

دراسة تحليلية لواقع تطبيق جودة الخدمة اللوجستية كمدخل للإرتقاء بمستوي الأنشطة**الطلابية لدي الطلاب ذوي الإعاقة بجامعة المنيا*****د/ مصطفى شادي ابو السعود**

مدرس بقسم الادارة الرياضية بكلية التربية الرياضية - جامعة المنيا

المقدمة ومشكلة البحث :

نشأ مفهوم اللوجستيات في بداية أمره نشأه عسكرية ، حيث بدأ استخدامه في القوات المسلحة الفرنسية في عام ١٩٠٥ بغية تأمين وصول الذخائر والمؤن لتحقيق الاغراض العسكرية وذلك في الوقت المناسب وبأتمثل طريقة ممكنة ، ثم تم استخدامه في جيوش الحلفاء بكثافة خلال الحرب العالمية الثانية ، هذا وقد اعتبرته هذه الجيوش سببا من اسباب انتصارها في هذه الحرب ، وبعد انتهت الحرب العالمية الثانية ظهرت العديد من البحوث والدراسات والكتابات العلمية التي تناولت مفهوم اللوجستيات بالدراسة والتحليل وسعت نحو تطبيق اساسيات هذا المفهوم في مجال الاعمال ، وفي ضوء ذلك تم التوصل الى ما أطلق عليه اسم لوجستيات الاعمال (٢ : ٢٧) .

وتعرف الجودة في اللوجستيات بأنها " استيفاء متطلبات وتوقعات العملاء المتعاقدين عليها من سهولة في الاستفسار عن المنتج أو السلعة وسهولة الطلب عليها والتسليم في المواعيد المحددة وان تكون عملية الطلب دقيقة وكاملة وخالية من الأخطاء ودعم خدمة ما بعد البيع والدقة في الاتصال وفي انتقال المعلومات بين الأطراف المختصة من أجل دعم التخطيط والإدارة " (٥ : ٥٦ ، ٥٧) .

ففي العالم الآن توجهاً قوياً نحو اعتبار جودة الخدمة العامة حق أساسي لجميع المواطنين ، بل أكثر من ذلك أصبحت الدول تهتم بجودة معايير محددة للجودة لابد أن تسعى المنظمات العامة إلى الالتزام بها ، حيث يتأثر اقتصاد الدولة ووضعها التنافسي بين الدول بمثل هذه المعايير (١١ : ٢٠) .

وقد ازداد مؤخراً الاهتمام بجودة الخدمات التي تقدمها المنظمات الحكومية نتيجة المشكلات التي تعترض أداء تلك المنظمات ، ولذلك دأبت الحكومة إلى الاهتمام بالإنتاجية ونوعية الخدمات التي تقدمها لمواطنيها ، ولكن هذا الاهتمام لم يجد له ترجمة في الواقع إلا في

بعض البرامج المحددة التي لم تدم طويلاً ، حيث لم تعد الجودة في الاقتصاد المعاصر مجرد إنتاج سلعة أو خدمة أفضل من نظيرتها ، وإنما تعنى رضا العملاء عن السلعة أو الخدمة وتحقيق جودة إدارة المنظمة ككل ، ولذلك لجأت الكثير من المنظمات إلى تبني بعض الأساليب الإدارية التي أثبتت فاعليتها في تحسين إنتاجيتها بوجه عام (١ : ٣) .

ادي التطور التكنولوجي السريع والحاجة المتزايدة الى السرعة في الانجاز ورغبة العملاء في الحصول على خدمات عديدة وبصورة اكثر تطوراً وبدقة متناهية مع قصور الادارة التقليدية للاستجابة لتلك الرغبات الى ضرورة اعادة النظر في نظم واساليب ادارة الخدمات ، ومن هنا ازداد اهتمام المنظمات بتكنولوجيا المعلومات ، وذلك نظراً لدورها الناجح والكبير في الجوانب الإدارية المختلفة ، حيث اسهمت في احداث تغيرات كبيرة وهامة تمثلت في تخفيض تكاليف العمليات الانتاجية ، وزيادة السرعة في الانجاز وتحسين الجودة مما اسهم في زيادة القدرة التنافسية وتحقيق اهدافها في البقاء والنمو والتوسع في اداء اعمالها ، بالاعتماد على ما توفره هذه التكنولوجيا من وسائل وأدوات مناسبة (١٦ : ١٠٢) .

وفى الحقيقة فإن الأعمال اللوجستية تؤدي إلى خلق القيمة بالنسبة للعملاء والموردين لأي منظمة ، وكذلك القيمة بالنسبة للأطراف ذات العلاقة والاهتمام بالمنظمة مثل حملة الأسهم أو المستثمرين والعاملين والمؤسسات المالية والمجتمع المحلي وجماعات الاهتمام وغيرهم (١٣ : ٤) .

بالإضافة الى ذلك فقد تم تعريف اللوجستيات باعتبارها مفهوم شامل يربط بين العديد من الانشطة المتعددة والمتنوعة مثل الشراء والنقل والتخزين وتشغيل اوامر العملاء بغية احكام السيطرة والرقابة على كل أنشطة الحركة والتخزين التي تعمل على تدفق المنتجات من مرحلة اقتناء المواد الخام اللازمة لها وحتى مرحلة وصولها في شكلها النهائي تامة الصنع إلى العملاء وذلك بأقل تكلفة وبالشكل المناسب وفي المكان والوقت المناسبين أيضا (٢ : ٣٢) .

ويعتبر مصطلح اللوجستيات من المصطلحات والنظريات التي تحتاج إلى فلسفة عميقة في إدراك عملية التطوير الوظيفية ، بتوظيف الموارد المتوفرة لتحقيق اكبر عائد من خلال قياس الأداء المؤسسي للمنظمات والهيئات (١٦ : ٦٧) .

فإن الأعمال اللوجستية تمثل توليفة متعاضدة من العمليات والنظم الرقمية التي تتيح للمنظمات أن تدير علاقتها بالبيئة الداخلية والخارجية وان تتجاوب معها بما في ذلك استشعار تحديات المنافسة والمنافسين وتهديدات الأعمال الحالية والمتوقعة وتحديد الفرص الموجودة

والمتبقية واستشعار احتياجات الزبائن ، إضافة إلى تنظيم عمليات التجارب والاستجابة الاستراتيجية مع متغيرات بيئة الأعمال بالوقت الحقيقية (٨ : ٢٤) .

ان التخطيط الجيد لا يعنى عدم وجود مشاكل او اخطاء ، ولذلك فمن الضروري التفكير من ناحية وظيفة أساسية أخرى للإدارة ، وهى الرقابة ، ويقصد بها الآلية التي يتم من خلالها ضبط الاداء حسب المخطط ، او يظل على ما هو عليه في الانسجام مع الاهداف المطلوبة ، وتمثل عملية الرقابة إجراء مقارنة للأداء الفعلي مع الاداء الموضوع ، ثم الشروع في اجراء تصحيحي لجعل الأداءين يلتقيان قدر الامكان في نقطة واحدة . كذلك تقوم الرقابة بتفسير الانحرافات ومحاولة ايجاد الحلول وتفادى المشاكل اللوجستية عند التخطيط (١٦ : ٩٠) ، وقد اصبحت ادارة الخدمات اللوجستية استراتيجية المنظمة لتوليد خفض التكاليف وخلق قيمة مضافة للعملاء (١٩ : ٣٢) .

ان كفاءة وفعالية النظام اللوجستي تعتبر جزء اساسي من الادارة الاستراتيجية للمنشأة ، ومن الملاحظ ان معظم وظائف اللوجستيات تنتشر تقليديا داخل التنظيم وفي مجموعات متنوعة من الوظائف الرئيسية ، مما يؤدي الى تعارض اهداف هذه الوظائف مع بعضها البعض وذلك نتيجة التابعة المزدوجة في عدم وجود هيكل تنظيمي يجمع بين أنشطة اللوجستيات تحت ادارة وسيطرة احد افراد الادارة العليا معناه الفشل في تطبيق المفهوم المتكامل لإدارة النشاط اللوجستي (١٦ : ٩٠) .

ولقد ساعد مدخل تطور النظم على تقديم اطار تحليلي لدراسة الأنشطة اللوجستية ، ويرجع ذلك الى ان مدخل النظم لا يعتمد على التخصص كأساس لتكوين الوظائف وانما يعتمد في تكوين هذه الاخيرة على تجميع الأنشطة ذات علاقات الارتباط ، ووفقا لمدخل النظم فان النظم المتكاملة تؤدي الى مستويات اداء اعلى من تلك النظم التي تشمل أنشطة فرعية غير مترابطة ولكنها ذات طبيعة واحدة ، ولقد ساهم هذا المدخل بشكل مباشر في حصر مختلف الأنشطة المرتبطة بعملية تدفق المواد والمنتجات المتاحة من والى المنظمة ووضعها داخل اطار ادارى موحد وهو الاطار الخاص بإدارة اللوجستيات (١٥ : ٢٧٨) .

والأنشطة اللوجستية في المنظمات تتكون من خدمة العملاء وتجهيز النظام ، والنقل والتنبؤ بالطلب وادارة المخازن والمشتريات ، والتعبئة والتغليف والخدمات اللوجستية العكسية (١٨ : ١٠) .

تتركز الحاجة الاساسية لوجود نشاط رقابي في عملية الادارة على الغموض المستقبلي ، الذي من شأنه أن يؤدي لحدوث تعديل في أداء الخطة الموضوعية لان الاحداث الغامضة التي قد تقع مستقبلا تؤدي الى تغيرات جوهرية في البيئة اللوجستية ، والتي تؤدي الى الاخرى الى تعديل الخطط الموضوعية وعلى سبيل المثال : تغير الظروف الاقتصادية والتغيرات التكنولوجية والتحول في أمزجة ومواقف العملاء قد يتعذر التنبؤ بها في وقت وضع الخطط الاساسية (١٦ : ٩٠) .

ومن هنا يمكن القول بأن إدارة اللوجستيات مسئولة عن تصميم وإدارة نظام متكامل يمكن من الرقابة على تدفق الموارد والأجزاء والمنتجات التامة وتخزينها بما يحقق للمنشأة أقصى عائد ممكن ، فقد أظهرت السنوات الأخيرة أنه يمكن تحقيق وفورات كبيرة في التكلفة من خلال إحكام عملية الربط والتنسيق بين هذه المجموعة من الوظائف المتكاملة (١٤ : ٣٨) .

إن كفاية تحقيق الترقى بنوعية التعليم وتوفير شروط الجودة الكلية فيه لن يأتي إلا من خلال استحداث المنظومة التي توفر له ذلك في جميع مراحلها ، ابتداء من مرحلة ما قبل المدرسة و حتى التعليم الجامعي والعالي ، ويبقى للتعليم الجامعي والعالي خصوصيته في ذلك ، فهو قمة البناء التعليمي ، ويلعب دوراً أساسياً في حياة الأمة من خلال تلبية احتياجاتها من القوى البشرية التي تصنع حاضرها ، وترسي قواعد مستقبل التنمية فيها ، وفيه تتبلور القيادة العلمية و العملية للمجتمع ، وهو المسئول عن الحفاظ على التراث الثقافي وتنميته وتطويره (١ : ٩) .

ويمثل الاهتمام بالمعاقين معياراً لمدي تقدم الدولة والمجتمع وتطورها وقد شهد القرن العشرون انطلاقة حقيقية في رعاية المعاقين وتأهيلهم حيث تسابقت الدول لتقديم العون والعمل على دمج المعاقين في المجتمع إيماناً بحقوقهم في العيش الكريم من ناحية ومحاولة مشاركتهم في المجتمع كأفراد مؤثرين كغيرهم من الأسوياء من ناحية أخرى (٧ : ٥) .

وقديماً كان المجتمع لا يهتم بالأفراد المعاقين، وكان موقفه سلبياً تجاههم حيث ينظر إليهم على أنهم أشخاص غير أسوياء وغير قادرين على العطاء و الاندماج في المجتمع أو الاشتراك في نشاط منتج ، كما أن استعداداتهم وقدراتهم وحالتهم لا تسمح بالاعتماد على أنفسهم في الحياة ، وبذلك كان المجتمع ينظر للأفراد المعاقين على أنهم يمثلون ضغوطاً اجتماعية واقتصادية على أنظمتهم السياسية والاقتصادية والاجتماعية (١٠ : ٥٣) .

ومما سبق يتضح أهمية ممارسة الأنشطة لفئة المعاقين والعمل على تفريغ طاقاتهم الكامنة في اتجاهات مشروعة وذلك من خلال ممارستهم لكافة أشكال النشاط ، ومن خلال ذلك

اتجهت الدول إلى الاهتمام بالرياضة المعاقين وجعلتهم من ضمن أولوياتها وبدأت المؤسسات على اختلاف مستوياتها الاهتمام بالمعاقين حيث قام المجلس القومي للرياضة وهو يعتبر أكبر الجهات الرياضية والمسئول عن الحركة الرياضية في مصر بإنشاء مراكز للمعاقين حركياً في كافة أنحاء الجمهورية وذلك من أجل ممارسة الرياضة لتلك الفئة إيماناً منه بالفوائد التي سوف تعود على الدولة من خلال ممارسة هذه الفئة للرياضة وذلك لاستغلال طاقات تلك الفئة استغلالاً أمثل ، وكان لجامعة المنيا السبق في رعاية المعاقين حيث انها اول جامعة قامت بإقامة اسبوع متحدي الاعاقة ، بالإضافة إلي انشاء مركز لمتحدي الاعاقة لخدمة ابنائها من ذوي الاعاقة والعمل علي تلبية احتياجاتهم ، وممارسة كافة الانشطة الطلابية المختلفة وفقا لرغباتهم ، والعمل علي تنمية وتقل مواهبهم المختلفة .

ومن هنا جاءت أهمية البحث ومدى الحاجة إليه ، حيث أن ما سبق توضيحه دفع الباحث إلى تناول هذه الدراسة بعنوان " دراسة تحليلية لواقع تطبيق جودة الخدمة اللوجستية كمدخل للارتقاء بمستوي الانشطة الطلابية لدي الطلاب ذوي الإعاقة بجامعة المنيا" .

هدف البحث :

يهدف البحث إلى القيام بدراسة تحليلية دراسة لواقع تطبيق جودة الخدمة اللوجستية كمدخل للارتقاء بمستوي الانشطة الطلابية لدي الطلاب ذوي الإعاقة بجامعة المنيا .

تساؤلات البحث :

- ١- ما استراتيجية مكاتب رعاية الطلاب في تطبيق جودة الخدمة اللوجستية للأنشطة الطلابية للطلاب ذوي الإعاقة ؟
- ٢- ما دعم وتأييد الإدارة العليا للأنشطة الطلابية وفقاً للجودة اللوجستية في حفظ الحقوق والمسألة والمحاسبة ؟
- ٣- ما مجالات استخدام أنشطة الخدمة اللوجستية للارتقاء بالأنشطة الطلابية ؟
- ٤- ما جوانب الخدمة اللوجستية للأنشطة الطلابية لدي الطلاب ذوي الإعاقة ؟
- ٥- ما معوقات تطبيق جودة الخدمة اللوجستية للأنشطة الطلابية للطلاب ذوي الإعاقة ؟

المصطلحات المستخدمة في البحث :

جودة الخدمة :

تحقيق رضا المستفيد (أولياء الأمور والأطفال) والوفاء باحتياجاتهم وتحقيق رغباتهم ، عن مستوى الخدمة التي يتلقاها والأسلوب الذي أدت به الخدمة ، وتحقيق الاستمرارية في تحسين الأداء وفقاً لتوقعات المستفيد (٩ : ١٠) .

اللوجستيات :

هي من إدارة متكاملة لعمليات خدمية تؤدي من خلال الإدارات أو الأقسام أو الوحدات بالمؤسسة وينتج عن هذه الإدارة الاستثمار الأمثل للإمكانات والموارد المتاحة بالمؤسسة وتحقق رضا المستفيدين من خدماتها وأنشطتها (١٧ : ٧).

الاعاقه :

كل شخص لديه قصور أو خلل كلي أو جزئي ، سواء كان بدنياً ، أو ذهنياً ، أو عقلياً ، أو حسيّاً ، إذا كان هذا الخلل أو القصور مستقراً ، مما يمنعه لدي التعامل مع مختلف العوائق من المشاركة بصورة كاملة وفعالة مع المجتمع وعلي قدم المساواة مع الآخرين (٦ : ٣).

رعاية الطلاب بالجامعة :

هي خدمات ومجهودات منظمة ذات صبغة وقائية وإنشائية وعلاجية تؤدي للطلاب في مرحلة الشباب بالجامعة تهدف إلى مساعدتهم كأفراد أو جماعات في النمو الرياضي والاجتماعي والعقلي بما يتفق مع أمانى المجتمع الذي يعيشون فيه والوطن الذي ينتمون إليه (١ : ٨).

الدراسات السابقة :

دراسة " محمد أشرف عبد الفتاح " (٢٠٢١) (١٢) واستهدف دراسة وتحليل الأنشطة الترويحية للطلاب ذوي الاحتياجات الخاصة ومعرفة الأنشطة الترويحية المفضلة لديهم ، دراسة " يسري خلاف عبد الباقي " (٢٠١٩) (١٧) واستهدف الدراسة التعرف علي جودة الخدمة اللوجستية كمدخل للارتقاء بمستوي الأنشطة الرياضية بمكاتب رعاية الطلاب بالجامعات المصرية ، دراسة " أسماء سعد عبد الفضيل " (٢٠١٨) (٣) واستهدف التعرف علي الواقع الفعلي لدور تكنولوجيا المعلومات في دعم اللوجستيات التسويقية بالأندية الرياضية بشمال الصعيد ، دراسة " بسمة إبراهيم حامد " (٢٠١٦) (٤) واستهدفت تحديد متطلبات نظم المعلومات والاتصالات اللوجستية في تحقيق الميزة التنافسية لإدارة النشاط الرياضي بجامعة الإسكندرية ، دراسة " Sultan Kuza , Emrah Onder " (٢٠١٤) (٢١) واستهدفت التحقيق في علاقة طويلة الأمد بين النمو الاقتصادي والتطورات في قطاع الخدمات اللوجستية على أساس نموذج اقتصادي قياسي .

دراسة " RON ALLEN " (٢٠١٤) (٢٠) واستهدفت الدراسة خلق بيئة مشتركة في نظم المعلومات والتي هي متكاملة بشكل جيد وقابلة للتشغيل المتبادل بالإضافة إلى حل مشاكل الأعمال المرتبطة بالطائرات الذكية وأنظمة التشخيص ، دراسة " حمادة محمد اسماعيل " (٢٠١٣) (٧) واستهدفت وضع استراتيجية مقترحة للنهوض برياضة المعاقين حركيا بمحافظات

شمال الصعيد ، دراسة " VaranyaTilokavichai " (٢٠١٢) (٢٢) واستهدفت تحليل أداء إدارة الخدمات اللوجستية من شركات البيع بالتجزئة في تايلاند ، لاستكشاف كيف يمكن للعلاقات أن تستخدم نظم المعلومات والخدمات اللوجستية في إدارة الأداء التي يتم قياسها من خلال مؤشرات أداء الخدمات اللوجستية .

إجراءات البحث :

منهج البحث :

استخدم الباحث المنهج الوصفي (أسلوب الدراسات المسحية) بخطواته وإجراءاته .

مجتمع وعينة البحث :

يتمثل مجتمع البحث في العاملين بمكاتب رعاية الطلاب بجامعة المنيا والبالغ عددهم (٢٠٤) فرداً ، وقد قام الباحث باختيار عينة البحث بالطريقة العمدية والبالغ قوامها (٩٥) فرداً .

أدوات جمع البيانات :

أولاً : تحليل الوثائق والسجلات :

ثانياً : استبيان واقع تطبيق جودة الخدمة اللوجستية كمدخل للارتقاء بمستوي الانشطة الطلابية لدي الطلاب ذوي الإعاقة بجامعة المنيا (اعداد الباحث) :

قام الباحث بتصميم إستبيان يهدف للتعرف على واقع تطبيق جودة الخدمة اللوجستية كمدخل للارتقاء بمستوي الانشطة الطلابية لدي الطلاب ذوي الإعاقة بجامعة المنيا ، حيث تم تحديد مجموعة من المحاور (ملحق ٢) ، ثم قام الباحث بعرضها على مجموعة من الخبراء (ملحق ١) ، في مجال الإدارة الرياضية قوامها (١٠) خبراء وذلك لإبداء الرأي في مدى مناسبتها ، وقد تم إختيار المحاور التي حصلت على نسبة (٧٠%) فأكثر من مجموعة آراء الخبراء ، وبناءً على آراء السادة الخبراء تم حذف عدد (٣) محاور وهم (آليات تطبيق جودة الخدمة اللوجستية للأنشطة الطلابية ، طبيعة مشاركة الاخصائيين وتأهيلهم للارتقاء بالأنشطة الطلابية ، استراتيجية تطوير الأنشطة المعلوماتية المرتبطة بالارتقاء بأنظمة الخدمة اللوجستية) لحصولهم علي نسبة أقل من (٧٠%) ، وتم الموافقة على باقى محاور الإستبيان .

ثم قام الباحث بوضع مجموعة من العبارات لكل محور من محاور الإستبيان النهائية ، وقد بلغ عدد العبارات (٥١) واحد وخمسون عبارة موزعة على محاور الإستبيان (ملحق ٣) ، وتم عرضها على مجموعة من الخبراء ، وقد تم حذف العبارات التي حصلت على نسبة أقل من (٧٠%) من إتفاق الخبراء ، وقد بلغت عدد العبارات المحذوفة (٦) ستة عبارات أرقام (٣) ، (١٠ ، ١٣ ، ١٧ ، ١٨ ، ٤٧) ، لتصبح الصورة النهائية (ملحق ٤) مكونة من (٤٥) خمسة واربعون عبارة ، ولتصحيح الاستبيان قام الباحث بوضع ميزان تقديري ثلاثي ، وقد تم تصحيح

العبارات كالتالي موافق (٣) ثلاثة درجات ، إلى حد ما (٢) درجتان ، غير موافق (١) درجة واحدة .

المعاملات العلمية للاستبيان (ملحق ٥) :

أ - الصدق :

لحساب صدق الاستبيان استخدم الباحث الطرق التالية :

(١) صدق المحتوى :

تراوحت النسبة المئوية لأراء الخبراء حول عبارات الاستبيان ما بين (٣٠% : ١٠٠%) ، وبذلك تم حذف عدد (٦) عبارات لحصولها على نسبة أقل من ٧٠% من اتفاق الخبراء لتصبح الصورة النهائية مكونة من (٤٥) عبارة .

(٢) صدق الاتساق الداخلي :

تراوحت معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية للمحور المنتمية إليه ما بين (٠.٥٠ : ٠.٨٦) وهي معاملات ارتباط دالة إحصائياً مما يشير إلى صدق الاتساق الداخلي للاستبيان ، تراوحت معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية للاستبيان ما بين (٠.٦٠ : ٠.٨١) وهي معاملات ارتباط دالة إحصائياً مما يشير إلى صدق الاتساق الداخلي للاستبيان ، تراوحت معاملات الارتباط بين مجموع درجات كل محور والدرجة الكلية للاستبيان ما بين (٠.٩١ : ٠.٩٧) وهي معاملات ارتباط دالة إحصائياً مما يشير إلى الاتساق الداخلي للاستبيان .

ب - الثبات :

تراوحت معاملات ألفا لمحاور الاستبيان ما بين (٠.٧٥ : ٠.٧٨) ، كما بلغ معامل الفا للاستبيان (٠.٨٨) وهي معاملات دالة إحصائياً مما يشير إلى ثبات الاستبيان .

خطوات البحث :

قام الباحث بأجراء دراسة استطلاعية لأداة جمع البيانات في الفترة من ٢٠/٣/٢٠٢١م إلى ١/٤/٢٠٢١م وذلك بغرض التعرف على مدى مناسبتها وعلاقتها بالتطبيق على تلك العينة ، بعد تحديد العينة واختبار أداة جمع البيانات والتأكد من صدقها وثباتها قام الباحث بتطبيقها على جميع أفراد العينة قيد البحث وكانت فترة التطبيق من ١٥/٤/٢٠٢١م إلى ٢٧/٥/٢٠٢١م .

عرض النتائج ومناقشتها وتفسيرها :

الإجابة على التساؤل الأول الذي ينص على ما استراتيجيات مكاتب رعاية الطلاب في تطبيق جودة الخدمة اللوجستية للأنشطة الطلابية للطلاب ذوي الإعاقة ؟

جدول (٨)

الدرجة المقدرة والنسبة المئوية والترتيب ومربع كا لآراء العينة بالنسبة لعبارات المحور الأول
(استراتيجية مكاتب رعاية الطلاب في تطبيق جودة الخدمة اللوجستية) (ن = ٩٥)

ارقام العبارات	الاستجابة			الدرجة المقدرة	النسبة المئوية	قيمة كا ^٢
	موافق	إلى حد ما	غير موافق			
١	٦٦	٢٥	٤	٢٥٢	٨٨.٤٢	٦٢.٨٠
٢	٧٤	١٣	٨	٢٥٦	٨٩.٨٢	٨٥.٢٨
٣	٢٧	٣١	٣٧	١٨٠	٦٣.١٦	١.٦٠
٤	٧٩	١٦	-	٢٦٩	٩٤.٣٩	١١٠.١٧
٥	٨٩	٦	-	٢٧٩	٩٧.٨٩	١٥٦.٢٧
٦	٤٩	٢٨	١٨	٢٢١	٧٧.٥٤	١٥.٨١
٧	٤١	٤٠	١٤	٢١٧	٧٦.١٤	١٤.٨٠
٨	٨٧	٧	١	٢٧٦	٩٦.٨٤	١٤٥.٦٠
الدرجة الكلية للمحور				١٩٥٠	٨٥.٥٣	

قيمة (كا) الجدولية عند مستوي دلالة (٠.٠٥) = ٥.٩٩

يتضح من جدول (٨) :

– تراوحت النسبة المئوية لآراء عينة البحث في عبارات المحور الأول (استراتيجية مكاتب رعاية الطلاب في تطبيق جودة الخدمة اللوجستية للأنشطة الطلابية للطلاب ذوي الإعاقة) ما بين (٦٣.١٦% : ٩٧.٨٩%) ، حيث جاء في الترتيب الأول عبارة (تراعي مكاتب رعاية الطلاب تلبية احتياجات وإشباع رغبات الطلاب ذوي الإعاقة) ، بينما جاء في الترتيب الأخير عبارة (وجود موقع رسمي لمركز متحدي الإعاقة علي الانترنت يتم من خلاله تقديم الخدمة للطلاب) .
– توجد فروق دالة إحصائية بين آراء عينة البحث في عبارات (١ ، ٢ ، ٤ ، ٥ ، ٦ ، ٧ ، ٨) وفي اتجاه الموافقة .

– توجد فروق دالة إحصائية بين آراء عينة البحث في عبارات (٣) وفي اتجاه عدم الموافقة .
يرجع الباحث تلك النتيجة إلى أن مكاتب رعاية الطلاب تراعي تلبية احتياجات وإشباع رغبات الطلاب ذوي الإعاقة ، ويتم اختيار موقع المخازن والمرافق بالقرب من أماكن ممارسة الأنشطة الطلابية لمتحدي الإعاقة ، ويتم الاهتمام بتنمية الخبرات والقدرات المتعلقة بالعمل داخل مركز متحدي الإعاقة من قبل الإدارة العليا ، وتلتزم الإدارة العليا بتنفيذ الخطط وبرامج الأنشطة الطلابية الموسوعة من قبل مركز متحدي الإعاقة بالجامعة ، وتوجه الإدارة العليا ضرورة تطبيق فلسفة جودة الخدمة اللوجستية عند الشروع في تنفيذ الأنشطة الطلابية ، ويتم القيام بالعملية الرقابية بصفة مستمرة على بنود الطلب والشراء وعلي جودة الخدمة المقدمة ، ويتم الشراء من خلال

الدراسة والتحديد الدقيق للاحتياجات الفعلية من الأدوات ومستلزمات التشغيل الخاصة بممارسة الأنشطة الطلابية وفقا لنوع الاعاقة .

وهذا ما اشارت اليه دراسة " محمد أشرف عبد الفتاح " (٢٠٢١) (١) حيث اشارت نتائجها الي العاملون بقسم رعاية الطلاب متخصصون في نوعية الأنشطة الترويحية المشرفون عليها لطلاب ذوي الاحتياجات الخاصة بجامعة مدينة السادات.

ودراسة " Sultan Kuza , Emrah Onder " (٢٠١٤) (٢١) حيث اشارت نتائجها الي انه قد تم تحقيق زيادة في النمو الاقتصادي وتطوير الخدمات اللوجستية ، في تركيا تدعم نتائج دراسات مماثلة لبلدان أخرى ، حققت التنمية الاقتصادية للبلاد للتقدم في مجال الخدمات اللوجستية . كما يرجع الباحث تلك النتيجة إلى عدم وجود موقع رسمي خاص لمركز متحدي الاعاقة علي الانترنت يتم من خلاله تقديم الخدمة للطلاب ، يحث تعتمد الجامعة علي موقعها الالكتروني في تقديم الخدمات لأبنائها الطلاب ولا يوجد وقع رسمي خاص بمركز متحدي الاعاقة .

وهذا ما اشارت اليه دراسة " أسماء سعد عبد الفضيل " (٢٠١٨) (٣) حيث اشارت نتائجها الي أنه لا يتم تدعيم العنصر البشري بالأجهزة والبرمجيات الحديثة ، عدم استخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة للاتصال بين العملاء والمؤسسة .

الإجابة علي التساؤل الثاني الذي ينص علي ما دعم وتأييد الإدارة العليا للأنشطة الطلابية وفقاً للجودة اللوجستية في حفظ الحقوق والمسالة والمحاسبة ؟

جدول (٩)

الدرجة المقدره والنسبة المئوية والترتيب ومربع كا لآراء العينة بالنسبة لعبارات المحور الثاني (دعم وتأييد الإدارة العليا للأنشطة الطلابية وفقاً للجودة اللوجستية) (ن = ٩٥)

ارقام العبارات	الاستجابة			الدرجة المقدره	النسبة المئوية	قيمة كا ^٢
	موافق	إلى حد ما	غير موافق			
٩	٩١	٤	-	٢٨١	٩٨.٦٠	١٦٧.٠١
١٠	٧٤	١٤	٧	٢٥٧	٩٠.١٨	٨٥.٦٦
١١	٨٦	٥	٤	٢٧٢	٩٥.٤٤	١٣٩.٨٥
١٢	٢١	٤٥	٢٩	١٨٢	٦٣.٨٦	٩.٤٣
١٣	٨٩	٦	-	٢٧٩	٩٧.٨٩	١٥٦.٢٧
١٤	٨٠	٦	٩	٢٦١	٩١.٥٨	١١٠.٨٠
١٥	٨٩	٦	-	٢٧٩	٩٧.٨٩	١٥٦.٢٧
١٦	٣٣	٥٢	١٠	٢١٣	٧٤.٧٤	٢٧.٩٤
١٧	٨٧	٨	-	٢٧٧	٩٧.١٩	١٤٦.٠٤
الدرجة الكلية للمحور				٢٢٨١	٨٨.٩٣	

قيمة (كا) الجدولية عند مستوي دلالة (٠.٠٥) = ٥.٩٩

يتضح من جدول (٩) :

– تراوحت النسبة المئوية لآراء عينة البحث في عبارات المحور الثاني (دعم وتأييد الإدارة العليا للأنشطة الطلابية وفقاً للجودة اللوجستية في حفظ الحقوق والمسالة والمحاسبة) ما بين (٦٣.٨٦% : ٩٨.٦٠%) ، حيث جاء في الترتيب الأول عبارة (هناك اقتناع تام من قبل الإدارة العليا بأهمية الخدمة اللوجستية في حفظ الحقوق والمسالة والمحاسبة) ، بينما جاء في الترتيب الأخير عبارة (يتم الوفاء بالوعود التي تقدم للطلاب) ، توجد فروق دالة إحصائياً بين آراء عينة البحث في عبارات (٩ ، ١٠ ، ١١ ، ١٣ ، ١٤ ، ١٥ ، ١٧) وفي اتجاه الموافقة ، توجد فروق دالة إحصائياً بين آراء عينة البحث في عبارات (١٢ ، ١٦) وفي اتجاه الموافقة إلي حد ما . ويرجع الباحث تلك النتيجة إلى أن هناك اقتناع تام من قبل الإدارة العليا بأهمية الخدمة اللوجستية في حفظ الحقوق والمسالة والمحاسبة ، وتوجد لوائح محددة وشاملة باعتبارها قواعد حاكمة تنظم العمل بمكاتب رعاية الطلاب بكافة مكوناته المادية والبشرية ، وتتخذ الإدارة العليا إجراءات تصحيحية وفعالة لمعالجة القصور في أداء العاملين المؤثرة على رضا الطلاب ، وتوجه الإدارة نحو الالتزام الصارم بتنفيذ اللوائح والقوانين علي الجميع دون تمييز ، ويوجد نظام وسياسة واضحة لترسيخ مبدأ الثواب والعقاب ، وتتيح الإدارة العليا نظام لتبني مقترحات الطلاب والعاملين نحو تطوير الخدمة المقدمة ، حيث تتجزأ مسؤولية تحسين الجودة بين الإدارة العليا والعاملين والطلاب .

وهذا ما اشارت اليه دراسة " محمد أشرف عبد الفتاح" (٢٠٢١) (١) حيث اشارت الي العاملين بقسم رعاية الطلاب متخصصون في نوعية الأنشطة الترويحية المشرفون عليها لطلاب ذوي الاحتياجات الخاصة بجامعة مدينة السادات ، ودراسة Sultan Kuza , Emrah Onder (٢٠١٤) (٢١) حيث اشارت نتائجها الي انه قد تم تحقيق زيادة في النمو الاقتصادي وتطوير الخدمات اللوجستية ، في تركيا تدعم نتائج دراسات سابقة مماثلة لبلدان أخرى ، حققت التنمية الاقتصادية للبلاد للتقدم في مجال الخدمات اللوجستية .

وهذا ما اشارت اليه دراسة " يسري خلاف عبد الباقي" (٢٠١٩) (١٧) حيث اشارت الي تدني مستوي معايير جودة الخدمة اللوجستية بمكاتب رعاية الطلاب بالجامعات المصرية المرتبطة بتحديد المسؤولية والمهام والتحسين المستمر وتحقيق رضا الطلاب.

الإجابة على التساؤل الثالث الذي ينص على ما مجالات استخدام أنشطة الخدمة اللوجستية للارتقاء بالأنشطة الطلابية ؟

جدول (١٠)

الدرجة المقدره والنسبة المئوية والترتيب ومربع كا لآراء العينة بالنسبة لعبارات المحور الثالث (مجالات استخدام أنشطة الخدمة اللوجستية للارتقاء بالأنشطة الطلابية) (ن = ٩٥)

ارقام العبارات	الاستجابة			الدرجة المقدره	النسبة المئوية	قيمة كا ^٢
	موافق	إلى حد ما	غير موافق			
١٨	٨٣	١١	١	٢٧٢	٩٥.٤٤	١٢٦.٤٠
١٩	٥٥	٢٨	١٢	٢٣٣	٨١.٧٥	٢٩.٨٣
٢٠	٨	٣٦	٥١	١٤٧	٥١.٥٨	٣٠.٠٨
٢١	٣٨	٤٤	١٣	٢١٥	٧٥.٤٤	١٧.٠٧
٢٢	٧٧	١٠	٨	٢٥٩	٩٠.٨٨	٩٧.٤١
٢٣	١٤	٣٦	٤٥	١٥٩	٥٥.٧٩	١٦.٠٦
٢٤	٢٣	٢٢	٥٠	١٦٣	٥٧.١٩	١٥.٩٤
٢٥	٧٢	١٦	٧	٢٥٥	٨٩.٤٧	٧٨.٣٤
الدرجة الكلية للمحور				١٦٦١	٧٢.٨٥	

قيمة (كا) الجدولية عند مستوي دلالة (٠.٠٥) = ٥.٩٩

يتضح من جدول (١٠) :

– تراوحت النسبة المئوية لآراء عينة البحث في عبارات المحور الثالث (مجالات استخدام أنشطة الخدمة اللوجستية للارتقاء بالأنشطة الطلابية) ما بين (٥١.٥٨% : ٩٥.٤٤%) ، حيث جاء في الترتيب الأول عبارة (تتبنى مكاتب رعاية الطلاب ومركز متحدي الاعاقة بالجامعة نظام يتيح للطلاب التعبير عن مقترحاتهم ووجهة نظرهم) ، بينما جاء في الترتيب الأخير عبارة (وسائل الاتصال المستخدمة بمكاتب رعاية الطلاب ومركز متحدي الاعاقة تتناسب مع التطور التقني والمعلوماتي) ، توجد فروق دالة إحصائية بين آراء عينة البحث في عبارات (١٨ ، ١٩ ، ٢٢ ، ٢٥) وفي اتجاه الموافقة ، توجد فروق دالة إحصائية بين آراء عينة البحث في عبارات (٢١) وفي اتجاه الموافقة إلي حد ما ، توجد فروق دالة إحصائية بين آراء عينة البحث في عبارات (٢٠ ، ٢٣ ، ٢٤) وفي اتجاه عدم الموافقة .

ويرجع الباحث تلك النتيجة إلى أنه تتبنى مكاتب رعاية الطلاب ومركز متحدي الاعاقة بالجامعة نظام يتيح للطلاب التعبير عن مقترحاتهم ووجهة نظرهم ، ويتم تداول البيانات والمعلومات الخاصة بممارسة الأنشطة الطلابية ومواعيد اقامتها بسهولة ودقة ، وتعديل الخدمات

باستمرار لتتناسب مع احتياجات الطلاب ، وتضمن نظام المعلومات كافة البيانات المتعلقة بالمخازن والأدوات والملاعب ويتم تحديثه بشكل مستمر.

وهذا ما أشارت اليه دراسة " Sultan Kuza , Emrah Onder " (٢٠١٤) (٢١) حيث اشارت نتائجها الي انه قد تم تحقيق زيادة في النمو الاقتصادي وتطوير الخدمات اللوجستية ، كما يرجع الباحث تلك النتيجة إلى هناك بعض القصور في توفير شبكة اتصال تربط مكاتب رعاية الطلاب داخل الكليات المختلفة ببعضها البعض والطلاب ومركز متحدي الاعاقة ، حيث يتم الاعتماد علي الوسائل الشخصية للأخصائيين ، دون وجود شبكة اتصال خاصة بمركز متحدي الاعاقة ومكاتب رعاية الطلاب .

يرجع الباحث تلك النتيجة إلى وجود قصور شديد في الترويج للخدمات الطلابية المقدمة للطلاب ذوي الاعاقة من خلال الموقع الالكتروني الخاص بمركز متحدي الاعاقة نظرا لعدم توافر موقع الكتروني خاص بمركز متحدي الاعاقة ، وعدم قدرة مركز متحدي الاعاقة بعمل دورات صيانة للأجهزة والأدوات بشكل دوري ، كما أن ووسائل الاتصال المستخدمة بمكاتب رعاية الطلاب ومركز متحدي الاعاقة لا تتناسب مع التطور التقني والمعلوماتي الحالي .

وهذا ما اشارت اليه دراسة " يسري خلاف عبد الباقي " (٢٠١٩) (١٧) حيث اشارت الي ضعف مجالات استخدام أنشطة الخدمة اللوجستية بمكاتب رعاية الطلاب بالجامعات المصرية المرتبطة بالموارد المادية والبشرية اللوائح والقوانين المنظمة للعمل .

الإجابة علي التساؤل الرابع الذي ينص علي ما جوانب الخدمة اللوجستية للأنشطة الطلابية لدي الطلاب ذوي الإعاقة ؟

جدول (١١)

الدرجة المقدره والنسبة المئوية والترتيب ومربع كا لآراء العينة بالنسبة لعبارات المحور الرابع (جوانب الخدمة اللوجستية للأنشطة الطلابية لدي الطلاب ذوي الإعاقة) (ن = ٩٥)

ارقام العبارات	الاستجابة			الدرجة المقدره	النسبة المئوية	قيمة كا ^٢
	موافق	إلى حد ما	غير موافق			
٢٦	٨٥	٤	٦	٢٦٩	٩٤.٣٩	١٣٤.٨٠
٢٧	٨٣	٨	٤	٢٦٩	٩٤.٣٩	١٢٥.٠٧
٢٨	٨٤	١٠	١	٢٧٣	٩٥.٧٩	١٣١.٠١
٢٩	٩٠	١	٤	٢٧٦	٩٦.٨٤	١٦١.٣٣
٣٠	٥٨	١٣	٢٤	٢٢٤	٧٨.٦٠	٣٤.٧٦
٣١	٨٩	٥	١	٢٧٨	٩٧.٥٤	١٥٥.٩٦
٣٢	٨٧	٥	٣	٢٧٤	٩٦.١٤	١٤٥.٠٩
٣٣	٩٠	٤	١	٢٧٩	٩٧.٨٩	١٦١.٣٣
٣٤	٨٦	٩	-	٢٧٦	٩٦.٨٤	١٤١.١٢
الدرجة الكلية للمحور				٢٣٧٣	٩٢.٥١	

قيمة (كا) الجدولية عند مستوي دلالة (٠.٠٥) = ٥.٩٩

يتضح من جدول (١١) :

– تراوحت النسبة المئوية لآراء عينة البحث في عبارات المحور الرابع (جوانب الخدمة اللوجستية للأنشطة الطلابية لدي الطلاب ذوي الإعاقة) ما بين (٦٢.٨١% : ٩٧.٨٩%) ، حيث جاء في الترتيب الأول عبارة (تقدم الخدمات بشكل ملائم من حيث الاجراءات والزمن) ، بينما جاء في الترتيب الأخير عبارة (يتم توفير الدعم المالي المناسبة لصيانة الاجهزة والادوات الرياضية بصفة مستمرة ، توجد فروق دالة إحصائياً بين آراء عينة البحث في جميع العبارات وفي اتجاه الموافقة .

ويرجع الباحث تلك النتيجة إلى أنه تتناسب كم الأدوات والأجهزة مع أعداد الطلاب الممارسين للأنشطة ، وتقدم الخدمات بشكل ملائم من حيث الاجراءات والزمن ، وسهولة الحصول علي الأجهزة والأدوات اللازمة لممارسة الأنشطة ، ويتم تذليل العقبات والصعوبات في سبيل تقديم خدمة عالية الكفاءة وبدون تأخير، ويتم تأمين الاحتياجات الضرورية من الأدوات ومستلزمات التشغيل لتوفرها في الوقت المناسب وبالكمية المطلوبة ، ويتم استخدام الحاسب الألى لعمل قاعدة بيانات بأسماء الطلاب ونوع الاعاقة ، ويستعين مركز متحدي الاعاقة بالتكنولوجيا علي قدر الامكان في المعاملات الداخلية والخارجية لتحسين جودة تقديم الخدمات ، ويتم توفير كل احتياجات ممارسة الانشطة في الوقت والزمان المناسب في ضوء اللوائح والقوانين ، ويتم توفير الدعم المالي المناسبة للصرف علي متطلبات تنفيذ برامج الانشطة الطلابية .

ويري الباحث وحيث أن علم إدارة اللوجستيات ضرورة اساسية لمكاتب رعاية الطلاب في مواجهة التحديات سواء في بيئة عملها الداخلية من خلال ضرورة الاستخدام الأمثل والكفاء للموارد والإمكانيات المتاحة ، وأيضاً بيئة عملها الخارجية والمشاركات علي مستوي الجامعات – فقد أصبح لزاماً علي مكاتب رعاية الطلاب التي ترغب في الارتقاء بمستوي الأنشطة الطلابية ، من خلال توفير الإمكانيات المادية والبشرية والخدمات الطلابية للمعاقين وفقاً لرغباتهم وميولهم واحتياجاتهم وبأفضل الطرق الممكنة وأكثرها كفاءة من حيث الوقت والمكان المناسبين مع تحقيق أعلى درجة من المساهمة في تحقيق أهداف رعاية الطلاب في إرضاء المعاقين وتوسيع قاعدة المشاركين منهم وشغل أوقات فراغهم والبعد عن العزلة والانطواء والعمل علي دمجهم مع المجتمع.

وهذا ما اشارت اليه دراسة " محمد أشرف عبد الفتاح" (٢٠٢١) (١) حيث اشارت الي يتم إعفاء الطلاب المشتركين في الأنشطة الترويحية من الغياب خلال اليوم الدراسي ، العاملون

بقسم رعاية الطلاب متخصصون في نوعية الأنشطة الترويحية المشرفون عليها لطلاب ذوي الاحتياجات الخاصة بجامعة مدينة السادات ، ودراسة " Sultan Kuza , Emrah Onder " (٢٠١٤) (٢١) حيث اشارت نتائجها الي انه قد تم تحقيق زيادة في النمو الاقتصادي وتطوير الخدمات اللوجستية.

الإجابة علي التساؤل الخامس الذي ينص علي ما معوقات تطبيق جودة الخدمة اللوجستية للأنشطة الطلابية للطلاب ذوي الإعاقة ؟ جدول (١٢)

الدرجة المقدره والنسبة المئوية والترتيب ومربع كا لآراء العينة بالنسبة لعبارات المحور الخامس

(معوقات تطبيق جودة الخدمة اللوجستية للأنشطة الطلابية للطلاب ذوي الإعاقة(ن = ٩٥)

رقم العبارات	الاستجابة			الدرجة المقدره	النسبة المئوية	قيمة كا ^٢
	موافق	إلى حد ما	غير موافق			
٣٥	١٤	٣٤	٤٧	١٥٧	٥٥.٠٩	١٧.٤٥
٣٦	١١	٢٣	٦١	١٤٠	٤٩.١٢	٤٣.٠٣
٣٧	١٩	٣٦	٤٠	١٦٩	٥٩.٣٠	٧.٨٥
٣٨	١٠	٣٤	٥١	١٤٩	٥٢.٢٨	٢٦.٨٠
٣٩	٧٩	٢	١٤	٢٥٥	٨٩.٤٧	١٠٨.٤٠
٤٠	٥٧	١٧	٢١	٢٢٦	٧٩.٣٠	٣٠.٦٥
٤١	٨٨	٧	-	٢٧٨	٩٧.٥٤	١٥١.٠٩
٤٢	١٠	٣١	٥٤	١٤٦	٥١.٢٣	٣٠.٥٩
٤٣	٢١	٢٥	٤٩	١٦٢	٥٦.٨٤	١٤.٤٨
٤٤	١٤	٣٨	٤٣	١٦١	٥٦.٤٩	١٥.١٨
٤٥	١٠	٣٣	٥٢	١٤٨	٥١.٩٣	٢٧.٩٤
الدرجة الكلية للمحور			١٩٣٩	٦١.٨٥		

قيمة (كا) الجدولية عند مستوي دلالة (٠.٠٥) = ٥.٩٩

يتضح من جدول (١٢) :

— تراوحت النسبة المئوية لآراء عينة البحث في عبارات المحور الخامس (معوقات تطبيق جودة الخدمة اللوجستية للأنشطة الطلابية للطلاب ذوي الإعاقة) ما بين (٤٩.١٢% : ٩٧.٥٤%) ، حيث جاء في الترتيب الأول عبارة (لا توجد دورات تخصصية للارتقاء بجودة الخدمة اللوجستية) ، بينما جاء في الترتيب الأخير عبارة (عدم القيام بالعملية الرقابية بصفة مستمرة على بنود الصرف المالي وعلي جودة الخدمة المقدمة) ، توجد فروق دالة إحصائياً بين آراء عينة البحث في عبارات (٣٩ ، ٤٠ ، ٤١) وفي اتجاه الموافقة ، توجد فروق دالة إحصائياً بين آراء عينة البحث في عبارات (٣٥ ، ٣٦ ، ٣٧ ، ٣٨ ، ٤٢ ، ٤٣ ، ٤٤ ، ٤٥) وفي اتجاه عدم الموافقة .

ويرجع الباحث تلك النتيجة إلى عدم وجود دورات تخصصية للارتقاء بجودة الخدمة اللوجستية ، وضعف شبكة الانترنت في معظم الأوقات مما أدى إلى البطء في تسليم الخدمات والتواصل مع الطلاب بشكل مستمر ، ونقص الدعم الفني والتطور المستمر للخدمات الالكترونية والأنظمة الداخلية بالمركز .

وهذا ما اشارت اليه " بسمة إبراهيم حامد " (٢٠١٦) (٤) حيث اشارت اهم نتائجها الي وجود معوقات نتيجة عن عدم تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات اللوجستية بإدارة النشاط الرياضي بجامعة الإسكندرية ، ودراسة " حمادة محمد اسماعيل " (٢٠١٣) (٧) حيث اشارت اهم نتائجها الي وجود قصور في آليات تنفيذ أنشطة رياضة المعاقين حركياً بمراكز وأندية المعاقين ، وقصور في البرامج والأنشطة رياضة المعاقين حركياً .

ويرجع الباحث تلك النتيجة إلى توافر وسائل التقويم للنتائج المستهدفة بمركز متحدي الإعاقة لضمان تحقيق جودة الخدمة اللوجستية ، وسهولة تبادل المعلومات بشكل سلس وخاصة في الأمور التي تتصف بالاستعجال ، والاعتماد على نظام التحديث في السجلات لتوفير المعلومات للطلاب وتقديم الخدمة بشكل أسرع ، واهتمام الإدارة العليا بدراسة الشكاوى المرفوعة إليها من قبل الطلاب والعاملين ، توافر المعرفة حول تحديات اللوجستية ، وتخصيص ميزانية للصرف على عمليات التحسين والتطوير، وتوافر اللوائح والقوانين المنظمة للعمل مع تطبيق الخدمة اللوجستية ، والقيام بالعملية الرقابية بصفة مستمرة على بنود الصرف المالي وعلي جودة الخدمة المقدمة .

الاستخلاصات :

١. توافر استراتيجيات تطبيق جودة الخدمة اللوجستية للأنشطة الطلابية للطلاب ذوي الإعاقة .
٢. تحقيق دعم وتأييد الإدارة العليا للأنشطة الطلابية وفقاً للجودة اللوجستية في حفظ الحقوق والمسألة والمحاسبة.
٣. استخدام مجالات أنشطة الخدمة اللوجستية للارتقاء بالأنشطة الطلابية.
٤. تحقيق جوانب الخدمة اللوجستية للأنشطة الطلابية لدي الطلاب ذوي الإعاقة.
٥. تطبيق جودة الخدمة اللوجستية للأنشطة الطلابية للطلاب ذوي الإعاقة.

التوصيات :

في ضوء نتائج البحث يوصي الباحث بما يلي :

١. ضرورة الاهتمام بالإدارة اللوجستية وأنشطتها لما لها من أثر كبير في تحقيق نجاح المؤسسات والهيئات الرياضية .
٢. ضرورة إنشاء إدارة لوجستية تعمل كمنظومة متكاملة بمكاتب رعاية الطلاب بالجامعات المصرية لرفع كفاء العمل بها .
٣. تلبية متطلبات العاملين والطلاب في إطار مفهوم اللوجستيات في مكاتب رعاية الطلاب بالجامعات المصرية .

٤. العمل على تأهيل العاملين بمكاتب رعاية الطلاب حتى يكونوا متخصصين بإدارة اللوجستيات .
٥. النهوض بعلم اللوجستيات في الجامعات والكليات المتخصصة ووضع مناهج في إدارة اللوجستيات وتحفيز الطلاب على التخصص في مثل هذه الفروع من الإدارة .
٦. ضرورة وضع دورات تدريبه للعاملين بمكاتب رعاية الطلاب للتدريب على مفاهيم الإدارة اللوجستية وبيان أهميتها .
٧. ضرورة تفعيل الاهتمام بجودة الخدمة اللوجستية بالمؤسسات الرياضية لدورها في تعظيم قيمة المنظمة وزيادة حصتها السوقية ودعم مركزها التنافسي .
٨. تعديل الهيكل التنظيمي الموجود بما يتناسب مع متطلبات العمل اللوجستي حتى يتسنى لمكاتب رعاية الطلاب تنفيذ الأعمال بأقصى كفاءة ممكنة ، مع العمل على تطوير الهيكل باستمرار من حين إلى آخر بما يضمن الاستمرار في التحسين والتطوير .
٩. ضرورة إجراء مزيد من الدراسات والأبحاث المستقبلية عن أثر الخدمة اللوجستية .

المراجع

أولاً : المراجع العربية :

١. أحمد بسيوني حسن : قياس جودة الخدمة باستخدام اسلوب الفجوة بمكاتب رعاية الطلاب بالجامعات المصرية ، رسالة دكتوراه ، قسم الادارة الرياضية ، كلية التربية الرياضية ، جامعة المنيا ، ٢٠١٠ م .
٢. أحمد محمد غنيم : إدارة اللوجستيات ، جامعة المنصورة ، كلية التجارة ، الطبعة الاولى ، ٢٠١٠ م .
٣. أسماء سعد عبد الفضيل : دور تكنولوجيا المعلومات في دعم اللوجستيات التسويقية بالتطبيق على الأندية الرياضية بشمال الصعيد ، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية التربية الرياضية ، جامعة المنيا ، ٢٠١٨ م .
٤. بسمة ابراهيم حامد : متطلبات نظم المعلومات والاتصالات اللوجستية لتحقيق الميزة التنافسية لإدارة النشاط الرياضي ، مجلة كلية التربية الرياضية للبنات ، جامعة الإسكندرية ، ٢٠١٦ م .
٥. ثابت عبد الرحمن إدريس : مقدمة في إدارة الأعمال اللوجستية (الإمداد والتوزيع المادي) ، الدار الجامعية ، الإسكندرية ، ٢٠١٣ م .
٦. الجريدة الرسمية : قانون رقم (١٠) لسنة ٢٠١٨ قانون حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة ، العدد ٧(مكرر)(ج)، في ١٩ فبراير ، ٢٠١٨ م .
٧. حمادة محمد اسماعيل : استراتيجية مقترحة للنهوض برياضة المعاقين حركياً بمحافظة شمال الصعيد ، رسالة ماجستير غير منشورة ، قسم الادارة الرياضية ، كلية التربية الرياضية ، جامعة المنيا ، ٢٠١٣ م .
٨. خالد ممدوح ابراهيم ، اللوجستيات التجارية الالكترونية ، دار الفكر الجامعي ، مصر ، الاسكندرية ، ط ١ ، ٢٠٠٨ م .
٩. شيماء محمد طلعت: تطوير الخدمة التربوية برياض الأطفال في ضوء أسلوب الفجوة، رسالة دكتوراه ، كلية التربية ، قسم تربية الطفل ، جامعة المنيا ، ٢٠١٥ م .
١٠. فاروق صادق: سيكولوجية التخلف العقلي ، ط ٥ ، الرياض ، مطبوعات كلية التربية ، القاهرة ، ٢٠٠٨ م .
١١. فريد عبد الفتاح زين الدين : المنهج العلمي لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات العربية ، القاهرة ، ٢٠٠٦ م .
١٢. محمد أشرف عبد الفتاح: دراسة تحليلية للأنشطة الترويحية لطلاب ذوي الاحتياجات الخاصة بجامعة مدينة السادات ، رسالة ماجستير ، قسم أصول التربية ، كلية التربية الرياضية

- ، جامعة مدينة السادات ، ٢٠٢١م .
١٣. محمد بدر عبدالنواب ، أنشطة مقترحة للأنشطة اللوجستية التسويقية بالاتحاد المصري للكرة الطائرة ، جامعة اسيوط ، كلية التربية الرياضية ، قسم الادارة الرياضية والترويج ، ٢٠١٥م .
١٤. مصطفى محمود أبو بكر : المرجع في وظيفة الاحتياجات وإدارة الأنشطة اللوجستية في المنظمات المعاصرة ، الدار الجامعة ، ط ٣ ، القاهرة ، ٢٠١٤م .
١٥. نهال فريد مصطفى ، ادارة الموارد والامداد " ادارة المخازن - ادارة المشتريات - النقل والشحن " ، المكتب الجامعي الحديث ، مصر ، ٢٠٠٨م .
١٦. وليد محمد ميلاد ، دور نظم قواعد البيانات في دعم اللوجستيات التسويقية بالتطبيق على الجامعات الخاصة بمصر، جامعة بنها ، كلية التجارة ، قسم ادارة الاعمال ، ٢٠١٥م .
١٧. يسري خلاف عبد الباقي : جودة الخدمة اللوجستية كمدخل للارتقاء بمستوى الأنشطة الرياضية بمكاتب رعاية الطلاب بالجامعات المصرية ، رسالة دكتوراه ، قسم الادارة الرياضية ، كلية التربية الرياضية ، جامعة المنيا ، ٢٠١٩م .

ثانياً : المراجع الأجنبية :

١٨. Lee C,K,M,HO ,W , HO, G , T , S & LAU, H , C , W,٢٠١٠. Design and development of logistics workflow systems for demand management with RFID expert systems with Application , doi:١٠.١٠١٦/j.eswa.٢٠١٠.١٠٠١
١٩. M. Chistopher, logistics & Supply Chain Management , Financial Times Prentice Hall , Harlow , England , ٢٠١١ :٣٢)
٢٠. RON ALLEN, Exploring the Lived Experiences of Program Managers Regarding an Automated Logistics Environment, dissertation submitted to north central university graduate faculty of the school of business and technology management in partial fulfillment of the requirements for the degree of doctor of philosophy , Prescott valley , Arizona , ٢٠١٤ .
٢١. sultan kuza , emrah onder , Research into the Long- Run Relationship between Logistics Development and Economic Growth in Turkey , school of business , department of quantitative methods , Istanbul university , Istanbul , Turkey , journal of logistics management , ٢٠١٤ .

٢٢. VaranyaTilokavichai ,An empirical analysis of the impact of information systems in logistics performance management of retail (JBRMR) ,٢٠١٢ .

دراسة تحليلية لواقع تطبيق جودة الخدمة اللوجستية كمدخل للارتقاء بمستوي الأنشطة الطلابية لدي الطلاب ذوي الإعاقة بجامعة المنيا

* د/ مصطفى شادي ابو السعود

يهدف البحث الحالي إلى يهدف البحث الحالي إلى القيام بدراسة تحليلية دراسة لواقع تطبيق جودة الخدمة اللوجستية كمدخل للارتقاء بمستوي الأنشطة الطلابية لدي الطلاب ذوي الإعاقة بجامعة المنيا ، وذلك من خلال التعرف علي استراتيجيات مكاتب رعاية الطلاب في تطبيق جودة الخدمة اللوجستية للأنشطة الطلابية للطلاب ذوي الإعاقة ، دعم وتأبيد الإدارة العليا للأنشطة الطلابية وفقاً للجودة اللوجستية في حفظ الحقوق والمسالة والمحاسبة ، مجالات استخدام أنشطة الخدمة اللوجستية للارتقاء بالأنشطة الطلابية ، جوانب الخدمة اللوجستية للأنشطة الطلابية لدي الطلاب ذوي الإعاقة ، ومعوقات تطبيق جودة الخدمة اللوجستية للأنشطة الطلابية للطلاب ذوي الإعاقة .

استخدم الباحث المنهج الوصفي (أسلوب الدراسات المسحية) ، يتمثل مجتمع البحث في العاملين بمكاتب رعاية الطلاب بجامعة المنيا والبالغ عددهم (٢٠٤) فرداً ، وقد قام الباحث باختيار عينة البحث بالطريقة العمدية والبالغ قوامها (٩٥) فرداً .

وكانت من أهم النتائج توافر استراتيجيات تطبيق جودة الخدمة اللوجستية للأنشطة الطلابية للطلاب ذوي الإعاقة ، تحقيق دعم وتأبيد الإدارة العليا للأنشطة الطلابية وفقاً للجودة اللوجستية في حفظ الحقوق والمسالة والمحاسبة ، وكانت من أهم التوصيات ضرورة الاهتمام بالإدارة اللوجستية وأنشطتها لما لها من أثر كبير في تحقيق نجاح المؤسسات والهيئات الرياضية ، ضرورة إنشاء إدارة لوجستية تعمل كمنظومة متكاملة بمكاتب رعاية الطلاب بالجامعات المصرية لرفع كفاء العمل بها .

Analytical study of the reality of the application of the quality of the logistics service as an entry point to improve the level of Student activities for students with disabilities at Minia University

***Dr/ Mustafa Shadi Abu Al-Saud .**

The current research aims to carry out an analytical study to study the reality of the implementation of the quality of the logistic service as an entrance to raise the level of student activities for students with disabilities at Minya University, by identifying the strategy of student welfare offices in the application of the quality of the logistic service for student activities for students with disabilities, support And the support of the higher management of student activities in accordance with the logistical quality in preserving rights, question and accountability, the areas of using logistics service activities to promote student activities, aspects of the logistical service of student activities for students with disabilities, and obstacles to the application of the quality of logistics service for student activities for students with disabilities.

The researcher used the descriptive approach (the method of survey studies). The research community consists of (٢٠٤) employees in student welfare offices at the University of Minya. The researcher chose the research sample in a deliberate manner, consisting of (٩٥) individuals.

One of the most important results was the availability of a strategy to implement the quality of the logistic service for student activities for students with disabilities, achieving the support and endorsement of the higher management of student activities in accordance with the logistical quality in preserving rights, questioning and accounting. And sports bodies, the necessity of establishing a logistic department that operates as an integrated system in student care offices in Egyptian universities to raise the efficiency of work in them.