديب

محمد ابراهيم ٢٠٢٤ ( ٣ ) ، ثابت عبد الرحمن ادريس ٢٠٠٩ ( ٦ ) ، السعدني خليل السعدني

٢٠٢٧ ( ٤ ) ، " سومويا و اديبايو توي ٢٠١١ ( ١٥ ) .

٢- **المقابلة الشخصية المفتوحة .**

وقد أجري الباحثين المقابلة الشخصية مع بعض القيادات و الخبراء المتخصصين في إدارات رعاية

الطلاب و القيادات بالجامعة و أعضاء هيئة التدريس ورؤساء الأقسام المرتبطة باللوجستيات

بالجامعة ، وقد استخدم الباحثين المقابلة الشخصية المفتوحة كأداة لجمع البيانات المتعلقة بالبحث

موضوع الدراسة ، وكان من أهم أهداف تلك المقابلة تحديد أهم مفاهيم و أبعاد و عبارات إستمارة

الإستبيان موضوع البحث في محاولة للوقوف علي المفهوم الصحيح لجودة الخدمات اللوجستية بمكاتب

رعاية الطلاب بجامعة الأزهر .

و قد استخلص الباحثين من تلك المقابلات ما يلي :-

- تحديد بعض المحاور و المفاهيم الأساسية لجودة الخدمات اللوجستية.
- العائد من تطبيق اللوجستيات بالمفهوم الصحيح بمكاتب رعاية الطلاب و متطلباته.
- الجوانب الإدارية المتعلقة من تطبيق جودة الخدمات اللوجستية.
- كيفية التنسيق و الربط بين الإدارات المختلفة لتطبيق العمليات اللوجستية و معرفة الأدوار المختلفة لجميع الإدارات.

٣- صياغة الصورة النهائية لاستمارة الاستبيان .

٤- صياغة مجموعة من العبارات لكل محور من محاور الاستمارة .

٥- عرض مجموعة العبارات الخاصة بكل محور على السادة الخبراء .

٦- تحديد المحاور الافتراضية لاستمارة الاستبيان :

من خلال اطلاع الباحثين على الدراسات والبحوث السابقة قام الباحث بتحديد محاور مجموعة من المحاور وقد تمثلت محول استبيان كالآتي:

- المحور الاول: مجالات استخدام أنشطة الخدمات اللوجستية.
- المحور الثاني: معايير جودة الخدمات اللوجستية.
- المحور الثالث: الصعوبات و المعوقات التي تواجه العاملين بإدارات رعاية الطلاب وفقا للجودة اللوجستية. وقد قام الباحثين بعرضها على مجموعة من الخبراء في مجال الادارة الرياضية قومها ١٠ خبراء وقد تراوحت النسبة المئوية لآراء الخبراء ما بين ٥٠٪ الى ١٠٠٪ وبناءً عليه تمت الموافقة على محاور الاستبيان بعد اراء السادة الخبراء.

**الصدق المنطقي لاستمارة الاستبيان :**

استخدم الباحثين الصدق المنطقي بعرض استمارة الاستبيان على عدد (١٠) خبراء من أعضاء هيئة التدريس المتخصصين في مجال الإدارة الرياضية وذلك بغرض التحقق من أن الاستمارة تقيس بالفعل الهدف الذي وضعت من أجله ، وقد تفضلوا بإبداء الرأي سواء بالتعديل أو الحذف أو الإضافة إلى أن انتهت الاستمارة إلى صورتها الحالية ، وقد اتبع الباحث الخطوات التالية حيث قام باقتراح المحاور الافتراضية لاستمارة الاستبيان وعددها (٣) محاور وهي :

- **المحور الاول:** مجالات استخدام أنشطة الخدمات اللوجستية.

- **المحور الثاني:** معايير جودة الخدمات اللوجستية.

- **المحور الثالث:** الصعوبات و المعوقات التي تواجه العاملين بإدارات رعاية الطلاب وفقا للجودة اللوجستية. وقد تم عرض المحاور الافتراضية علي السادة الخبراء وذلك لإضافة أو حذف أو تعديل أي محور من تلك المحاور مستخدما في ذلك مقياس ثلاثي التقدير ( مناسب - تعديل - غير مناسب ) وجاء رأي السادة الخبراء حول مناسبة محاور الاستمارة كما يلي :

جدول (٢) التكرارات والنسبة المئوية والأهمية النسبية لآراء السادة الخبراء حول  
محاور استبيان واقع تطبيق جودة الخدمات اللوجستية بمكاتب رعاية الطلاب بكليات جامعة الأزهر

ن = ١٠

م	المحاور	مناسب		تعديل		غير مناسب		الوزن النسبي	الأهمية النسبية
		ك	%	ك	%	ك	%		
١	المحور الأول	١٠	١٠٠	٠	٠.٠٠	٠.٠٠	٠.٠٠	٣٠	١٠٠%
٢	المحور الثاني	٩	٩٠	١	١٠	٠.٠٠	٠.٠٠	٢٩	٩٧%
٣	المحور الثالث	٩	٩٠	١	١٠	٠.٠٠	٠.٠٠	٢٩	٩٧%

يوضح جدول (٢) التكرار والنسبة المئوية والوزن النسبي والأهمية النسبية لآراء السادة الخبراء حول  
محاور استبيان واقع تطبيق جودة الخدمات اللوجستية بمكاتب رعاية الطلاب بكليات جامعة الأزهر ما  
بين (٩٧% - ١٠٠%) وقد ارتضى الباحثين بجميع المحاور لأنها حصلت على أهمية نسبية قدرها  
٨٠% فأكثر .

ثم قام الباحثين بصياغة مجموعة من العبارات لكل محور حيث بلغ عدد العبارات (٥٩) عبارة وتم  
عرضها على السادة الخبراء لإبداء الرأي فيها ويوضح الجدول (٢) عدد العبارات بكل محور .

العدد المبدئي بكل محور لاستمارة الاستبيان المبدئية جدول (٣)

م	المحاور	البيان	عدد العبارات
١	المحور الأول	مجالات استخدام أنشطة الخدمات اللوجستية	٢٠
٢	المحور الثاني	معايير جودة الخدمات اللوجستية	٢٠
٣	المحور الثالث	الصعوبات و المعوقات التي تواجه العاملين بإدارات رعاية الطلاب وفقا للجودة اللوجستية.	١٩
	الإجمالي		٥٩

تحديد العبارات المكونة للاستبيان وإعدادها :

قام الباحثين بصياغة عبارات الاستبيان حيث بلغ عددها (٥٩) وذلك من خلال القيام بعملية البحث  
المرجعي للإطار النظري والدراسات السابقة وما جاءت به بعض المراجع المتخصصة .  
وقد رأى الباحثين أن تكون العبارات واضحة ومفهومة وكذلك مدى مناسبة ميزان التقدير المقترح التي  
تمثل استجابة من ثلاث (مناسب - تعديل - غير مناسب) لاستخدامه في التطبيق وكذلك استخدام ميزان  
آخر أكثر مناسبة وكانت نسبة الاستجابة لميزان التقدير المقترح (١٠٠%).  
ومن خلال العرض وتحليل المحاور وعبارات الاستبيان بعد العرض على الخبراء تم إعطاء نسبة  
مئوية لاتفاق السادة الخبراء على كل عبارة من عبارات الاستبيان .

جدول (٤) النسبة المئوية لآراء السادة الخبراء حول عبارات استبيان واقع تطبيق جودة الخدمات اللوجستية بمكاتب رعاية الطلاب بكليات جامعة الأزهر

ن=١٠

المحور الأول		المحور الثاني		المحور الثالث	
م	نسبة الموافقة %	م	نسبة الموافقة %	م	نسبة الموافقة %
١	٩٠	٢١	٥٠	٤١	١٠٠
٢	٨٠	٢٢	١٠٠	٤٢	٩٠
٣	١٠٠	٢٣	٩٠	٤٣	٨٠
٤	١٠٠	٢٤	١٠٠	٤٤	١٠٠
٥	١٠٠	٢٥	١٠٠	٤٥	٦٠
٦	٩٠	٢٦	١٠٠	٤٦	٩٠
٧	٨٠	٢٧	١٠٠	٤٧	٨٠
٨	٨٠	٢٨	١٠٠	٤٨	٨٠
٩	١٠٠	٢٩	٩٠	٤٩	١٠٠
١٠	٩٠	٣٠	٩٠	٥٠	١٠٠
١١	١٠٠	٣١	١٠٠	٥١	١٠٠
١٢	٨٠	٣٢	٨٠	٥٢	١٠٠
١٣	١٠٠	٣٣	٨٠	٥٣	٨٠
١٤	٩٠	٣٤	٨٠	٥٤	٨٠
١٥	٨٠	٣٥	٨٠	٥٥	٩٠
١٦	٩٠	٣٦	٨٠	٥٦	٨٠
١٧	١٠٠	٣٧	١٠٠	٥٧	٩٠
١٨	١٠٠	٣٨	٨٠	٥٨	١٠٠
١٩	٦٠	٣٩	٥٠	٥٩	٩٠
٢٠	٩٠	٤٠	٧٠		

يوضح جدول(٤) النسبة المئوية لآراء السادة الخبراء حول عبارات استبيان واقع تطبيق جودة الخدمات اللوجستية بمكاتب رعاية الطلاب بكليات جامعة الأزهر ويتضح تراوح النسبة المئوية للعبارات ما بين (٥٠% -- ١٠٠%) وقد ارتضى الباحثين بالعبارات التي حصلت على أهمية نسبية قدرها ٨٠% فأكثر . وبعد العرض على السادة الخبراء قام الباحثين باستبعاد العبارات التي اتفق السادة الخبراء على عدم أهميتها ، كما قام الباحثين بتعديل العبارات التي اتفق الخبراء على أنها في حاجة إلى إعادة صياغة ، والجدول رقم ( ٤ ) يوضح أرقام العبارات التي تم استبعادها والتي بلغ عددها (٥) عبارة ، والعبارات التي تم تعديل صياغتها والتي بلغ عددها (١٠) عبارة ليصبح إجمالي عدد العبارات (٥٤) عبارة .



جدول (٥) العدد المبدئي والنهائي وأرقام العبارات المستبعدة لاستمارة استبيان  
واقع تطبيق جودة الخدمات اللوجستية بمكاتب رعاية الطلاب بكليات جامعة الأزهر

المحاور	العدد المبدئي للعبارات	عدد العبارات المستبعدة	أرقام العبارات المستبعدة	عدد العبارات المعدلة	أرقام العبارات المعدلة	العدد النهائي للعبارات
المحور الأول	٢٠	١	١٩	-	-	١٩
المحور الثاني	٢٠	٣	٢١ - ٣٩ - ٤٠	٦	٣٢ - ٣٣ - ٣٤ - ٣٥ - ٣٦ - ٣٨	١٧
المحور الثالث	١٩	١	٤٥	٤	٤٣ - ٥٣ - ٥٤ - ٥٦	١٨
الإجمالي	٥٩	٥	٥	١٠		٥٤

يوضح جدول ( ٥ ) العدد المبدئي والنهائي وأرقام العبارات المستبعدة لاستمارة استبيان واقع  
تطبيق جودة الخدمات اللوجستية بمكاتب رعاية الطلاب بكليات جامعة الأزهر

وقد قام الباحثين باستخدام ميزان ثنائي التقدير باستمارة الاستبيان النهائية التي طبقت على عينة البحث  
( أوافق - لا أوافق ) ، وقد وافق السادة الخبراء على أسلوب تصحيح عبارات الاستبيان  
بحديث يتم منح العبارات كما يلي :

- ( أوافق ) وتقدر لها درجتان .

- ( لا أوافق ) وتقدر لها درجة واحدة .

وبذلك تكون الدرجة النهائية للاستبيان ( ١١٢ ) درجة

-صدق الاتساق الداخلي لاستمارة الاستبيان :

قام الباحثين بحساب معامل صدق الاتساق الداخلي لاستمارة الاستبيان عن طريق تطبيق الاستبيان  
على مجموعة من القيادات الإدارية بجامعة الأزهر و مديري و موظفي إدارة رعاية الطلاب بجامعة  
الأزهر ، قوامها (٣٠) فرداً ممثلة لمجتمع البحث ، وذلك بغرض تقدير صدق عبارات الاستبيان وقد  
تم ذلك بحساب معاملات الارتباط بين كل عبارة والمحور وبين كل عبارة والمجموع الكلي للمحاور  
وبين المحور والمجموع الكلي للمحاور، والجداول أرقام ( ٦ ) ، (٧) توضح معامل صدق الاتساق  
الداخلي لاستمارة الاستبيان .

جدول (٦) صدق الاتساق الداخلي بين العبارة والمحور لاستمارة واقع تطبيق جودة الخدمات اللوجستية بمكاتب رعاية الطلاب بكليات جامعة الأزهر ن = ٣٠

المحور الاول		المحور الثاني		المحور الثالث	
م	العبارة مع المحور	م	العبارة مع المحور	م	العبارة مع المحور
١	*.٩٢١	٢٠	*.٨٧٤	٣٧	*.٩١٠
٢	*.٨٨٣	٢١	*.٨٤٤	٣٨	*.٨٢٣
٣	*.٩٢٤	٢٢	*.٨٥٩	٣٩	*.٩١٢
٤	*.٨٩٣	٢٣	*.٨٤٤	٤٠	*.٨٣٤
٥	*.٩٠٢	٢٤	*.٩٥٣	٤١	*.٧٤٨
٦	*.٩٢٥	٢٥	*.٨٣٦	٤٢	*.٨١٩
٧	*.٨٨٣	٢٦	*.٨٥٤	٤٣	*.٨٢٢
٨	*.٨٩٦	٢٧	*.٩٣٣	٤٤	*.٨٣٨
٩	*.٨٨٤	٢٨	*.٩٥٢	٤٥	*.٨٥٩
١٠	*.٨٣٤	٢٩	*.٨٦٧	٤٦	*.٨٥٤
١١	*.٨٧٥	٣٠	*.٨٣٩	٤٧	*.٨١٧
١٢	*.٩١٤	٣١	*.٨٦٧	٤٨	*.٧٣٨
١٣	*.٩٢٥	٣٢	*.٨٧٧	٤٩	*.٨٢٩
١٤	*.٨٦٤	٣٣	*.٨٥٤	٥٠	*.٩١٣
١٥	*.٩١٣	٣٤	*.٨٢٩	٥١	*.٩٢٠
١٦	*.٨٣٤	٣٥	*.٨٣٤	٥٢	*.٨٣٣
١٧	*.٩٣٣	٣٦	*.٨١٣	٥٣	*.٩١٣
١٨	*.٨٦٣			٥٤	*.٨٤٨
١٩	*.٨١٤				

قيمة ر الجدولية عند مستوى معنوية ٠.٠٥ = ٠.٣٦١ \* دال

يوضح جدول ( ٦ ) وجود ارتباط ذو دلالة إحصائية بين كل عبارة والمحور الخاص بها مما يشير إلى صدق الاتساق الداخلي لاستمارة استبيان " واقع تطبيق جودة الخدمات اللوجستية بمكاتب رعاية الطلاب بكليات جامعة الأزهر وذلك عند مستوى معنوية ٠.٠٥

جدول ( ٧ ) صدق الاتساق الداخلي بين المحور والمجموع الكلي للمحاور لاستمارة استبيان واقع تطبيق جودة الخدمات اللوجستية بمكاتب رعاية الطلاب بكليات جامعة الأزهر ن = ٣٠

م	المحاور	معامل الارتباط
١	المحور الأول	*.٨٦٨
٢	المحور الثاني	*.٩٨١
٣	المحور الثالث	*.٨٧٩

قيمة ر الجدولية عند مستوى معنوية ٠.٠٥ = ٠.٣٦١ \* دال

يوضح جدول (٧) وجود ارتباط ذو دلالة إحصائية بين مجموع المحور ودين المجموع الكلي لاستمارة استبيان " واقع تطبيق جودة الخدمات اللوجستية بمكاتب رعاية الطلاب بكليات جامعة الأزهر " وذلك عند مستوى معنوية ٠.٠٥ ، وأن قيمة الارتباط بين المدور ودين المجموع الكلي للمدور قد انحصرت ما بين (٠.٨٥٧ - ٠.٩٨١) مما يشير إلى صدق اتساق داخلي عالي لعبارات ومحاور استمارة الاستبيان .

**ثبات استمارة الاستبيان :**

قام الباحثين بحساب معامل الثبات لاستمارة الاستبيان عن طريق إعادة التطبيق Test – Retest حيث تم تطبيق الاستمارة على عينة تقنين الاستبيان قوامها (٣٠) فرد ممثلة لمجتمع البحث ، وتم إعادة تطبيق استمارة الاستبيان على نفس العينة للتأكد من ثبات الاستمارة ، وتم حساب معامل الارتباط بين التطبيقين ، وقد تم ذلك باستخدام معادلة معامل ارتباط بيرسون ، ومعامل ارتباط الفا كرونباخ علماً بأن هذه العينة استخدمت لحساب المعاملات العلمية لاستمارة الاستبيان وللدراسة الاستطلاعية ، والجدول رقم ( ٧ ) يوضح معامل الثبات لكل محور من محاور استمارة الاستبيان

جدول (٨) معامل الارتباط بين التطبيق الأول والتطبيق الثاني لبيان معامل الثبات لاستمارة استبيان واقع تطبيق جودة الخدمات اللوجستية بمكاتب رعاية الطلاب بكليات جامعة الأزهر

ن = ٣٠

المحور الأول		المحور الثاني		المحور الثالث	
معامل الارتباط	م	معامل الارتباط	م	معامل الارتباط	م
٠.٨١٨	٢٠	٠.٨٣٧	٣٧	٠.٨٤٤	٣٧
٠.٨٢٥	٢١	٠.٨٦٨	٣٨	٠.٩٧١	٣٨
٠.٩٣١	٢٢	٠.٨٤٩	٣٩	٠.٨٢٩	٣٩
٠.٩١٣	٢٣	٠.٩٨٠	٤٠	٠.٩٨١	٤٠
٠.٨١٧	٢٤	٠.٨٤٧	٤١	٠.٨٩٥	٤١
٠.٩١١	٢٥	٠.٨٥٨	٤٢	٠.٨٤٤	٤٢
٠.٨٣٦	٢٦	٠.٨٢٤	٤٣	٠.٩٦٣	٤٣
٠.٩٤٢	٢٧	٠.٨٣٩	٤٤	٠.٨٣٨	٤٤
٠.٨٣٨	٢٨	٠.٩١٣	٤٥	٠.٩١٣	٤٥
٠.٨٦٩	٢٩	٠.٧٦١	٤٦	٠.٩٧٣	٤٦
٠.٩٤٢	٣٠	٠.٨٨٧	٤٧	٠.٨٩٨	٤٧
٠.٨٧٤	٣٢	٠.٨٤٥	٤٨	٠.٨٤٢	٤٨
٠.٧٦٥	٣٣	٠.٨٣٣	٤٩	٠.٨٢٧	٤٩
٠.٨٥٧	٣٤	٠.٨٨٧	٥٠	٠.٨٦٩	٥٠
٠.٨٣٣	٣٥	٠.٨٣٣	٥١	٠.٨٤٤	٥١

٠.٩٦١	٥٢	٠.٩٩١	٣٦	٠.٨٩٧	١٦
٠.٨٨٩	٥٣			٠.٧٢٩	١٧
٠.٨٣٤	٥٤			٠.٥٩٨	١٨
				٠.٩٠١	١٩

قيمة ر الجدولية عند مستوى معنوية  $0.05 = 0.361$  \* دال

يوضح جدول (٨) وجود ارتباط ذو دلالة إحصائية بين التطبيق الأول والتطبيق الثاني . لاستمارة استبيان " واقع تطبيق جودة الخدمات اللوجستية بمكاتب رعاية الطلاب بكليات جامعة الأزهر " حيث تراوح معامل الارتباط ما بين (٠.٧٦١ - ٠.٩٩١) وهي معاملات ارتباط ذو دلالة عالية مما يشير إلى ثبات استمارة الاستبيان.

جدول (٩) معامل ألفا (كرو نباخ) لبيان معامل الثبات الكلي لاستمارة استبيان واقع تطبيق جودة الخدمات اللوجستية بمكاتب رعاية الطلاب بكليات جامعة الأزهر ن = ٣٠

م	الاستبيان	معامل الارتباط
١	واقع تطبيق جودة الخدمات اللوجستية بمكاتب رعاية الطلاب بكليات جامعة الأزهر	٠.٨٨٧

يوضح جدول (٩) معامل ألفا (كرو نباخ) لبيان معامل الثبات الكلي لاستمارة استبيان " واقع تطبيق جودة الخدمات اللوجستية بمكاتب رعاية الطلاب بكليات جامعة الأزهر " ويتضح أن معامل ألفا الكلي للاستبيان يساوي (٠.٨٨٧) وهو معامل ثبات مرتفع

- الدراسة الاستطلاعية :

قام الباحث بإجراء دراسة استطلاعية على عينة عشوائية بلغ عددها (٣٠) فرد ممثلة لمجتمع البحث وكان الهدف من إجراء الدراسة الاستطلاعية التعرف على الآتي

- مدى فهم عينة البحث للعبارات التي يتضمنها الاستبيان.
- التعرف على الصعوبات المحتملة ظهورها أثناء التطبيق للعمل على تلافيها .
- وقد أسفرت نتائج الدراسة الاستطلاعية عما يلي :
- فهم عينة البحث للعبارات التي يتضمنها الاستبيان حيث لم يبدد من أي منهم الاستفسار عن أي عبارة من عبارات الاستبيان .
- التعرف على زمن الاستمارة
- تطبيق استمارة الاستبيان علي العينة الأساسية :

بعد التأكد من كافة الشروط العلمية والإدارية لاستمارة الاستبيان لجمع آراء الخبراء حول واقع تطبيق جودة الخدمات اللوجستية بمكاتب رعاية الطلاب بكليات جامعة الأزهر ، قام الباحثين بتطبيق استمارة الاستبيان في صورتها النهائية على مجموعة من القيادات الإدارية بجامعة الأزهر ومديري وموظفي

إدارة رعاية الطلاب بجامعة الأزهر ، قوامها (١٣٠) فرداً ، مع مراعاة الآتي : التأكيد على أفراد العينة بأهمية استجاباتهم للاستفادة منها وضرورة الإجابة على جميع العبارات وعدم اختيار أكثر من إجابة للعبارة الواحدة ، وأنها تجمع فقط من أجل البحث العلمي لإزالة أي مخاوف قد تقلل من تفاعلهم في الإجابة على الاستبيان .

#### - تفرغ بيانات استمارة الاستبيان:

بعد انتهاء عملية تطبيق استبيان واقع تطبيق جودة الخدمات اللوجستية بمكاتب رعاية الطلاب بكليات جامعة الأزهر في صورتها النهائية على عينة البحث الأساسية قام الباحثين بجمع الاستمارات متكاملة الاستجابات وتم تفرغ البيانات في كشوف التفرغ المعدة لذلك وتصحيح الاستبيان وفقاً لمفتاح التصحيح المعد لذلك ورصد وجدولة الدرجات الخام وإعدادها لإجراء المعالجة الإحصائية بما يتمشى مع أهداف البحث وتوصل الباحثين إلى النتائج الخاصة باستمارة الاستبيان ورصد وجدولة الدرجات الخام وإعدادها للمعالجة الإحصائية ، كما هو وارد بالفصل الرابع من متن البحث.

#### - المعالجات الإحصائية المستخدمة :

استخدم الباحثين المعالجات الإحصائية الملائمة لطبيعة بيانات البحث وكانت كالتالي:

- معامل الارتباط البسيط لبيرسون
- معامل ارتباط الفا كرو نباخ.
- اختبار كا ٢ .
- النسبة المئوية .
- الوزن النسبي.
- الأهمية النسبية .

#### عرض ومناقشة آراء عينة البحث :

جدول رقم (١٠) عرض ومناقشة نتائج المحور الأول: مجالات استخدام أنشطة الخدمات اللوجستية ن = ١٣٠

م	محتوي العبارة	وافق		لا اوافق		الدرجة التقديرية	الوزن النسبي	كا
		عدد	نسبة	عدد	نسبة			
١	تتناسب الادوات والاجهزة مع اعداد الطلاب الممارسين للأنشطة الرياضية	١٢٩	٩٩.٢%	١	٠.٨%	٢٥٩	٩٩.٦%	١٢٦.٠٣*
٢	تكفي الميزانية المالية الموضوعة من احتياجات النشاط الطلابي	١٢٨	٩٨.٥%	٢	١.٥%	٢٥٨	٩٩.٢%	١٢٢.١٢*
٣	يتم تأمين الاحتياجات الضرورية من الادوات ومستلزمات التشغيل لتوفيرها في الوقت المناسب والكمية المناسبة	١٣٠	١٠٠%	٠	٠.٠%	٢٦٠	١٠٠%	١٣٠*
٤	يتم عمل أدوات صيانة الأجهزة والادوات والملاعب بشكل	١٣٠	١٠٠%	٠	٠.٠%	٢٦٠	١٠٠%	١٣٠*

دوري							
٥	يساهم الدعم المخصص من الجامعة بشكل فعال في تنفيذ برامج النشاط الرياضي بالجامعة	١٣٠	%١٠٠	٠	%١٠٠	٢٦٠	%١٠٠
٦	تمت الصيانة بالتعاقد مع شركات متخصصة في صيانة ومتابعة حالة الاجهزة داخل ادارة رعاية الطلاب	١٣٠	%١٠٠	٠	%١٠٠	٢٦٠	%١٠٠
٧	يتمتع الاخصائيين الرياضيين داخل ادارة النشاط الرياضي بمستوى عالي من الخبرة والكفاءة	١٣٠	%١٠٠	٠	%١٠٠	٢٦٠	%١٠٠
٨	يتم توزيع المسؤوليات على الاخصائيين الرياضيين توزيعاً سليماً بما يضمن تحقيق الاداء المتكامل	١٣٠	%١٠٠	٠	%١٠٠	٢٦٠	%١٠٠
٩	تراعي الادارة العليا التعرف على احتياجات العاملين اولاً بأول	١٣٠	%١٠٠	٠	%١٠٠	٢٦٠	%١٠٠
١٠	تتوافر المهارات الادارية لدى الاخصائيين لتحقيق جودة الخدمة اللوجستية	١٣٠	%١٠٠	٠	%١٠٠	٢٦٠	%١٠٠
١١	تحدد نظم المعلومات اللوجستية معايير الأداء التي تقابل الاحتياجات للمستفيدين.	١٣٠	%١٠٠	٠	%١٠٠	٢٦٠	%١٠٠
١٢	تعتمد مكاتب رعاية الطلاب علي التكنولوجيا الحديثة في تطوير نظم المعلومات اللوجستية.	١٣٠	%١٠٠	٠	%١٠٠	٢٦٠	%١٠٠
١٣	تسعي مكاتب رعاية الطلاب لتحقيق المنفعة الزمانية و المكانية للطلاب.	١١٨	%٩٠.٨	١٢	%٩.٢	٢٤٨	%٩٥.٤
١٤	تساهم الإدارة اللوجستية في زيادة الإنتاج و تفعيل الخدمات الطلاب بالجامعة.	١٣٠	%١٠٠	٠	%١٠٠	٢٦٠	%١٠٠
١٥	تعتبر الإدارة اللوجستية عامل مؤثر في تحديد الأهداف و الاستراتيجيات بعيدة المدى للطلاب و الجامعة.	١٣٠	%١٠٠	٠	%١٠٠	٢٦٠	%١٠٠
١٦	نظام المعلومات اللوجستي بالمؤسسة متكامل مع باقي الوظائف الإدارية بالجامعة من (تسويق ، انتاج ، تمويل).	١٣٠	%١٠٠	٠	%١٠٠	٢٦٠	%١٠٠
١٧	تهدف الاتصالات اللوجستية الي التأكد من أن الإجراءات المناسبة تتخذ في الوقت المناسب.	١٣٠	%١٠٠	٠	%١٠٠	٢٦٠	%١٠٠
١٨	الاختيار المناسب للجان الفنية القائمة علي عملية الشراء و استلام الأصناف في الجامعة	١٣٠	%١٠٠	٠	%١٠٠	٢٦٠	%١٠٠
١٩	تهتم الإدارة اللوجستية بتدفق المنتجات الرياضية من المشروع الي الطلاب و المستفيدين.	١٣٠	%١٠٠	٠	%١٠٠	٢٦٠	%١٠٠

قيمة كا ٢ الجدولية عند مستوى معنوية = ٠.٠٥ = ٣.٨٤

يتضح من الجدول ( ١٠ ) وجود فروق ذات دلالة معنوية في جميع عبارات محور (مجالات استخدام أنشطة الخدمات اللوجستية) حيث أن كا ٢ المحسوبة أكبر من كا ٢ الجدولية عند مستوى معنوي ٠.٠٥

حيث حصلت جميع عبارات المحور علي نسبة ٨٠٪ وهذا ما ارتضاه الباحثين لتفسير نتائج العبارات حيث أشارت نتائج العبارات ( ٣ , ٤ , ٥ , ١١ , ١٢ ) أن هناك فروق ذات دلالة معنوية لصالح الذين أجابوا بـ ( اوافق ) حيث حصلت العبارات علي ١٠٠٪ من الوزن النسبي ويرجع الباحث انه يوجد العديد من الادوات والاجهزة الرياضية التي قد تتناسب مع اعداد الطلاب الممارسين للأنشطة الرياضية حيث يوجد بمخازن الجامعة العديد من الادوات الرياضية اللازمة لممارسة الأنشطة الرياضية بالجامعات كما انه يتم عمل حصر الدوري لمعاينة مكاتب رعاية الطلاب وذلك للتعرف على الاحتياجات والادوات ومدى صلاحيتها لممارسة الأنشطة الرياضية المختلفة ويتفق هذا مع دراسة سهير زغلول البرعي (٢٠١١) ( ١٠ ) .

وأشارت نتائج العبارة رقم (١) والتي حصلت علي نسبة ٩٩.٢ مما يعنى اتجاه عينه الدراسة بالموافقة بـ ( نعم) على العبارة بنسبه عالية والتي تدل على تناسب الادوات والاجهزة مع اعداد الطلاب الممارسين للأنشطة الرياضية ويتفق هذا مع دراسة رونالد اش بالو (٢٠٠٩) ( ٨ ) .

ويرجع الباحثين ان الاختصاصيين الرياضيين داخل ادارة النشاط الرياضي يتمتعون بمستوى عالي من الكفاءة والخبرة كما تتوفر لديهم المهارات الادارية اللازمة لتحقيق جودة الخدمة اللوجستية وبالرغم من ذلك يتم توزيع المسؤوليات على الاختصاصيين الى حد ما يضمن تحقيق الاداء المتكامل داخل منظومة رعاية طلاب حيث تراعي الادارة العليا التعرف على متطلبات واحتياجات العاملين بالإدارة العامة لرعاية الطلاب والعمل على تحقيقها قدر المستطاع وفقا للحدود المتاحة لهم في بعض الاحيان .

جدول رقم ( ١١ ) عرض ومناقشة نتائج المحور الثاني : آراء عينة البحث في معايير جودة الخدمات اللوجستية

ن = ١٣٠

م	العبارات	اوافق		لا اوافق		الدرجة التقديرية	الوزن النسبي	٢٤
		عدد	نسبة	عدد	نسبة			
٢٠	تلتزم الادارة العليا بالبرامج الزمنية الموضوعه لضمان تحقيق جودة الخدمة اللوجستية	١١٨	٩٠.٨٪	١٢	٩.٢٪	٢٤٨	٩٥.٤٪	*٨٦.٤٣
٢١	يتم عمل استفتاءات للتعرف على جودة الخدمة المقدمة للطلاب	١١٧	٩٠.٠٪	١٣	١٠.٠٪	٢٤٧	٩٥.٠٪	*٨٣.٢٠
٢٢	يتم مراجعة وتقييم النظام الحالي بمكاتب الطلاب وفقا لجودة الخدمة اللوجستية	١٣٠	١٠٠٪	٠	٠٪	٢٦٠	١٠٠٪	*١٣٠
٢٣	يتم تحسين الاداء والجودة من خلال الرقابة وتحديد المسؤولية والمهام داخل العمل الاداري بالمكتب	١٣٠	١٠٠٪	٠	٠٪	٢٦٠	١٠٠٪	*١٣٠
٢٤	تغرس الادارة العليا في اذان العاملين بان تحسين الخدمات هي مسؤوليتهم الخاصة	١٣٠	١٠٠٪	٠	٠٪	٢٦٠	١٠٠٪	*١٣٠
٢٥	يتم الترويج للخدمات الرياضية المقدمة للطلاب من خلال الموقع الالكتروني الخاص بالمكتب	١٣٠	١٠٠٪	٠	٠٪	٢٦٠	١٠٠٪	*١٣٠

٢٦	تقوم اللوجستيات بوضع نظم حديثة للأمن وسلامة ورفاهية الطلاب المستفيدين بالجامعة و تحقيق الاستفادة المتبادلة للطرفين.	١٣٠	%١٠٠	٠	%٠.٠	٢٦٠	%١٠٠	*١٣٠
٢٧	تعمل الإدارة اللوجستية علي توفير المواد الخام الأولية و نقلها الي المخزن.	١٣٠	%١٠٠	٠	%٠.٠	٢٦٠	%١٠٠	*١٣٠
٢٨	مراعاة ان يكون هناك مراقبة من أمين العهد و المخزن علي المخزون سواء أدوات أو أجهزة رياضية.	١٣٠	%١٠٠	٠	%٠.٠	٢٦٠	%١٠٠	*١٣٠
٢٩	تجهيز المخزن بكافة عوامل الأمن و السلامة ضد عمليات السرقة و الحريق.	١٣٠	%١٠٠	٠	%٠.٠	٢٦٠	%١٠٠	*١٣٠
٣٠	جرد محتويات المخزون بصفة دورية لمتابعة سير العمل داخل المخزن.	١٣٠	%١٠٠	٠	%٠.٠	٢٦٠	%١٠٠	*١٣٠
٣١	توفير كوادر فينة ذات كفاءة عالية للتعامل مع المشاكل و إيجاد حلول فورية لها.	١٣٠	%١٠٠	٠	%٠.٠	٢٦٠	%١٠٠	*١٣٠
٣٢	يتم مراعاة ملائمة وسيلة النقل مع الشيء المراد نقله.	١٣٠	%١٠٠	٠	%٠.٠	٢٦٠	%١٠٠	*١٣٠
٣٣	عند اختيار اسلوب النقل يكون الالتزام بالدقة أساس اختياره.	١٣٠	%١٠٠	٠	%٠.٠	٢٦٠	%١٠٠	*١٣٠
٣٤	تطبيق شروط دورة أمر الشراء في اعداد أوامر الشراء الموارد المادية المرتبطة بالأنشطة الرياضية المختلفة بالجامعة	١٣٠	%١٠٠	٠	%٠.٠	٢٦٠	%١٠٠	*١٣٠
٣٥	من متطلبات اللوجستيات بالجامعة وجود خطة طوارئ للتعامل مع الأزمات الطارئة.	١٢٦	%٩٦.٩	٤	%٣.١	٢٥٦	%٩٨.٥	*١١٤.٤٩
٣٦	توفر الجامعة احتياجات الأنشطة المختلفة من المخزون في الوقت المناسب ( أجهزة ، أدوات ).	١٠٦	%٨١.٥	٢٤	%١٨.٥	٢٣٦	%٩٠.٨	*٥١.٧٢

قيمة كا ٢ الجدولية عند مستوى معنوية ٠.٠٥ = ٣.٨٤

يتضح من الجدول (١١) وجود فروق ذات دلالة معنوية في جميع عبارات محور (معايير جودة الخدمات اللوجستية) حيث أن كا ٢ المحسوبة أكبر من كا ٢ الجدولية عند مستوى معنوي ٠.٠٥ حيث حصلت جميع عبارات المحور علي نسبة ٨٠٪ وهذا ما ارتضاه الباحث لتفسير نتائج العبارات حيث أشارت نتائج جميع العبارات رقم (٢٢, ٢٣, ٢٤, ٢٥) أن هناك فروق ذات دلالة معنوية لصالح الذين أجابوا بـ (وافق) فيما يتضمن مراجعة وتقييم النظام الحالي بمكاتب الطلاب وفقا لجودة الخدمة اللوجستية، وتحسين الاداء والجودة من خلال الرقابة وتحديد المسؤولية والمهام داخل العمل الاداري بالمكتب، و غرس الادارة العليا في اذان العاملين بان تحسين الخدمات هي مسؤوليتهم الخاصة، وترويج الخدمات الرياضية المقدمة للطلاب من خلال الموقع الالكتروني الخاص بالمكتب ويتفق هذا مع دراسة هشام ربيع زكي (٢٠١٥) (١٢).

وأشارت نتائج العبارة (٣٦) والتي حصلت علي ٨١.٥٪ فيما يتضمن توفر الجامعة احتياجات الأنشطة المختلفة من المخزون في الوقت المناسب (أجهزة، أدوات). وهذا ما اشارت اليه نتائج دراسة سهير عبد الحميد الحلقاوي (٢٠٠٧) (١١).



جدول رقم (١٢) عرض ومناقشة نتائج المحور الثالث " آراء عينة البحث في الصعوبات و المعوقات التي تواجه العاملين بإدارات رعاية الطلاب وفقا للجودة اللوجستية. ن = ١٣٠

م	العبارات	اوافق		لا اوافق		الدرجة التقديرية	الوزن النسبي	كا
		عدد	نسبة	عدد	نسبة			
٣٧	الافتقار إلى الرؤية: الرؤية المحدودة في سلسلة التوريد يمكن أن تجعل من الصعب تحديد المشكلات ومعالجتها في الوقت الفعلي	١٣٠	% ١٠٠	٠	% ٠.٠	٢٦٠	% ١٠٠	*١٣٠
٣٨	عدم الاستقرار السياسي : يمكن أن يؤدي عدم الاستقرار السياسي في بعض البلدان إلى خلق حالة من عدم اليقين والمخاطر المحتملة للعمليات اللوجستية	١٢٢	% ٩٣.٨	٨	% ٦.٢	٢٥٢	% ٩٦.٩	*٩٩.٩٧
٣٩	تقلبات العملة : يمكن أن تؤثر التغيرات في أسعار صرف العملات على تكلفة وربحية العمليات اللوجستية الدولية.	١٣٠	% ١٠٠	٠	% ٠.٠	٢٦٠	% ١٠٠	*١٣٠
٤٠	مقاومة أصحاب المصلحة : قد يواجه البرنامج مقاومة من أصحاب المصلحة مثل المجتمعات المحلية والنقابات العمالية والمنافسين، مما قد يؤخر تنفيذه أو يخرجه عن مساره	١٣٠	% ١٠٠	٠	% ٠.٠	٢٦٠	% ١٠٠	*١٣٠
٤١	عدم كفاءة التخطيط للتوجيه والنقل، مما يؤدي إلى ارتفاع التكاليف وأوقات التسليم الأطول	١٣٠	% ١٠٠	٠	% ٠.٠	٢٦٠	% ١٠٠	*١٣٠
٤٢	الافتقار إلى الرؤية في الوقت الحقيقي وتتبع الشحنات، مما يتسبب في تأخير وتعطيل سلسلة التوريد	٩٠	% ٦٩.٢	٤٠	% ٣٠.٨	٢٢٠	% ٨٤.٦	*١٩.٢٣
٤٣	التنبؤ غير الدقيق بالطلب : يمكن أن تؤدي التقلبات غير المتوقعة في الطلب إلى زيادة المخزون أو نفاذ المخزون	١٣٠	% ١٠٠	٠	% ٠.٠	٢٦٠	% ١٠٠	*١٣٠
٤٤	تحديات النقل : يمكن أن تؤدي طرق النقل غير الفعالة، والازدحام المروري، وتأخير التسليم إلى تعطيل سلسلة التوريد	١٣٠	% ١٠٠	٠	% ٠.٠	٢٦٠	% ١٠٠	*١٣٠
٤٥	إدارة المخزون : يؤدي المخزون الزائد إلى ربط رأس المال وزيادة تكاليف التخزين، في حين أن المخزون غير الكافي يمكن أن يؤدي إلى خسارة المبيعات وعدم رضا العملاء	١٣٠	% ١٠٠	٠	% ٠.٠	٢٦٠	% ١٠٠	*١٣٠
٤٦	أعطال التنسيق والتواصل: يمكن أن يؤدي الاتصال غير الفعال بين الإدارات أو الموردين المختلفين إلى تأخيرات وأخطاء في سلسلة التوريد	١٣٠	% ١٠٠	٠	% ٠.٠	٢٦٠	% ١٠٠	*١٣٠
٤٧	الافتقار إلى الرؤية: الرؤية المحدودة في سلسلة التوريد يمكن أن تجعل من الصعب تحديد المشكلات ومعالجتها في الوقت الفعلي	١١٤	% ٨٧.٧	١٦	% ١٢.٣	٢٤٤	% ٩٣.٨	*٧٣.٨٨
٤٨	تحديات العمل والقوى العاملة : يمكن أن يشكل توظيف العمال المؤهلين والاحتفاظ بهم، وإدارة تكاليف العمالة، ومعالجة القضايا النقابية تحديًا للخدمات اللوجستية	١٣٠	% ١٠٠	٠	% ٠.٠	٢٦٠	% ١٠٠	*١٣٠
٤٩	البيئات التنظيمية المعقدة والمتغيرة باستمرار، مما يؤدي إلى تحديات الامتثال والتكاليف الإضافية	١٣٠	% ١٠٠	٠	% ٠.٠	٢٦٠	% ١٠٠	*١٣٠
٥٠	البنية التحتية للنقل: تختلف البنية التحتية للنقل في الدول المختلفة، مما قد يؤثر على سرعة وتكلفة شحن البضائع.	١١٠	% ٨٤.٦	٢٠	% ١٥.٤	٢٤٠	% ٩٢.٣	*٦٢.٣١
٥١	عدم كفاية إدارة المستودعات وتتبع المخزون، مما يؤدي إلى نقص المخزون وتكدسه	١٣٠	% ١٠٠	٠	% ٠.٠	٢٦٠	% ١٠٠	*١٣٠
٥٢	ضعف التواصل والتنسيق بين مختلف أصحاب المصلحة في سلسلة التوريد، مما يسبب التأخير والأخطاء	١٣٠	% ١٠٠	٠	% ٠.٠	٢٦٠	% ١٠٠	*١٣٠
٥٣	تعمل الجامعة في ضوء النظام اللوجستي الي تحقيق الميزة التنافسية لمنشأتها.	١٣٠	% ١٠٠	٠	% ٠.٠	٢٦٠	% ١٠٠	*١٣٠
٥٤	تمد الجامعة بالمعرفة عن الأسواق الجديدة و التغيرات التي تحدث في شكل تصميم المنتج	١٣٠	% ١٠٠	٠	% ٠.٠	٢٦٠	% ١٠٠	*١٣٠

قيمة كا ٢ الجدولية عند مستوى معنوية = ٠.٠٥ = ٣.٨٤

يتضح من الجدول ( ١٢ ) وجود فروق ذات دلالة معنوية في جميع عبارات محور (واقع تطبيق جودة الخدمات اللوجستية بمكاتب رعاية الطلاب بكلية جامعة الأزهر ) حيث أن كا المحسوبة أكبر من كا الجدولية عند مستوى معنوي ٠.٠٥

حيث حصلت جميع نتائج العبارات علي نسبة ٨٠٪ وهذا ما ارتضاه الباحثين لتفسير نتائج العبارات. حيث أشارت نتائج العبارات رقم (١, ٢, ٣, ٤, ٥) أن هناك فروق ذات دلالة معنوية لصالح الذين أجابوا بـ (وافق) حيث حصلت هذه العبارات علي نسبة ١٠٠٪ من الوزن النسبي فيما يتضمن الافتقار إلى الرؤية، عدم الاستقرار السياسي: يمكن أن يؤدي عدم الاستقرار السياسي في بعض البلدان إلى خلق حالة من عدم اليقين والمخاطر المحتملة للعمليات اللوجستية، تقلبات العملة: يمكن أن تؤثر التغييرات في أسعار صرف العملات على تكلفة وربحية العمليات اللوجستية الدولية، مقاومة أصحاب المصلحة: قد يواجه البرنامج مقاومة من أصحاب المصلحة مثل المجتمعات المحلية والنقابات العمالية والمنافسين، مما قد يؤخر تنفيذه أو يخرج عن مساره، عدم كفاءة التخطيط للتوجيه والنقل، مما يؤدي إلى ارتفاع التكاليف وأوقات التسليم الأطول ويتفق هذا مع دراسة و يتفق هذا مع دراسة ثابت عبد الرحمن ادريس (٢٠٠٩) (٦).

فيما أشارت نتائج العبارة (١٤) والتي حصلت علي نسبة ٨٤.٦٪ أن البيئات التنظيمية المعقدة والمتغيرة باستمرار، مما يؤدي إلى تحديات الامتثال والتكاليف الإضافية ويتفق هذا مع جمال محمد علي يوسف (٢٠٠٧).

**الإستخلاصات:** في ضوء أهداف البحث و في إطار المنهج العلمي المستخدم، و ما استعان به الباحثين من أدوات لجمع البيانات و ما اتبعه من إجراءات و كذلك من خلال التحليل الإحصائي للبيانات وعرض و مناقشة و تفسير نتائجها تمكن الباحثين من التوصل إلى الإستخلاصات التالية:

**أولاً: الإستخلاصات المرتبطة بالمحور الأول مجالات استخدام أنشطة الخدمات اللوجستية:**

- ضعف مجالات استخدام أنشطة الخدمات اللوجستية بمكاتب رعاية الطلاب بكليات جامعة الأزهر المرتبطة بالموارد المادية والبشرية اللوائح والقوانين المنظمة للعمل.
- تدني مستوى معايير جودة الخدمات اللوجستية بمكاتب رعاية الطلاب بجامعة الأزهر المرتبطة بتحديد المسؤوليات والمهام والتحسين المستمر
- ضعف جوانب تطبيق جودة الخدمات اللوجستية للأنشطة الرياضية بمكاتب رعاية الطلاب بكليات جامعة الأزهر المرتبطة بجودة الخدمة وتقليل الوقت والتكلفة.

**ثانياً: الإستخلاصات المرتبطة بالمحور الثاني معايير جودة الخدمات اللوجستية:**

- ضعف جوانب تطبيق جودة الخدمات اللوجستية للأنشطة الرياضية بمكاتب رعاية الطلاب بكليات جامعة الأزهر المرتبطة بجودة الخدمة وتقليل الوقت والتكلفة.
- عدم إدراك أهمية الوظائف اللوجستية كالنقل و المخازن و التخزين و الشراء و خدمة المستفيد و التعبئة و غيرها، إلى مرحلة الاعتراف بأهميتها وتأثيرها على التكاليف و الربحية و جودة الخدمات و رضا المستفيدين ساعد العديد من الهيئات على التقدم بخطوات ملموسة نحو تحقيق

- أهدافها و لكن تحقيق الميزة التنافسية في سوق تسوده المنافسة الشرسة و المستمرة يتطلب أكثر من مجرد الإعتداف بأهمية الأنشطة اللوجستية .
- تهدف اللوجستيات الي توصيل العاملين بمكاتب رعاية الطلاب كافة المعلومات المتعلقة بالأدوات و الأجهزة الرياضية و الخدمات من مصادرها الأصلية وفقاً لاحتياجات المستفيدين .
  - ثالثاً : الإستخلاصات المرتبطة بالمحور الثالث الصعوبات و المعوقات التي تواجه العاملين بإدارات رعاية الطلاب وفقاً للجودة اللوجستية
  - عدم وجود دعم وتأييد مستمر من قبل الادارة العليا للأنشطة الرياضية وفقاً للجودة اللوجستية بمكاتب رعاية الطلاب بجامعة الازهر المرتبطة بحفظ الحقوق والمساءلة والمحاسبة والشفافية ومشاركة الاطراف .
  - الافتقار إلى الرؤية: الرؤية المحدودة في سلسلة التوريد يمكن أن تجعل من الصعب تحديد المشكلات ومعالجتها في الوقت الفعلي .
  - البنية التحتية للنقل: تختلف البنية التحتية للنقل في الدول المختلفة، مما قد يؤثر على سرعة وتكلفة شحن البضائع .
  - مقاومة أصحاب المصلحة : قد يواجه البرنامج مقاومة من أصحاب المصلحة مثل المجتمعات المحلية والنقابات العمالية والمنافسين، مما قد يؤخر تنفيذه أو يخرج عن مساره .
  - تحديات العمل والقوى العاملة : يمكن أن يشكل توظيف العمال المؤهلين والاحتفاظ بهم، وإدارة تكاليف العمالة، ومعالجة القضايا النقابية تحدياً للخدمات اللوجستية .

#### ثانياً : التوصيات :

- في ضوء النتائج التي توصل اليها الباحثين و بناءً على الإستخلاصات يوصي الباحثين بما يلي :
- ضروري تفعيل الاهتمام بجودة الخدمات اللوجستية بالمؤسسات الرياضية والتعليمية لدورها في تعظيم قيمة المنظمة وزارة حصتها السوقية ودعم مركزها التنافسي .
  - العمل على تأهيل العاملين بمكاتب رعاية الطلاب حتى يكونوا متخصصين بإدارة اللوجستيات
  - تلبية متطلبات العاملين والطلاب في اطار مفهوم اللوجستيات في مكاتب رعاية الطلاب بجامعة الازهر
  - ضرورة انشاء ادارة لوجستية مستقلة تعمل كمنظومة متكاملة بمكاتب رعاية الطلاب بجامعة الازهر ورفع كفاءة العمل بها
  - ضرورة الاهتمام بالإدارة اللوجستية وانشطتها لما لها من اثر كبير في تحقيق نجاح المؤسسات والهيئات التعليمية والرياضية .

## المراجع:

## أولاً : المراجع العربية :

- 1 ابراهيم احمد عبد الوهاب السباعي : استراتيجيه مقترحة للأنشطة اللوجستية التسويقية بالاتحاد المصري للجهاز ، المجلة العلمية لعلوم و فنون التربية الرياضية العدد ( ٥١ ) الجزء ( ٣ ) ، كلية التربية الرياضية ، جامعة أسيوط ، ٢٠١٩م .
- 2 أديب محمد ابراهيم : استراتيجيه مقترحة لإدارة سلاسل الإمداد في المنظمات الرياضية وفق مفاهيم التنمية المستدامة ، رسالة دكتوراه منشورة ، كلية التربية الرياضية للبنين بالهرم ، جامعة حلوان ، ٢٠٢٤م .
- 3 أديب محمد ابراهيم : تطوير الادارة اللوجستية في الهيئات الرياضية ، رسالة ماجستير ، كلية التربية الرياضية للبنين ، جامعة الإسكندرية ، ٢٠١٦م .
- 4 السعدني خليل عبد الغني السعدني : التخطيط اللوجستي في تنمية السياحة الرياضية" رؤية مقترحة " المجلة العلمية لعوام الرياضة و التربية البدنية ، العدد ( ٨١ ) ، كلية التربية الرياضية للبنين بالهرم ، جامعة حلوان ، ٢٠١٧م .
- 5 ايمن علي عبد الحميد الشاعر : تحسين جودة الخدمات اللوجستية بالأندية الرياضية بمحافظة الشرقية ، المجلة العلمية للتربية البدنية و الرياضة ، العدد ( ٤٥ ) ، كلية التربية الرياضية بنات ، جامعة الإسكندرية ، ٢٠١٣م .
- 6 ثابت عبد الرحمن ادريس : كفاءة و جودة الخدمات اللوجستية ، مفاهيم و طرق القياس و التقييم ، الإسكندرية ، الدار الجامعية ، ٢٠٠٩م .
- 7 جمال محمد علي يوسف : الأنشطة اللوجستية بالمنشآت الرياضية لبعض جامعات صعيد مصر ، المجلة العلمية لعلوم و فنون التربية الرياضية العدد ( ٤٥ ) الجزء ( ٣ ) ، كلية التربية الرياضية ، جامعة أسيوط ، ٢٠٠٧م .
- 8 رونالد اتش بالو : إدارة اللوجستيات، تخطيط وتنظيم سلسلة الامداد، ترجمة: تركي ابراهيم سلطان ، دار المريخ ، ٢٠٠٩م .
- 9 سامية حسنين رجب معيط : استخدام نموذج الانحدار اللوجستي لتحديد العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي ، ( دراسة تطبيقية ) ، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية التجارة ، جامعة بور سعيد ، ٢٠١٣م .
- 10 سهير زغلول البرعي : نموذج مقترح للأنشطة اللوجستية التسويقية لدعم الميزة التنافسية ، رسالة دكتوراه ، كلية التجارة ، جامعة المنصورة ، ٢٠١١م .
- 11 سهير عبد الحميد الحلقاوي : جودة الخدمات اللوجستية كمدخل لتحقيق الميزة التنافسية في صناعة التعليم العالي رساله دكتوراه غير منشوره الأكاديمية العربية للعلوم والتكنولوجيا والنقل البحري الإسكندرية ٢٠٠٧م .

12 هشام ربيع زكي : تصميم مقياس لجودة الخدمات الترويحية الرياضية بشرم الشيخ ، إنتاج علمي منشور ، كلية التربية الرياضية للبنين ، جامعه الإسكندرية ٢٠١٥ م.

ثانيا : المراجع باللغة الأجنبية :

- 13 **Green.Kenneth W,,** : Dwayne Whitten, & Whitten Performance On Organizationai Of Logisics Supp;y Mangement An Iteration Journal , 2008.
- 14 **Gunasekaran et al K:** : Logistics , International & Logistics Manamegement, 2001.
- 15 **Lowe,D,:** : Logistic Management on Quality Service "Journal of logisticand Transport , 2002.
- 15 **Somuyiwa Adebambo& Ad** : The Value of Integration1 Measurement Systemsand Application of Knowledge In Supply Management to Organization.2003

ثالثا: شبكة المعلومات:

- 17 <http://egy-wrestling.com>
- ١٨ [WWW.behoth/televition](http://WWW.behoth/televition) stendy
- ١٩ [WWW.nilesat.com](http://WWW.nilesat.com)

## ملخص البحث

## واقع تطبيق جودة الخدمات اللوجستية بمكاتب رعاية الطلاب بكليات جامعة الأزهر

أ.د/ وليد مرسي علي الصغير

أ.د/ السعدني خليل عبد الغني السعدني

الباحث/ خالد عبد النبي حسنين

أجريت هذه الدراسة للتعرف على, " واقع تطبيق جودة الخدمات اللوجستية بمكاتب رعاية الطلاب بكليات جامعة الأزهر", استخدم الباحثين المنهج الوصفي (الدراسات المسحية) على عينة استطلاعية قوامها (٣٠) فرد وعينة أساسية قوامها عدد (١٣٠) فرد، من قيادات وموظفي رعاية الطلاب بجامعة الأزهر ومن أدوات جمع البيانات الاستبيان من تصميم الباحث، ومن أهم النتائج ضعف مجالات استخدام أنشطة الخدمات اللوجستية بمكاتب رعاية الطلاب بجامعة الأزهر المرتبطة بالموارد المادية والبشرية اللوائح والقوانين المنظمة للعمل، تدني مستوى معايير جودة الخدمات اللوجستية بمكاتب رعاية الطلاب بجامعة الأزهر المرتبطة بتحديد المسؤوليات والمهام والتحسين المستمر، عدم وجود دعم وتأييد مستمر من قبل الإدارة العليا للأنشطة الرياضية وفقا للجودة اللوجستية بمكاتب رعاية الطلاب بجامعة الأزهر المرتبطة بحفظ الحقوق والمساءلة والمحاسبة والشفافية ومشاركة الاطراف. وكانت أهم التوصيات: ضروري تفعيل الاهتمام بجودة الخدمات اللوجستية بالمؤسسات الرياضية والتعليمية لدورها في تعظيم قيمة المنظمة وزارة حستها السوقية ودعم مركزها التنافسي، العمل على تأهيل العاملين بمكاتب رعاية الطلاب حتى يكونوا متخصصين بإدارة اللوجستيات، تلبية متطلبات العاملين والطلاب في اطار مفهوم اللوجستيات في مكاتب رعاية الطلاب بجامعة الأزهر، ضرورة انشاء ادارة لوجستية مستقلة تعمل كمنظومة متكاملة بمكاتب رعاية الطلاب بجامعة الأزهر ورفع كفاءة العمل بها.

## Abstract

### The Reality Of Implementing Quality Logistics Services In Student Care Offices At Al-azhar University

**Prof. Walid Morsi Ali Al-Saghir**

**Prof. El-Saadani Khalil Abdel Ghani El-Saadani**

**Researcher. Khaled Abdel Nabi Hassanein**

This Study Was Conducted To Identify, "The Reality Of Applying The Quality Of logistics Services In Student Care Offices at Al-azhar University Colleges", The Researchers Used the Descriptive Approach (survey studies) On A Survey Sample of (30) Individuals And a Basic Sample of (130) Individuals, From The Leaders And Employees Of Student Care at Al-Azhar University, And From The Data Collection Tools, The Questionnaire Designed By The Researcher, And the Most Important Results Are The Weakness Of the Areas Of use Of Logistics Services Activities In Student Care Offices At al-Azhar University related to Material And Human Resources, Regulations And Laws regulating work, the low level of quality standards of logistics services in student care offices At al-Azhar university related to defining responsibilities And tasks and continuous improvement, the lack of continuous support and Endorsement from senior management for Sports activities according to the logistics quality in student care offices at al-azhar university related to preserving rights, accountability, transparency and participation of parties. The most important recommendations were: it is Necessary to Activate interest in the quality Of logistics Services in sports And Educational Institutions for their Role in maximizing The value of The Organization, The Ministry of its Market share And Supporting Its Competitive Position, Working To Qualify Workers In Student Care Offices So That They Are Specialized In Logistics Management.