

قياس جودة الخدمة اللوجستية من وجه نظر المستفيدين كمؤشر على الأداء الناجح لإدارة رعاية طلاب المدن الجامعية بالجامعات المصرية

• د . محمد فتحي عبد الحافظ

مقدمة ومشكلة البحث

إن الإدارة ظاهرة ايجابية تسعى إلى التأثير في المجتمع الذي تتعامل فيه وتحاول أن تشكله بأسلوب يساعد على تحقيق أهدافها وبالتالي فالحقيقة الأساسية عن الإدارة إنها ظاهرة ديناميكية ومتغيرة بشكل متواصل ، ولذلك أصبحت المؤسسات والهيئات في حاجة ماسة إلى إدارة حكيمة تفهم أعمالها ومتطلباتها وتتفاعل معها من أجل إنجاز المهام بأقل جهد ووقت وبكفاءة عالية (٨ : ١٠) .

ويعد علم اللوجستيات من المجالات الحديثة في العلوم الإدارية وذلك بقدرته على مساعدة المنظمات في مواجهة التحديات سواء في بيئة عملها الداخلية من خلال ضرورة الاستخدام الأمثل للموارد والإمكانيات المتاحة وأيضا بيئة عملها الخارجية والتمثلة في ضغوط المنافسة في الأسواق ومواجهة نتائج العولمة ، فقد أصبح لزاماً على المنظمات الرياضية أن تقدم كل جديد من حيث الجودة والسعر وبصورة أفضل من منافسيها (١٠ : ١٣) (٥ : ٤٦) (٧ : ١٥٣).

وتعتبر اللوجستيات نظاماً متكاملأ داخل المؤسسات الرياضية والذي يتكون من المدخلات إلى اللوجستيات وذلك عن طريق (الأراضي والملاعب والمنشآت الرياضية المرافق ، المعدات ، الأجهزة الرياضية ، الموارد المادية ، الموارد المعلوماتية) والأنشطة أو العمليات اللوجستية وذلك عن طريق (التخطيط ، التنظيم ، التوجيه ، التنسيق ، الرقابة ، خدمة المستفيد ، التنبؤ باحتياجاته ورغباته ، إدارة المخزون ، الاتصالات اللوجستية ، تسليم المواد والتعبئة ، تشغيل الأوامر ، قطع غيار وخدمات الدعم ، المرودين ، المواد الخام ، الإمداد والمستلزمات تحت التشغيل ، السلع والخدمة النهائية) ، والمخرجات من اللوجستيات وذلك عن طريق (الميزة التنافسية ، التوجه بالتسويق ، المنفعة الزمنية والمكانية ، التحرك الفعال والكفاء إلى المستفيدين ، أصول مملوكه) (١٠ : ٤٦) (١١ : ٢٥ . ٢٧) .

ولذلك أصبحت خدمة العملاء أو المستفيدين وتعظيم القيمة المقدمة لهم مسؤولية جميع إدارات المؤسسة والعاملين بها وتوجد العديد من الدراسات التي تناولت موضوع العلاقات المتداخلة بين الوظائف وخاصة علاقة التكامل بين الخدمات المقدمة والأنشطة اللوجستية وإذا لم

• مدرس بقسم الإدارة الرياضية بكلية التربية الرياضية جامعة المنيا

تعتبر المؤسسة نفسها نظاماً متكاملًا فان أدائها سوف يتدهور ، كما يجب اعتبار الأنشطة اللوجستية أداة تقيس مدى تقدم وتطور المنظمة (١٧ : ١٢) (٢١ : ٧٦) (١ : ٣٠) .

أصبحت صناعة الخدمة بالمؤسسات الجامعية تلعب دوراً محورياً في عالمنا المعاصر ، حيث زادت المؤسسات الجامعية كانعكاس لتزايد أعداد الطلاب وإقبال القطاع الخاص على الاستثمار في المؤسسات الجامعية ، وتواجه المؤسسات الجامعية في جمهورية مصر العربية بيئة عالية التنافس على اثر التقدم الهائل في تكنولوجيا المعلومات، وفي ظل الموجات السريعة والمتلاحقة من التغيير أصبحت الممارسات الإدارية الحالية بأبعادها التقليدية غير قادرة على مواجهة عالم اليوم بمتغيراته وأفكاره واتجاهاته وفلسفاته أو التعامل معه (٩ : ٢٢) (١٣ : ٨٧) .

وبناءً عليه فان النظريات العلمية وتطورها أصبحت تلعب دوراً أساسياً في منهجية الحياة في مختلف المجالات وأصبح تطور تلك النظريات يفرض على المجتمع مسايرة هذا التطور ولا شك أن إدارة الهيئات الرياضية التي تهتم بالنشء والشباب تعتبر إحدى المؤسسات المسئولة عن تربية وإعداد المواطن وتنمية قدراته وإمكاناته ، ولابد أن تنتهج الأسلوب العلمي في إدارتها لتلك الهيئات والمؤسسات الرياضية وذلك وفقاً لما تفرضه المتغيرات الحادثة والواقعة بالمجتمع مع قدوم القرن الحادي والعشرين وما يفرضه من متطلبات (٨ : ٧) (٦ : ٩٦) .

ومما أثار انتباه الباحث إخفاق طلاب المدن الجامعية بجامعة المنيا في تحقيق بعض المراكز المتقدمة في مسابقات الأنشطة القمية التي تشارك فيها الجامعة ضمن نشاطها الخارجي وهذا ما ظهر واضحاً في أسبوع شباب المدن الجامعية المقام بجامعتي سوهاج ، وكفر الشيخ فبراير ٢٠١٥ ، ٢٠١٦ على التوالي ملحق (٢)، وبالنظر إلى سجلات الأنشطة الخاصة بطلاب المدينة الجامعية المنيا لوحظ أن أعداد الطلاب الممارسين للنشاط بالمدينة الجامعية المنيا، والتي وصلت خلال العام الجامعي ٢٠١٦/٢٠١٧ إلى (٧١٤) طالب وطالبة من مجموع طلاب المدينة الجامعية البالغ عددهم (٦٥٨٧) طالب وطالبة في نفس العام ، يتبين أن نسبة الطلاب الممارسين للنشاط بالمدينة الجامعية حوالي (١٠,٨٤%) وهى نسبة ضئيلة ، مما يشير إلى أنه يوجد خلل وفجوة، وان الأنشطة المقدمة من قبل إدارة رعاية طلاب المدن بالجامعة لا تتمتع بإقبال طلابي يتناسب مع الأعداد الحالية .

وبذلك يتضح أن الأنشطة اللوجستية لإدارة رعاية طلاب المدينة بالجامعة تواجه بعض من الصعوبات والمعوقات التي تقف عائقاً نحو نموها وتقدمها وتجعل من منتجاتها وخدماتها غير قادرة على المنافسة ومن ثم تقف عائقاً نحو تحقيقها لأهدافها ، لذلك يرى الباحث أن الطالب كمستفيد من الخدمة المقدمة من إدارة رعاية طلاب المدن الجامعية يعتبر أفضل ناقد وحكم على جودة

الخدمة اللوجستية المقدمة له لأنه قادر على تحديد متطلباته واحتياجاته الخدمية وكذلك مسئولى الأنشطة الطلابية باعتبارهم مستفيدين من الإدارات الداعمة للعمل برعاية طلاب المدن الجامعية، وثلبية الاحتياجات والمتطلبات اللوجستية والتي تؤدي إلى تعميق الإخلاص والولاء للعمل وتنعكس على جودة الخدمة التي يقدمونها للطلاب .

هدف البحث :

يهدف هذا البحث إلى التعرف على مستوى جودة الخدمة اللوجستية بإدارة رعاية طلاب المدن الجامعية بالجامعات المصرية وذلك من خلال التعرف على :

- ١ . الواقع الفعلي للأنشطة اللوجستية بإدارة رعاية طلاب المدن الجامعية بالجامعات المصرية .
- ٢- مدى توافر متطلبات الخدمة اللوجستية بإدارة رعاية طلاب المدن الجامعية بالجامعات المصرية .
٣. مقومات جودة الخدمة اللوجستية بإدارة رعاية طلاب المدن الجامعية بالجامعات المصرية .

تساؤلات البحث :

- ١ . ما هو الواقع الفعلي للأنشطة اللوجستية بإدارة رعاية طلاب المدن الجامعية بالجامعات المصرية ؟
- ٢- ما مدى توافر متطلبات الخدمة اللوجستية بإدارة رعاية طلاب المدن الجامعية بالجامعات المصرية ؟
٣. ما مقومات جودة الخدمة اللوجستية بإدارة رعاية طلاب المدن الجامعية بالجامعات المصرية ؟
- ٣- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إدارات رعاية طلاب المدن الجامعية بالجامعات المصرية قيد البحث في مستوى جودة الخدمة اللوجستية ؟

خطة وإجراءات البحث

منهج البحث

استخدم الباحث المنهج الوصفي " أسلوب المسح " وذلك لملائمته لطبيعة هذا البحث حيث يهتم المنهج الوصفي بوصف ما هو كائن وتفسيره ، وتحديد العلاقات بين الأشياء .

مجتمع وعينة البحث

يتمثل مجتمع البحث في (المسؤولين عن إدارة وتنفيذ الأنشطة الطلابية) و (الطلاب الممارسين للأنشطة الطلابية) المستفيدين بإدارة رعاية طلاب المدن الجامعية بالجامعات المصرية خلال العام الجامعي ٢٠١٥ / ٢٠١٦م، وقد قام الباحث باختيار عينة مساحية من الجامعات المصرية بلغ قوامها (٨) ثمانية جامعات ، وقد بلغ قوام المسؤولين عن إدارة وتنفيذ

الأنشطة الطلابية بتلك الجامعات (٢٠٤) فرد ، وبلغ قوام الطلاب الممارسين للأنشطة الطلابية بتلك الجامعات (٨٤٤٣) طالب وجدول (١) يوضح ذلك.

جدول (١) توصيف عينة البحث

النسبة المئوية	الإجمالي	أسيوط	المنيا	حلوان	الزقازيق	المنصورة	كفر الشيخ	قناة السويس	الإسكندرية	الجامعة	
										التوصيف	
	٢٠٤	٣٤	٢٤	١٨	٢٣	٣٠	٢٥	٢٢	٢٨	مسئولي الأنشطة	المجتمع
	٨٤٤٣	٩٦٠	٧١٤	١٢١٨	٧١٠	١٨٠٠	٩٣٦	٦٣٠	١٤٧٥	الطلاب الممارسين	
%٥٠	١٠٢	١٧	١٢	٩	١٢	١٥	١٢	١١	١٤	مسئولي الأنشطة	العينة الأساسية
%٤٤,١	٩٠	١٥	١١	٩	١٠	١٢	١١	١٠	١٢	الاستمارات الصحيحة	
%٢٠	١٦٨٩	١٩٢	١٤٣	٢٤٤	١٤٢	٣٦٠	١٨٧	١٢٦	٢٩٥	الطلاب الممارسين	
%١٧,٥	١٤٨٠	١٦١	١٣٧	٢٢١	١٢٤	٣١٦	١٥٧	١٠٧	٢٥٧	الاستمارات الصحيحة	
	١٥	٤	٦	٣	-	٢	-	-	-	مسئولي الأنشطة	العينة الاستطلاعية
	٤٠	١٠	٢٠	٥	-	٥	-	-	-	الطلاب الممارسين	

أدوات جمع البيانات :

- تحليل المحتوى والسجلات والوثائق والاستبيان : حيث قام الباحث بتصميم عدد (٣) استبيانات لقياس جودة الخدمة اللوجستية بإدارة رعاية طلاب المدن الجامعية بالجامعات المصرية .

(١) استبيان الواقع الفعلي للمنظومة اللوجستية بإدارة رعاية طلاب المدن الجامعية

قام الباحث بتصميم استبيان للتعرف على الواقع الفعلي للخدمة في المنظومة اللوجستية بإدارة رعاية طلاب المدن الجامعية بالجامعات المصرية ، حيث تم تحديد (١٥) خمسة عشر محور (ملحق ٣) ، ثم قام الباحث بعرضها على مجموعة من الخبراء (ملحق ١) في مجال الإدارة الرياضية قوامها (١٠) عشرة خبراء، وذلك لإبداء الرأي في مدى مناسبتها ، وقد تم الاتفاق على (٩) تسعة محاور حيث تراوحت النسب المئوية لأراء الخبراء ما بين (٢٠٪ : ١٠٠٪) من إتفاق آراء الخبراء .

ثم قام الباحث بوضع مجموعة من العبارات لكل محور من محاور الاستبيان ، وبلغ عدد العبارات (٩٧) سبعة وتسعون عبارة موزعة على محاور الاستبيان (ملحق ٤) ، ثم عرضها على السادة الخبراء وتم حذف العبارات التي حصلت على نسبة مئوية أقل من (٧٠٪) من إتفاق الخبراء ، وبلغت عدد العبارات المحذوفة (١٢) اثني عشر عبارة لتصبح الصورة النهائية مكونة من (٨٥) خمسة وثمانون عبارة (ملحق ٥) .

المعاملات العلمية للاستبيان :

أ . الصدق :

(١) صدق المحتوى :

قام الباحث بعرض الاستبيان على مجموعة من الخبراء في مجال الإدارة الرياضية قوامها (١٠) عشرة خبراء وذلك لإبداء الرأي في مدى ملائمة الإستبيان فيما وضع من أجله ملحق (١٢) .

. تراوحت النسب المئوية لأراء السادة الخبراء حول عبارات الإستبيان ما بين (٣٠٪ : ١٠٠٪) ، وبذلك تم حذف عدد (١٢) اثني عشر عبارة أرقام (٩، ١٠، ١٥، ٢٥، ٣٨، ٣٩، ٦١، ٦٨، ٧١، ٧٤، ٧٧، ٩٥) لحصولهم على نسبة أقل من (٧٠٪) من إتفاق أراء السادة الخبراء .

(٢) صدق الاتساق الداخلي :

لحساب صدق الإتساق الداخلي للاستبيان قام الباحث بتطبيقه على عينة قوامها (١٥) مسؤل أنشطة ، (٤٠) طالب نشاط من مجتمع الدراسة ومن غير العينة الأصلية للدراسة ملحق (١٢) . تراوحت معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه ما بين (٠,٦٢ : ٠,٨٩) ، بينما تراوحت معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية للاستبيان ما بين (٠,٦٤ : ٠,٩٢) ، بينما تراوحت معاملات الارتباط بين الدرجة الكلية لكل محور والدرجة الكلية للاستبيان ما بين (٠,٧٠ : ٠,٩٤) ، وهي معاملات ارتباط جميعها دالة إحصائياً مما يشير إلى صدق الإتساق الداخلي للاستبيان . تراوحت معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه ما بين (٠,٥١ : ٠,٨٨) ، بينما تراوحت معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية للاستبيان ما بين (٠,٥٦ : ٠,٩٠) ، بينما تراوحت معاملات الارتباط بين الدرجة الكلية لكل محور والدرجة الكلية للاستبيان ما بين (٠,٧٤ : ٠,٩١) ، وهي معاملات ارتباط جميعها دالة إحصائياً مما يشير إلى صدق الإتساق الداخلي للاستبيان .

ب . الثبات :

لحساب ثبات الإستبيان قام الباحث باستخدام معامل ألفا لكرونباخ وذلك بتطبيقه على عينة قوامها قوامها (١٥) مسؤل أنشطة ، (٤٠) طالب نشاط من مجتمع الدراسة ومن خارج العينة الأصلية .

. تراوحت معاملات ألفا لمحاور الإستبيان بالنسبة لمسئولي الأنشطة ما بين (٠,٧٦ : ٠,٩٤) ، بينما بلغ معامل ألفا للدرجة الكلية للاستبيان (٠,٨٦) ، بينما تراوحت المعاملات الخاصة بالطلاب

الممارسين ما بين (٠,٧٠ : ٠,٩١) وبلغ معامل ألفا للدرجة الكلية للاستبيان (٠,٨٢) لوهى معاملات ارتباط جميعها دالة إحصائياً مما يشير إلى ثبات الإستبيان .

(٣) استبيان متطلبات جودة الخدمة اللوجستية بإدارة رعاية طلاب المدن الجامعية

قام الباحث بتصميم استبيان للتعرف على مدى توافر متطلبات جودة الخدمة اللوجستية بإدارة رعاية طلاب المدن الجامعية بالجامعات المصرية ، حيث تم تحديد (٦) ستة محاور (ملحق ٦) ، ثم قام الباحث بعرضها على مجموعة من الخبراء (ملحق ١) في مجال الإدارة الرياضية قوامها (١٠) عشرة خبراء ، وذلك لإبداء الرأي في مدى مناسبتها ، وقد تم الاتفاق على (٥) خمسة محاور حيث تراوحت النسب المئوية لأراء الخبراء ما بين (٥٠% : ١٠٠%) من اتفاق آراء الخبراء .

ثم قام الباحث بوضع مجموعة من العبارات لكل محور من محاور الاستبيان ، وبلغ عدد العبارات (٥١) واحد وخمسون عبارة موزعة على محاور الاستبيان (ملحق ٧) ، ثم عرضها على السادة الخبراء وتم حذف العبارات التي حصلت على نسبة مئوية أقل من (٧٠%) من إتفاق الخبراء ، وبلغت عدد العبارات المحذوفة (٧) سبعة عبارات لتصبح الصورة النهائية مكونة من (٤٤) أربعة وأربعون عبارة (ملحق ٨) .

المعاملات العلمية للاستبيان

أ . الصدق

(١) صدق المحتوى

قام الباحث بعرض الاستبيان على مجموعة من الخبراء في مجال الإدارة الرياضية قوامها (١٠) عشرة خبراء وذلك لإبداء الرأي في مدى ملائمة الإستبيان فيما وضع من أجله ملحق (١٢) .

. تراوحت النسب المئوية لأراء السادة الخبراء حول عبارات الإستبيان ما بين (٢٠% : ١٠٠%) ، وبذلك تم حذف عدد (٧) سبعة عبارات أرقام (١١ ، ١٢ ، ٢٠ ، ٢٥ ، ٤٢ ، ٤٩ ، ٥١) لحصولهم على نسبة أقل من (٧٠%) من إتفاق آراء السادة الخبراء .

(٢) صدق الاتساق الداخلي :

لحساب صدق الإتساق الداخلي للاستبيان قام الباحث بتطبيقه على عينة قوامها (٤٠) أربعون طالب ن مجتمع الدراسة ومن غير العينة الأصلية للدراسة ملحق (١٢) .
. تراوحت معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه ما بين (٠,٥٢ : ٠,٨٤) ، بينما تراوحت معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية

للاستبيان ما بين (٠,٥٩ : ٠,٨٨) ، بينما تراوحت معاملات الارتباط بين الدرجة الكلية لكل محور والدرجة الكلية للاستبيان ما بين (٠,٦٣ : ٠,٨٠) ، وهي معاملات ارتباط جميعها دالة إحصائياً مما يشير إلى صدق الإتساق الداخلي للاستبيان .

ب . الثبات :

لحساب ثبات الإستبيان قام الباحث باستخدام معامل ألفا لكرونباخ وذلك بتطبيقه على عينة قوامها (٤٠) أربعون طالب من مجتمع الدراسة ومن خارج العينة الأصلية .
- تراوحت قيم معاملات ألفا لكرونباخ لمحاور استبيان الجدية في العمل ما بين (٠,٨٠ : ٠,٩٢) ، كما بلغ معامل ألفا لكرونباخ للدرجة الكلية للاستبيان (٠,٨٦) وجميعها معاملات ارتباط دالة إحصائياً مما يشير إلى ثبات الاستبيان .

(٣) استبيان مقومات جودة الخدمة اللوجستية بإدارة رعاية طلاب المدن الجامعية

قام الباحث بتصميم استبيان للتعرف على مدى توافر مقومات جودة الخدمة اللوجستية بإدارة رعاية طلاب المدن الجامعية بالجامعات المصرية، حيث تم تحديد (٩) تسعة محاور (ملحق ٩) ، ثم قام الباحث بعرضها على مجموعة من الخبراء (ملحق ١) في مجال الإدارة الرياضية قوامها (١٠) عشرة خبراء ، وذلك لإبداء الرأي في مدى مناسبتها ، وقد تم الاتفاق على (٦) ستة محاور حيث تراوحت النسب المئوية لأراء الخبراء ما بين (٤٠٪ : ١٠٠٪) من إتفاق أراء الخبراء .

ثم قام الباحث بوضع مجموعة من العبارات لكل محور من محاور الاستبيان ، وبلغ عدد العبارات (٥٩) تسعة خمسون عبارة موزعة على محاور الاستبيان (ملحق ١٠) ، ثم عرضها على السادة الخبراء وتم حذف العبارات التي حصلت على نسبة مئوية أقل (٧٠٪) من إتفاق الخبراء ، وبلغت عدد العبارات المحذوفة (١١) احدي عشر عبارات لتصبح الصورة النهائية مكونة من (٤٨) ثماني وأربعون عبارة (ملحق ١١) .

المعاملات العلمية للاستبيان :

أ . الصدق :

(١) صدق المحتوى :

قام الباحث بعرض الاستبيان على مجموعة من الخبراء في مجال الإدارة الرياضية قوامها (١٠) عشرة خبراء وذلك لإبداء الرأي في مدى ملائمة الإستبيان فيما وضع من أجله ، ملحق () .

. تراوحت النسب المئوية لأراء السادة الخبراء حول عبارات الإستبيان ما بين (٣٠٪ : ١٠٠٪) ، وبذلك تم حذف عدد (١١) إحدى عشر عبارة أرقام (١٣، ١٥، ١٨، ٢٢، ٢٣، ٣٦، ٣٩، ٤٥، ٤٨، ٥٠، ٥٧) لحصولهم على نسبة أقل من (٧٠٪) من إتفاق أراء السادة الخبراء .

(٢) صدق الاتساق الداخلي :

لحساب صدق الإتساق الداخلي للإستبيان قام الباحث بتطبيقه على عينة قوامها (١٥) خمسة عشر مسئول أنشطة من مجتمع الدراسة ومن غير العينة الأصلية للدراسة ، ملحق (١٢) . تراوحت معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه ما بين (٠,٥٥ : ٠,٧٩) ، بينما تراوحت معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية للإستبيان ما بين (٠,٦٠ : ٠,٨٤) ، بينما تراوحت معاملات الارتباط بين الدرجة الكلية لكل محور والدرجة الكلية للإستبيان ما بين (٠,٦٩ : ٠,٨٠) ، وهي معاملات ارتباط جميعها دالة إحصائياً مما يشير إلى صدق الإتساق الداخلي للإستبيان .

ب . الثبات :

لحساب ثبات الإستبيان قام الباحث باستخدام معامل ألفا لكرونباخ وذلك بتطبيقه على عينة قوامها (١٥) خمسة عشر مسئول أنشطة من مجتمع الدراسة ومن خارج العينة الأصلية . تراوحت معاملات ألفا لمحاور الإستبيان ما بين (٠,٧٣ : ٠,٨٤) ، بينما بلغ معامل ألفا للدرجة الكلية للإستبيان (٠,٨٨) ، وهي معاملات ارتباط جميعها دالة إحصائياً مما يشير إلى ثبات الإستبيان للدراسة الاستطلاعية :

قام الباحث بإجراء دراسة استطلاعية في الفترة من ٦ / ٣ / ٢٠١٦م إلى ٢٤ / ٣ / ٢٠١٦م على عينة قوامها (١٥) مسئول أنشطة طلابية بإدارة رعاية طلاب المدن الجامعية قيد البحث و(٤٠) من الطلاب الممارسين للأنشطة وذلك للتعرف على مدى مناسبة أدوات جمع البيانات من حيث الصياغة ومدى فهم العينة لتعليمات التطبيق ، وكذلك مدى وضوح تلك الأدوات للمساعدين وقد أسفرت تلك الدراسة عن :

١. مناسبة تلك الأدوات للتطبيق على العينة قيد الدراسة .
٢. وضوح تعليمات التطبيق لكل من العينة والمساعدين .

تطبيق الدراسة :

قام الباحث بتطبيق أدوات جمع البيانات على جميع أفراد العينة قيد البحث من (مسئولي الأنشطة الطلابية) ، (الطلاب الممارسين للأنشطة) في الفترة من ٣ / ٤ / ٢٠١٦م إلى ٣١ / ٥ / ٢٠١٦م .

عرض النتائج ومناقشتها وتفسيرها :

الإجابة على التساؤل الأول والذي ينص على :

ما هو الواقع الفعلي للأنشطة اللوجستية بإدارة رعاية طلاب المدن الجامعية بالجامعات المصرية ؟

جدول (٢) دلالة الفروق بين استجابات عينة الدراسة والوزن النسبي ومتوسط الاستجابة لاستبيان الواقع الفعلي للمنظومة اللوجستية بإدارة رعاية طلاب المدن الجامعية

عينة المسئولون (ن = ٩٠)						عينة الطلاب (ن = ١٤٨٠)						العبارات
كأ	متوسط الاستجابة	الوزن النسبي	الاستجابة			كأ	متوسط الاستجابة	الوزن النسبي	الاستجابة			
			لا	إلى حد ما	نعم				لا	إلى حد ما	نعم	
المحور الأول : خدمة (العميل) المستفيد												
٤٥,٠٧	٠,٨٣	٢٢٤	٠	٤٦	٤٤	٢٧٥,٣٤	٠,٧١	٣١٤٨	٢٥٩	٧٧٤	٤٤٧	١
٦٤,٢٧	٠,٧٩	٢١٤	٢٨	٠	٦٢	٤٢٨,٣٠	٠,٦٦	٢٩١٣	٧٠٤	١١٩	٦٥٧	٢
٦٤,٢٧	٠,٧٩	٢١٤	٢٨	٠	٦٢	٤٢٣,٧٦	٠,٦٦	٢٩١٣	٧٠٣	١٢١	٦٥٦	٣
٤٦,٨٧	٠,٨٦	٢٣٢	١	٣٦	٥٣	١٧٢,١٥	٠,٧٢	٣١٩٢	٢٧٩	٦٩٠	٥١١	٤
٤١,٢٧	٠,٨٥	٢٢٩	٣	٣٥	٥٢	١٤,٤١	٠,٦٨	٣٠١٣	٤٣٦	٥٥٥	٤٨٩	٥
٦٤,٢٧	٠,٧٩	٢١٤	٢٨	٠	٦٢	٤٠٨,٣٣	٠,٦٥	٢٨٦٥	٧٢٢	١٣١	٦٢٧	٦
٤٢,٤٧	٠,٨٢	٢٢١	١	٤٧	٤٢	٤٨٨,٩٤	٠,٧٢	٣٢٠٣	١٨٤	٨٦٩	٤٢٧	٧
٨٦,٨٧	٠,٤٩	١٣١	٥٧	٢٥	٨	١٥٠٢,٥٥	٠,٦٧	٢٩٩٦	١٢٤	١١٩٦	١٦٠	٨
٢٤,٨٠	٠,٣٦	٩٦	٨٤	٦	٠	٢٧٧,٠٨	٠,٦٨	٣٠٣٦	٣٠٦	٧٩٢	٣٨٢	٩
٥٣,٦٠	٠,٨٢	٢٢٢	٢٠	٨	٦٢	١٥٧,٤٦	٠,٦٨	٣٠٠١	٥٨٦	٢٦٧	٦٢٧	١٠
	٠,٧٤	١٩٩٧					٠,٦٨	٣٠٢٨٠				متوسط الوزن النسبي والاستجابة للمحور
المحور الثاني : النقل												
٨٤,٢٠	٠,٤٤	١٢٠	٧١	٨	١١	١٤١٩,٣٣	٠,٤٤	١٩٦٠	١١٧٦	١٢٨	١٧٦	١١
٦٠,٨٠	٠,٤٤	١٢٠	٦٢	٢٦	٢	٩٧٠,٨١	٠,٤٥	١٩٨٦	١٠٠٨	٤٣٨	٣٤	١٢
٣٩,٤٧	٠,٥٢	١٤٠	٤٢	٤٦	٢	٦٤٩,٠١	٠,٥٢	٢٣١٤	٦٨٠	٧٦٦	٣٤	١٣
٢٥,٤٠	٠,٥٢	١٤١	٤٩	٣١	١٠	٤٠٦,٩٩	٠,٥٢	٢٣٢٩	٧٩٢	٥٢٧	١٦١	١٤
٤٣,٤٠	٠,٤٩	١٣٢	٥٩	٢٠	١١	٧٥٣,٠٤	٠,٤٨	٢١٥٢	٩٨٤	٣٢٠	١٧٦	١٥
٢٤,٠٧	٠,٥٣	١٤٢	٤٩	٣٠	١١	٣٩٨,٥٠	٠,٥٣	٢٣٣٣	٨٠٩	٤٨٩	١٨٢	١٦
٨٧,٨٠	٠,٤١	١١١	٧١	١٧	٢	١٤٤٢,٧٢	٠,٤١	١٨٢٥	١١٦٧	٢٨١	٣٢	١٧
١٠١,٤٠	٠,٤١	١١١	٧٥	٩	٦	١٦٩٧,٤٧	٠,٤١	١٨١٦	١٢٤٠	١٤٤	٩٦	١٨
	٠,٤٧	١٠١٧					٠,٤٧	١٦٧١٥				متوسط الوزن النسبي والاستجابة للمحور
المحور الثالث : الشراء												
٢٨,٤٧	٠,٥٦	١٥١	٣٦	٤٧	٧	٣٦٩,٩٥	٠,٧٤	٣٢٩٤	١٨١	٧٨٤	٥١٥	١٩
٤٨,٢٧	٠,٥٣	١٤٢	٣٨	٥٢	٠	٤٤١,٥٥	٠,٧٢	٣١٩٧	١٩٧	٨٤٩	٤٣٤	٢٠
٢٥,٨٠	٠,٥٢	١٤١	٤٨	٣٣	٩	١٩٩,٣٤	٠,٧٦	٣٣٩٤	٢٥٠	٥٤٦	٦٨٤	٢١
٨٠,٦٠	٠,٤٣	١١٧	٧٠	١٣	٧	٥٤٩,٦٩	٠,٧٩	٣٥٠٦	٣٦٣	٢٠٨	٩٠٩	٢٢
٧٦,٠٧	٠,٤٥	١٢٢	٦٩	١٠	١١	٧٠٧,٥٨	٠,٨٠	٣٥٦٤	٣٥٨	١٦٠	٩٦٢	٢٣
٦٤,٤٧	٠,٤٤	١١٩	٦٤	٢٣	٣	٢٣٩,٥١	٠,٧٧	٣٤٠٠	٣٣٣	٣٧٤	٧٧٣	٢٤
٥٤,٦٠	٠,٤٩	١٣٢	٦٣	١٢	١٥	٦٥٣,٢١	٠,٨١	٣٥٨٣	٣٢٨	٢٠١	٩٥١	٢٥
٥٣,٠٧	٠,٥٤	١٤٦	٣٤	٥٦	٠	٥٥٣,٣٥	٠,٧١	٣١٧٢	١٨٣	٩٠٢	٣٩٥	٢٦
٥١,٦٧	٠,٤٦	١٢٥	٥٥	٣٥	٠	١٣٣,٤٥	٠,٧٤	٣٣٠٤	٢٨٨	٥٦٠	٦٣٢	٢٧
	٠,٤٩	١١٩٥					٠,٧٦	٣٠٤١٤				متوسط الوزن النسبي والاستجابة للمحور

عينة المسؤلون (ن = ٩٠)						عينة الطلاب (ن = ١٤٨٠)						العبارات
كأ	متوسط الاستجابة	الوزن النسبي	الاستجابة			كأ	متوسط الاستجابة	الوزن النسبي	الاستجابة			
			لا	إلى حد ما	نعم				لا	إلى حد ما	نعم	
المحور الرابع : المكان												
٨٦,٦٧	٠,٤١	١١٠	٧٠	٢٠	٠	٢٣٢,٨١	٠,٦٩	٣٠٥٤	٥٨٢	٢٢٢	٦٧٦	.٢٨
١٤٦,٤٠	٠,٦٤	١٧٤	٦	٨٤	٠	٢٣٨٤,٠٥	٠,٦٥	٢٨٩٤	٨٤	١٣٧٨	١٨	.٢٩
٢٤,٢٧	٠,٥٩	١٥٨	٥٠	١٢	٢٨	٢٧٩,٩٨	٠,٦٥	٢٨٩٨	٦٧٥	١٩٢	٦١٣	.٣٠
١٨,٤٧	٠,٥٧	١٥٤	٤٩	١٨	٢٣	١٣٠,٣٤	٠,٦٦	٢٩١٤	٦١٩	٢٨٨	٥٧٣	.٣١
٢٠,٠٠	٠,٦٧	١٨٠	٢٠	٥٠	٢٠	٣٣٢,٨١	٠,٦٩	٣٠٦١	٢٨٠	٨١٩	٣٨١	.٣٢
٠,٠٧	٠,٦٦	١٧٩	٣١	٢٩	٣٠	٢٤,٣٧	٠,٧٠	٣١١١	٤٢٨	٤٧٣	٥٧٩	.٣٣
٣٧,٢٧	٠,٦٠	١٦١	٢٧	٥٥	٨	٥١٥,٣٩	٠,٦٥	٢٨٨٩	٣٢٤	٩٠٣	٢٥٣	.٣٤
٩,٢٧	٠,٦١	١٦٤	٤٣	٢٠	٢٧	٧٩,١٦	٠,٦٧	٢٩٦٤	٥٧٢	٣٣٢	٥٧٦	.٣٥
٤,٨٧	٠,٦٣	١٧٠	٣٩	٢٢	٢٩	٦٢,٠٣	٠,٦٨	٣٠٢٨	٥٢٨	٣٥٦	٥٩٦	.٣٦
١٨,٦٠	٠,٦٢	١٦٨	٤٥	١٢	٣٣	٢٨٠,٧٧	٠,٦٨	٣٠٢٨	٦١٠	١٩٢	٦٧٨	.٣٧
١٧,٢٧	٠,٦٢	١٦٧	٤٥	١٣	٣٢	٢٥٠,٢٩	٠,٦٨	٣٠١٢	٦١٠	٢٠٨	٦٦٢	.٣٨
	٠,٦٠	١٧٨٥					٠,٦٧	٣٢٨٥٣				متوسط الوزن النسبي والاستجابة للمحور
المحور الخامس : التخزين وإدارة المخزون												
٤٦,٦٧	٠,٦٣	١٧٠	٥٠	٠	٤٠	١٥٢٤,٨٦	٠,٨٦	٣٨٤٠	٣٠٠	٠	١١٨٠	.٣٩
٨,٢٧	٠,٧٢	١٩٤	١٨	٤٠	٣٢	٤٥٥,٨٨	٠,٨٠	٣٥٧١	١٠٨	٦٥٣	٧١٩	.٤٠
٧٤,٤٠	٠,٥٨	١٥٦	٢٤	٦٦	٠	١١٢١,٤١	٠,٧٠	٣١٠٣	١٢١	١٠٩٥	٢٦٤	.٤١
٩,٢٧	٠,٥٨	١٥٧	٤٣	٢٧	٢٠	٢٩٥,٤٠	٠,٧٩	٣٤٩٠	٢٥٨	٤٣٤	٧٨٨	.٤٢
٣٥,٠٠	٠,٦١	١٦٥	٥٠	٥	٣٥	١٢٠٤,٢٧	٠,٨٥	٣٧٨٢	٢٨٩	٨٠	١١١١	.٤٣
١٢,٨٧	٠,٦٧	١٨٢	٣٧	١٤	٣٩	٨٨٢,٦٥	٠,٨٥	٣٧٧٨	٢١٤	٢٣٤	١٠٣٢	.٤٤
٣٦,٨٧	٠,٥٧	١٥٥	٣١	٥٣	٦	٥٣٤,٢٩	٠,٧٣	٣٢٣٢	١٦٣	٨٨٢	٤٣٥	.٤٥
	٠,٦٢	١١٧٩					٠,٨٠	٢٤٧٩٦				متوسط الوزن النسبي والاستجابة للمحور
المحور السادس : الاتصال اللوجستي												
٣٦,٢٠	٠,٦٢	١٦٨	٢٣	٥٦	١١	٦٧٠,٤٠	٠,٧٤	٣٢٧٦	١١٩	٩٢٦	٤٣٥	.٤٦
١٨,٢٠	٠,٦١	١٦٥	٤٦	١٣	٣١	٧٧٨,٨١	٠,٨٣	٣٦٨٤	٢٧٤	٢٠٨	٩٩٨	.٤٧
١٧٤,٠٧	٠,٦٦	١٧٩	١	٨٩	٠	١٨٢٨,٤٩	٠,٧١	٣١٧٣	٤	١٢٥٩	٢١٧	.٤٨
١٤,٦٠	٠,٥٧	١٥٣	٤٧	٢٣	٢٠	٣٥٢,١٢	٠,٧٩	٣٥٠٨	٢٨٢	٣٦٨	٨٣٠	.٤٩
٨٣,٤٠	٠,٥٩	١٥٩	٢١	٦٩	٠	٨١٦,٠٦	٠,٧٣	٣٢٢١	١١٥	٩٨٩	٣٧٦	.٥٠
٢٢,٤٠	٠,٦٢	١٦٨	٢٦	٥٠	١٤	٤٣٩,٦٦	٠,٧٥	٣٣١٤	١٥٦	٨١٤	٥١٠	.٥١
٢١,٦٧	٠,٥٧	١٥٥	٥٠	١٥	٢٥	٦١٨,٢٢	٠,٨٢	٣٦٢٣	٢٨١	٢٥٥	٩٤٤	.٥٢
٣٦,٢٠	٠,٦٢	١٦٨	٢٣	٥٦	١١	٣٣٨,٤٢	٠,٧٩	٣٥٢٨	٢٤٠	٤٣٢	٨٠٨	.٥٣
٨,٨٧	٠,٦٢	١٦٧	٤٢	١٩	٢٩	٥٧٢,١٥	٠,٨٢	٣٦٣٦	٢٥٠	٣٠٤	٩٢٦	.٥٤
٢١,٨٠	٠,٥٩	١٥٩	٤٩	١٣	٢٨	٧٢٤,٥٠	٠,٨٢	٣٦٤٦	٢٩٣	٢٠٨	٩٧٩	.٥٥
	٠,٦١	١٦٤١					٠,٧٨	٣٤٦٠٩				متوسط الوزن النسبي والاستجابة للمحور
المحور السابع : التنبؤ بالطلب (الخدمة)												
٧٣,٨٧	٠,٩٠	٢٤٢	٦	١٦	٦٨	٣٢٤,٧٦	٠,٥٧	٢٥٥٠	٨١١	٢٦٨	٤٠١	.٥٦
١٧٤,٠٧	٠,٩٩	٢٦٨	١	٠	٨٩	٩٢٣,٩٣	٠,٥٧	٢٥٣٤	٩٥٣	٠	٥٢٧	.٥٧
٣١,٦٧	٠,٨١	٢٢٠	٥	٤٠	٤٥	١٧١,٥٢	٠,٦١	٢٦٩٥	٥٣٥	٦٧٥	٢٧٠	.٥٨
٦٢,٠٧	٠,٧٩	٢١٢	٢٩	٠	٦١	١٣٠٧,٠٦	٠,٥٠	٢٢١٢	١١١٤	٠	٣٦٦	.٥٩
٦٩,٠٧	٠,٧٦	٢٠٦	٠	٦٤	٢٦	٩٩٧,٨٩	٠,٦٤	٢٨٥٥	٢٦١	١٠٦٣	١٥٦	.٦٠
٧٣,٢٧	٠,٨٩	٢٤١	٧	١٥	٦٨	٣٦٣,٣٥	٠,٥٧	٢٥٣٣	٨٢٨	٢٥١	٤٠١	.٦١
٥١,٢٠	٠,٨٤	٢٢٨	١٤	١٤	٦٢	٤٧١,٧٢	٠,٥٥	٢٤٤٥	٨٨٠	٢٣٥	٣٦٥	.٦٢
٤٥,٠٧	٠,٨٤	٢٢٦	٠	٤٤	٤٦	٢١٥,٨٦	٠,٦٢	٢٧٤٨	٤٨١	٧٣٠	٢٦٩	.٦٣

عينة المسؤلون (ن = ٩٠)						عينة الطلاب (ن = ١٤٨٠)						العبارات
كأ	متوسط الاستجابة	الوزن النسبي	الاستجابة			كأ	متوسط الاستجابة	الوزن النسبي	الاستجابة			
			لا	إلى حد ما	نعم				لا	إلى حد ما	نعم	
١٥١,٦٧	٠,٦٩	١٨٥	٠	٨٥	٥	١١١٢,٥٧	٠,٥٧	٢٥٥٠	٤٢٠	١٠٥٠	١٠	.٦٤
٦٢,٠٧	٠,٧٩	٢١٢	٢٩	٠	٦١	١٣٠٧,٠٦	٠,٥٠	٢٢١٢	١١١٤	٠	٣٦٦	.٦٥
٤٨,٢٧	٠,٨١	٢١٨	٠	٥٢	٣٨	٤٠٦,٧٢	٠,٦٣	٢٧٨٠	٤٠٨	٨٤٤	٢٢٨	.٦٦
٢٦,٦٧	٠,٧٤	٢٠٠	١٠	٥٠	٣٠	٤١٨,٤٥	٠,٦٠	٢٦٦٢	٤٧٨	٨٢٢	١٨٠	.٦٧
٣٦,٢٠	٠,٨٣	٢٢٥	٤	٣٧	٤٩	١٣٢,٦١	٠,٦٠	٢٦٨٥	٥٣٣	٦٢٩	٢٨٨	.٦٨
٦٢,٠٧	٠,٧٩	٢١٢	٢٩	٠	٦١	١٣٠٧,٠٦	٠,٥٠	٢٢١٢	١١١٤	٠	٣٦٦	.٦٩
	٠,٨٢	٣٠٩٥					٠,٥٧	٣٥٦٧٣	متوسط الوزن النسبي والاستجابة للمحور			

المحور الثامن : الترويج

٥٢,٤٧	٠,٧٨	٢١١	٢٨	٣	٥٩	٦٤,٥٥	٠,٦٦	٢٩٣٠	٤٣٦	٦٣٨	٤٠٦	.٧٠
٥٤,٢٠	٠,٧٧	٢٠٧	٢	٥٩	٢٩	١٦٥٣,٩٣	٠,٦٨	٣٠٢٢	٩٤	١٢٣٠	١٥٦	.٧١
٢٠,٢٧	٠,٧٧	٢٠٨	١٠	٤٢	٣٨	١١٦٠,٨٦	٠,٦٧	٢٩٨٩	١٧٠	١١١١	١٩٩	.٧٢
١٤,٦٠	٠,٧٧	٢٠٧	١٣	٣٧	٤٠	٩٩٧,٣٤	٠,٦٦	٢٩٤٦	٢١٤	١٠٦٦	٢٠٠	.٧٣
٢٦,٦٧	٠,٨١	٢٢٠	١٠	٣٠	٥٠	٨٤٢,٥٤	٠,٦٨	٣٠٣٤	١٩٤	١٠١٨	٢٦٨	.٧٤
٣٨,٤٧	٠,٨٠	٢١٥	٢٢	١١	٥٧	٢٧٧,١٤	٠,٦٦	٢٩٣٩	٣٥٣	٧٩٥	٣٣٢	.٧٥
٣٦,٤٧	٠,٨١	٢٢٠	٣	٤٤	٤٣	١٠٦٢,٧٧	٠,٦٦	٢٩١٦	٢٢٠	١٠٨٤	١٧٦	.٧٦
٤٤,٠٧	٠,٨١	٢١٨	١	٥٠	٣٩	١٢٩٩,١٩	٠,٦٧	٢٩٥٥	١٦٩	١١٤٧	١٦٤	.٧٧
	٠,٧٩	١٧٠٦					٠,٦٧	٢٣٧٣١	متوسط الوزن النسبي والاستجابة للمحور			

المحور التاسع : الرقابة اللوجستية

٢٦,٨٧	٠,٦٠	١٦٣	٤٩	٩	٣٢	٩٣٣,٥١	٠,٨٤	٣٧١٦	٢٨٦	١٥٢	١٠٤٢	.٧٨
٢٠,٤٧	٠,٦٠	١٦١	٣١	٤٧	١٢	٤٩٠,٥٣	٠,٨٢	٣٦٥٢	١٦٨	٤٥٢	٨٦٠	.٧٩
١٦,٤٧	٠,٥٩	١٦٠	٤٧	١٦	٢٧	٦٠٤,٣٦	٠,٨١	٣٦١٨	٢٨١	٢٦٠	٩٣٩	.٨٠
٢٨,٤٧	٠,٦١	١٦٤	٢٧	٥٢	١١	٥٢٨,١٢	٠,٧٤	٣٢٩٠	١٤٣	٨٦٤	٤٧٣	.٨١
٥٠,٤٠	٠,٦٠	١٦٢	٢٤	٦٠	٦	٨٣٨,٩٢	٠,٧٢	٣٢٠٠	١٢٠	١٠٠٠	٣٦٠	.٨٢
٢٠,٤٧	٠,٦٠	١٦١	٣١	٤٧	١٢	٤١٤,٥١	٠,٧٥	٣٣٣٦	١٥٦	٧٩٢	٥٣٢	.٨٣
٣٣,٨٠	٠,٥٩	١٥٩	٢٩	٥٣	٨	٥٦٦,٠٤	٠,٧٣	٣٢٦٢	١٤٥	٨٨٨	٤٤٧	.٨٤
٣٨,٤٠	٠,٥٨	١٥٦	٥٤	٦	٣٠	١٠٤٤,٠٦	٠,٨٣	٣٧٠٦	٣١٩	٩٦	١٠٦٥	.٨٥
	٠,٦٠	١٢٨٦					٠,٧٨	٢٧٧٨٠	متوسط الوزن النسبي والاستجابة للمحور			
	٠,٦٤	١٤٩٠١					٠,٦٨	٢٥٦٨٥١	متوسط الوزن النسبي والاستجابة للاستبيان ككل			

الحد الأدنى للثقة = ٠,٥٧

الحد الأعلى للثقة = ٠,٧٧

الحد الأدنى للثقة = ٠,٦٥

الحد الأعلى للثقة = ٠,٦٩

.قيمة كأ دالة عند درجة حرية (٢) ومستوى دلالة (٠,٠٥) = ٥,٩٩

يتضح من جدول (٢) ما يلي :

- تراوحت متوسطات الإستجابة لأراء الطلاب الممارسين للأنشطة الطلابية عينة الدراسة في عبارات إستبيان الواقع الفعلي للمنظومة اللوجستية بإدارة رعاية طلاب المدن الجامعية بين (٠,٤١ : ٠,٨٦) ، كما تراوحت متوسطات الإستجابة للمحاور ما بين (٠,٤٧ : ٠,٨٠) ، بينما بلغ متوسط الإستجابة للإستبيان ككل (٠,٦٨).

- قيم كا^٢ دالة عند مستوى دلالة (٠,٠٥) لجميع عبارات إستبيان الواقع الفعلي للمنظومة اللوجستية ، وبذلك توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إستجابات الطلاب الممارسين للأنشطة الطلابية عينة الدراسة لصالح الإستجابة الأكثر تكراراً وهي " نعم " .

- جاءت متوسطات الاستجابة لأراء الطلاب الممارسين للأنشطة الطلابية للمحورين الثاني " النقل" والسابع "التبؤ بالطلب (الخدمة)" أقل من الحد الأدنى للثقة ، مما يدل على عدم تحققهما في الواقع الفعلي لجودة الخدمة اللوجستية بإدارة رعاية طلاب المدن الجامعية بالجامعات المصرية، بينما جاءت متوسطات الاستجابة للدرجة الكلية للإستبيان والمحاور الأول "خدمة (العميل) المستفيد" والرابع " المكان" والثامن " الترويج" ما بين الحد الأدنى والحد الأعلى للثقة مما يدل على تحققهم إلى حد ما في الواقع الفعلي لجودة الخدمة اللوجستية بإدارة رعاية طلاب المدن الجامعية بالجامعات المصرية، بينما جاءت متوسطات الاستجابة للمحاور الثالث " الشراء" والخامس " التخزين وإدارة المخزون" والسادس " الاتصال اللوجستي" والتاسع " الرقابة اللوجستية" جاءت أكبر من الحد الأعلى للثقة مما يدل على تحققهم في الواقع الفعلي لجودة الخدمة اللوجستية بإدارة رعاية طلاب المدن الجامعية بالجامعات المصرية .

. وتراوحت متوسطات الإستجابة لأراء المسؤولين عن الأنشطة الطلابية عينة الدراسة في عبارات إستبيان الواقع الفعلي للمنظومة اللوجستية بإدارة رعاية طلاب المدن الجامعية بين (٠,٣٦ : ٠,٩٩) ، كما تراوحت متوسطات الإستجابة للمحاور ما بين (٠,٤٧ : ٠,٨٢)، بينما بلغ متوسط الإستجابة للإستبيان ككل (٠,٦٤) .

- وقيم كا^٢ دالة عند مستوى دلالة (٠,٠٥) لجميع عبارات إستبيان الواقع الفعلي للمنظومة اللوجستية ، وبذلك توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إستجابات المسؤولين عن إدارة وتنفيذ الأنشطة الطلابية عينة الدراسة لصالح الإستجابة الأكثر تكراراً وهي " إلى حد ما " .

- وجاءت متوسطات الاستجابة لأراء المسؤولين عن إدارة وتنفيذ الأنشطة الطلابية للمحورين الثاني " النقل" والثالث " الشراء" أقل من الحد الأدنى للثقة ، مما يدل على عدم تحققهما في الواقع الفعلي لجودة الخدمة اللوجستية بإدارة رعاية طلاب المدن الجامعية بالجامعات المصرية، بينما جاءت متوسطات الاستجابة للدرجة الكلية للإستبيان والمحاور الرابع " المكان" والخامس " التخزين وإدارة المخزون" والسادس " الاتصال اللوجستي" والتاسع " الرقابة اللوجستية" ما بين الحد الأدنى والحد الأعلى للثقة مما يدل على تحققهم إلى حد ما في الواقع الفعلي لجودة الخدمة اللوجستية بإدارة رعاية طلاب المدن

الجامعية بالجامعات المصرية، بينما جاءت متوسطات الاستجابة للمحاور الأول " خدمة (العميل) المستفيد " والسابع " التنبؤ بالطلب (الخدمة)" والثامن " الترويج " جاءت أكبر من الحد الأعلى للنقطة مما يدل على تحققهم في الواقع الفعلي لجودة الخدمة اللوجستية بإدارة رعاية طلاب المدن الجامعية بالجامعات المصرية .

. الإجابة على التساؤل الثاني الذي ينص على :

٢. ما مدى توافر متطلبات الخدمة اللوجستية بإدارة رعاية طلاب المدن الجامعية بالجامعات المصرية ؟

جدول (٣) دلالة الفروق بين إستجابات عينة الدراسة والوزن النسبي ومتوسط الإستجابة لاستبيان متطلبات جودة الخدمة اللوجستية بإدارة رعاية طلاب المدن الجامعية (ن = ١٤٨٠)

العبارة	الاستجابة			الوزن النسبي	متوسط الاستجابة	٢ ك
	نعم	إلى حد ما	لا			
المحور الأول : (الجوانب الملموسة)						
١.	٥٣٠	١٨٥	٧٦٥	٢٧٢٥	٠,٦١	٣٤٥,٠٣
٢.	٨٨٧	٢٦	٥٦٧	٣٢٨٠	٠,٧٤	٧٦٧,٨٤
٣.	٦٢٧	١١٧	٧٣٦	٢٨٥١	٠,٦٤	٤٤٢,٦٦
٤.	٢٨٨	٤٣٦	٧٥٦	٢٤٩٢	٠,٥٦	٢٣١,٩٨
٥.	٢٨١	٤١١	٧٨٨	٢٤٥٣	٠,٥٥	٢٨١,١٣
٦.	٦٥٩	١١٩	٧٠٢	٢٩١٧	٠,٦٦	٤٢٧,٩٣
٧.	٣٩٨	٦٨١	٤٠١	٢٩٥٧	٠,٦٧	١٠٧,٠٩
٨.	١٦٠	١١٩٦	١٢٤	٢٩٩٦	٠,٦٧	١٥٠٢,٥٥
٩.	٣٨٢	٧٩٢	٣٠٦	٣٠٣٦	٠,٦٨	٢٧٧,٠٨
١٠.	٦٣٤	١٢١	٧٢٥	٢٨٦٩	٠,٦٥	٤٢٧,١٦
١١.	٦٠١	٢٥٢	٦٢٧	٢٩٣٤	٠,٦٦	١٧٧,٧٧
١٢.	٦٢١	٢٥٩	٦٠٠	٢٩٨١	٠,٦٧	١٦٧,٤١
١٣.	٥٧٦	٤٧٦	٤٢٨	٣١٠٨	٠,٧٠	٢٣,١١
متوسط الوزن النسبي ومتوسط الاستجابة للمحور				٣٧٥٩٩	٠,٦٥	

٢٤	متوسط الاستجابة	الوزن النسبي	الاستجابة			العبارات
			لا	إلى حد ما	نعم	
١٦٧,٥٠	٠,٦٧	٢٩٦٨	٣٧٢	٧٢٨	٣٨٠	.١٤
٤١٨,٤٤	٠,٧٣	٣٢٤٢	٥١٩	١٦٠	٨٠١	.١٥
٦١,٦٥	٠,٦٧	٢٩٩٠	٥٤٩	٣٥٢	٥٧٩	.١٦
٦٠٤,٠٣	٠,٦٦	٢٩٤٩	٢٧٦	٩٣٩	٢٦٥	.١٧
٩١٦,٧٧	٠,٦٦	٢٩٢٢	٢٣٨	١٠٤٢	٢٠٠	.١٨
٣٦٩,٩٥	٠,٧٤	٣٢٩٤	١٨١	٧٨٤	٥١٥	.١٩
٥٢٤,١٣	٠,٥٨	٢٥٨٩	٥٠١	٨٤٩	١٣٠	.٢٠
١١٣٣,٦٥	٠,٦٥	٢٨٨٠	٢٣٠	١١٠٠	١٥٠	.٢١
٧٤٤,٨٢	٠,٦٥	٢٨٨٢	٣٠٣	٩٥٢	٢٢٥	.٢٢
	٠,٦٧	٢٦٧١٦	متوسط الوزن النسبي ومتوسط الاستجابة للمحور			

المحور الثالث : (الاستجابة)

٨٠١,٠٢	٠,٥٧	٢٥١٢	٩٣٩	٥٠	٤٩١	.٢٣
١٤٠٥,٥٤	٠,٦٦	٢٩٢٩	١٦٩	١١٧٣	١٣٨	.٢٤
٣٠١,٦١	٠,٦٢	٢٧٥٧	٧٤١	٢٠١	٥٣٨	.٢٥
٥١٨,٣٤	٠,٦٤	٢٨٥٨	٣٤٠	٩٠٢	٢٣٨	.٢٦
١٠٦,٢١	٠,٦٧	٢٩٧٦	٣٩٢	٦٨٠	٤٠٨	.٢٧
٦١٥,٤٧	٠,٥٧	٢٥٢٠	٨٩٩	١٢٢	٤٥٩	.٢٨
	٠,٦٢	١٦٥٥٢	متوسط الوزن النسبي ومتوسط الاستجابة للمحور			

المحور الرابع : (الأمان)

٥٨١,٤٩	٠,٨٠	٣٥٥٩	٦٠	٧٦١	٦٥٩	.٢٩
٤٩٧,٦٧	٠,٧٣	٣٢٣٠	٥٤٥	١٢٠	٨١٥	.٣٠
١٣٠,٣٤	٠,٦٦	٢٩١٤	٦١٩	٢٨٨	٥٧٣	.٣١

٢٤	متوسط الإستجابة	الوزن النسبي	الإستجابة			العبارات
			لا	إلى حد ما	نعم	
١١٦,٠٠	٠,٦١	٢٧٠١	٥٦٠	٦١٩	٣٠١	.٣٢
١٠٥,٤٣	٠,٦٢	٢٧٥٠	٦٦٩	٣٥٢	٤٥٩	.٣٣
٤٢٨,٠٥	٠,٦٢	٢٧٥٣	٤١٩	٨٤٩	٢١٢	.٣٤
٧٩,١٦	٠,٦٧	٢٩٦٤	٥٧٢	٣٣٢	٥٧٦	.٣٥
١٣٦,٥٧	٠,٧١	٣١٥٠	٤٨٩	٣١٢	٦٧٩	.٣٦
٥٦٧,٠٧	٠,٧٥	٣٣٣٦	٤٩٢	١٢٠	٨٦٨	.٣٧
	٠,٦٨	٢٧٣٥٧	متوسط الوزن النسبي ومتوسط الإستجابة للمحور			

المحور الخامس : (التعاطف)

٤٢٤,٧١	٠,٧٧	٣٤٠٧	٤٠٥	٢٢٣	٨٥٢	.٣٨
٥٣٧,٢١	٠,٧٧	٣٤٠٨	٤٣٥	١٦٢	٨٨٣	.٣٩
١٩١٨,١٠	٠,٦٨	٣٠١٣	٧٠	١٢٨٧	١٢٣	.٤٠
٢٤٢,٩٣	٠,٥٩	٢٦٢٦	٥٥٧	٧٠٠	٢٢٣	.٤١
٥٨٨,٧٣	٠,٦٧	٢٩٩١	٢٥٨	٩٣٣	٢٨٩	.٤٢
٤٠٧,٣٢	٠,٧٣	٣٢٣٣	٥٢٢	١٦٣	٧٩٥	.٤٣
٦٣٢,٧٦	٠,٥٨	٢٥٧٨	٨٨٤	٩٤	٥٠٢	.٤٤
	٠,٦٨	٢١٢٥٦	متوسط الوزن النسبي ومتوسط الإستجابة للمحور			
	٠,٦٦	١٢٩٤٨٠	متوسط الوزن النسبي ومتوسط الإستجابة للإستبيان ككل			

الحد الأدنى للثقة = ٠,٦٥ الحد الأعلى للثقة = ٠,٦٩

. قيمة كآدالة عند درجة حرية (٢) ومستوى دلالة (٠,٠٥) = ٥,٩٩

يتضح من جدول (٣) ما يلي :

. تراوحت متوسطات الإستجابة لأراء الطلاب الممارسين للأنشطة الطلابية عينة الدراسة في

عبارات إستبيان متطلبات جودة الخدمة اللوجستية بإدارة رعاية طلاب المدن الجامعية بين

(٠,٥٥ : ٠,٨٠) ، كما تراوحت متوسطات الإستجابة للمحاور ما بين (٠,٦٢ : ٠,٦٨) ،

بينما بلغ متوسط الإستجابة للإستبيان ككل (٠,٦٦) .

- قيم ٢١ دالة عند مستوى دلالة (٠,٠٥) لجميع عبارات إستبيان متطلبات جودة الخدمة اللوجستية بإدارة رعاية طلاب المدن الجامعية ، وبذلك توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إستجابات أفراد عينة الدراسة لصالح الإستجابة الأكثر تكراراً وهي " إلى حد ما " .

- جاءت متوسطات الاستجابة للدرجة الكلية للاستبيان وجميع المحاور ما بين الحد الأدنى والحد الأعلى للثقة مما يدل على تحققهم إلى حد ما كمتطلب لجودة الخدمة اللوجستية بإدارة رعاية طلاب المدن الجامعية بالجامعات المصرية. ما عدا المحور الثالث " الاستجابة" جاء أقل من الحد الأدنى للثقة ، مما يدل على عدم تحققه كمتطلب لجودة الخدمة اللوجستية بإدارة رعاية طلاب المدن الجامعية بالجامعات المصرية .

يتضح من نتائج جدول (٣) انه بلغ متوسط استجابة محور " الجوانب الملموسة " (٠,٦٥) ، حيث جاء بين الحد الأدنى والأعلى للثقة اي يتوافر إلى حد ما في متطلبات جودة الخدمة اللوجستية بإدارة رعاية طلاب المدن الجامعية بالجامعات المصرية، حيث جاءت العبارات (٢، ١٠، ١٣) اكبر من الحد الأعلى للثقة مما يشير إلى توافرها كمتطلبات جودة الخدمة اللوجستية ويتضح ذلك من خلال أن أماكن ممارسة الأنشطة (ملاعب .صالات .مساح) قريبة من مباني المبيت ويمكن الوصول إليها بسهولة ويتم صرف بدلات تغذية لطلاب الأنشطة المشاركين في اللقاءات الخارجية ويتم منح حوافز للطلاب المتفوقين في الأنشطة (شهادات تقدير .رحلات . مكافآت مالية) ، وجاءت العبارات (٦، ٧، ٨، ٩، ١١، ١٢) ما بين الحد الأدنى والأعلى للثقة مما يشير إلى توافرها إلى حد ما كمتطلبات لجودة الخدمة اللوجستية ويتضح ذلك من خلال يتوافر في الملاعب والصالات وحدات إضاءة للاستخدام المسائي ولكن ليست بالصورة الكافية ويتوافر الأجهزة والأدوات الرياضية والخامات الخاصة بالأنشطة بحالة متوسطة نتيجة لضعف الإمكانيات وتنعكس أيضاً قلة الإمكانيات على صرف ملابس رياضية متوسطة الخامة والجودة لطلاب النشاط المشاركين في اللقاءات الخارجية ويتم توفير وسائل مواصلات للقاءات ولكنها ليست حديثة وتتوافر العمالة الفنية المتخصصة لصيانة وتجهيز الملاعب ولكن ليس بالعدد الكافي بما ينعكس على مستوى نظافة أماكن تقديم الخدمة ، بينما جاءت العبارات (١، ٣، ٤، ٥) أقل من الحد الأدنى للثقة مما يشير إلى عدم توافرها كمتطلبات لجودة الخدمة اللوجستية ويتضح ذلك من خلال أن عدد الملاعب والأدوات والأجهزة المتوفرة لا تتناسب مع كم الممارسين للأنشطة ولا

يتم صيانة الأجهزة والملاعب بصفة مستمرة ولا يتوافر وحدة طبية مجهزة ولا يتوافر مكتبة شاملة ومجهزة لاستقبال الطلاب .

الإجابة على التساؤل الثالث والذي ينص على :

٣. ما مقومات جودة الخدمة اللوجستية بإدارة رعاية طلاب المدن الجامعية بالجامعات المصرية

؟

جدول (٤) دلالة الفروق بين إستجابات عينة الدراسة والوزن النسبي ومتوسط الإستجابة لاستبيان مقومات جودة الخدمة اللوجستية بإدارة رعاية طلاب المدن الجامعية (ن = ٩٠)

العبارات	الاستجابة			الوزن النسبي	متوسط الإستجابة	كا
	نعم	إلى حد ما	لا			
المحور الأول : دعم ومساندة الإدارة العليا						
١.	٠	٥٥	٣٥	١٤٥	٠,٥٤	٥١,٦٧
٢.	١٢	٤٧	٣١	١٦١	٠,٦٠	٢٠,٤٧
٣.	٦١	٢٣	٦	٢٣٥	٠,٨٧	٥٢,٨٧
٤.	٤	٦٣	٢٣	١٦١	٠,٦٠	٦٠,٤٧
٥.	٦	٧٦	٨	١٧٨	٠,٦٦	١٠٥,٨٧
٦.	٣٢	٤٠	١٨	١٩٤	٠,٧٢	٨,٢٧
٧.	١٩	٥٦	١٥	١٨٤	٠,٦٨	٣٤,٠٧
متوسط الوزن النسبي ومتوسط الإستجابة للمحور				١٢٥٨	٠,٦٧	
المحور الثاني : التركيز على العميل						
٨.	٧	١٣	٧٠	١١٧	٠,٤٣	٨٠,٦٠
٩.	٤	٤٠	٤٦	١٣٨	٠,٥١	٣٤,٤٠
١٠.	١٨	٦٠	١٢	١٨٦	٠,٦٩	٤٥,٦٠
١١.	٥٠	٢٠	٢٠	٢١٠	٠,٧٨	٢٠,٠٠
١٢.	٢٠	١٥	٥٥	١٤٥	٠,٥٤	٣١,٦٧
١٣.	١٨	٤٨	٢٤	١٧٤	٠,٦٤	١٦,٨٠
١٤.	٣	١٩	٦٨	١١٥	٠,٤٣	٧٦,٤٧
١٥.	٦	٢٨	٥٦	١٣٠	٠,٤٨	٤١,٨٧
متوسط الوزن النسبي ومتوسط الإستجابة للمحور				١٢١٥	٠,٥٦	
المحور الثالث : نظم المعلومات						

كأ	متوسط الإستجابة	الوزن النسبي	الاستجابة			العبارات
			لا	إلى حد ما	نعم	
٥٨,٢٠	٠,٤٦	١٢٣	٦٣	٢١	٦	.١٦
٤٣,٤٧	٠,٤٨	١٣٠	٥٨	٢٤	٨	.١٧
٥١,٨٠	٠,٤٧	١٢٦	٦١	٢٢	٧	.١٨
١١,٤٠	٠,٥٨	١٥٦	٣٩	٣٦	١٥	.١٩
٦٦,٤٧	٠,٤٥	١٢١	٦٦	١٧	٧	.٢٠
٣٠,٨٧	٠,٥٩	١٦٠	٢٩	٥٢	٩	.٢١
٢١,٦٠	٠,٦٠	١٦٢	٣٠	٤٨	١٢	.٢٢
٤٢,٠٧	٠,٥١	١٣٧	٥٩	١٥	١٦	.٢٣
٣٣,٨٠	٠,٥٨	١٥٦	٣١	٥٢	٧	.٢٤
٣١,٢٧	٠,٥١	١٣٧	٥٣	٢٧	١٠	.٢٥
	٠,٥٢	١٤٠٨	متوسط الوزن النسبي ومتوسط الإستجابة للمحور			

المحور الرابع : الإدارة الفعالة

٢٥,٨٠	٠,٥٢	١٤١	٥١	٢٧	١٢	.٢٦
٤١,٦٠	٠,٤٩	١٣٢	٥٨	٢٢	١٠	.٢٧
٢٧,٢٧	٠,٥٣	١٤٢	٥٣	٢٢	١٥	.٢٨
٣٣,٢٧	٠,٦٣	١٦٩	٢٣	٥٥	١٢	.٢٩
٣٣,٨٠	٠,٥٠	١٣٥	٥٣	٢٩	٨	.٣٠
٢٠,٦٠	٠,٥٤	١٤٧	٤٣	٣٧	١٠	.٣١
٣٧,٠٧	٠,٦١	١٦٦	٢٤	٥٦	١٠	.٣٢
٢٣,٢٧	٠,٥٣	١٤٣	٤٧	٣٣	١٠	.٣٣
	٠,٥٤	١١٧٥	متوسط الوزن النسبي ومتوسط الإستجابة للمحور			

المحور الخامس : تدريب العاملين

٢٥,٤٠	٠,٥٢	١٤١	٥٠	٢٩	١١	.٣٤
١٦,٠٧	٠,٥٥	١٤٩	٤٥	٣١	١٤	.٣٥
٣٣,٠٧	٠,٥٠	١٣٦	٥٤	٢٦	١٠	.٣٦
١٦,٤٧	٠,٥٥	١٤٩	٤٤	٣٣	١٣	.٣٧

ك٢	متوسط الإستجابة	الوزن النسبي	الإستجابة			العبارات
			لا	إلى حد ما	نعم	
٢٠,٦٠	٠,٥٤	١٤٧	٤٣	٣٧	١٠	.٣٨
١٧,٢٧	٠,٥٥	١٤٩	٤٣	٣٥	١٢	.٣٩
١٤,٨٧	٠,٥٦	١٥٢	٤١	٣٦	١٣	.٤٠
	٠,٥٤	١٠٢٣	متوسط الوزن النسبي ومتوسط الإستجابة للمحور			

المحور السادس : عمليات التحسين

٣١,٢٧	٠,٥١	١٣٧	٥٣	٢٧	١٠	.٤١
٢٠,٠٧	٠,٤٢	١١٤	٦٩	١٨	٣	.٤٢
٢٥,٤٠	٠,٥٢	١٤١	٤٩	٣١	١٠	.٤٣
١٩,٢٧	٠,٥٤	١٤٦	٤٧	٣٠	١٣	.٤٤
٢٦,٦٧	٠,٥٢	١٤٠	٥٠	٣٠	١٠	.٤٥
٣٧,٠٧	٠,٦١	١٦٦	٢٤	٥٦	١٠	.٤٦
٢٢,٠٧	٠,٧٨	٢١١	٢٠	١٩	٥١	.٤٧
٢٧,٤٧	٠,٥٢	١٤٠	٥٢	٢٦	١٢	.٤٨
	٠,٥٥	١٢٢٧	متوسط الوزن النسبي ومتوسط الإستجابة للمحور			
	٠,٥٦	٧٣٣٨	متوسط الوزن النسبي ومتوسط الإستجابة للإستبيان ككل			

الحد الأعلى للثقة = ٠,٧٧

الحد الأدنى للثقة = ٠,٥٧

. قيمة كآدالة عند درجة حرية (٢) ومستوى دلالة (٠,٠٥) = ٥,٩٩

يتضح من جدول (٤) ما يلي :

. تراوحت متوسطات الإستجابة لأراء المسئولين عن إدارة وتنفيذ الأنشطة الطلابية عينة الدراسة في

عبارات إستبيان مقومات جودة الخدمة اللوجستية بإدارة رعاية طلاب المدن الجامعية بين

(٠,٤٢ : ٠,٨٧) ، كما تراوحت متوسطات الإستجابة للمحاور ما بين (٠,٥٢ : ٠,٦٧) ،

بينما بلغ متوسط الإستجابة للإستبيان ككل (٠,٥٦) .

- قيم ك٢ دالة عند مستوى دلالة (٠,٠٥) لجميع عبارات إستبيان مقومات جودة الخدمة اللوجستية

بإدارة رعاية طلاب المدن الجامعية ، وبذلك توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إستجابات أفراد

عينة الدراسة لصالح الإستجابة الأكثر تكراراً وهي " لا " .

- جاءت متوسطات الاستجابة للدرجة الكلية وجميع المحاور أقل من الحد الأدنى للثقة، مما يدل على عدم توافرهم كمقومات لجودة الخدمة اللوجستية بإدارة رعاية طلاب المدن الجامعية بالجامعات المصرية، ما عدا متوسطات الاستجابة للمحور الأول " دعم ومساندة الإدارة العليا" ما بين الحد الأدنى والأعلى للثقة مما يدل على توافره إلى حد ما كإحدى مقومات جودة الخدمة اللوجستية بإدارة رعاية طلاب المدن الجامعية .

الإجابة على التساؤل الرابع والذي ينص على :

٤. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إدارات رعاية طلاب المدن الجامعية بالجامعات المصرية قيد البحث في مستوى جودة الخدمة اللوجستية ؟

جدول (٥) تحليل التباين أحادي الاتجاه بين نتائج مسؤلي الأنشطة الطلابية بالجامعات قيد البحث في استبياني واقع المنظومة اللوجستية ومقومات جودة الخدمة اللوجستية (ن = ٩٠)

الاستبيانات	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف المحسوبة إحصائية	الدلالة
واقع المنظومة اللوجستية	بين المجموعات	٥٠٠٣٣,١٧	٧	٧١٤٧,٦٠	٢٣٣,٥٧	دال
	داخل المجموعات	٢٥٠٩,٢٩	٨٢	٣٠,٦٠		
مقومات جودة الخدمة اللوجستية	بين المجموعات	٣٨٥٢٤,٨١	٧	٥٥٠٣,٥٤	١٤١,٥٤	دال
	داخل المجموعات	٣١٨٨,٣٥	٨٢	٣٨,٨٨		

قيمة (ف) الجدولية عند درجتي حرية (٧ ، ٨٢) ومستوى دلالة ٠,٠٥ = ٢,١٢

يتضح من جدول (٥) ما يلي :

. توجد فروق دالة إحصائية بين نتائج مسؤلي الأنشطة الطلابية بإدارة رعاية طلاب المدن الجامعية بالجامعات قيد البحث في استبياني واقع المنظومة اللوجستية ومقومات جودة الخدمة اللوجستية مما يستلزم استخدام احد اختبارات الفروق لتحديد اتجاه تلك الفروق وسوف يستخدم الباحث اختبار شيفية لتحديد ذلك .

جدول (٦) اختبار شيفية بين نتائج مسؤلي الأنشطة الطلابية بالجامعات قيد البحث

في استبياني واقع المنظومة اللوجستية ومقومات جودة الخدمة اللوجستية (ن = ٩٠)

المتغيرات	الجامعات	العدد	المتوسط	المنصورة	حلوان	كفر الشيخ	الإسكندرية	السويس	الزقازيق	المنيا	أسيوط
واقع المنظومة اللوجستية	المنصورة	١٢	٢٠٣,٥٠	-	٦,١٧	١٥,١٤	٣١,٥٨	٥٤,١٠	٥٤,٨٠	٥٦,٠	٦٢,١
	حلوان	٩	١٩٧,٣٣	-	-	٨,٩٧	٢٥,٤١	٤٧,٩٣	٤٨,٦٣	٤٩,٨٨	٥٥,٩٣
	كفر الشيخ	١١	١٨٨,٣٦	-	-	-	١٦,٤٤	٣٨,٩٦	٣٩,٦٦	٤٠,٩١	٤٦,٩٦

٣٠,٥٢	٢٤,٤٧	٢٣,٢٢	٢٢,٥٢	-				١٧١,٩٢	١٢	الإسكندرية
٨,٠٠	١,٩٥	٠,٧٠	-					١٤٩,٤٠	١٠	السويس
٧,٣٠	١,٢٥	-						١٤٨,٧٠	١٠	الزقازيق
٦,٠٥	-							١٤٧,٤٥	١١	المنيا
-								١٤١,٤٠	١٥	أسيوط
٦١,٦٠	٥٨,٧٣	٥٧,٦٠	٥٦,٥٠	٤١,١٧	٢٩,٠٠	٢٦,٦٧	-	١٢٣,٠٠	١٢	المنصورة
٣٤,٩٣	٣٢,٠٦	٣٠,٩٣	٢٩,٨٣	١٤,٥٠	٢,٣٣	-		٩٦,٣٣	٩	حلوان
٣٢,٦٠	٢٩,٧٣	٢٨,٦٠	٢٧,٥٠	١٢,١٧	-			٩٤,٠٠	١١	كفر الشيخ
٢٠,٤٣	١٧,٥٦	١٦,٤٣	١٥,٣٣	-				٨١,٨٣	١٢	الإسكندرية
٥,١٠	٢,٢٣	١,١٠	-					٦٦,٥٠	١٠	السويس
٤,٠٠	١,١٣	-						٦٥,٤٠	١٠	الزقازيق
٢,٨٧	-							٦٤,٢٧	١١	المنيا
-								٦١,٤٠	١٥	أسيوط

معلومات جودة
الخدمة اللوجستية

(*) دال عند مستوى دلالة ٠,٠٥

. توجد فروق دالة إحصائياً بين نتائج مسؤلي الأنشطة بإدارة رعاية طلاب المدن الجامعية للجامعات المصرية في استبياني واقع المنظومة اللوجستية ومقومات جودة الخدمة اللوجستية وفي اتجاه جامعة (المنصورة ، حلوان ، كفر الشيخ ، الإسكندرية) على التوالي ، كما توجد فروق غير دالة بين جامعة حلوان وجامعتي المنصورة وكفر الشيخ في واقع المنظومة اللوجستية وبين جامعة حلوان وكفر الشيخ في مقومات جودة الخدمة اللوجستية ، كما توجد فروق غير دالة إحصائياً بين باقي الجامعات قيد البحث .

الإستخلاصات :

١. ضعف ثقافة الخدمة اللوجستية مما إنعكس على الممارسة الفعلية لها في مجالات تطبيقها المختلفة.
٢. وجود العديد من المعوقات التي تواجه تحسين جودة الخدمة اللوجستية لإدارة رعاية طلاب المدن الجامعية بالجامعات المصرية .

٣. أعلى نسب للأنشطة اللوجستية التي تشكل عائق رئيسياً نحو تحسين ممارستها في رعاية طلاب المدن الجامعية (النقل ، الشراء ، التنبؤ بالخدمة) حيث جاءت على التوالي .
٤. أعلى نسب لمتطلبات جودة الخدمة اللوجستية التي تشكل عائق رئيسياً نحو تحسين ممارستها في رعاية طلاب المدن الجامعية (الاستجابة) .
٥. ضعف مقومات جودة الخدمة اللوجستية داخل رعاية طلاب المدن الجامعية حيث جاءت على التوالي (التركيز على العميل . نظم المعلومات . الإدارة الفعالة . تدريب العاملين . عمليات التحسين).
٦. توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى جودة الخدمة اللوجستية لإدارة المدن الجامعية لصالح جامعة (المنصورة، حلوان، كفر الشيخ، الإسكندرية).

التوصيات

١. ضرورة غرس مفهوم جودة الخدمة اللوجستية في ثقافة إدارة رعاية طلاب المدن بالجامعات المصرية .
٢. تصميم إدارة مسئولة عن الأنشطة اللوجستية وتدرج ضمن الهيكل التنظيمي لإدارة المدن الجامعية.
٣. تصميم إدارة لبحث الشكاوى التي تقدم من المستفيدين .
٤. وضع تقارير دورية خاصة بالأنشطة اللوجستية بإدارة المدن الجامعية .
٥. وضع نظام للمعلومات اللوجستية والاهتمام بالمعلومات التي يستخدمها المستفيد وربط نظام المعلومات اللوجستي مع باقي وظائف إدارة المدن الجامعية .
٦. محاولة التكامل بين إدارة الأنشطة اللوجستية وباقي إدارات العمل بالمدينة الجامعية .
٧. الاهتمام بزيادة رضا المستفيد من خلال رفع جودة الخدمة اللوجستية .
٨. الاهتمام بربط الأنشطة اللوجستية بالإستراتيجية الكلية للجامعة .
٩. توفير المنشآت والأدوات والأجهزة المرتبطة بالأنشطة المختلفة، وذلك من قبل المسؤولين في الجامعة، مما يُتيح الفرص لإشباع احتياجات الطلاب من ممارسة الأنشطة ووضع مصلحة الطالب في المقدمة حتى يتم تقديم الأنشطة في ضوء تلك الاحتياجات .
١٠. التركيز على الأبحاث العلمية التي تتناول جودة الخدمة اللوجستية لما لها من انعكاس إيجابي على المؤسسات الرياضية .

قائمة المراجع

أولاً : المراجع باللغة العربية

١. احمد الخطيب رداح : الإدارة الجامعية . دراسات حديثة ، ط ٢ ، مؤسسة حماد للدراسات الجامعية ، الأردن ، ٢٠١٠م .
٢. اشرف جاب الله السيد محمد : نموذج مقترح لجودة الخدمة اللوجستية كمدخل لتحقيق الميزة التنافسية في كليات التربية الرياضية للجامعات المصرية ، رسالة دكتوراه غير منشورة ، كلية التربية الرياضية ، جامعة أسيوط ، ٢٠١٥ .
٣. أيمن على عبد الحميد الشاعر : تحسين جودة الخدمة اللوجستية بالأندية الرياضية بمحافظة الشرقية ، بحث منشور ، المجلة العلمية للتربية البدنية والرياضية ، العدد يناير (٤٦) ، كلية التربية الرياضية للبنين ، جامعة الإسكندرية ، ٢٠١٣ .
٤. تامر مصطفى الجزار : اللوجستيات كنظام متكامل في المؤسسات الرياضية، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية التربية الرياضية للبنات، جامعة الإسكندرية، ٢٠١٢م.
٥. توفيق محمد عبد المحسن : اتجاهات حديثة في الجودة والقياس ، دار النهضة العربية ، ٢٠٠٦م .
٦. ثابت عبد الرحمن إدريس : إدارة الأعمال اللوجستية (الإمداد والتوزيع المادي)، الدار الجامعية، الإسكندرية، ٢٠٠٣م.
٧. ثابت عبد الرحمن إدريس : كفاءة وجودة الخدمات اللوجستية (مفاهيم أساسية وطرق القياس والتقييم)، الدار الجامعية، الإسكندرية، ٢٠٠٨م
٨. جمال محمد على : الحديث في الإدارة الرياضية والإدارة العامة ، مركز الكتاب والنشر ، القاهرة ، ٢٠٠٧م .
٩. حازم مصطفى محمد : استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء اللوجستي بالمنظمات الخدمية ، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية التجارة ، جامعة بورسعيد ، ٢٠١١م .
١٠. حسن احمد الشافعي : اللوجستيات في التربية البدنية والرياضية ، الطبعة الأولى ، دار الوفاء لندنيا الطباعة والنشر ، الإسكندرية ، ٢٠١٠م
١١. حسن احمد الشافعي ، سامح كمال عبد القادر : جودة الخدمة اللوجستية بالمؤسسات الرياضية بمحافظة بورسعيد ، مجلة بحوث التربية الرياضية ، عدد أغسطس وديسمبر المجلد رقم ٤٣ العدد ٨١ ، كلية التربية الرياضية للبنين ، جامعة الزقازيق ،

٢٠٠٩م .

١٢. حسن احمد الشافعي وآخرون : الأنشطة اللوجستية في المؤسسات الرياضية للأنشطة الترويحية والرياضية ، بحث منشور ، مجلة كلية التربية الرياضية للبنين بالهرم ، جامعة حلوان ، ٢٠١٢م.
١٣. حسن أحمد الشافعي وآخرون : اللوجستيات وسلسلة القيمة كمتطلب لتحقيق الميزة التنافسية بالمؤسسات الرياضية (الأندية الرياضية)، بحث منشور، مجلة كلية التربية الرياضية للبنين بالهرم ، جامعة حلوان، القاهرة، ٢٠١٢م
١٤. سلوى زغلول عبد العزيز : نموذج مقترح للأنشطة اللوجستية التسويقية لدعم الميزة التنافسية، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية التجارة، جامعة المنصورة، المنصورة، ٢٠١١م.
١٥. سمير على شملة : نموذج مقترح لإدارة الجودة الشاملة بمكتب الشباب والرياضة محافظة الحديدة الجمهورية اليمنية ، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية التربية الرياضية ، جامعة أسيوط ، ٢٠٠٨م.
١٦. سهير عبد الحميد الحفاوى : جودة الخدمات اللوجستية كمدخل لتحقيق الميزة التنافسية في صناعة التعليم العالي (بالتطبيق على الأكاديمية العربية للعلوم والتكنولوجيا والنقل البحري)، رسالة دكتوراه غير منشورة، الأكاديمية العربية للعلوم والتكنولوجيا والنقل البحري، الإسكندرية، ٢٠٠٧م.
١٧. عبد الستار العلى : تطبيقات في إدارة الجودة الشاملة ، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة ، ط ٢ ، عمان ، الأردن ، ٢٠٠٨.
١٨. عبد الله أحمد محمود خليل : دور اللوجستيات في تطوير منشآت بعض المدن الرياضية بجمهورية مصر العربية ، رسالة دكتوراه غير منشورة ، كلية التربية الرياضية ، جامعة حلوان ، ٢٠١٤.
١٩. على حسين الأمير : مقارنة جودة الخدمات بين النوادي الرياضية التابعة للبلدية والنوادي الرياضية العامة في طهران من وجهة نظر الزبون ، دراسة تحليلية ، جامعة طهران ٢٠١٠م .
٢٠. عماد عبد الحافظ عبد الرحمن : العلاقة بين اللوجستيات والنقل متعدد الوسائط، رسالة ماجستير غير منشورة، الأكاديمية العربية للعلوم والتكنولوجيا والنقل البحري، الإسكندرية، ٢٠٠٩م.

٢١. محمد النصر حسن محمد : رعاية شباب الجامعات ، ط ١ ، عمان ، دار وائل للنشر والتوزيع والطباعة ، الأردن ، ٢٠١٠م .
٢٢. محمد بدر عبد التواب : إستراتيجية مقترحة للأنشطة اللوجستية التسويقية بالاتحاد المصري للكرة الطائرة ، رسالة دكتوراه غير منشورة ، كلية التربية الرياضية ، جامعة أسيوط ، ٢٠١٥م .

ثانياً : المراجع باللغة الأجنبية

23. Esper, Terry & Beth Sramek : Logistics Learning Capability: Sustain the Competitive Advantage Gained Through Logistics Leverage ". Gournal of Business Logistics, 2007.
24. Gimenez, Cristina & Eva Ventura : Logistics- Production Logistics-Marketing and External Integration : the Impact on Performance, " International Gornal of Operation & Production Management, 25, 2005
25. Green, Whitten, & R.Anthony Inmn : the Impact of Logistics Performance on Organizational Performance in a Supply Shaina Conte.t"Supply Shaina Management : An International Gornal, 2008.
26. Cristina Jimenez, & Eva Ventura : Logistics-production "Logistics Marketing and External: Their Impact on Performance" Interntribution Journal of Operation & Production Management, 25 (1), pp.20-38, 2005
27. Loannis Minis & Marion Paraschi : The Design of Logistics Operations for the Olympic Games, International Journal of Physical Distribution & Logistics Management Vol. 36 No. 8,. 621-642 q Emerald Group Publishing Limited 0960-0035 DOI 10.1108/09600030610702899, 2006.
28. Lyncha, J,and I.Whichkerb : "do Logistics and Marketing Understand Each Other? An Empirical Investigation of the Interface Activites Between Logistics and Marketing" International Jornal of Logistics: Research and Applications, 11(3),2008.