

تقويم جودة الخدمة اللوجستية بكلية التربية الرياضية جامعة كفرالشيخ

* د/ نهال البيلي صبح

المقدمة وأهمية البحث ومشكلته :

تعتبر الإدارة اللوجستية أحد أهم الاتجاهات الحديثة للإدارة في مواجهة تحديات العصر الاقتصادية، التكنولوجية، والمعلوماتية، وهي تعبر عن أحد نماذج الإدارة المتكاملة لمزيج من الاعمال والانشطة الاساسية في المنظمة، وتتكامل أنشطة الامداد والتوزيع المادي معا لتشكيل ما يعرف بالأنشطة اللوجستية التي تهتم بسرعة الاستجابة للعملاء من خلال السرعة في توفير السلع والخدمات التي تتفق مع احتياجات ورغبات العملاء.

فالإدارة اللوجستية هي ادارة تكاملية تقوم بالتنسيق بين التسويق والمبيعات والتصنيع والإدارة المالية وإدارة تكنولوجيا المعلومات، وهي جزء من ادارة سلسلة الامداد حيث تهتم بعمليات تخطيط وتطبيق، رقابة، كفاءة وفاعلية التدفقات الامامية والخلفية والتخزين لكل من البضائع والخدمات والمعلومات من مصدرها الى نقطة استهلاكها وذلك لمقابلة متطلبات العميل، فهي تحتوي على مجموعة متكاملة من الانشطة الوظيفية، التي تكرر ويعاد تكرارها عدة مرات من خلال قنوات محددة وذلك أثناء تحويل المواد الخام الى منتجات نهائية، مع اضافة قيمة ملموسة لهذه المنتجات في ذهنية العملاء وقناعاتهم في أنهم سوف يحصلون عليها، مما يساعد المنظمة على تحقيق أهدافها بأقل التكاليف وأقل وقت وأكبر جودة ممكنة.(٣٣ : ٢٠)

وجودة الخدمة شيء معنوي تسيطر عليه جوانب الجودة الفنية التي تبدأ في معالجة التوقعات المعنوية لدى العملاء فيما يخص الجودة، فيحكمون عليها بأنها درجة مطابقة ما يرونه من تقديم الخدمة لتوقعاتهم الأساسية وبما يشبع حاجاتهم ورغباتهم وذلك بتقييم هذه الخدمة حسب ادراكهم لها، ولذلك تعد جودة

* كلية التربية الرياضية- جامعة كفر الشيخ

الخدمة أحد المقاييس لمعرفة مستوى الاداء للمؤسسات الخدمية فهي تسهم في فهم تأثيرها على رضا العملاء من أجل الوصول الى أفضل الطرق لتحسينها وبالتالي فان ادراك العملاء لجودة الخدمة يعتمد على الاختلاف بين الخدمة المتوقعة والخدمة المدركة من قبل العملاء (الاداء الفعلي للخدمة)، فاذا كانت جودة الخدمة المتوقعة أكبر من جودة الخدمة المدركة فان الرضا عنها سوف يكون قليلا وغير مقبول من العملاء (unsatisfied)، واذا كانت جودة الخدمة المتوقعة مساوية للجودة المدركة فان جودة الخدمة سوف تتال رضا العملاء (satisfied)، وأخيرا اذا كانت جودة الخدمة المتوقعة أقل من جودة الخدمة المدركة فإنها ستنتال درجة عالية من رضا العملاء. (٩ : ٥١) (٩٦ : ١١٦)

وعرفت الجمعية الاوروبية اللوجستية بمقتضى وظائفها بأنها تنظيم تيار المواد وتخطيطه، ومراقبته وتنفيذه بدءا من مرحلة شراء أو تحضير المواد الخام الاولية، ثم مرحلة التصنيع والانتاج، فمرحلة التوزيع والتسويق الى المستهلك النهائي، لإشباع متطلبات السوق أو الزبائن، ولكن بأقل تكلفة، وبأقل استخدام لرأس المال (٢٠ : ١٣).

وتعتبر الأنشطة اللوجستية أحد الموضوعات الحيوية والتي زاد الاهتمام بها في السنوات الأخيرة على الصعيدين العلمي والتطبيقي في مجال إدارة الأعمال، ومع كبر حجم المؤسسات وتعدد أنشطتها وتوسع وتعدد خدماتها تزايد الاهتمام بالأنشطة اللوجستية بها، والتي أصبحت تمثل العمود الفقري في هذه المؤسسات، وتهدف إلى خدمة المستفيدين مع تحقيق الميزة التنافسية. وتأخذ الأنشطة اللوجستية أسماء عديدة لمجالات متنوعة ومن بينها التوزيع المادى، إدارة الموارد، إدارة النقل، إدارة سلاسل الإمداد. وهدف الإدارة الفعالة للأعمال اللوجستية تتمثل فى توفير السلع والخدمات إلى المستفيدين فى الأماكن المستهدفة وفقاً لحاجاتهم ورغباتهم وبأفضل الطرق الممكنة وأكثرها كفاءة من حيث الوقت والمكان وتكلفة هذه الخدمات. (٦٩)

وحيث أصبحت صناعة الخدمة تلعب دوراً محورياً في عالمنا المعاصر، وصناعة التعليم العالي هي مثال لتطور الصناعات الحيوية الجديدة، حيث زادت المؤسسات الجامعية كانعكاس لتزايد أعداد الطلاب وإقبال القطاع الخاص علي الاستثمار في المؤسسات الجامعية، وتواجه كليات التربية الرياضية في جمهورية مصر العربية بصفة عامة بيئة عالية التنافس علي أثر التقدم الهائل في تكنولوجيا المعلومات واتفاقية الجات والعولمة وبصفة خاصة كلية التربية الرياضية جامعة كفرالشيخعلما بأنها جامعة جديدة بدأت منذ ٢٠٠٦م وحققت لهذا العام ٢٠١٨ المركز الاول مصرياً والثاني عربياً والثاني والخمسون عالمياً وتتمتع كلية التربية الرياضية بإمكانات مادية عالية الجودة تتمثل في المنشآت والملاعب والصالات والمدرجات والمكاتب والاجهزة والادوات وغيرها مما يتيح فرصة جيدة لتقديم الخدمة بأعلى درجة من الكفاءة والجود .

أسباب تناول موضوع البحث :

- مدى أهمية الدور الذي تلعبه جودة الخدمة اللوجستية والتي تمثل أحد أهم الاتجاهات الحديثة في مجال الادارة بصفة عامة والادارة الرياضية بصفة خاصة فهي المسئولة عن تلبية متطلبات العميل مما يجعل كلية التربية الرياضية قادرة على تحقيق ميزة تنافسية عالية من حيث التكلفة الأقل، تميز المنتج أو الخدمة الرياضية المقدمة، المرونة، تحقيق المنفعة الزمنية، تحقيق المنفعة المكانية، وبالتالي فان الانشطة اللوجستية تؤدي الى خلق القيمة بالنسبة للعملاء والموردين وحملة الاسهم المستثمرين والعاملين والمؤسسات المالية والمجتمع المحلي وجماعات الاهتمام وغيرهم. فقيمة المنتجات والسلع والخدمات يكون مرتبط ارتباطاً وثيقاً بحصول العملاء المستفيدين عليها في الوقت والمكان الذي يتفق ورغباتهم وهذا يتفق مع ما توصلت اليه نتائج العديد من الدراسات ومنها دراسة "أيمن علي عبد الحميد الشاعر (٢٠١٣)، اميرة حسن أحمد، هدى ضياء الدين، حسن أحمد الشافعي (٢٠١١)، أشرف جاب الله السيد" (٢٠١٥)، مما دفع

الباحثة للقيام بإجراء دراسة استطلاعية على عينة ممثلة لمجتمع البحث ومن خارج عينة البحث الاساسية وقوامها (٢٠)، وذلك بطرح بعض الاسئلة مرفق رقم (١)، بهدف التعرف على واقع جودة الخدمة الرياضية بكلية التربية الرياضية جامعة كفرالشيخ، وقد جاءت نتيجة الدراسة الاستطلاعية بأن (٨٥%) من آراء العينة ليس لديهم خلفية تامة عن ماهية أو مفهوم جودة الخدمة اللوجستية ومدى أهميتها، حيث اتفق نسبة (٩٥%) من آراء العينة على تجاهل دور الانشطة والاعمال اللوجستية كأحد المصادر التي يمكن الاعتماد عليها في تحقيق الارياح، كما اتفق نسبة (٩٠%) من آراء العينة على أنه لا توجد شبكة لوجستية تساعد في سهولة التواصل والتنسيق بين كلية التربية الرياضية جامعة كفرالشيخ وغيرها من الكليات الاخرى، كما اتفق نسبة (١٠٠%) من آراء العينة على عدم توفر المعلومات والبيانات الكافية والدقيقة للإدارة العليا عن تكلفة الانشطة اللوجستية في الكلية، كما اتفق نسبة (١٠٠%) من آراء العينة على أنه لا توجد أي استراتيجية لوجستية بكلية التربية الرياضية جامعة كفرالشيخ، وكل ذلك يؤثر علي المستفيدين الداخليين والخارجيين من (أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم والطلاب وأعضاء الجهاز الإداري) بكلية التربية الرياضية والتي تربطهم علاقة مباشرة بتحقيق أهداف كلية التربية الرياضية جامعة كفرالشيخ. وهذا ما دعى الباحثة لتناول موضوع هذا البحث.

أهداف البحث :

يهدف البحث الى تقويم جودة الخدمة اللوجستية بكلية التربية الرياضية جامعة كفرالشيخ وذلك من خلال التعرف على :

١- الوضع الراهن لجودة الخدمة اللوجستية بكلية التربية الرياضية جامعة كفرالشيخ.

٢- متطلبات تحقيق جودة الخدمة اللوجستية بكلية التربية الرياضية جامعة كفرالشيخ.

٣- الأنشطة اللوجستية التي تمارس بكلية التربية الرياضية جامعة كفرالشيخ.

٤- المعايير الرئيسية لتطبيق جودة الخدمة اللوجستية بكلية التربية الرياضية جامعة كفرالشيخ.

٥- أساليب النهوض بجودة الخدمة اللوجستية بكلية التربية الرياضية جامعة كفرالشيخ.

تساؤلات البحث :

١- ما الوضع الراهن لجودة الخدمة اللوجستية بكلية التربية الرياضية جامعة كفرالشيخ ؟

٢- ما متطلبات تحقيق جودة الخدمة اللوجستية بكلية التربية الرياضية جامعة كفرالشيخ ؟

٣- ما الأنشطة اللوجستية التي تمارس بكلية التربية الرياضية جامعة كفرالشيخ ؟

٤- ما المعايير الرئيسية لتطبيق جودة الخدمة اللوجستية بكلية التربية الرياضية جامعة كفرالشيخ ؟

٥- ما أساليب النهوض بجودة الخدمة اللوجستية بكلية التربية الرياضية جامعة كفرالشيخ ؟

مصطلحات البحث :

- اللوجستيات:

هي ادارة سلسلة الامداد الذي يدير تدفق الموارد "المادية والبشرية والمعلومات" وهي اللازمة لصناعة المنتجات أو الخدمات بالمؤسسة من أجل تلبية متطلبات الجمهور الداخلي والخارجي للمؤسسة وهي تمتد من مساحة السوق عبر المؤسسة الرياضية وعملياتها ووراء ذلك الى الموردين.

(٣١ : ١٦)

- ادارة سلسلة الامداد scm :

هي فلسفة أعمال جديدة تتضمن تكامل عمليات الاعمال الرئيسية لتخليق المنتجات والخدمات والمعلومات بين جميع الاطراف في السلسلة بدءا من مصادر التوريد حتى الاستخدام النهائي للنشاط أو المنتج أو الخدمة لخلق أعظم قيمة للعملاء أو المستفيدين وذوي المصالح الاخرين المتعاملين مع المؤسسة. (١٦: ٢٢)

- الادارة اللوجستية:

هي جزء من ادارة سلسلة الامداد حيث تهتم بعمليات تخطيط وتطبيق، ورقابة، وكفاءة وفاعلية التدفقات الامامية والخلفية والتخزين لكل من البضائع والخدمات والمعلومات من مصدرها الى نقطة استهلاكها وذلك لمقابلة متطلبات العميل. (٣٤: ١٢)

- الانشطة اللوجستية في المؤسسات العامة والرياضية:

هي التي تتكون من " خدمة العميل أو المستفيد، الشراء، النقل، التخزين، التنبؤ بالطلب، المخزون، مناولة المواد، تشغيل أوامر الطلبات، التغليف، الخدمات المعاونة، اختيار الموقع، مردودات المبيعات أو الخدمات، الاتصالات اللوجستية. (١٦)

- جودة الخدمة اللوجستية في المؤسسات الرياضية:

هي علم وفن ادارة اللوجستيات والتوقع باحتياجات ورغبات العملاء والمستفيدين بهدف تقديم خدمات رياضية ذات جودة عالية تفوق تلك التوقعات وذلك عن طريق تدبير المواد والقوى العاملة والتكنولوجيا والمعلومات اللازمة للوفاء بهذه الاحتياجات والرغبات واشباعها. (تعريف اجرائي)

إجراءات البحث :

منهج البحث :

استخدمت الباحثة المنهج الوصفي باستخدام الأسلوب المسحي لمناسبته لطبيعة البحث وأهدافه.

مجتمع البحث:

يشمل مجتمع البحث جميع أعضاء هيئة التدريس بكلية التربية الرياضية جامعة كفرالشيخ والعاملين بالإدارات المختلفة داخل الكلية وجميع طلبة وطالبات الفرقة الرابعة والبالغ عددهم (٥٥١)، منهم (٥٩) عضو هيئة تدريس وهيئة معاونة، (٥٣) من العاملين بالإدارات المختلفة داخل الكلية، (٤٣٩) من طلبة وطالبات الفرقة الرابعة.

عينة البحث:

قامت الباحثة باختيار عينة البحث بالطريقة العشوائية من أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم بكلية التربية الرياضية جامعة كفرالشيخ والعاملين بالإدارات المختلفة داخل الكلية وطلبة وطالبات الفرقة الرابعة والبالغ عددهم (١٥٠)، حيث بلغت عينة الدراسة الاستطلاعية (٤٠) وهي ممثلة لمجتمع البحث ومن خارج العينة الأساسية للبحث ومنهم (١٠) من أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم، (١٠) من العاملين بالإدارات داخل الكلية، (٢٠) من طلبة وطالبات الفرقة الرابعة، في حين بلغت عينة الدراسة الأساسية (١١٠) منهم (١٢) من أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم، (١١) من العاملين بالإدارات المختلفة، (٨٧) من طلبة وطالبات الفرقة الرابعة والجدول التالي يوضح ذلك:

جدول (١)

توصيف عينة البحث

الاجمالي	طلبة وطالبات الفرقة الرابعة	العاملين بإدارات الكلية	أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم	العينة
٤٠	٢٠	١٠	١٠	عينة الدراسة الاستطلاعية
١١٠	٨٧	١١	١٢	عينة الدراسة الأساسية
١٥٠	١٠٧	٢١	٢٢	الاجمالي

أدوات جمع البيانات :

قامت الباحثة بإعداد استبيان "تقويم جودة الخدمة اللوجستية بكلية التربية الرياضية جامعة كفرالشيخ"، ولتصميم استمارة الاستبيان اتبعت الباحثة الخطوات التالية :

- قامت الباحثة بالاطلاع على العديد من المراجع العلمية المتخصصة كمرجع "حسن أحمد الشافعي (٢٠٠٦)، تامر مصطفى الجزائر (٢٠١١)، بابتست وراجاز (2012) Rajath&Baptist والدراسات المرجعية والمرتبطة كدراسة "أشرف جاب الله السيد (٢٠١٥)، أيمن الشاعر (٢٠١٣)، دافيد (٢٠١٢) David"، تم تحديد أهم محاور الاستبيان في صورتها المبدئية وقد اشتملت الاستمارة على عدد (٥) محاور، تم عرض المحاور في صورتها المبدئية مرفق (٣) على عدد (١١) خبير من الخبراء المتخصصين في مجال الإدارة الرياضية، والجودة. مرفق (٢)، وذلك للحكم على مدى صلاحية محاور الاستبيان التي وضعت من أجله، وجدول (٢).

يوضح ذلك:

جدول (٢)

التكرار والنسبة المئوية والأهمية النسبية لآراء السادة الخبراء حول محاور استمارة استبيان تقويم جودة الخدمة اللوجستية بكلية التربية الرياضية جامعة كفرالشيخ (ن = ١١)

م	المحاور	أوافق		لا أوافق		الوزن النسبي	الأهمية النسبية
		ك	%	ك	%		
١	المحور الأول	١٠	٩٠.٩١	١	٩.٠٩	١٠	٩٠.٩١
٢	المحور الثاني	١١	١٠٠.٠٠	٠	٠.٠٠	١١	١٠٠.٠٠
٣	المحور الثالث	١١	١٠٠.٠٠	٠	٠.٠٠	١١	١٠٠.٠٠
٤	المحور الرابع	١٠	٩٠.٩١	١	٩.٠٩	١٠	٩٠.٩١
٥	المحور الخامس	١٠	٩٠.٩١	١	٩.٠٩	١٠	٩٠.٩١

يوضح جدول (٢) التكرار والنسبة المئوية والوزن النسبي والأهمية النسبية لآراء السادة الخبراء حول محاور استبيان تقويم جودة الخدمة اللوجستية بكلية التربية الرياضية جامعة كفرالشيخ حيث تراوحت الآراء ما بين (٩٠.٩١% - ١٠٠.٠٠%) وقد ارتضت الباحثة بالمحاور التي حصلت على أهمية نسبية قدرها ٩٠.٩١% فاكثرت والتي أقرها السادة الخبراء مرفق (٣)، بعد ذلك قامت الباحثة بوضع مجموعة من العبارات لكل محور من المحاور وصياغتها بما يتناسب مع كل محور حيث روعي أن تكون ذات لغة بسيطة

ومألوفة ولا تحمل أكثر من معنى، وتكون الاستبيان في صورته الأولية من (١٩٤) عبارة موزعة على المحاور مرفق (٤)، وتم عرض عبارات الاستبيان في صورتها المبدئية على مجموعة من الخبراء والأساتذة المتخصصين في مجال الإدارة الرياضية، والجودة وعددهم (١١) خبير. مرفق (٢)، وذلك لإبداء الرأي في مدى مناسبة العبارات للمحور الذي تندرج تحته أو تغيير صياغة أي عبارة أو إضافة عبارات أخرى، وفي ضوء آراء الخبراء والأساتذة المتخصصين تم تعديل ودمج و حذف بعض العبارات حيث أنها لا تتناسب مع هدف المحور الذي تنتمي إليه، جدول (٣) يوضح ذلك.

جدول (٣)

النسبة المئوية لآراء السادة الخبراء حول عبارات محاور استمارة استبيان تقويم جودة الخدمة اللوجستية بكلية التربية الرياضية جامعة كفرالشيخ (ن=١١)

المحور الأول		المحور الثاني		المحور الثالث		المحور الرابع		المحور الخامس	
نسبة الموافقة %	م	نسبة الموافقة %	م	نسبة الموافقة %	م	نسبة الموافقة %	م	نسبة الموافقة %	م
٨١.٨٢	١	٩٠.٩١	٣١	٨١.٨٢	٣١	٩٠.٩١	١	٩٠.٩١	١
٩٠.٩١	٢	١٠٠.٠٠	٣٢	١٠٠.٠٠	٣٢	١٠٠.٠٠	٢	١٠٠.٠٠	٢
١٠٠.٠٠	٣	١٠٠.٠٠	٣٣	١٠٠.٠٠	٣٣	١٠٠.٠٠	٣	١٠٠.٠٠	٣
٩٠.٩١	٤	٧٢.٧٣	٣٤	١٠٠.٠٠	٣٤	١٠٠.٠٠	٤	١٠٠.٠٠	٤
٩٠.٩١	٥	٩٠.٩١	٣٥	٨١.٨٢	٣٥	٩٠.٩١	٥	٩٠.٩١	٥
٩٠.٩١	٦	٩٠.٩١	٣٦	٨١.٨٢	٣٦	٨١.٨٢	٦	٨١.٨٢	٦
٨١.٨٢	٧	١٠٠.٠٠	٣٧	٩٠.٩١	٣٧	٧٢.٧٣	٧	١٠٠.٠٠	٧
٨١.٨٢	٨	٩٠.٩١	٣٨	٨١.٨٢	٣٨	٨١.٨٢	٨	٩٠.٩١	٨
٩٠.٩١	٩	٩٠.٩١	٣٩	٩٠.٩١	٣٩	٨١.٨٢	٩	٩٠.٩١	٩
٩٠.٩١	١٠	٨١.٨٢	٤٠	٩٠.٩١	٤٠	٩٠.٩١	١٠	١٠٠.٠٠	١٠
٨١.٨٢	١١	١٠٠.٠٠	٤١	٨١.٨٢	٤١	١٠٠.٠٠	١١	١٠٠.٠٠	١١
٩٠.٩١	١٢	٨١.٨٢	٤٢	٩٠.٩١	٤٢	١٠٠.٠٠	١٢	٩٠.٩١	١٢
١٠٠.٠٠	١٣	٨١.٨٢	٤٣	٧٢.٧٣	٤٣	٨١.٨٢	١٣	٩٠.٩١	١٣
٧٢.٧٣	١٤	١٠٠.٠٠	٤٤	٩٠.٩١	٤٤	٧٢.٧٣	١٤	٧٢.٧٣	١٤
٧٢.٧٣	١٥	٩٠.٩١	٤٥	٨١.٨٢	٤٥	٧٢.٧٣	١٥	٨١.٨٢	١٥
٩٠.٩١	١٦	١٠٠.٠٠	٤٦	٧٢.٧٣	٤٦	٩٠.٩١	١٦	١٠٠.٠٠	١٦
٩٠.٩١	١٧	١٠٠.٠٠	٤٧	١٠٠.٠٠	٤٧	٧٢.٧٣	١٧	٨١.٨٢	١٧
٩٠.٩١	١٨	٩٠.٩١	٤٨	٧٢.٧٣	٤٨	٧٢.٧٣	١٨	١٠٠.٠٠	١٨

تابع جدول (٣)

النسبة المئوية لآراء السادة الخبراء حول عبارات محاور استمارة استبيان تقويم
جودة الخدمة اللوجستية بكلية التربية الرياضية جامعة كفرالشيخ (ن=١١)

المحور الأول		المحور الثاني		المحور الثالث		المحور الرابع		المحور الخامس	
نسبة الموافقة	م	نسبة الموافقة	م	نسبة الموافقة	م	نسبة الموافقة	م	نسبة الموافقة	م
%		%		%		%		%	
١٠٠.٠٠	١٩	١٠٠.٠٠	١٩	٩٠.٩١	٤٩	٩٠.٩١	١٩	١٠٠.٠٠	١٩
١٠٠.٠٠	٢٠	١٠٠.٠٠	٢٠	٩٠.٩١	٥٠	٩٠.٩١	٢٠	٩٠.٩١	٥٠
٩٠.٩١	٢١	٩٠.٩١	٢١	٨١.٨٢	٥١	١٠٠.٠٠	٢١	١٠٠.٠٠	٥١
٨١.٨٢	٢٢	٨١.٨٢	٢٢	١٠٠.٠٠	٥٢	٧٢.٧٣	٢٢	٩٠.٩١	٥٢
٧٢.٧٣	٢٣	٩٠.٩١	٢٣	٩٠.٩١	٥٣	١٠٠.٠٠	٢٣	٨١.٨٢	٥٣
١٠٠.٠٠	٢٤	١٠٠.٠٠	٢٤	١٠٠.٠٠	٥٤	٧٢.٧٣	٢٤	٧٢.٧٣	٥٤
٨١.٨٢	٢٥	٩٠.٩١	٢٥			٩٠.٩١	٢٥	١٠٠.٠٠	٥٥
٧٢.٧٣	٢٦	٧٢.٧٣	٢٦			١٠٠.٠٠	٢٦	١٠٠.٠٠	٥٦
١٠٠.٠٠	٢٧	٨١.٨٢	٢٧			٧٢.٧٣	٢٧	٩٠.٩١	٥٧
٦٣.٦٤	٢٨	٩٠.٩١	٢٨			١٠٠.٠٠	٢٨		٩٠.٩١
٨١.٨٢	٢٩	١٠٠.٠٠	٢٩			١٠٠.٠٠	٢٩		٨١.٨٢
١٠٠.٠٠	٣٠	١٠٠.٠٠	٣٠			٨١.٨٢	٣٠		٩٠.٩١

يوضح جدول (٣) النسبة المئوية لآراء السادة الخبراء حول عبارات استبيان تقويم جودة الخدمة اللوجستية بكلية التربية الرياضية جامعة كفر الشيخ ويتضح تراوح النسبة المئوية للعبارات ما بين (٥٤.٥٥%-١٠٠.٠٠%) وقد ارتضت الباحثة بالعبارات التي حصلت على نسبة مئوية قدرها ٧٢.٧٣% فاكثراً، ولذلك تم قبول وحذف وتعديل ودمج بعض العبارات، والجدول (٤)، (٥)، (٦) توضح ذلك (مرفق رقم ٥).

وبذلك يمكن تحديد العدد المبدئي والنهائي وأرقام العبارات المستبعدة والمعدلة والمدمجة لاستبيان " تقويم جودة الخدمة اللوجستية بكلية التربية الرياضية جامعة كفرالشيخ" ، والجدول رقم (٧) يوضح ذلك :

جدول (٧)
العدد المبدئي والنهائي وأرقام العبارات المستبعدة والمعدلة والمدمجة لاستبيان
"تقويم جودة الخدمة اللوجستية بكلية التربية الرياضية جامعة كفرالشيخ"

العدد النهائي للعبارة	أرقام العبارات المدمجة		عدد العبارات المدمجة	أرقام العبارات المعدلة		عدد العبارات المعدلة	أرقام العبارات المستبعدة	عدد العبارات المستبعدة	العدد المبدئي للعبارة	المحور
	النهائي	المبدئي		النهائي	المبدئي					
١٨	١٨٠١١٠٥	(٧٠٥)،(١٣٠١٢) (٢٢٠٢١)	٦	٩٠٧٠٤٠٣	١٠٠٨٠٤٠٣	٤	١٤	١	٢٢	المحور الأول
٥٥	-	-	-	-	-	-	-	-	٥٥	المحور الثاني
٥٣	-	-	-	-	-	-	-	-	٥٣	المحور الثالث
٣٠	-	-	-	-	-	-	-	-	٣٠	المحور الرابع
٢٩	٢٩٠٢٤٠١٨٠٥	(٢١٠١٩)،(١٢٠٥) (٣٤٠٣٣)،(٢٧٠٢٦)	٨	٢٢٠٢٠١٥٠٣	٢٤٠٢٢٠١٨٠٣	٤	٢٨	١	٣٤	المحور الخامس
١٨٥	٧	١٤	١٤	٨	٨	٨	٢	٢	١٩٤	الإجمالي

وبناء على تعديلات السادة الخبراء أصبح الاستبيان مكون من (٥) محاور، وعدد (١٨٥) عبارة.
الدراسة الاستطلاعية :

قامت الباحثة بإجراء دراسة استطلاعية في الفترة من ٢٠١٨/١٠/٢ إلى ٢٠١٨/١٠/٢٠ على عينة قوامها (٤٠) من نفس مجتمع الدراسة ومن خارج العينة الأساسية للتعرف على مدى مناسبة أدوات جمع البيانات من حيث الصياغة والاسلوب ومدى فهم العينة لتعليمات التطبيق وقد أسفرت نتائج الدراسة على مناسبة تلك الاستمارة للتطبيق وكذلك لإيجاد المعاملات العلمية للاستبيان وهي على النحو التالي :

أولاً : الصدق

١- صدق الخبراء: وذلك بعرض محاور وعبارات استمارة الاستبيان على مجموعة من الخبراء المتخصصين في مجال الادارة الرياضية وادارة

الجودة الشاملة لإبداء الرأي حول مدى مناسبة المحاور والعبارات لموضوع وأهداف البحث.

٢- **صدق المضمون:** بالرجوع الى الأطر النظرية والدراسات المرجعية والأبحاث العلمية المرتبطة بموضوع البحث .

٣- **الدلالة الاحصائية عن طريق الاتساق الداخلي:** بين العبارة ومحورها- بين العبارة والاستبيان ككل- بين المحور والاستبيان ككل والجدول أرقام (٨)، (٩) توضح ذلك:

جدول (٨)

صدق الاتساق الداخلي بين العبارة والمحور وبين العبارة والمجموع الكلي لمحاور استمارة استبيان تقويم جودة الخدمة اللوجستية بكلية التربية الرياضية جامعة كفرالشيخ (ن = ٤٠)

المحور الأول			المحور الثاني						المحور الثالث				
م	العبارة	م	العبارة	م	العبارة	م	العبارة	م	العبارة	م	العبارة	م	العبارة
م	م	م	م	م	م	م	م	م	م	م	م	م	م
المحور	المحور	المحور	المحور	المحور	المحور	المحور	المحور	المحور	المحور	المحور	المحور	المحور	المحور
١	٠.٨٩	١	٠.٨٨	٠.٨٤	١	٠.٩١	٠.٨٤	٣١	٠.٧٨	٠.٨٨	٣١	٠.٨٠	٠.٨٩
٢	٠.٨٢	٢	٠.٩١	٠.٨٣	٢	٠.٨٨	٠.٨٥	٣٢	٠.٨٩	٠.٨٣	٣٢	٠.٨٢	٠.٨٤
٣	٠.٨٨	٣	٠.٨٤	٠.٩١	٣	٠.٨٤	٠.٨٧	٣٣	٠.٨٢	٠.٩١	٣٣	٠.٨٨	٠.٩١
٤	٠.٨٩	٤	٠.٨٠	٠.٨٤	٤	٠.٨٥	٠.٩٠	٣٤	٠.٨٨	٠.٨٤	٣٤	٠.٨٩	٠.٨٣
٥	٠.٨٤	٥	٠.٨٩	٠.٨٠	٥	٠.٨٣	٠.٨٧	٣٥	٠.٨٩	٠.٨٠	٣٥	٠.٩١	٠.٨٥
٦	٠.٨٧	٦	٠.٨٣	٠.٨٢	٦	٠.٩١	٠.٨٨	٣٦	٠.٨٤	٠.٨٢	٣٦	٠.٨٦	٠.٨٩
٧	٠.٧٨	٧	٠.٨٨	٠.٩٢	٧	٠.٨٣	٠.٧٨	٣٧	٠.٩٢	٠.٨٨	٣٧	٠.٩٠	٠.٨٦
٨	٠.٨٩	٨	٠.٩٣	٠.٨٣	٨	٠.٨٦	٠.٩٠	٣٨	٠.٨٩	٠.٨٣	٣٨	٠.٨٣	٠.٨٧
٩	٠.٩٣	٩	٠.٩٠	٠.٨٦	٩	٠.٩٢	٠.٨٧	٣٩	٠.٩١	٠.٨٦	٣٩	٠.٨٧	٠.٨٩
١٠	٠.٩٠	١٠	٠.٨٦	٠.٨٥	١٠	٠.٨٦	٠.٨٩	٤٠	٠.٨٩	٠.٨٥	٤٠	٠.٩١	٠.٨٧
١١	٠.٨٧	١١	٠.٨٣	٠.٩٢	١١	٠.٨٧	٠.٩٠	٤١	٠.٨٦	٠.٩٢	٤١	٠.٩٢	٠.٨٨
١٢	٠.٨٧	١٢	٠.٩٠	٠.٨٧	١٢	٠.٩١	٠.٨٨	٤٢	٠.٨٣	٠.٨٧	٤٢	٠.٨٧	٠.٨٣
١٣	٠.٨٣	١٣	٠.٨٩	٠.٩٠	١٣	٠.٨٨	٠.٨٣	٤٣	٠.٨٤	٠.٩٠	٤٣	٠.٩٠	٠.٨٣

تابع جدول (٨)
 صدق الاتساق الداخلي بين العبارة والمحور وبين العبارة والمجموع الكلي
 لمحاور استمارة استبيان تقويم جودة الخدمة اللوجستية بكلية التربية
 الرياضية جامعة كفرالشيخ (ن = ٤٠)

المحور الثالث					المحور الثاني					المحور الأول				
العبارة	العبارة	م	العبارة	العبارة	م	العبارة	العبارة	م	العبارة	العبارة	م	العبارة	العبارة	م
مع	مع		مع	مع		مع	مع		مع	مع		مع	مع	
المجموع	المحور		المجموع	المحور		المجموع	المحور		المجموع	المحور		المجموع	المحور	
٠,٨٥	٠,٨٠	٤٤	٠,٨٧	٠,٨٣	١٤	٠,٩٠	٠,٨٦	٤٤	٠,٨٦	٠,٩١	١٤	٠,٨٨	٠,٨٠	١٤
٠,٨٣	٠,٧٩	٤٥	٠,٨٨	٠,٨٤	١٥	٠,٨٣	٠,٨٨	٤٥	٠,٨٢	٠,٨٨	١٥	٠,٩٢	٠,٨٩	١٥
٠,٩١	٠,٨٦	٤٦	٠,٨٨	٠,٩١	١٦	٠,٨٥	٠,٨٧	٤٦	٠,٨٥	٠,٨٩	١٦	٠,٨٩	٠,٨٤	١٦
٠,٨٧	٠,٨٣	٤٧	٠,٨٦	٠,٨٩	١٧	٠,٨٨	٠,٨٤	٤٧	٠,٩٠	٠,٨٤	١٧	٠,٨٦	٠,٩٢	١٧
٠,٩٢	٠,٨٦	٤٨	٠,٩٠	٠,٨٤	١٨	٠,٩١	٠,٨٩	٤٨	٠,٨٨	٠,٩٢	١٨	٠,٩١	٠,٨٨	١٨
٠,٨٧	٠,٨٣	٤٩	٠,٨١	٠,٨٦	١٩	٠,٨٩	٠,٨٣	٤٩	٠,٨٥	٠,٨٨	١٩			
٠,٩٠	٠,٨٤	٥٠	٠,٨٤	٠,٨١	٢٠	٠,٨٩	٠,٨٠	٥٠	٠,٨٤	٠,٨٩	٢٠			
٠,٨٩	٠,٨٣	٥١	٠,٩١	٠,٨٧	٢١	٠,٨٤	٠,٨٩	٥١	٠,٨٤	٠,٨١	٢١			
٠,٩١	٠,٨٥	٥٢	٠,٨٩	٠,٨٤	٢٢	٠,٨٦	٠,٩١	٥٢	٠,٨٨	٠,٨٤	٢٢			
٠,٨٩	٠,٩٢	٥٣	٠,٩٠	٠,٨٦	٢٣	٠,٩٢	٠,٨٧	٥٣	٠,٨٥	٠,٨٨	٢٣			
			٠,٨٧	٠,٨٢	٢٤	٠,٨٦	٠,٨٩	٥٤	٠,٩١	٠,٨٩	٢٤			
			٠,٨٨	٠,٩١	٢٥	٠,٨٤	٠,٩٠	٥٥	٠,٨١	٠,٨٥	٢٥			
			٠,٨٧	٠,٨٣	٢٦				٠,٩١	٠,٨٧	٢٦			
			٠,٨٣	٠,٩١	٢٧				٠,٨٧	٠,٨٤	٢٧			
			٠,٨٩	٠,٨٠	٢٨				٠,٨٣	٠,٨٨	٢٨			
			٠,٨٤	٠,٨٩	٢٩				٠,٨٦	٠,٩٠	٢٩			
			٠,٨٧	٠,٨٣	٣٠				٠,٨٤	٠,٨٩	٣٠			

تابع جدول (٨)
 صدق الاتساق الداخلي بين العبارة والمحور وبين العبارة والمجموع الكلي
 لمحاور استمارة استبيان تقويم جودة الخدمة اللوجستية بكلية التربية
 الرياضية جامعة كفرالشيخ (ن = ٤٠)

المحور الخامس			المحور الرابع		
العبارة مع المجموع	العبارة مع المحور	م	العبارة مع المجموع	العبارة مع المحور	م
٠.٨٦	٠.٩٠	١	٠.٩١	٠.٨٢	١
٠.٩٢	٠.٨٧	٢	٠.٧٨	٠.٨٠	٢
٠.٨٦	٠.٩١	٣	٠.٨٣	٠.٨٨	٣
٠.٨٨	٠.٩٣	٤	٠.٨٩	٠.٩٢	٤
٠.٨٥	٠.٨٨	٥	٠.٨٦	٠.٩٠	٥
٠.٨٤	٠.٨٩	٦	٠.٨٨	٠.٩٢	٦
٠.٨٨	٠.٩٢	٧	٠.٨٧	٠.٨٣	٧
٠.٩١	٠.٨٦	٨	٠.٨٩	٠.٨٧	٨
٠.٨٣	٠.٧٨	٩	٠.٨٧	٠.٩١	٩
٠.٩٢	٠.٨٥	١٠	٠.٨٤	٠.٨٩	١٠
٠.٨٦	٠.٩٢	١١	٠.٨٦	٠.٩٠	١١
٠.٩١	٠.٨٨	١٢	٠.٨٧	٠.٨٣	١٢
٠.٨٣	٠.٨٧	١٣	٠.٨٤	٠.٨٩	١٣
٠.٩٣	٠.٩٠	١٤	٠.٨٦	٠.٩١	١٤
٠.٨٦	٠.٩١	١٥	٠.٨٧	٠.٩٠	١٥
٠.٨١	٠.٨٦	١٦	٠.٨٥	٠.٨٩	١٦
٠.٨٨	٠.٩٢	١٧	٠.٩١	٠.٨٤	١٧
٠.٩٠	٠.٨٥	١٨	٠.٨٩	٠.٨٤	١٨
٠.٩٣	٠.٩٠	١٩	٠.٨٣	٠.٨٧	١٩
٠.٩٠	٠.٨٦	٢٠	٠.٨٢	٠.٩١	٢٠
٠.٨٧	٠.٨٣	٢١	٠.٨٨	٠.٧٨	٢١
٠.٨٤	٠.٨٨	٢٢	٠.٨٤	٠.٩١	٢٢
٠.٨٩	٠.٩٢	٢٣	٠.٩١	٠.٨٥	٢٣
٠.٨٤	٠.٨٩	٢٤	٠.٨٦	٠.٨٩	٢٤
٠.٩٣	٠.٩٠	٢٥	٠.٩١	٠.٨٤	٢٥
٠.٨٦	٠.٩٢	٢٦	٠.٩٢	٠.٨٦	٢٦
٠.٨٤	٠.٨٨	٢٧	٠.٨٢	٠.٨٧	٢٧
٠.٨٢	٠.٩٠	٢٨	٠.٨٧	٠.٩٢	٢٨
٠.٨٩	٠.٨٧	٢٩	٠.٧٩	٠.٨٤	٢٩
			٠.٨٩	٠.٩١	٣٠

قيمة ر الجدولية عند مستوى معنوية ٠.٠٥ = ٠.٣٠٤

يوضح جدول (٨) وجود ارتباط ذو دلالة إحصائية بين العبارة والمحور وبين العبارة والمجموع الكلي للمحاور مما يشير إلى صدق الاتساق الداخلي لاستمارة استبيان "تقويم جودة الخدمة اللوجستية بكلية التربية الرياضية جامعة كفرالشيخ" وذلك عند مستوى معنوية ٠.٠٥.

جدول (٩)

صدق الاتساق الداخلي بين المحور والمجموع الكلي للمحاور لاستمارة استبيان "تقويم جودة الخدمة اللوجستية بكلية التربية الرياضية جامعة كفرالشيخ" (ن = ٤٠)

م	المحاور	معامل الارتباط
١	المحور الأول	٠.٨٨
٢	المحور الثاني	٠.٨٦
٣	المحور الثالث	٠.٨٩
٤	المحور الرابع	٠.٩٠
٥	المحور الخامس	٠.٨٧

قيمة ر الجدولية عند مستوى معنوية ٠.٠٥ = ٠.٣٠٤

يوضح جدول (٩) وجود ارتباط ذو دلالة إحصائية بين مجموع المحور وبين المجموع الكلي للمحاور لاستمارة استبيان "تقويم جودة الخدمة اللوجستية بكلية التربية الرياضية جامعة كفرالشيخ" وذلك عند مستوى معنوية ٠.٠٥، مما يؤكد أن المحاور ترتبط ارتباطاً وثيقاً مع بعضها البعض وأنها تقيس ما وضعت من أجله.

ثانياً: الثبات

لحساب ثبات الاستبيان قامت الباحثة باستخدام التطبيق وإعادة التطبيق Test Retest، ومعامل ألفا كرونباخ وذلك بتطبيقه على عينة قوامها (٤٠) من نفس مجتمع البحث ومن خارج العينة الأساسية وهذا ما يوضحه جدول (١٠)، (١١).

جدول (١٠)

معامل الارتباط بين التطبيق و إعادة التطبيق لبيان معامل الثبات لاستمارة استبيان

تقويم جودة الخدمة اللوجستية بكلية التربية الرياضية جامعة كفرالشيخ ن=٤٠

المحور الأول		المحور الثاني		المحور الثالث		المحور الرابع		المحور الخامس	
معامل الارتباط	م	معامل الارتباط	م	معامل الارتباط	م	معامل الارتباط	م	معامل الارتباط	م
٠.٨٥	١	٠.٨٣	١	٠.٩٠	٣١	٠.٨٧	١	٠.٨٩	٣١
٠.٩١	٢	٠.٨٨	٢	٠.٨٨	٣٢	٠.٨٢	٢	٠.٨٢	٣٢
٠.٨٧	٣	٠.٩١	٣	٠.٨٤	٣٣	٠.٧٩	٣	٠.٩٠	٣٣
٠.٨٨	٤	٠.٨٦	٤	٠.٩١	٣٤	٠.٩٢	٤	٠.٨٧	٣٤
٠.٨٤	٥	٠.٨٧	٥	٠.٨٤	٣٥	٠.٨٤	٥	٠.٨٨	٣٥
٠.٨٩	٦	٠.٩١	٦	٠.٨٧	٣٦	٠.٩٠	٦	٠.٨٧	٣٦
٠.٨٨	٧	٠.٨٨	٧	٠.٨٩	٣٧	٠.٨٤	٧	٠.٧٩	٣٧
٠.٨٦	٨	٠.٨٣	٨	٠.٨٥	٣٨	٠.٩١	٨	٠.٨٦	٣٨
٠.٨٩	٩	٠.٨٤	٩	٠.٩٢	٣٩	٠.٨٨	٩	٠.٨٩	٣٩
٠.٩١	١٠	٠.٩١	١٠	٠.٨٧	٤٠	٠.٨٥	١٠	٠.٨٥	٤٠
٠.٨٧	١١	٠.٨٦	١١	٠.٩٢	٤١	٠.٨٦	١١	٠.٩١	٤١
٠.٨٦	١٢	٠.٩٠	١٢	٠.٨٤	٤٢	٠.٨٧	١٢	٠.٨٧	٤٢
٠.٩١	١٣	٠.٨٥	١٣	٠.٩١	٤٣	٠.٩٠	١٣	٠.٩٠	٤٣
٠.٨٤	١٤	٠.٩١	١٤	٠.٨٨	٤٤	٠.٨٦	١٤	٠.٨٨	٤٤
٠.٧٧	١٥	٠.٨٩	١٥	٠.٨٥	٤٥	٠.٩٢	١٥	٠.٩١	٤٥
٠.٩١	١٦	٠.٩٢	١٦	٠.٨٨	٤٦	٠.٨٨	١٦	٠.٨٨	٤٦
٠.٨٣	١٧	٠.٨٢	١٧	٠.٨٦	٤٧	٠.٨٩	١٧	٠.٨٩	٤٧
٠.٨٤	١٨	٠.٨٦	١٨	٠.٨٩	٤٨	٠.٩١	١٨	٠.٨٥	٤٨
	١٩	٠.٩٢	١٩	٠.٩١	٤٩	٠.٨٧	١٩	٠.٧٧	٤٩
	٢٠	٠.٨٤	٢٠	٠.٨٧	٥٠	٠.٨٩	٢٠	٠.٨٩	٥٠
	٢١	٠.٩١	٢١	٠.٨٦	٥١	٠.٨٤	٢١	٠.٨٨	٥١
	٢٢	٠.٨٤	٢٢	٠.٩٢	٥٢	٠.٨٤	٢٢	٠.٩٠	٥٢
	٢٣	٠.٩١	٢٣	٠.٨٤	٥٣	٠.٧٩	٢٣	٠.٨٥	٥٣
	٢٤	٠.٨٨	٢٤			٠.٨٧	٢٤	٠.٨٩	٥٤
	٢٥	٠.٨٦	٢٥			٠.٨٩	٢٥	٠.٨٢	٥٥
	٢٦		٢٦			٠.٨٨	٢٦		٢٦
	٢٧		٢٧			٠.٨٥	٢٧		٢٧
	٢٨		٢٨			٠.٩١	٢٨		٢٨
	٢٩		٢٩			٠.٨٤	٢٩		٢٩
	٣٠		٣٠			٠.٩١	٣٠		٣٠

قيمة ر الجدولية عند مستوى معنوية ٠.٠٥ = ٠.٣٠٤

يوضح جدول (١٠) وجود ارتباط ذو دلالة إحصائية بين التطبيق واعدة التطبيق لاستمارة استبيان "تقويم جودة الخدمة اللوجستية بكلية التربية الرياضية جامعة كفرالشيخ حيث تراوح معامل الارتباط ما بين (٠.٧٧-٠.٩٤) وهي معاملات ارتباط ذو دلالة عالية مما يشير الى ثبات استمارة الاستبيان.

جدول (١١)

معامل الفا (كرونباخ) لبيان معامل الثبات لمحاور البحث السبعة لاستمارة استبيان "تقويم تطوير المركز الأولمبي من وجهة نظر المستفيدين (ن = ٤٠)

معامل الفا		
٠.٧٩٤		
المحاور	Cronbach's Alpha if Item Deleted	م
المحور الأول	*٠.٧٨٦	١
المحور الثاني	*٠.٧٨٩	٢
المحور الثالث	*٠.٧٩٠	٣
المحور الرابع	*٠.٧٨٨	٤
المحور الخامس	*٠.٧٨٧	٥

يوضح جدول (١١) معامل الفا (كرونباخ) لبيان معامل الثبات لمحاور البحث الخمسة لاستمارة استبيان "تقويم جودة الخدمة اللوجستية بكلية التربية الرياضية جامعة كفرالشيخ " ويتضح دلالة معامل الفا لمحاور البحث الخمسة. **تطبيق الاستبيان :**

بعد التأكد من كافة الشروط العلمية للاستبيان قامت الباحثة بتطبيق استبيان "تقويم جودة الخدمة اللوجستية بكلية التربية الرياضية جامعة كفرالشيخ" في صورته النهائية على عينة قوامها (١١٠) من أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم والعاملين بالإدارات المختلفة داخل الكلية وطالبة وطالبات الفرقة الرابعة وذلك في الفترة من ٢٨/١٠/٢٠١٨ م الى ١١/١١/٢٠١٨ م.

عرض ومناقشة النتائج :

اعتمادا على نتائج التحليل الاحصائي لبيانات الدراسة مع الاسترشاد بالمراجع العلمية والدراسات المرجعية، تم مناقشة النتائج وفقا لتساؤلات الدراسة وسوف تتناول الباحثة عرض ومناقشة النتائج على النحو التالي :

أولاً: عرض ومناقشة التساؤل الاول:

- ما الوضع الراهن لجودة الخدمة اللوجستية بكلية التربية الرياضية جامعة كفرالشيخ ؟

جدول (١٢)

التكرار والنسبة المئوية والوزن النسبي والأهمية النسبية وقيمة كا ٢ للآراء
عينة البحث في المحور الاول الخاص بالوضع الراهن لجودة الخدمة
اللوجستية بكلية التربية الرياضية جامعة كفرالشيخ (ن = ١١٠)

م	العبارة	نعم		لا		الوزن النسبي	الترتيب	الأهمية النسبية	كا		
		ك	%	ك	%						
١	تتبع كلية التربية الرياضية جامعة كفرالشيخ المعايير العلمية في تخطيط المعلومات والبيانات الصحيحة لصياغة أهداف لوجستية ملائمة لرؤية ورسالة وأهداف الكلية.	٦٠	٥٤.٥	٣٠	٢٧.٢	٢٠	١٨.١	٢٦٠	٦	٧٨.٧	٢٣.٦
٢	تتفقد الخطط اللوجستية بما يتماشى مع تنظيم العلامات والإشارات وتصحيح الأخطاء المعتمدة عالمياً (logistic label & signs .regulation)	٤٥	٤٠.٩	٤٠	٣٦.٣	٢٥	٢٢.٧	٢٤٠	١٢	٧٢.٧	٥.٩

تابع جدول (١٢)

التكرار والنسبة المئوية والوزن النسبي والأهمية النسبية وقيمة كا ٢ للآراء
عينة البحث في المحور الاول الخاص بالوضع الراهن لجودة الخدمة
اللوجستية بكلية التربية الرياضية جامعة كفرالشيخ (ن = ١١٠)

م	العبارات	نعم		لا		الوزن النسبي	الترتيب	الأهمية النسبية	كا
		ك	%	ك	%				
٣	تطبيق كلية التربية الرياضية المعايير الدولية لممارسة الأنشطة وتقديم الخدمة اللوجستية.	٤٢	٣٨.١	٤٨	٤٣.٦	٢٠	١٨.١	٢٤٢	١١.٨
٤	تقوم كلية التربية الرياضية بمراجعة الأداء وتحليل وتفسير النتائج في ضوء الأهداف.	٦١	٥٥.٤	٤٢	٣٨.١	٧	٦.٣	٢٧٤	٤٠.٩
٥	تعقد كلية التربية الرياضية ورش عمل لترسيخ ثقافة جودة الخدمة اللوجستية والعمل بها.	١٥	١٣.٦	٧٥	٦٨.١	٢٠	١٨.١	٢١٥	٦٠.٤
٦	الإدارة العليا بكلية التربية الرياضية تسمح للعاملين بالمشاركة في وضع السياسات الكفيلة بتحقيق جودة الخدمة اللوجستية.	٦٦	٦٠.٠	٢٥	٢٢.٧	١٩	١٧.٢	٢٦٧	٣٥.٦
٧	تلتزم الإدارة العليا بكلية التربية الرياضية بعمليات تحسين جودة الأنشطة اللوجستية.	٥٥	٥٠.٠	٣٢	٢٩.٠	٢٣	٢٠.٩	٢٥٢	١٤.٨

تابع جدول (١٢)
 التكرار والنسبة المئوية والوزن النسبي والأهمية النسبية وقيمة كا ٢ للآراء
 عينة البحث في المحور الأول الخاص بالوضع الراهن لجودة الخدمة
 اللوجستية بكلية التربية الرياضية جامعة كفرالشيخ (ن = ١١٠)

م	العبارات	نعم		لا		الوزن النسبي	الترتيب	الأهمية النسبية	كا
		ك	%	ك	%				
٨	تسعي الإدارة العليا بكليسة التربية الرياضية لتوفير الموارد اللازمة لتنفيذ برامج تحسين الأداء.	٦٠	٥٤.٥	٣٨	٣٤.٥	١٢	١٠.٩	٢٦٨	٣١.٤
٩	تهدف جودة الخدمة اللوجستية الى إشباع رغبات العملاء والمستفيدين من الخدمة المقدمة.	٦٢	٥٦.٣	٣٣	٣٠.٠	١٥	١٣.٦	٢٦٧	٣٠.٦
١٠	ليس هناك تضارب بين سياسات جودة الخدمة اللوجستية والسياسات العامة لكليسة التربية الرياضية	٥٣	٤٨.١	٣٦	٣٢.٧	٢١	١٩.٠	٢٥٢	١٣.٩
١١	أهداف الخطة الإستراتيجية لجودة الخدمة اللوجستية مفهومة وواضحة وتتسم بالمرونة في تنفيذها.	٥٠	٤٥.٤	٣٩	٣٥.٤	٢١	١٩.٠	٢٤٩	١١.٦
١٢	تم عملية الاختيار والتعيين للعاملين علي أسس ومعايير الكفاءة	٢٥	٢٢.٧	٥١	٤٦.٣	٣٤	٣٠.٩	٢١١	٩.٥
١٣	تسعي إدارة كليسة التربية الرياضية بتدريب العاملين لتطوير مهاراتهم وتحسينها	٢٧	٢٤.٥	٤٨	٤٣.٦	٣٥	٣١.٨	٢١٢	٦.١

جدول (١٢)
التكرار والنسبة المئوية والوزن النسبي والأهمية النسبية وقيمة كا ٢ للآراء
عينة البحث في المحور الاول الخاص بالوضع الراهن لجودة الخدمة
اللوجستية بكلية التربية الرياضية جامعة كفرالشيخ (ن = ١١٠)

م	العبارات	نعم	الى حد ما	لا	الوزن	الترتيب	الأهمية
مجلة أسبوط لعلوم وفنون التربية الرياضية							

ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	ك	العبارة	م
٤٠٠	٦٤.٨	١٤	٢١٤	٣١.٨	٣٥	٤١.٨	٤٦	٢٦.٣	٢٩	أنظمة الأجور والمكافآت المستخدمة بكلية التربية الرياضية عادلة ومجزية	١٤
١٢٠.٥	٧٥.٧	٨	٢٥٠	٢٠.٩	٢٣	٣٠.٩	٣٤	٤٨.١	٥٣	الهيكل التنظيمي العام لكلية التربية الرياضية مفهوم وموجود في جميع أقسام الكلية	١٥
٦٠.٥	٨٦.٠	٢	٢٨٤	٩.٠	١٠	٢٣.٦	٢٦	٦٧.٢	٧٤	يتضمن الهيكل التنظيمي بالكلية وحدة متكاملة لضمان الجودة	١٦
٥٨.١	٨٦.٣	١	٢٨٥	٥.٤	٦	٣٠.٠	٣٣	٦٤.٥	٧١	يسهل نظام الاتصالات بكلية التربية الرياضية الحصول علي المعلومات في الوقت المناسب	١٧
١٢٠.٥	٧٣.٩	١٠	٢٤٤	٢٧.٢	٣٠	٢٣.٦	٢٦	٤٩.٠	٥٤	تستخدم كلية التربية الرياضية وسائل كافية وأساليب متطورة أثناء ممارسة الأنشطة اللوجستية	١٨

قيمة كا ٢ الجدولية عند مستوى معنوية ٠.٠٥ = ٥.٩٩

يتضح من جدول (١٢) أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية لأداء عينة البحث في جميع عبارات المحور الأول الخاص بالوضع الراهن لجودة الخدمة اللوجستية بكلية التربية الرياضية جامعة كفرالشيخ.، فقد حققت العبارات نسبة مئوية تراوحت ما بين (٦٧.٢%) كأكبر نسبة، (١٣.٦%) كأصغر نسبة لصالح (نعم)، وحققت نسبة مئوية تراوحت ما بين (٦٨.١%) كأكبر نسبة، و(٢٢.٧%) كأصغر نسبة لصالح (الى حد ما)، وحققت نسبة مئوية تراوحت ما بين (٣١.٨%) كأكبر نسبة، (٥.٤%) كأصغر نسبة لصالح (لا)، بوزن

نسبي تراوح ما بين (٢٨٥) كأكبر قيمة، (٢١١) كأصغر قيمة بأهمية نسبية تراوحت بين (٨٦.٣%) كأكبر أهمية نسبية، (٦٣.٩%) كأصغر أهمية نسبية حيث اتضح من خلال النسبة المئوية والاهمية النسبية في أنه حقق نسبة تصويت عالية لصالح (الى حد ما)، ومثلت العبارة رقم (١٧) أعلى أهمية نسبية (٨٦.٣%) بين عبارات المحور، بينما مثلت العبارة رقم (١٢) أقل أهمية نسبية (٦٣.٩%) بين عبارات المحور، وبما أن قيمة كا ٢ الجدولية عند مستوى معنوية $0.05 = 0.99$ فان العبارات رقم (١٢)، (١٣)، (١٤) ليس لهم دلالة إحصائية، بينما باقي العبارات ذات دلالة إحصائية حيث أن قيمة كا ٢ لهذه العبارات أكبر من ٥.٩٩، وهذا يتفق مع ما جاءت به نتائج دراسة "أشرف جاب الله السيد" (٢٠١٥) والتي توصلت الى أن الواقع الفعلي للمنظومة اللوجستية بكليات التربية الرياضية بالجامعات المصرية تنحصر في عدم الإهتمام بجودة الخدمة اللوجستية سواءً في الماضي أو الوقت الحاضر يرجع إلي: عدم توافر البيانات الكافية والدقيقة للإدارة العليا عن تكلفة الأعمال اللوجستية في كليات التربية الرياضية بالجامعات المصرية.

تجاهل دور جودة الخدمة اللوجستية كأحد المصادر التي يمكن الإعتماد عليها في تحقيق الميزة التنافسية في كليات التربية الرياضية بالجامعات المصرية- عدم وجود رؤية لتحسين جودة الخدمة اللوجستية بكليات التربية الرياضية بالجامعات المصرية، وذلك مما يؤثر على الكفاءات البشرية من أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم وكذلك العاملين بالإدارات المختلفة داخل الكلية ولذلك ينبغي تطوير المهارات مما يؤثر على مستوى الخدمة المقدمة وبالتالي تقويم جودة الخدمة اللوجستية، وبذلك تكون الباحثة قد تمكنت من الاجابة على التساؤل الأول.

ثانيا: عرض ومناقشة التساؤل الثاني:

- ما متطلبات تحقيق جودة الخدمة اللوجستية بكلية التربية الرياضية جامعة كفرالشيخ ؟

جدول (١٣)

٢١٩.٩	١٠٠.٠	١	٣٣.٠	٠.٠	٠	٠.٠	٠	١٠٠.٠	١١٠	سهولة الانتقال من الملاعب للمرجات و من ملعب لآخر أو من مدرج لآخر بالكلية	٤
٢١٩.٩	١٠٠.٠	١	٣٣.٠	٠.٠	٠	٠.٠	٠	١٠٠.٠	١١٠	جودة مستوى الأثاث بالمكاتب والمسردجات والقاعات بالكلية	٥
٤٨.٧	٨٤.٥	٤	٢٧٩	٩.٠	١٠	٢٨.١	٣١	٦٢.٧	٦٩	تستخدم الكلية التقنية الحديثة في إعداد الملاعب والمنشآت الرياضية لإقامة المنافسات والبطولات الرياضية	٦
										تقديم الخدمات الرياضية بالكلية	ب
٢٧.٧	٨٠.٣	٤	٢٦٥	١٣.٦	١٥	٣١.٨	٣٥	٥٤.٥	٦٠	تتمتع الملاعب والقاعات والمسردجات والمنشآت والمكاتب والمخازن بالكلية بجودة التهوية والإضاءة طبقا لشروط قانون البيئة رقم ٤ لسنة ١٩٩٤ م	٧

تابع جدول (١٣)
التكرار والنسبة المئوية والوزن النسبي والأهمية النسبية وقيمة كآ لآراء
عينه البحث في المحور الثاني الخاص بمتطلبات تحقيق جودة الخدمة
اللوجستية بكلية التربية الرياضية جامعة كفرالشيخ ن=١١٠

كآ	الأهمية النسبية	الترتيب	الوزن النسبي	لا		التي حد ما		نعم		العبرة	م
				ك	%	ك	%	ك	%		
٢١٩.٩	١٠٠.٠	١	٣٣.٠	٠.٠	٠	٠.٠	٠	١٠٠.٠	١١٠	مطابقة	٨

										الملاعب والصالات للمواصفات القانونية وصلاحياتها لممارسة الأنشطة الرياضية المختلفة بالكلية	
٦١.٢	٨٥.٤	٢	٢٨٢	١١.٨	١٣	٢٠.٠	٢٢	٦٨.١	٧٥	توافر أجهزة الحاسب الآلي بمكتب أعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة والعمالين بالكلية	٩
٣٥.٤	٨٢.١	٣	٢٧١	١٠.٠	١١	٣٣.٦	٣٧	٥٦.٣	٦٢	الكلية مزودة بمكتبة تشمل كافة الكتب الرياضية الحديثة	١٠
٢١٩.٩	١٠٠.٠	١	٣٣٠	٠.٠	٠	٠.٠	٠	١٠٠.٠	١١٠	يتوفر بالكلية أجهزة قياس وتقويم	١١
٢١٩.٩	١٠٠.٠	١	٣٣٠	٠.٠	٠	٠.٠	٠	١٠٠.٠	١١٠	يتوفر بالكلية أجهزة ومعدات وأدوات رياضية مطابقة للمواصفات القانونية	١٢

تابع جدول (١٣)
التكرار والنسبة المئوية والوزن النسبي والأهمية النسبية وقيمة كا ٢ لآراء
عينة البحث في المحور الثاني الخاص بمتطلبات تحقيق جودة الخدمة
للوجستية بكلية التربية الرياضية جامعة كفرالشيخ ن = ١١٠

م	العبارات	نعم		لا		الوزن النسبي	الترتيب	الأهمية النسبية	كا
		ك	%	ك	%				
١٣	تعتمد الكلية على استخدام	٦٤	٥٨.١	٣٣	٣٠.٠	١٣	٣	٨٢.١	٣٦.٠

										تكنولوجيا المعلومات في العملية التعليمية وفي الأعمال الإدارية والفنية	
										التسهيلات المتاحة بالكلية	ج
٥٧.٨	٨٤.٨	٤	٢٨٠	١٢.٧	١٤	٢٠.٠	٢٢	٦٧.٢	٧٤	يوجد بالكلية وحدة ذات طابع خاص للإعداد البدني والعلاج الطبيعي	١٤
٥٩.٤	٨٦.٠	٣	٢٨٤	٠.٠	٠	٤١.٨	٤٦	٥٨.١	٦٤	يوجد بالكلية عيادة طبية مؤهلة للإسعافات الأولية	١٥
٢١٩.٩	٣٣.٣	٩	١١٠	١٠٠.٠	١١٠	٠.٠	٠	٠.٠	٠	يوجد بالكلية كافتيريا مزودة بالمأكولات والمشروبات	١٦
٢١٩.٩	١٠٠.٠	١	٣٣٠	٠.٠	٠	٠.٠	٠	١٠٠.٠	١١٠	يوجد بالكلية دورات مياه بأعداد كافية في كل دور	١٧
١٥٥.٨	٩٦.٣	٢	٣١٨	٠.٠	٠	١٠.٩	١٢	٨٩.٠	٩٨	يوجد بالكلية أماكن للاستراحة في كل دور	١٨

تابع جدول (١٣)
التكرار والنسبة المئوية والوزن النسبي والأهمية النسبية وقيمة كآ لآراء
عينة البحث في المحور الثاني الخاص بمتطلبات تحقيق جودة الخدمة
اللوجستية بكلية التربية الرياضية جامعة كفرالشيخ ن=١١٠

كآ	الأهمية النسبية	الترتيب	الوزن النسبي	لا		التي حد ما		نعم		العبرة	م
				%	ك			%	ك		
٢١٩.٩	١٠٠.٠	١	٣٣٠	٠.٠	٠	٠.٠	٠	١٠٠.٠	١١٠	يوجد معمل للحاسب	١٩

الآلي											
يوجد مصاعد كهربائية تستوعب المقتردين على الكلية	٢٠	١١٠	١٠٠٠٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٢١٩.٩
يوجد بالكلية مكان مخصص لانتظار السيارات	٢١	٦٠	٥٤.٥	٣٧	٣٣.٦	١٣	١١.٨	٢٦٧	٥	٨٠.٩	٣٠.١
يتوفر بالمدرجات والقاعات ومسائل متنوعة للاتصال	٢٢	٥٣	٤٨.١	٤٢	٣٨.١	١٥	١٣.٦	٢٥٨	٦	٧٨.١	٢٠.٨
يتوفر وسائل مواصلات لنقل أعضاء هيئة التدريس ومعاونتهم والعاملين بالكلية	٢٣	٢٠	١٨.١	٣٦	٣٢.٧	٥٤	٤٩.٠٩	١٨٦	٨	٥٦.٣	١٥.٧
يتوفر بالكلية قاعات للاحتفالات والندوات والمؤتمرات ومناقشة الرسائل العلمية	٢٤	١١٠	١٠٠٠٠	٠	٠	٠	٠	٣٣٠	١	١٠٠٠٠	٢١٩.٩

تابع جدول (١٣)

التكرار والنسبة المئوية والوزن النسبي والأهمية النسبية وقيمة كا ٢ لآراء عينة البحث في المحور الثاني الخاص بمتطلبات تحقيق جودة الخدمة اللوجستية بكلية التربية الرياضية جامعة كفرالشيخ ن=١١٠

م	العبرة	نعم		لا		الوزن النسبي	الترتيب	الأهمية النسبية	كا		
		ك	%	ك	%						
٢٥	يضع الكلية استراحة	٤٥	٤٠.٩	٣٩	٣٥.٤	٢٦	٢٣.٦	٢٣٩	٧	٧٢.٤	٥.١

مجلة أسبوط لعلوم وفنون التربية الرياضية

											لاستضافة أعضاء هيئة التدريس المقربين
											د النظافة بالكلية :
٣٠٠	٦٤.٢	٤	٢١٢	٣٣.٦	٣٧	٤٠.٠	٤٤	٢٦.٣	٢٩		يوجد بالكلية عمال نظافة تكفي لسد احتياجات كل دور
٦١.٧	٨٦.٩	١	٢٨٧	٤.٥	٥	٣٠.٠	٣٣	٦٥.٤	٧٢		يشوفر وسائل للنظافة العامة بالكلية
٨.٦	٦٩.٦	٣	٢٣٠	٢٢.٧	٢٥	٤٥.٤	٥٠	٣١.٨	٣٥		تتسم الكلية بمستوى الخدمة الجيدة للنظافة
١٥.٧	٧٦.٣	٢	٢٥٢	٢١.٨	٢٤	٢٧.٢	٣٠	٥٠.٩	٥٦		الإشراف والرقابة المستمرة من قبل الكلية على مستوى النظافة

قيمة كا ٢ الجدولية عند مستوى معنوية $0.05 = 0.99$

تابع جدول (١٣)
التكرار والنسبة المئوية والوزن النسبي والأهمية النسبية وقيمة كا ٢ لآراء عينة البحث في المحور الثاني الخاص بمتطلبات تحقيق جودة الخدمة اللوجستية بكلية التربية الرياضية جامعة كفرالشيخ ن = ١١٠

م	العبارات	نعم		لا		الوزن النسبي	الترتيب	الأهمية النسبية	كا
		ك	%	ك	%				
هـ	الإعداد :								
٣٠	يوجد بالكلية نظام إمداد مستمر للموارد المادية والبشرية (تخطيط الموارد)	٣٩	٣٥.٤	٤٣	٣٩.٠	٢٨	٢٣١	٧٠.٠	٣.٢

٣١	٣٧	٣٣.٦	٥٢	٤٧.٢	٢١	١٩.٠	٢٣٦	٢	٧١.٥	١٣.١	تطبيق شروط مطابقة التوريدات اللازمة لنشطة الكلية
٣٢	٦٣	٥٧.٢	٣٦	٣٢.٧	١١	١٠.٠	٢٧٢	١	٨٢.٤	٣٦.٨	تطبيق شروط المعهد الخاصة بأنشطة الكلية
٣٣	٢٨	٢٥.٤	٤٦	٤١.٨	٣٦	٣٢.٧	٢١٢	٤	٦٤.٢	٤.٤	يتوفر بالكلية لوائح مطابقة للمكافآت
و											أنظمة إدارة المكاتب والوحدات الإدارية:
٣٤	٣٠	٢٧.٢	٤٣	٣٩.٠	٣٧	٣٣.٦	٢١٣	٢	٦٤.٥	٢.٣	يوجد بكلية التربية الرياضية نظام خاص لإدارة المكاتب والوحدات الإدارية
٣٥	٥٧	٥١.٨	٣٥	٣١.٨	١٨	١٦.٣	٢٥٩	١	٧٨.٤	٢٠.٨	مساحات المكاتب مناسبة لعدد أعضاء هيئة التدريس ومعاونهم والعاملين بالكلية
٣٦	٢٣	٢٠.٩	٤٠	٣٦.٣	٤٧	٤٢.٧	١٩٦	٣	٥٩.٣	٨.٣	يتوفر بالكلية أدوات وأجهزة ومعدات مكتبية مناسبة
											ثانيا : الاعتمادية :-
٣٧	٦٢	٥٦.٣	٣٤	٣٠.٩	١٤	١٢.٧	٢٦٨	٤	٨١.٢	٣١.٧	يتوفر بالكلية نظام لتصحيح وحل المشكلات المتكررة من قبل أعضاء هيئة التدريس ومعاونهم أو العاملين بالجهاز الإداري أو طلاب الكلية
٣٨	٥٩	٥٣.٦	٤١	٣٧.٢	١٠	٩.٠	٢٦٩	٣	٨١.٥	٣٣.٥	يوجد بالكلية نظام للصراف واستلام الموارد اللازمة
٣٩	٨٩	٨٠.٩	١٣	١١.٨	٨	٧.٢	٣٠١	٢	٩١.٢	١١٢.٣	يوجد نظام إشراف يومي داخل الكلية للحفاظ على جودة العملية التعليمية
٤٠	٩٩	٩٠.٠	١١	١٠.٠	٠	٠.٠	٣١٩	١	٩٦.٦	١٦٠.٥	تلتزم الكلية بميعاد إقامة طابور الصباح والقضاء المحاضرات وفقا للأوقات المحددة بالجدول

تابع جدول (١٣)
التكرار والنسبة المئوية والوزن النسبي والأهمية النسبية وقيمة كا ٢ لآراء عينة البحث في المحور الثاني الخاص بمتطلبات تحقيق جودة الخدمة اللوجستية بكلية التربية الرياضية جامعة كفرالشيخ ن = ١١٠

م	العبارات	نعم		الى حد ما		لا		الوزن النسبي	الترتيب	الأهمية النسبية	كا
		ك	%	ك	%	ك	%				
	ثالثا : الاستجابة :-										
٤١	تلتزم الكلية بالوزن المحدد لتوفير متطلبات كلاس من أعضاء هيئة	٥٥	٥٠.٠	٣١	٢٨.١	٢٤	٢١.٨	٢٥١	٢	٧٦.٠	١٤.٤

											التدريس ومعاونتهم والطلاب
٣٤.٥	٨١.٨	١	٢٧٠	٩.٠	١٠	٣٦.٣	٤٠	٥٤.٥	٦٠	٤٢	تلتزم الكلية بالفترة الزمنية لتوفير الموارد المادية والبشرية اللازمة لجودة الأداء
٨.٥	٧٠.٦	٣	٢٣٣	٢١.٨	٢٤	٤٤.٥	٤٩	٣٣.٦	٣٧	٤٣	تلتزم الكلية بموعد إجراء الصيانة الدورية للأجهزة والمعدات والمنشآت الرياضية وإصلاح الأعطال وحل المشكلات الفنية والإدارية لأئتمنتها
											رابعاً : الإطمئنان والثقة :-
٨.٦	٧٤.٢	٢	٢٤٥	٢٢.٧	٢٥	٣١.٨	٣٥	٤٥.٤	٥٠	٤٤	يوجد بالكلية قنوات اتصال تعمل على توصيل الاقتراحات والشكاوى للإدارة العليا
٣٦.٠	٨٢.١	١	٢٧١	١١.٨	١٣	٣٠.٠	٣٣	٥٨.١	٦٤	٤٥	تهتم الكلية بتحفيز أعضاء هيئة التدريس ومعاونتهم على حضور دورات تنمية وتطوير القدرات
٧.٨	٧٣.٩	٣	٢٤٤	٢٢.٧	٢٥	٣٢.٧	٣٦	٤٤.٥	٤٩	٤٦	تهتم الكلية بتحفيز العاملين للحصول على العديد من الدورات لسفك مهاراتهم الإدارية والفنية
٣.٠	٦٩.٠	٤	٢٢٨	٢٦.٣	٢٩	٤٠.٠	٤٤	٣٣.٦	٣٧	٤٧	الإدارة العليا بالكلية تدعم الطلاب وتحثهم على حضور الندوات والمؤتمرات والحصول على الدورات المتخصصة في مجالات التربية الرياضية المتنوعة

تابع جدول (١٣)
التكرار والنسبة المئوية والوزن النسبي والأهمية النسبية وقيمة كا ٢ لآراء
عينة البحث في المحور الثاني الخاص بمتطلبات تحقيق جودة الخدمة
للمؤجستية بكلية التربية الرياضية جامعة كفرالشيخ ن=١١٠

م	العبارات	نعم		الى حد ما		لا		الوزن النسبي	الترتيب	الأهمية النسبية	كا
		ك	%	ك	%	ك	%				
	خامساً : التعاطف والمشاركة :-										
٤٨	تتناسب الملاعب والصالات	١٠٠	٩٠.٩	١٠	٩.٠	٠	٠.٠	٣٢.٠	١	٩٦.٩	١٦٥.٤

										والأجهزة والأدوات والمنشآت لإقامة المنافسات والبطولات الرياضية بالكلية
٣٧.٧	٨٢.٤	٢	٢٧٢	١١.٨	١٣	٢٩.٠	٣٢	٥٩.٠	٦٥	٤٩ تتوازن القيمة المدفوعة من الأطراف المستفيدة مع الخدمة المقدمة من الكلية
١٧.٩	٧٥.١	٣	٢٤٨	١٤.٥	١٦	٤٥.٤	٥٠	٤٠.٠	٤٤	٥٠ التوازن بين الاستمرار في مشروعات العمل بالكلية والتوقف عن قيامها بأنشطة أو مشروعات جديدة للكلية
										سادسا : متطلبات عامة :-
٤٣.٢	٨٣.٦	١	٢٧٦	٦.٣	٧	٣٦.٣	٤٠	٥٧.٢	٦٣	٥١ جودة الخدمة الرياضية المقدمة
١٠.٧	٧٢.٧	٤	٢٤٠	١٩.٠	٢١	٤٣.٦	٤٨	٣٧.٢	٤١	٥٢ درجة الرضا عن الأداء اللوجستي بكلية التربية الرياضية
٢٥.٣	٧٩.٠	٣	٢٦١	١٨.١	٢٠	٢٦.٣	٢٩	٥٥.٤	٦١	٥٣ وجود نظام لإجراءات العهد بالكلية
٣٦.٥	٨١.٥	٢	٢٦٩	١٥.٤	١٧	٢٤.٥	٢٧	٦٠.٠	٦٦	٥٤ تأثير منظومة الأيزو على الخدمة اللوجستية

قيمة كا ٢ الجدولية عند مستوى معنوية $0.05 = 0.99$

يتضح من جدول (١٣) أن العبارات قد حققت نسبة مئوية تراوحت ما بين (١٠٠.٠%) كأكبر نسبة، (٠.٠%) كأصغر نسبة لصالح (نعم)، وحققت نسبة مئوية تراوحت ما بين (٤٧.٢%) كأكبر نسبة، و(٠.٠%) كأصغر نسبة لصالح (الى حد ما)، وحققت نسبة مئوية تراوحت ما بين (٤٩.٠%) كأكبر نسبة، (٠.٠%) كأصغر نسبة لصالح (لا)، بوزن نسبي تراوح ما بين (٣٣.٠) كأكبر قيمة، (١١.٠) كأصغر قيمة بأهمية نسبية تراوحت بين (١٠٠.٠%) كأكبر أهمية نسبية، (٣٣.٣%) كأصغر أهمية نسبية حيث اتضح من خلال النسبة المئوية والاهمية النسبية في أنه حقق نسبة تصويت عالية لصالح (نعم). ويتضح من جدول (١٣) الخاص بالتكرار والنسبة المئوية والدلالات الاحصائية لآراء عينة الدراسة في المحور الثاني الخاص بمتطلبات تحقيق جودة الخدمة اللوجستية بكلية التربية الرياضية جامعة كفرالشيخ وجود فروق معنوية بين الاستجابات الخاصة بأولا: الجوانب الملموسة: والتي تندرج تحت "تصميم أماكن التدريب بالكلية" حيث تراوحت قيم كا ٢ ما بين (٢١٩.٩) الى

٤٨.٧) وهذه القيم المعنوية عند مستوى ٠.٠٥ وقد حققت العبارات (تقع كلية التربية الرياضية جامعة كفرالشيخ في موقع مميز بالجامعة)، (سهولة الانتقال من الملاعب للمدرجات ومن ملعب لآخر أو من مدرج لآخر بالكلية)، (جودة مستوى الاثاث بالمكاتب والمدرجات والقاعات بالكلية) أعلى أهمية نسبية والتي بلغت (١٠٠.٠%)، وعبارة (الملاعب المكشوفة والصالات المغلقة والمنشآت مطابقة للمواصفات القانونية) بأهمية نسبية بلغت (٩٣.٦%)، ثم عبارة (كلية التربية الرياضية قريبة من المدينة الطلابية) بأهمية نسبية بلغت (٨٩.٦%) ثم جاءت في الترتيب الاخير عبارة (تستخدم الكلية التقنية الحديثة في إعداد الملاعب والمنشآت الرياضية لإقامة المنافسات والبطولات الرياضية) بأهمية نسبية بلغت (٨٤.٥%)، وهذا ما جاءت به نتائج دراسة "أيمن علي عبد الحميد الشاعر" (٢٠١٣) فيما يتعلق بمحور الجوانب الملموسة عن النادي بأنه يوجد بموقع يسهل الوصول الية اماكن (الدخول والخروج) بالنادى تتناسب مع اكبر عدد من المستفيدين.

وكما توجد فروق معنوية بين الاستجابات الخاصة بأولاً: الجوانب الملموسة: والتي تندرج تحت "تقنيات تقديم الخدمة الرياضية بالكلية" حيث تراوحت قيم كا ٢ ما بين (٢١٩.٩ الى ٢٧.٧) وهذه القيم المعنوية عند مستوى ٠.٠٥ وقد حققت العبارات (مطابقة الملاعب والصالات للمواصفات القانونية وصلاحياتها لممارسة الأنشطة الرياضية المختلفة بالكلية)، (يتوفر بالكلية أجهزة قياس وتقويم)، (يتوفر بالكلية أجهزة ومعدات وأدوات رياضية مطابقة للمواصفات القانونية) أعلى أهمية نسبية والتي بلغت (١٠٠.٠%)، وعبارة (توافر أجهزة الحاسب الآلي بمكاتب أعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة والعاملين بالكلية) بأهمية نسبية بلغت (٨٥.٤%)، ثم عبارة (الكلية مزودة بمكتبة تشمل كافة الكتب الرياضية الحديثة) بأهمية نسبية بلغت (٨٢.١%) وجاءت عبارة (تعتمد الكلية على استخدام تكنولوجيا المعلومات في العملية التعليمية وفي الأعمال الإدارية والفنية) بنفس الأهمية النسبية، ثم جاءت في الترتيب الاخير عبارة (تتمتع الملاعب والقاعات والمدرجات والمنشآت والمكاتب

والمخازن بالكلية بجودة التهوية والإضاءة طبقا لشروط قانون البيئة رقم ٤ لسنة ١٩٩٤م بأهمية نسبية بلغت (٨٠.٣%).

وكما توجد فروق معنوية بين الاستجابات الخاصة بأولا: الجوانب الملموسة: والتي تندرج تحت "التسهيلات المتاحة بالكلية" حيث تراوحت قيم كا ٢١ ما بين (٢١٩.٩ الى ٥.١) وهذه القيم المعنوية عند مستوى ٠.٠٥ وقد حققت العبارات (يوجد بالكلية دورات مياه بأعداد كافية في كل دور)، (يوجد معمل للحاسب الآلي)، (يوجد مصاعد كهربائية تستوعب عدد المترددين على الكلية)، (يتوفر بالكلية قاعات للاحتفالات والندوات والمؤتمرات ومناقشة الرسائل العلمية) أعلى أهمية نسبية والتي بلغت (١٠٠.٠%)، وعبارة (يوجد بالكلية أماكن للاستراحة في كل دور) بأهمية نسبية بلغت (٩٦.٣%)، ثم عبارة (يوجد بالكلية عيادة طبية مؤهلة للإسعافات الأولية) بأهمية نسبية بلغت (٨٦.٠%) وجاءت عبارة (يوجد بالكلية وحدة ذات طابع خاص للإعداد البدني والعلاج الطبيعي) بأهمية نسبية (٨٤.٨%)، ثم عبارة (يوجد بالكلية مكان مخصص لانتظار السيارات) بأهمية نسبية (٨٠.٩%)، ثم عبارة (يتوفر بالمدرجات والقاعات وسائل متنوعة للاتصال) بأهمية نسبية (٧٨.١%)، ثم عبارة (يتبع الكلية استراحة لاستضافة أعضاء هيئة التدريس المغتربين) بأهمية نسبية (٧٢.٤%)، ثم عبارة (يتوفر وسائل مواصلات لنقل أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم والعاملين بالكلية) بأهمية نسبية (٥٦.٣%)، ثم جاءت في الترتيب الاخير عبارة (يوجد بالكلية كافيتريا مزودة بالمأكولات والمشروبات) بأهمية نسبية بلغت (٣٣.٣%).

وكما توجد فروق معنوية بين الاستجابات الخاصة بأولا: الجوانب الملموسة: والتي تندرج تحت "النظافة بالكلية" حيث تراوحت قيم كا ٢١ ما بين (٦١.٧ الى ٣.٠) وهذه القيم المعنوية عند مستوى ٠.٠٥ وقد حققت عبارة (يتوفر وسائل للنظافة العامة بالكلية) أعلى أهمية نسبية والتي بلغت (٨٦.٩%)، ثم جاءت عبارة (الإشراف والرقابة المستمرة من قبل الكلية على مستوى النظافة) بأهمية نسبية بلغت (٧٦.٣%)، ثم عبارة (تتسم الكلية

بمستوى الخدمة الجيدة للنظافة) بأهمية نسبية بلغت (٦٩.٦%)، ثم جاءت في الترتيب الاخير عبارة (يوجد بالكلية عمال نظافة تكفي لسد احتياجات كل دور) بأهمية نسبية بلغت (٦٤.٢%)

وكما توجد فروق معنوية بين الاستجابات الخاصة بأولا : الجوانب الملموسة: والتي تتدرج تحت "الإمداد" حيث تراوحت قيم كا ٢ ما بين (٣٦.٨ الى ٣.٢) وهذه القيم المعنوية عند مستوى ٠.٠٥ وقد حققت عبارة (تطبيق شروط العهد الخاصة بأنشطة الكلية) أعلى أهمية نسبية والتي بلغت (٨٢.٤%)، ثم جاءت عبارة (تطبيق شروط مطابقة التوريدات اللازمة لأنشطة الكلية) بأهمية نسبية بلغت (٧١.٥%)، ثم عبارة (يوجد بالكلية نظام إمداد مستمر للموارد المادية والبشرية (تخطيط الموارد) بأهمية نسبية بلغت (٧٠.٠%)، ثم جاءت في الترتيب الاخير عبارة (يتوفر بالكلية لوائح مطبقة للمكافآت) بأهمية نسبية بلغت (٦٤.٢%).

وكما توجد فروق معنوية بين الاستجابات الخاصة بأولا: الجوانب الملموسة: والتي تتدرج تحت "أنظمة إدارة المكاتب والوحدات الإدارية" حيث تراوحت قيم كا ٢ ما بين (٢٠.٨ الى ٢.٣) وهذه القيم المعنوية عند مستوى ٠.٠٥ وقد حققت عبارة (مساحات المكاتب مناسبة لعدد أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم والعاملين بالكلية) أعلى أهمية نسبية والتي بلغت (٧٨.٤%)، ثم جاءت عبارة (يوجد بكلية التربية الرياضية نظام خاص لإدارة المكاتب والوحدات الإدارية) بأهمية نسبية بلغت (٦٤.٥%)، ثم جاءت في الترتيب الاخير عبارة (يتوفر بالكلية أدوات وأجهزة ومعدات مكتبية مناسبة) بأهمية نسبية بلغت (٥٩.٣%).

وكما توجد فروق معنوية بين الاستجابات الخاصة بثانيا: الاعتمادية: حيث تراوحت قيم كا ٢ ما بين (١٦٠.٥ الى ٣١.٧) وهذه القيم المعنوية عند مستوى ٠.٠٥ وقد حققت عبارة (تلتزم الكلية بميعاد إقامة طابور الصباح وإلقاء المحاضرات وفقا للأوقات المحددة بالجدول) أعلى أهمية نسبية والتي بلغت (٩٦.٦%)، ثم جاءت عبارة (يوجد نظام إشراف يومي داخل الكلية للحفاظ

على جودة العملية التعليمية) بأهمية نسبية بلغت (٩١.٢ %)، ثم عبارة (يوجد بالكلية نظام للصرف واستلام الموارد اللازمة) بأهمية نسبية بلغت (٨١.٥%)، ثم جاءت في الترتيب الاخير عبارة (يتوفر بالكلية نظام لتصحيح وحل المشكلات المتكررة من قبل أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم أو العاملين بالجهاز الإداري أو طلاب الكلية) بأهمية نسبية بلغت (٨١.٢%).

وكما توجد فروق معنوية بين الاستجابات الخاصة بثالثا: الاستجابة: حيث تراوحت قيم كا ٢ ما بين (٣٤.٥ الى ٨.٥) وهذه القيم المعنوية عند مستوى ٠.٠٥ وقد حققت عبارة (تلتزم الكلية بالفترة الزمنية لتوفير الموارد المادية والبشرية اللازمة لجودة الأداء) أعلى أهمية نسبية والتي بلغت (٨١.٨%)، ثم جاءت عبارة (تلتزم الكلية بالزمن المحدد لتوفير متطلبات كلا من أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم والعاملين والطلاب) بأهمية نسبية بلغت (٧٦.٠%)، ثم جاءت في الترتيب الاخير عبارة (تلتزم الكلية بموعد إجراء الصيانة الدورية للأجهزة والمعدات والمنشآت الرياضية وإصلاح الأعطال وحل المشكلات الفنية والإدارية لأنشطتها) بأهمية نسبية بلغت (٧٠.٦%).

وكما توجد فروق معنوية بين الاستجابات الخاصة برابعا: الاطمئنان والثقة: حيث تراوحت قيم كا ٢ ما بين (٣٦.٠ الى ٣.٠) وهذه القيم المعنوية عند مستوى ٠.٠٥ وقد حققت عبارة (تهتم الكلية بتحفيز أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم على حضور دورات تنمية وتطوير القدرات) أعلى أهمية نسبية والتي بلغت (٨٢.١%)، ثم جاءت عبارة (يوجد بالكلية قنوات اتصال تعمل على توصيل الاقتراحات والشكاوى للإدارة العليا) بأهمية نسبية بلغت (٧٤.٢%)، ثم عبارة (تهتم الكلية بتحفيز العاملين للحصول على العديد من الدورات لصقل مهاراتهم الإدارية والفنية) بأهمية نسبية بلغت (٧٣.٩%)، ثم جاءت في الترتيب الاخير عبارة (الإدارة العليا بالكلية تدعم الطلاب وتحثهم على حضور الندوات والمؤتمرات والحصول على الدورات المتخصصة في مجالات التربية الرياضية المتنوعة) بأهمية نسبية بلغت (٦٩.٠%).

وكما توجد فروق معنوية بين الاستجابات الخاصة بخامسا: التعاطف والمشاركة: حيث تراوحت قيم كا ٢ ما بين (١٦٥.٤ الى ١٧.٩) وهذه القيم المعنوية عند مستوى ٠.٠٥ وقد حققت عبارة (تناسب الملاعب والصالات والأجهزة والأدوات والمنشآت لإقامة المنافسات والبطولات الرياضية بالكلية) أعلى أهمية نسبية والتي بلغت (٩٦.٩%)، ثم جاءت عبارة (تتوازن القيمة المدفوعة من الأطراف المستفيدة مع الخدمة المقدمة من الكلية) بأهمية نسبية بلغت (٨٢.٤%)، ثم جاءت في الترتيب الاخير عبارة (التوازن بين الاستمرار في مشروعات العمل بالكلية والتوقف عن قيامها بأنشطة أو مشروعات جديدة للكلية) بأهمية نسبية بلغت (٧٥.١%).

وكما توجد فروق معنوية بين الاستجابات الخاصة بسادسا: متطلبات عامة: حيث تراوحت قيم كا ٢ ما بين (٤٣.٢ الى ١٠.٧) وهذه القيم المعنوية عند مستوى ٠.٠٥ وقد حققت عبارة (جودة الخدمة الرياضية المقدمة) أعلى أهمية نسبية والتي بلغت (٨٣.٦%)، ثم جاءت عبارة (تأثير منظومة الأيزو على الخدمة اللوجستية) بأهمية نسبية بلغت (٨١.٥%)، ثم عبارة (وجود نظام لإجراءات العهد بالكلية) بأهمية نسبية بلغت (٧٩.٠%)، ثم جاءت في الترتيب الاخير عبارة (درجة الرضا عن الأداء اللوجستي بكلية التربية الرياضية) بأهمية نسبية بلغت (٧٢.٧%). وهذا يتفق مع ما جاءت به نتائج دراسة "حسن أحمد الشافعي وآخرون" (٢٠١٣) أن التنافس من خلال اللوجستيات يتضمن كل من التكلفة- الجودة- المرونة- الخدمة، وأن نجاح المؤسسة الرياضية في ساحة السوق والصمود أمام المنافسة يستند على قدرة المؤسسة على جذب وإرضاء العملاء أو المستفيدين والاحتفاظ بهم من خلال قيمة العميل أو المستفيد وأن هدف اللوجستيات المتكاملة بالمؤسسة الرياضية هو تحسين القيمة للعميل أو المستفيد النهائي، وكما يتفق مع دراسة "حسن أحمد الشافعي وسامح كمال" (٢٠٠٩) بأنه من أوجه الاهتمام بمتطلبات جودة الخدمة اللوجستية بالمؤسسات الرياضية بمحافظة بورسعيد وخاصة في تصميم أماكن العمل بالمؤسسة من ملاعب ومنشآت ومستوى الأثاث وسعة الملاعب، وأيضا

في تقنيات تقديم الخدمة والتسهيلات، عدم اهتمام مراكز الشباب والاندية الرياضية بمحافظة بورسعيد بمستوى التقنية الحديثة في اعداد الملاعب والمنشات الرياضية للمنافسة والبطولات الرياضية بالمؤسسة، التوصل لنموذج مقترح لجودة الخدمات اللوجستية بالمؤسسات الرياضية بمحافظة بورسعيد، وبذلك تكون الباحثة قد تمكنت من الاجابة على التساؤل الثاني.

ثالثا: عرض ومناقشة التساؤل الثالث:

ما الأنشطة اللوجستية التي تمارس بكلية التربية الرياضية ؟

جدول (١٤)

التكرار والنسبة المئوية والوزن النسبي والأهمية النسبية وقيمة كا ٢ لآراء عينة البحث في المحور الثالث الخاص بالتعرف على الأنشطة اللوجستية التي تمارس بكلية التربية الرياضية ن = ١١٠

م	العبارة	نعم		لا		الوزن النسبي	الأهمية النسبية	كا
		%	ك	%	ك			
أ	خدمة المستفيد (أعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة والعاملين بالكلية والطلبة والخريجون) من حيث : ١ التكلفة الأقل ٢ جودة الخدمة المقدمة ٣ توقيت الخدمة المقدمة	٥٣	٤٨.١	٣٩	٣٥.٤	٢٥٥	٧٧.٢	١٦.٩
٤	المرونة في التعامل وتقديم الخدمة الرياضية للعميل أوالمستفيد(مرونة الإمداد، مرونة الشراء، مرونة التوزيع	٧٠	٦٣.٦	٢٩	٢٦.٣	٢٧٩	٨٤.٥	٤٩.٨
٥	تتحقق القيمة للخدمة الرياضية المقدمة إذا تحققت القيمة المكانية والزمنية للمستفيد	٩٠	٨١.٨	٢٠	١٨.١	٣١٠	٩٣.٩	١٢١.٨
ب	الشراء يساهم في تخفيض التكلفة من خلال	٥٣	٤٨.١	٤٢	٣٨.١	٢٥٨	٧٨.١	٢٠.٨
٦	الأساليب الفنية للشراء	٥٣	٤٨.١	٤٢	٣٨.١	٢٥٨	٧٨.١	٢٠.٨
٧	التنافس بين الموردين	٦٠	٥٤.٥	٣٧	٣٣.٦	٢٦٧	٨٠.٩	٣٠.١

تابع جدول (١٤)

التكرار والنسبة المئوية والوزن النسبي والأهمية النسبية وقيمة كا ٢ لآراء عينة البحث في المحور الثالث الخاص بالتعرف على الأنشطة اللوجستية التي تمارس بكلية التربية الرياضية ن = ١١٠

م	العبارة	نعم		لا		الوزن النسبي	الأهمية النسبية	كا
		%	ك	%	ك			
٨	الشراء في مجموعات كبيرة متجانسة	٦٦	٦٠.٠	٣٠	٢٧.٢	٢٧٢	٨٢.٤	٣٨.٦
٩	اختيار مصادر التوريد	٥٨	٥٢.٧	٣٤	٣٠.٩	٢٦٠	٧٨.٧	٢٢.١
١٠	كميات الشراء من (الأدوات، الأجهزة، الملابس، الكمبيوترات، المطبوعات...)	٥٧	٥١.٨	٤٩	٤٤.٥	٢٧٣	٨٢.٧	٤٤.٥
١١	محددات الأسعار والتأمين	٦٧	٦٠.٩	٣٣	٣٠.٠	٢٧٧	٨٣.٩	٤٤.٨

ج. التنوُّ بالطلب من خلال :									
٤٢.٧	٨٣.٦	٢٧٦	٨.١	٩	٣٢.٧	٣٦	٥٩.٠	٦٥	١٢ توقع حجم الطلب على المنتجات أو الخدمات الرياضية في المستقبل
٤٦.٧	٨٣.٩	٢٧٧	١٠.٩	١٢	٢٦.٣	٢٩	٦٢.٧	٦٩	١٣ تحديد استراتيجيات جودة الخدمة الرياضية
٣٥.٦	٨٢.١	٢٧١	٩.٠	١٠	٣٥.٤	٣٩	٥٥.٤	٦١	١٤ تحديد الموارد المالية اللازمة للتنفيذ
٥٦.٣	٨٥.١	٢٨١	١٠.٩	١٢	٢٢.٧	٢٥	٦٦.٣	٧٣	١٥ تحديد جداول إنتاج الخدمات الرياضية بما يتناسب مع المستقبل
د. النقل يتم من خلال :									
٦٠.٤	٨٦.٣	٢٨٥	١٠.٠	٠	٤٠.٩	٤٥	٥٩.٠	٦٥	١٦ اختيار وسائل النقل
١٢.٧	٧٥.٤	٢٤٩	٢٢.٧	٢٥	٢٨.١	٣١	٤٩.٠	٥٤	١٧ تحديد معدل النقل
٩٤.٧	٩١.٥	٣٠٢	٠.٠	٠	٢٥.٤	٢٨	٧٤.٥	٨٢	١٨ تحديد توقيت النقل
٣١.٧	٨١.٢	٢٦٨	١٢.٧	١٤	٣٠.٩	٣٤	٥٦.٣	٦٢	١٩ النقل من أماكن الشراء إلى أماكن التخزين
هـ. التخزين يتم من خلال :									
٢١٩.٩	١٠٠.٠	٣٣٠	٠.٠	٠	٠.٠	٠	١٠٠.٠	١١٠	٢٠ توفير المخازن اللازمة للاحتفاظ بالمخزون
٣٩.٨	٨٣.٠	٢٧٤	٨.١	٩	٣٤.٥	٣٨	٥٧.٢	٦٣	٢١ التنوُّ باحتياجات كلية التربية الرياضية في المستقبل من المخزون المتمثل في (مطلوبات التشغيل، المواد الخام، الأدوات، الأجهزة، المعدات، قطع الغيار....)
٨٣.٤	٨٩.٦	٢٩٦	٣.٦	٤	٢٣.٦	٢٦	٧٢.٧	٨٠	٢٢ تناسب حجم المخازن مع حجم المخزون
٣٨.٤	٨٢.٧	٢٧٣	١٠.٠	١١	٣١.٨	٣٥	٥٨.١	٦٤	٢٣ إجراءات الصيانة الدورية للمخازن
١٤٢.٢	٩٥.٤	٣١٥	٠.٠	٠	١٣.٦	١٥	٨٦.٣	٩٥	٢٤ توفر عوامل الأمن والسلامة بالمخازن
و. مناولة المواد									
٣٤.٩	٨١.٢	٢٦٨	٧.٢	٨	٤١.٨	٤٦	٥٠.٩	٥٦	٢٥ تزداد أهميتها في الصناعات الرياضية كبيرة الحجم
٨٦.٤	٩٠.٦	٢٩٩	٠.٠	٠	٢٨.١	٣١	٧١.٨	٧٩	٢٦ تهدف إلى اختصار مسافات المناولة
٩١.٨	٩١.٢	٣٠١	٠.٠	٠	٢٦.٣	٢٩	٧٣.٦	٨١	٢٧ التخلص من الاختناقات في المناولة
٤٨.٠	٨٤.٥	٢٧٩	٨.١	٩	٣٠.٠	٣٣	٦١.٨	٦٨	٢٨ تعمل على تخفيض الفاقد

قيمة كا ٢ الجدولية عند مستوى معنوية $0.05 = 0.99$

تابع جدول (١٤)
التكرار والنسبة المئوية والوزن النسبي والأهمية النسبية وقيمة كا ٢ لآراء
عينة البحث في المحور الثالث الخاص بالتعرف على الأنشطة اللوجستية
التي تمارس بكلية التربية الرياضية ن = ١١٠

م	العبارات	نعم		لا		الاهمية النسبية	الوزن النسبي	كا
		ك	%	ك	%			
٢٩	تشغيل أوامر الطلبات :							
٢٩	يقوم بإعداد الطلبات	١١٠	١٠٠.٠	٠	٠.٠	٣٣٠	١٠٠.٠	٢١٩.٩
٣٠	إصدار الفواتير والمتابعة	٦٤	٥٨.١	٤١	٣٧.٢	٢٧٩	٨٤.٥	٤٨.٢
٣١	تحصيل حسابات العملاء والمستفيدين	٥٩	٥٣.٦	٣٣	٣٠.٠	٢٦١	٧٩.٠	٢٣.٤

٤٧.٤	٨٤.٥	٢٧٩	٦.٣	٧	٣٣.٦	٣٧	٦٠.٠	٦٦	٣٢	الاعتماد على وسائل التكنولوجيا الحديثة في سرعة الاستجابة لأوامر الطلبات
									ح	التغليف :
٢١٩.٩	١٠٠.٠	٣٣٠	٠.٠	٠	٠.٠	٠	١٠٠.٠	١١٠	٣٣	يعمل على حماية المنتج الرياضي أثناء عمليات المناولة والتخزين
١١٨.٠	٩٣.٦	٣٠.٩	٠.٠	٠	١٩.٠	٢١	٨٠.٩	٨٩	٣٤	يعمل على حماية المخزون من التلف
٧٢.٥	٨٨.٤	٢٩٢	٣.٦	٤	٢٧.٢	٣٠	٦٩.٠	٧٦	٣٥	يعطي قيمة للمنتج الرياضي
٢١.٨	٧٨.٧	٢٦٠	١٤.٥	١٦	٣٤.٥	٣٨	٥٠.٩	٥٦	٣٦	يستخدم كوسيلة فعالة لترويج المنتج الرياضي
٦١.٤	٨٦.٣	٢٨٥	٨.١	٩	٢٤.٥	٢٧	٦٧.٢	٧٤	٣٧	جودة التغليف للمنتج الرياضي يحقق ميزة تنافسية في حالة التسويق الدولي
									ط	الأجزاء أو الخدمات المعاونة
٣٢.٥	٨٠.٩	٢٦٧	١٥.٤	١٧	٢٦.٣	٢٩	٥٨.١	٦٤	٣٨	تلبي احتياجات العملاء والمستفيدين بتوفير قطع الغيار والدعم الفني للمنتج الرياضي
١٤.٩	٧٦.٦	٢٥٣	١٩.٠	٢١	٣١.٨	٣٥	٤٩.٠	٥٤	٣٩	توفير قطع الغيار وجميع الأجزاء بمجرد أن يظلمها المستفيد
٢٨.٣	٨٠.٣	٢٦٥	١٠.٩	١٢	٣٧.٢	٤١	٥١.٨	٥٧	٤٠	إعداد الخطط والبرامج اللازمة لخدمة ما بعد البيع
									ك	اختيار الموقع :
٢١٩.٩	١٠٠.٠	٣٣٠	٠.٠	٠	٠.٠	٠	١٠٠.٠	١١٠	٤١	اختيار مواقع العمل من مواقع مدرجات ومكاتب وملعب وصلات ومعامل ومخازن ومنشآت الكلية

تابع جدول (١٤)
 التكرار والنسبة المئوية والوزن النسبي والأهمية النسبية وقيمة كا ٢ لآراء
 عينة البحث في المحور الثالث الخاص بالتعرف على الأنشطة اللوجستية
 التي تمارس بكلية التربية الرياضية ن = ١١٠

م	العبارات	نعم		لا		الاهمية النسبية	الوزن النسبي	كا
		ك	%	ك	%			
٤٢	يؤثر عدد المستفيدين وطبيعة العمل سواء كانت محاضرات (نظرية أو عملية) أو أعمال إدارية ومكتبية على اختيار	٩٨	٨٩.٠٩	١٢	١٠.٩	٩٦.٣	٣١٨	١٥٥.٨

مواقع العمل										
٤٩.٣	٨٣.٦	٢٧٦	١٣.٦	١٥	٢١.٨	٢٤	٦٤.٥	٧١	٤٣	أجور الصالحه وخدمات النقل
٦٠.٥	٨٦.٠	٢٨٤	٩.٠	١٠	٢٣.٦	٢٦	٦٧.٢	٧٤	٤٤	الضرائب
٦١.٥	٨٦.٦	٢٨٦	٠.٠	٠	٤٠.٠	٤٤	٦٠.٠	٦٦	٤٥	الأمن
٤٧.٦	٨٤.٥	٢٧٩	٥.٤	٦	٣٥.٤	٣٩	٥٩.٠	٦٥	٤٦	أسعار العقارات والأراضي
٢١٩.٩	١٠٠.٠	٣٣٠	٠.٠	٠	٠.٠	٠	١٠٠.٠	١١٠	٤٧	توفير الخدمات والمرافق بهذه العقارات والأراضي
									ل	مردودات المبيعات أو الخدمات
٦٢.٤	٨٦.٠	٢٨٤	١٠.٠	١١	٢١.٨	٢٤	٦٨.١	٧٥	٤٨	تعتبر تكلفة مردودات المبيعات أضعاف تكلفة نفس المنتج أو الخدمة إلى المستفيد
٥٨.٩	٨٦.٣	٢٨٥	٦.٣	٧	٢٨.١	٣١	٦٥.٤	٧٢	٤٩	يصبغ نقل أو تخزين المبيعات أو الخدمات المرتهدة
									م	الاتصالات اللوجستية
٩١.٨	٩١.٢	٣٠١	٠.٠	٠	٢٦.٣	٢٩	٧٣.٦	٨١	٥٠	يعتمد نجاح الإدارة اللوجستية على الاتصال الفعال ما بين الكلية ومورديها ومستفيديها
٢١٩.٩	١٠٠.٠	٣٣٠	٠.٠	٠	٠.٠	٠	١٠٠.٠	١١٠	٥١	يعتمد نجاح الإدارة اللوجستية على الاتصال الفعال ما بين الوظائف الرئيسية داخل الكلية مثل اللوجستيات والتسويق
٨٠.٣	٨٨.٧	٢٩٣	٦.٣	٧	٢٠.٩	٢٣	٧٢.٧	٨٠	٥٢	يعتمد نجاح الإدارة اللوجستية على الاتصال الفعال ما بين كل نشاط لوجستي وبين الأنشطة اللوجستية بعضها البعض
٩٢.٧	٩٠.٦	٢٩٩	٣.٦	٤	٢٠.٩	٢٣	٧٥.٤	٨٣	٥٣	تدقق الاتصالات في مجال اللوجستيات يكون (رأسيا) هابطاً أو صاعداً

قيمة كا ٢ الجدولية عند مستوى معنوية $0.05 = 0.99$

يتضح من جدول (١٤) أن العبارات قد حققت نسبة مئوية تراوحت ما بين (١٠٠.٠%) كأكبر نسبة، و(٠.٠%) كأصغر نسبة لصالح (نعم)، وحققت نسبة مئوية تراوحت ما بين (٤٧.٢%) كأكبر نسبة، و(٠.٠%) كأصغر نسبة لصالح (الى حد ما)، وحققت نسبة مئوية تراوحت ما بين (٤٩.٠%) كأكبر نسبة، و(٠.٠%) كأصغر نسبة لصالح (لا)، بوزن نسبي تراوح ما بين (٣٣٠) كأكبر قيمة، (١١٠) كأصغر قيمة بأهمية نسبية تراوحت بين (١٠٠.٠%)

كأكبر أهمية نسبية، (٣٣.٣%) كأصغر أهمية نسبية حيث اتضح من خلال النسبة المئوية والاهمية النسبية في أنه حقق نسبة تصويت عالية لصالح (نعم). ويتضح من جدول (١٤) الخاص بالتكرار والنسبة المئوية والدلالات الاحصائية لآراء عينة الدراسة في المحور الثالث الخاص بالأنشطة اللوجستية التي تمارس بالكلية وجود فروق معنوية بين الاستجابات الخاصة بعبارات "خدمة المستفيد (أعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة والعاملين بالكلية والطلبة والخريجون)" حيث تراوحت قيم كا ٢ ما بين (١٢١.٨ الى ١٦.٩) وهذه القيم المعنوية عند مستوى ٠.٠٥ وقد حققت عبارة (تتحقق القيمة للخدمة الرياضية المقدمة إذا تحققت القيمة المكانية والزمنية للمستفيد) أعلى أهمية نسبية والتي بلغت (٩٣.٩%)، وعبارة (المرونة في التعامل وتقديم الخدمة الرياضية للعميل أوالمستفيد) مرونة الإمداد، مرونة الشراء، مرونة التوزيع) بأهمية نسبية بلغت (٨٤.٥%)، ثم عبارة (توقيت الخدمة المقدمة) بأهمية نسبية بلغت (٨٠.٩%) ثم عبارة (جودة الخدمة المقدمة) بأهمية نسبية (٨٠.٦%)، ثم جاءت في الترتيب الاخير عبارة (التكلفة الأقل) بأهمية نسبية بلغت (٧٧.٢%)، وكما توجد فروق معنوية بين الاستجابات الخاصة بعبارات "الشراء يساهم في تخفيض التكلفة" حيث تراوحت قيم كا ٢ ما بين (٤٤.٨ الى ٢٠.٨) وهذه القيم المعنوية عند مستوى ٠.٠٥ وقد حققت عبارة (محددات الأسعار والتأمين) أعلى أهمية نسبية والتي بلغت (٨٣.٩%)، وعبارة (كميات الشراء من (الأدوات، الأجهزة، الملابس، الكمبيوترات، المطبوعات.) بأهمية نسبية بلغت (٨٢.٧%)، ثم عبارة (الشراء في مجموعات كبيرة متجانسة) بأهمية نسبية بلغت (٨٢.٤%) ثم عبارة (التنافس بين الموردين) بأهمية نسبية (٨٠.٩%)، ثم جاءت عبارة (اختيار مصادر التوريد) بأهمية نسبية (٧٨.٧%)، ثم جاءت في الترتيب الاخير عبارة (الأساليب الفنية للشراء) بأهمية نسبية بلغت (٧٨.١%)، وكما توجد فروق معنوية بين الاستجابات الخاصة بعبارات "التنبؤ بالطلب" حيث تراوحت قيم كا ٢ ما بين (٥٦.٣ الى ٣٥.٦) وهذه القيم المعنوية عند مستوى ٠.٠٥ وقد حققت عبارة (تحديد جداول إنتاج الخدمات الرياضية بما يتناسب مع المستفيد) أعلى أهمية نسبية والتي بلغت (٨٥.١%)، وعبارة (تحديد

استراتيجيات جودة الخدمة الرياضية) بأهمية نسبية بلغت (٨٣.٩ %)، ثم عبارة (توقع حجم الطلب على المنتجات أو الخدمات الرياضية في المستقبل) بأهمية نسبية بلغت (٨٣.٦%)، ثم جاءت في الترتيب الاخير عبارة (تحديد الموارد المالية اللازمة للتنفيذ) بأهمية نسبية بلغت (٨٢.١%)، وكما توجد فروق معنوية بين الاستجابات الخاصة بعبارات "النقل" حيث تراوحت قيم كا بين (٩٤.٧ الى ١٢.٧) وهذه القيم المعنوية عند مستوى ٠.٠٥ وقد حققت عبارة (تحديد توقيت النقل) أعلى أهمية نسبية والتي بلغت (٩١.٥%)، وعبارة (اختيار وسائل النقل) بأهمية نسبية بلغت (٨٦.٣%)، ثم عبارة (النقل من أماكن الشراء إلى أماكن التخزين) بأهمية نسبية بلغت (٨١.٢%)، ثم جاءت في الترتيب الاخير عبارة (تحديد معدل النقل) بأهمية نسبية بلغت (٧٥.٤%)، وكما توجد فروق معنوية بين الاستجابات الخاصة بعبارات "التخزين" حيث تراوحت قيم كا بين (٢١٩.٩ الى ٣٨.٤) وهذه القيم المعنوية عند مستوى ٠.٠٥ وقد حققت عبارة (توفير المخازن اللازمة للاحتفاظ بالمخزون) أعلى أهمية نسبية والتي بلغت (١٠٠.٠%)، وعبارة (توفر عوامل الأمن والسلامة بالمخازن) بأهمية نسبية بلغت (٩٥.٤%)، ثم عبارة (تناسب حجم المخازن مع حجم المخزون) بأهمية نسبية بلغت (٨٩.٦%)، ثم عبارة (التنبؤ باحتياجات كلية التربية الرياضية في المستقبل من المخزون المتمثل في (متطلبات التشغيل، المواد الخام، الأدوات، الأجهزة، المعدات، قطع الغيار). بأهمية نسبية بلغت (٨٣.٠%)، ثم جاءت في الترتيب الاخير عبارة (إجراءات الصيانة الدورية للمخازن) بأهمية نسبية بلغت (٨٢.٧%)، وكما توجد فروق معنوية بين الاستجابات الخاصة بعبارات "مناولة المواد" حيث تراوحت قيم كا بين (٩١.٨ الى ٣٤.٩) وهذه القيم المعنوية عند مستوى ٠.٠٥ وقد حققت عبارة (التخلص من الاختناقات في المناولة) أعلى أهمية نسبية والتي بلغت (٩١.٢%)، وعبارة (تهدف إلى اختصار مسافات المناولة) بأهمية نسبية بلغت (٩٠.٦%)، ثم عبارة (تعمل على تخفيض الفاقد) بأهمية نسبية بلغت (٨٤.٥%)، ثم جاءت في الترتيب الاخير عبارة (تزداد أهميتها في الصناعات الرياضية كبيرة الحجم) بأهمية نسبية بلغت (٨١.٢%)، وكما توجد فروق

معنوية بين الاستجابات الخاصة بعبارات "تشغيل أوامر الطلبات" حيث تراوحت قيم كا ٢ ما بين (٢١٩.٩ الى ٢٣.٤) وهذه القيم المعنوية عند مستوى ٠.٠٥ وقد حققت عبارة (يقوم بإعداد الطلبات) أعلى أهمية نسبية والتي بلغت (١٠٠.٠%)، وعبارة (إصدار الفواتير والمتابعة) بأهمية نسبية بلغت (٨٤.٥%)، وجاءت عبارة (الاعتماد على وسائل التكنولوجيا الحديثة في سرعة الاستجابة لأوامر الطلبات) بنفس الأهمية النسبية، ثم جاءت في الترتيب الاخير عبارة (تحصيل حسابات العملاء والمستفيدين) بأهمية نسبية بلغت (٧٩.٠%)، وكما توجد فروق معنوية بين الاستجابات الخاصة بعبارات "التغليف" حيث تراوحت قيم كا ٢ ما بين (٢١٩.٩ الى ٢١.٨) وهذه القيم المعنوية عند مستوى ٠.٠٥ وقد حققت عبارة (يعمل على حماية المنتج الرياضي أثناء عمليات المناولة والتخزين) أعلى أهمية نسبية والتي بلغت (١٠٠.٠%)، وعبارة (يعمل على حماية المخزون من التلف) بأهمية نسبية بلغت (٩٣.٦%)، وجاءت عبارة (يعطي قيمة للمنتج الرياضي) بأهمية نسبية (٨٨.٤%)، وجاءت عبارة (جودة التغليف للمنتج الرياضي يحقق ميزة تنافسية في حالة التسويق الدولي) بأهمية نسبية (٨٦.٣%)، ثم جاءت في الترتيب الاخير عبارة (يستخدم كوسيلة فعالة لترويج المنتج الرياضي) بأهمية نسبية بلغت (٧٨.٧%)، وكما توجد فروق معنوية بين الاستجابات الخاصة بعبارات "الأجزاء أو الخدمات المعاونة" حيث تراوحت قيم كا ٢ ما بين (١١٠.٠ الى ١٤.٩) وهذه القيم المعنوية عند مستوى ٠.٠٥ وقد حققت عبارة (تلبية احتياجات العملاء والمستفيدين بتوفير قطع الغيار والدعم الفني للمنتج الرياضي) أعلى أهمية نسبية والتي بلغت (٨٠.٩%)، وعبارة (إعداد الخطط والبرامج اللازمة لخدمة ما بعد البيع) بأهمية نسبية بلغت (٨٠.٣%)، ثم جاءت في الترتيب الاخير عبارة (توفير قطع الغيار وجميع الأجزاء بمجرد أن يطلبها المستفيد) بأهمية نسبية بلغت (٧٦.٦%)، وكما توجد فروق معنوية بين الاستجابات الخاصة بعبارات "اختيار الموقع" حيث تراوحت قيم كا ٢ ما بين (٢١٩.٩ الى ٤٧.٦) وهذه القيم المعنوية عند مستوى ٠.٠٥ وقد حققت عبارة (اختيار مواقع العمل من مواقع مدرجات ومكاتب وملاعب وصلات ومعامل

ومخازن ومنشآت الكلية)، (توفر الخدمات والمرافق بهذه العقارات والأراضي) أعلى أهمية نسبية والتي بلغت (١٠٠.٠%)، وعبارة (يؤثر عدد المستفيدين وطبيعة العمل سواء كانت محاضرات (نظرية أو عملية) أو أعمال إدارية ومكتبية على اختيار مواقع العمل) بأهمية نسبية بلغت (٩٦.٣%)، وجاءت عبارة (الأمّن) نسبية (٨٦.٦%)، وجاءت عبارة (الضرائب) بأهمية نسبية (٨٦.٠%)، وجاءت عبارة (أسعار العقارات والأراضي) بأهمية نسبية (٨٤.٥%)، ثم جاءت في الترتيب الأخير عبارة (أجور العماله وخدمات النقل) بأهمية نسبية بلغت (٨٣.٦%)، وكما توجد فروق معنوية بين الاستجابات الخاصة بعبارة "مردودات المبيعات أو الخدمات" حيث تراوحت قيمها ما بين (٦٢.٤ الى ٥٨.٩) وهذه القيم المعنوية عند مستوى ٠.٠٥ وقد حققت عبارة (يصعب نقل أو تخزين المبيعات أو الخدمات المرتدة) أعلى أهمية نسبية والتي بلغت (٨٦.٣%)، وتلتها عبارة (تعتبر تكلفة مردودات المبيعات أضعاف تكلفة نفس المنتج أو الخدمة إلى المستفيد) بأهمية نسبية بلغت (٨٦.٠%)، وكما توجد فروق معنوية بين الاستجابات الخاصة بعبارة "الاتصالات اللوجستية" حيث تراوحت قيمها ما بين (٢١٩.٩ الى ٨٠.٣) وهذه القيم المعنوية عند مستوى ٠.٠٥ وقد حققت عبارة (يعتمد نجاح الإدارة اللوجستية على الاتصال الفعال ما بين الوظائف الرئيسية داخل الكلية مثل اللوجستيات والتسويق) أعلى أهمية نسبية والتي بلغت (١٠٠.٠%)، ثم جاءت عبارة (يعتمد نجاح الإدارة اللوجستية على الاتصال الفعال ما بين الكلية ومورديها ومستفيديها) بأهمية نسبية بلغت (٩١.٢%)، وجاءت عبارة (تدفق الاتصالات في مجال اللوجستيات يكون (رأسيا) هابطا أو صاعدا) بأهمية نسبية (٩٠.٦%)، ثم جاءت في الترتيب الأخير عبارة (يعتمد نجاح الإدارة اللوجستية على الاتصال الفعال ما بين كل نشاط لوجستي وبين الأنشطة اللوجستية بعضها البعض) بأهمية نسبية بلغت (٨٨.٧%). حيث أن هذه العبارات والفقرات حققت نسبة أعلى من ٧٥% والتي تعني موافقة عينة البحث عليها وهذا يدل على وجود العديد من الأنشطة اللوجستية في المؤسسات الرياضية والتي منها خدمة العميل أو المستفيد- النقل- عمليات التخزين-

الشراء- التنبؤ بالطلب- المخزون- مناولة المواد- تشغيل أوامر الطلبات-
التغليف- الأجزاء أو الخدمات المعاونة- اختيار الموقع- مردودات المبيعات او
الخدمات- الاتصالات اللوجستية. ويؤكد ذلك "اسلام محمد النقيب" حيث ضرورة
تكمال الانشطة اللوجستية ويؤكد "ابراهيم سلطان وثابت عبد الرحمن ادريس"
علي ضرورة وجود الادارة اللوجستية كما يؤكد كلا من "ياسمين الميلادي
ومحمد شفيق وسمير معوض" علي ضرورة توافر لوجستيات النقل كما يؤكد
"حسن الشافعي" علي ضرورة توافر الانشطة اللوجستية في المؤسسات
الرياضية مما يؤكد مدى أهمية الانشطة اللوجستية بالمؤسسات الرياضية حيث
تعتبر إدارة الأعمال اللوجستية Logistics Management Process من
المظاهر الحديثة للإدارة في مواجهة تحديات العصر الاقتصادية، التكنولوجيا
والمعلوماتية، وهي تعبر عن أحد نماذج الإدارة المتكاملة لمزيج من الأعمال
والأنشطة الأساسية في المنظمة، وذلك بما يساهم في تحقيق مستويات عالية
من رضا العملاء ودعم المركز التنافسي والربحي للمنظمة. وتتكامل أنشطة
الإمداد والتوزيع المادي معا لتشكيل ما يعرف بالأنشطة اللوجستية، وبذلك تكون
الباحثة قد تمكنت من الاجابة على التساؤل الثالث.

رابعا : عرض ومناقشة التساؤل الرابع :

- ما المعايير الرئيسية لتطبيق جودة الخدمة اللوجستية بكلية التربية
الرياضية جامعة كفرالشيخ ؟

جدول (١٥)

التكرار والنسبة المئوية والوزن النسبي والأهمية النسبية وقيمة كا ٢٤ للآراء
عينة البحث في المحور الرابع الخاص بالمعايير الرئيسية لتطبيق جودة
الخدمة اللوجستية بكلية التربية الرياضية جامعة كفرالشيخ ن = ١١٠

م	العبرة	نعم		لا		الوزن النسبي	الأهمية النسبية	كا
		%	ك	%	ك			
	أولا : المنظومة الفنية							
أ	أسس التصميم وتتضمن							
١	حداثة تصميم المباني والمنشآت بكلية التربية الرياضية	١١٠	١٠٠٠	٠	٠	٣٣٠	١٠٠٠	٢١٩.٩
٢	حداثة الملاعب المكشوفة والصالات المغلقة بالكلية	٨٤	٧٦.٣	٢٦	٢٣.٦	٣٠٤	٩٢.١	١٠٠.٨

٣٥.٢	٨١.٨	٢٧٠	٨.١	٩	٣٨.١	٤٢	٥٣.٦	٥٩	٣	حداثة المدرجات والقاعات والمعامل والمكاتب الموجودة بالكلية
٨١.٥	٨٨.١	٢٩١	٩.٠	١٠	١٧.٢	١٩	٧٣.٦	٨١	٤	حداثة الأدوات والأجهزة والمعدات الرياضية الموجودة بالكلية
									ب	نظم المعلومات وتتضمن
٧.٠	٧٣.٣	٢٤٢	٢١.٨	٢٤	٣٦.٣	٤٠	٤١.٨	٤٦	٥	جودة الإجراءات المختلفة لكافة الأنشطة التي تمارس بالكلية
٢٣.٢	٧٨.١	٢٥٨	١١.٨	١٣	٤١.٨	٤٦	٤٦.٣	٥١	٦	يتوفر بالكلية شبكة اتصالات لوجستية دولية (الانترنت)
٧٤.٣	٨٨.١	٢٩١	٦.٣	٧	٢٢.٧	٢٥	٧٠.٩	٧٨	٧	تستخدم الكلية نظم معلومات لوجستية مناسبة مثل الوسائل السمعية والبصرية أو اللذان معا
٥٧.٢	٨٤.٢	٢٧٨	١٤.٥	١٦	١٨.١	٢٠	٦٧.٢	٧٤	٨	تستخدم كلية التربية الرياضية نظم معرفية متنوعة
٢٧.٦	٨٠.٣	٢٦٥	١٢.٧	١٤	٣٣.٦	٣٧	٥٣.٦	٥٩	٩	تتبع الكلية نظم لتجهيز القاعات والمدرجات والمكاتب أليا
٣٤.٣	٨١.٥	٢٦٩	٨.١	٩	٣٩.٠	٤٣	٥٢.٧	٥٨	١٠	تتبع إدارة الكلية نظم دعم القرار
٣٢.٧	٨١.٥	٢٦٩	١٠.٩	١٢	٣٣.٦	٣٧	٥٥.٤	٦١	١١	تتبع الكلية نظم دعم اتخاذ القرار
٣٤.٤	٨٠.٩	٢٦٧	٧.٢	٨	٤٢.٧	٤٧	٥٠.٠	٥٥	١٢	تعتمد كلية التربية الرياضية على النظم الخبيرة
١.٢	٦٤.٥	٢١٣	٣٨.١	٤٢	٣٠.٠	٣٣	٣١.٨	٣٥	١٣	تعتمد أليات العمل بالكلية على وجود أنظمة حديثة للتوريدات
١٣.٣	٧٦.٠	٢٥١	١٨.١	٢٠	٣٥.٤	٣٩	٤٦.٣	٥١	١٤	تعتمد أليات العمل بالكلية على وجود أنظمة حديثة لمراقبة العهد
٨١.٨	٨٩.٦	٢٩٦	٢.٧	٣	٢٥.٤	٢٨	٧١.٨	٧٩	١٥	تعتمد أليات العمل بالكلية على وجود أنظمة حديثة للمصرف والاستلام
٣٠.١	٨٠.٩	٢٦٧	١١.٨	١٣	٣٣.٦	٣٧	٥٤.٥	٦٠	١٦	تعتمد أليات العمل بالكلية على وجود أنظمة حديثة للمخزون الآمن

تابع جدول (١٥)
 التكرار والنسبة المئوية والوزن النسبي والأهمية النسبية وقيمة كاي للآراء
 عينة البحث في المحور الرابع الخاص بالمعايير الرئيسية لتطبيق جودة
 الخدمة اللوجستية بكلية التربية الرياضية جامعة كفر الشيخ = ١١٠

م	العبارات	نعم		لا		الوزن النسبي	الأهمية النسبية	كاي		
		%	ك	%	ك					
١٧	تعتمد أليات العمل بالكلية على وجود أنظمة حديثة لاختيار مصادر التوريد	٥٤	٤٩.٠	٤١	٣٧.٢	١٥	١٣.٦	٢٥٩	٧٨.٤	٢١.٥
١٨	تعتمد أليات العمل بالكلية على وجود أنظمة حديثة للصيانة الوقائية والعلاجية	٦٩	٦٢.٧	٣٠	٢٧.٢	١١	١٠.٠	٢٧٨	٨٤.٢	٤٧.٦

٣.٥	٦٨.٧	٢٢٧	٢٦.٣	٢٩	٤٠.٩	٤٥	٣٢.٧	٣٦	١٩	تعتمد آليات العمل بالكلية على وجود أنظمة حديثة لاستهلاك الطاقة
٥.٣	٦٦.٠	٢١٨	٢٩.٠	٣٢	٤٣.٦	٤٨	٢٧.٢	٣٠	٢٠	تعتمد آليات العمل بالكلية على وجود أنظمة حديثة للانتقالات
										ثانيا : المنظومة الإدارية
٩٣.٦	٩٠.٠	٢٩٧	٦.٣	٧	١٧.٢	١٩	٧٦.٣	٨٤	٢١	يوجد بالكلية هيكل تنظيمي واضح
٢١.٠	٧٧.٢	٢٥٥	١٢.٧	١٤	٤٢.٧	٤٧	٤٤.٥	٤٩	٢٢	يوجد تخطيط استراتيجي لأنظمة الكلية
١١٨.٠	٩٣.٦	٣٠٩	٠.٠	٠	١٩.٠	٢١	٨٠.٩	٨٩	٢٣	يوجد رسالة ورؤية واضحة ومفهومة للكلية
٩٤.٧	٩١.٥	٣٠٢	٠.٠	٠	٢٥.٤	٢٨	٧٤.٥	٨٢	٢٤	تطبق الكلية نظام تفويض السلطة
١٠١.٥	٩٠.٩	٣٠٠	٥.٤	٦	١٦.٣	١٨	٧٨.١	٨٦	٢٥	يوجد هدف وسياسة واضحة للعمل بالكلية
٣٩.٧	٨٣.٠	٢٧٤	٩.٠	١٠	٣٢.٧	٣٦	٥٨.١	٦٤	٢٦	يوجد تنسيق بين أقسام الكلية
٣٧.٣	٨٢.٤	٢٧٢	٨.١	٩	٣٦.٣	٤٠	٥٥.٤	٦١	٢٧	يوجد تأثير للأيزو على الأنشطة الرياضية التي تمارس بالكلية
										ثالثا : المنظومة الاجتماعية :-
٤٠.٠	٨٣.٠	٢٧٤	١٠.٠	١١	٣٠.٩	٣٤	٥٩.٠	٦٥	٢٨	يوجد نظام فعال لمراقبة الأداء لأعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم والعاملين بالكلية
٣٥.١	٨١.٥	٢٦٩	١٤.٥	١٦	٢٦.٣	٢٩	٥٩.٠	٦٥	٢٩	يوجد نظام لبرامج التدريب الإداري وتنمية العاملين بالكلية
٥.٠	٦٨.٧	٢٢٧	٢٥.٤	٢٨	٤٢.٧	٤٧	٣١.٨	٣٥	٣٠	يوجد بالكلية دليل لتوضيح كيفية التعامل مع الإدارات اللوجستية

قيمة كا ٢ الجدولية عند مستوى معنوية ٠.٠٥ = ٥.٩٩

يتضح من جدول (١٥) أن العبارات قد حققت نسبة مئوية تراوحت ما بين (١٠٠.٠%) كأكبر نسبة، (٠.٠%) كأصغر نسبة لصالح (نعم)، وحققت نسبة مئوية تراوحت ما بين (٤٧.٢%) كأكبر نسبة، و(٠.٠%) كأصغر نسبة لصالح (الى حد ما)، وحققت نسبة مئوية تراوحت ما بين (٤٩.٠%) كأكبر نسبة، (٠.٠%) كأصغر نسبة لصالح (لا)، بوزن نسبي تراوح ما بين (٣٣٠) كأكبر قيمة، (١١٠) كأصغر قيمة بأهمية نسبية تراوحت بين (١٠٠.٠%) كأكبر أهمية نسبية، (٣٣.٣%) كأصغر أهمية نسبية حيث اتضح من خلال النسبة المئوية والأهمية النسبية في أنه حقق نسبة تصويت عالية لصالح (نعم). ويتضح من جدول (١٥) الخاص بالتكرار والنسبة المئوية والدلالات الاحصائية لآراء عينة الدراسة في المحور الرابع الخاص بالمعايير الرئيسية

لتطبيق جودة الخدمة اللوجستية بكلية التربية الرياضية جامعة كفرالشيخ وجود فروق معنوية بين الاستجابات الخاصة بأولاً: المنظومة الفنية والتي تتدرج تحت "أسس التصميم" حيث تراوحت قيم كا ٢ ما بين (٢١٩.٩ الى ٣٥.٢) وهذه القيم المعنوية عند مستوى ٠.٠٥ وقد حققت عبارة (حادثة تصميم المباني والمنشآت بكلية التربية الرياضية) أعلى أهمية نسبية والتي بلغت (١٠٠.٠%)، ثم جاءت عبارة (حادثة الملاعب المكشوفة والصالات المغلقة بالكلية) بأهمية نسبية بلغت (٩٢.١%)، ثم عبارة (حادثة الأدوات والأجهزة والمعدات الرياضية الموجودة بالكلية) بأهمية نسبية بلغت (٨٨.١%)، ثم جاءت في الترتيب الاخير عبارة (حادثة المدرجات والقاعات والمعامل والمكاتب الموجودة بالكلية) بأهمية نسبية بلغت (٨١.٨%)، وكما توجد فروق معنوية بين الاستجابات الخاصة بأولاً: المنظومة الفنية والتي تتدرج تحت "نظم المعلومات" حيث تراوحت قيم كا ٢ ما بين (١١٠.٠ الى ١.٢) وهذه القيم المعنوية عند مستوى ٠.٠٥ وقد حققت عبارة (تعتمد آليات العمل بالكلية على وجود أنظمة حديثة للصرف والاستلام) أعلى أهمية نسبية والتي بلغت (٨٩.٦%)، ثم جاءت عبارة (تستخدم الكلية نظم معلومات لوجستية مناسبة مثل الوسائل السمعية والبصرية أو الاثنان معا) بأهمية نسبية بلغت (٨٨.١%)، ثم جاءت عبارة (تستخدم كلية التربية الرياضية نظم معرفية متنوعة)، (تعتمد آليات العمل بالكلية على وجود أنظمة حديثة للصيانة الوقائية والعلاجية) بأهمية نسبية بلغت (٨٤.٢%)، وجاءت عبارة (تتبع إدارة الكلية نظم دعم القرار)، (تتبع الكلية نظم دعم اتخاذ القرار) بأهمية نسبية بلغت (٨١.٥%)، ثم جاءت عبارة (تعتمد كلية التربية الرياضية على النظم الخبيرة)، (تعتمد آليات العمل بالكلية على وجود أنظمة حديثة للمخزون الآمن) بأهمية نسبية بلغت (٨٠.٩%)، ثم جاءت عبارة (تتبع الكلية نظم لتجهيز القاعات والمدرجات والمكاتب آليا) بأهمية نسبية بلغت (٨٠.٣%)، ثم جاءت عبارة (تعتمد آليات العمل بالكلية على وجود أنظمة حديثة لاختبار مصادر التوريد) بأهمية نسبية بلغت (٧٨.٤%)، ثم جاءت عبارة (يتوفر بالكلية شبكة اتصالات لوجستية دولية (الانترنت) بأهمية نسبية بلغت (٧٨.١%)، ثم جاءت عبارة (تعتمد آليات العمل بالكلية على وجود أنظمة حديثة

لمراقبة العهد) بأهمية نسبية بلغت (٧٦.٠%)، ثم جاءت عبارة (جودة الإجراءات المختلفة لكافة الأنشطة التي تمارس بالكلية) بأهمية نسبية بلغت (٧٣.٣%)، ثم جاءت عبارة (تعتمد آليات العمل بالكلية على وجود أنظمة حديثة لاستهلاك الطاقة) بأهمية نسبية بلغت (٦٨.٧%)، ثم جاءت عبارة (تعتمد آليات العمل بالكلية على وجود أنظمة حديثة للانتقالات) بأهمية نسبية بلغت (٦٦.٠%)، ثم جاءت في الترتيب الاخير عبارة (تعتمد آليات العمل بالكلية على وجود أنظمة حديثة للتوريدات) بأهمية نسبية بلغت (٦٤.٥%)، وكما توجد فروق معنوية بين الاستجابات الخاصة بثانيا: المنظومة الإدارية حيث تراوحت قيم كا ٢ ما بين (١١٨.٠ الى ٢١.٠) وهذه القيم المعنوية عند مستوى ٠.٠٥ وقد حققت عبارة (يوجد رسالة ورؤية واضحة ومفهومة للكلية) أعلى أهمية نسبية والتي بلغت (٩٣.٦%)، ثم جاءت عبارة (تطبق الكلية نظام تفويض السلطة) بأهمية نسبية بلغت (٩١.٥%)، ثم جاءت عبارة (يوجد هدف وسياسة واضحة للعمل بالكلية) بأهمية نسبية بلغت (٩٠.٩%)، وجاءت عبارة (يوجد بالكلية هيكل تنظيمي واضح) بأهمية نسبية بلغت (٩٠.٠%)، ثم جاءت عبارة (يوجد تنسيق بين أقسام الكلية) بأهمية نسبية بلغت (٨٣.٠%)، ثم جاءت عبارة (يوجد تأثير للأيزو على الأنشطة الرياضية التي تمارس بالكلية) بأهمية نسبية بلغت (٨٢.٤%)، ثم جاءت في الترتيب الاخير عبارة (يوجد تخطيط استراتيجي لأنظمة الكلية) بأهمية نسبية بلغت (٧٧.٢%)، وكما توجد فروق معنوية بين الاستجابات الخاصة بثالثا: المنظومة الاجتماعية حيث تراوحت قيم كا ٢ ما بين (٤٠.٠ الى ٥.٠) وهذه القيم المعنوية عند مستوى ٠.٠٥ وقد حققت عبارة (يوجد نظام فعال لمراقبة الأداء لأعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم والعاملين بالكلية) أعلى أهمية نسبية والتي بلغت (٨٣.٠%)، ثم جاءت عبارة (يوجد نظام لبرامج التدريب الإداري وتنمية العاملين بالكلية) بأهمية نسبية بلغت (٨١.٥%)، ثم جاءت في الترتيب الاخير عبارة (يوجد بالكلية دليل لتوضيح كيفية التعامل مع الإدارات اللوجستية) بأهمية نسبية بلغت (٦٨.٧%)، وهذا يتفق مع دراسة "حسن أحمد الشافعي وسامح كمال عبد القادر" (٢٠٠٩)، دراسة "أيمن الشاعر" (٢٠١٣) بأنه

تتمثل أوجه الاهتمام بمتطلبات جودة الخدمة اللوجستية بالمؤسسات الرياضية في تصميم أماكن العمل بالمؤسسة من ملاعب ومنشآت ومستوى الأثاث وسعة الملاعب، وأيضاً في تقنيات تقديم الخدمة والتسهيلات وضرورة استخدام التقنية الحديثة في أعداد الملاعب والمنشآت الرياضية للمنافسات والبطولات الرياضية بالمؤسسة، وبذلك تكون الباحثة قد تمكنت من الإجابة على التساؤل الرابع.

خامساً : عرض ومناقشة التساؤل الخامس :

- ما أساليب النهوض بجودة الخدمة اللوجستية بكلية التربية الرياضية جامعة كفرالشيخ ؟

جدول (١٦)

التكرار والنسبة المئوية والوزن النسبي والأهمية النسبية وقيمة كا ٢ لآراء عينة البحث في المحور الخامس الخاص بأساليب النهوض بجودة الخدمة اللوجستية بكلية التربية الرياضية جامعة كفرالشيخ ن=١١٠

م	العبارة	نعم		لا		الاهمية النسبية	الوزن النسبي	كا
		ك	%	ك	%			
١	ضرورة الاهتمام بالإدارة اللوجستية وأنشطتها لما لها من أثر كبير في تحقيق رضا المستفيدين	١١٠	١٠٠٠٠	٠	٠	١٠٠٠٠	٣٣٠	٢١٩.٩
٢	ضرورة الاهتمام بجودة الخدمة اللوجستية المقدمة والعناصر التي تؤثر عليها لتحقيق ميزة تنافسية	١١٠	١٠٠٠٠	٠	٠	١٠٠٠٠	٣٣٠	٢١٩.٩

تابع جدول (١٦)

التكرار والنسبة المئوية والوزن النسبي والأهمية النسبية وقيمة كا ٢ لآراء عينة البحث في المحور الخامس الخاص بأساليب النهوض بجودة الخدمة اللوجستية بكلية التربية الرياضية جامعة كفرالشيخ ن=١١٠

م	العبارة	نعم		لا		الاهمية النسبية	الوزن النسبي	كا
		ك	%	ك	%			
٣	إتباع وسائل وتكنولوجيا متطورة تسهم في تقليل وقت تقديم الخدمة اللوجستية	١١٠	١٠٠٠٠	٠	٠	١٠٠٠٠	٣٣٠	٢١٩.٩
٤	إجراء دراسات عن جودة الخدمة اللوجستية للاستفادة من نتائجها في إدخال التحسينات المستمرة على الخدمات المقدمة	١١٠	١٠٠٠٠	٠	٠	١٠٠٠٠	٣٣٠	٢١٩.٩
٥	ضرورة فهم وإدراك إدارة الكلية لما يريده ويتوقعه العملاء والمستفيدين بالنسبة لجودة الخدمة اللوجستية المقدمة	١١٠	١٠٠٠٠	٠	٠	١٠٠٠٠	٣٣٠	٢١٩.٩
٦	ضرورة الاتفاق بين إدراك الإدارة لتوقعات	١١٠	١٠٠٠٠	٠	٠	١٠٠٠٠	٣٣٠	٢١٩.٩

									المعلاء بالنسبة لجودة الخدمة الفعلية المقدمة
٢١٩.٩	١٠٠.٠	٣٣.٠	٠.٠	٠	٠.٠	٠	١٠٠.٠	١١٠	٧ ضرورة توافر كمادات مؤهلة للقيام بالخدمة كما ينبغي
٢١٩.٩	١٠٠.٠	٣٣.٠	٠.٠	٠	٠.٠	٠	١٠٠.٠	١١٠	٨ ضرورة وفاء كلية التربية الرياضية بالوحد التي تقدمها للمعلاء مع مستوى الخدمة المقدمة
٢١٩.٩	١٠٠.٠	٣٣.٠	٠.٠	٠	٠.٠	٠	١٠٠.٠	١١٠	٩ ضرورة تحقيق رضا المعلاء والمستفيدين تجاه جودة الخدمة اللوجستية المقدمة
٢١٩.٩	١٠٠.٠	٣٣.٠	٠.٠	٠	٠.٠	٠	١٠٠.٠	١١٠	١٠ ضرورة الارتفاع بمستوى الخدمة اللوجستية المقدمة لجذب انتباه المستفيد إليها
٢١٩.٩	١٠٠.٠	٣٣.٠	٠.٠	٠	٠.٠	٠	١٠٠.٠	١١٠	١١ ضرورة الاهتمام بإجراء دراسات مستمرة عن المستفيد لحل مشكلاته وتلبية احتياجاته من الأنشطة اللوجستية
٢١٩.٩	١٠٠.٠	٣٣.٠	٠.٠	٠	٠.٠	٠	١٠٠.٠	١١٠	١٢ ضرورة وجود إدارة لوجستية بالهيكل الإداري لكلية التربية الرياضية جامعة كفر الشيخ
٢١٩.٩	١٠٠.٠	٣٣.٠	٠.٠	٠	٠.٠	٠	١٠٠.٠	١١٠	١٣ يجب أن يكون القاسم على إدارة اللوجستيات مؤهلين وذوي خبرة للقيام بالمهام والأنشطة اللوجستية
٢١٩.٩	١٠٠.٠	٣٣.٠	٠.٠	٠	٠.٠	٠	١٠٠.٠	١١٠	١٤ يجب أن تستخدم إدارة اللوجستيات بالكلية قاعدة بيانات تتضمن كافة الأنشطة اللوجستية والمستفيدين من ممارستها
٢١٩.٩	١٠٠.٠	٣٣.٠	٠.٠	٠	٠.٠	٠	١٠٠.٠	١١٠	١٥ يجب أن تتبع كلية التربية الرياضية المعايير العلمية في تخطيط المعلومات والبيانات الصحيحة لصياغة أهداف لوجستية ملائمة للروية والرسالة والأهداف

تابع جدول (١٦)
التكرار والنسبة المئوية والوزن النسبي والأهمية النسبية وقيمة كاي ٢ لآراء
عينة البحث في المحور الخامس الخاص بأساليب النهوض بجودة الخدمة
اللوجستية بكلية التربية الرياضية جامعة كفرالشيخ ن=١١٠

م	العبارات	نعم		لا		الاهمية النسبية	الوزن النسبي	كا
		ك	%	ك	%			
١٦	يجب أن تفتذ الخطط اللوجستية بما يتماشى مع تنظيم العلامات والإشارات وتصحيح الأخطاء المعتمدة عالميا (logistic label & signs regulation).	١١٠	١٠٠.٠	٠	٠.٠	١٠٠.٠	٣٣.٠	٢١٩.٩
١٧	ينبغي أن تعلق كلية التربية الرياضية المعايير الدولية لممارسة الأنشطة وتقدم الخدمة اللوجستية.	١١٠	١٠٠.٠	٠	٠.٠	١٠٠.٠	٣٣.٠	٢١٩.٩
١٨	يجب أن تفتذ كلية التربية الرياضية ورش عمل لترسيخ ثقافة جودة الخدمة اللوجستية والعمل بها.	١١٠	١٠٠.٠	٠	٠.٠	١٠٠.٠	٣٣.٠	٢١٩.٩
١٩	يجب أن تسمح الإدارة العليا بالكلية للمعاملين بالمشاركة في وضع السياسات الكلية بتحقيق جودة الخدمة اللوجستية	١١٠	١٠٠.٠	٠	٠.٠	١٠٠.٠	٣٣.٠	٢١٩.٩

ضرورة وجود الخدمة اللوجستية لتحقيق ميزة تنافسية، حيث أن لجودة الخدمة أهمية كبيرة بالنسبة للمؤسسات التي تهدف الى تحقيق النجاح والاستقرار ففي مجال الخدمات فان العملاء أو المستفيدين والموظفين يتعاملون معا من أجل خلق الخدمة وتقديمها على أعلى مستوى، فعلى المؤسسات الاهتمام بالموظفين والعملاء أو المستفيدين معا، وبذلك تكون الباحثة تمكنت من الاجابة على التساؤل الخامس.

الاستخلاصات :

من عرض ومناقشة النتائج نستخلص الآتي:

أولاً: بالنسبة للمحور الأول

توجد فروق ذات دلالة إحصائية لآراء عينة البحث بالنسبة لعبارات المحور الاول "الوضع الراهن لجودة الخدمة اللوجستية بكلية التربية الرياضية جامعة كفرالشيخ" حيث تراوحت قيم كا ٢ ما بين (٦٠.٥ الى ٤٠.٠) وبما أن قيمة كا ٢ الجدولية عند مستوى معنوية $0.05 = 0.99$ فان العبارات رقم (٢)، (١٤) ليس لهم دلالة إحصائية، بينما باقي العبارات ذات دلالة إحصائية حيث أن قيمة كا ٢ لهذه العبارات أكبر من ٥.٩٩.

ثانياً: بالنسبة للمحور الثاني

توجد فروق ذات دلالة إحصائية لآراء عينة الدراسة بالنسبة لعبارات المحور الثاني "متطلبات تحقيق جودة الخدمة اللوجستية بكلية التربية الرياضية جامعة كفرالشيخ" بين الاستجابات الخاصة بأولاً: الجوانب الملموسة: والتي تتدرج تحت " تصميم أماكن التدريب بالكلية" حيث تراوحت قيم كا ٢ ما بين (٢١٩.٩ الى ٤٨.٧) ولذلك فجميع العبارات ذات دلالة احصائية حيث أن قيمة كا ٢ لهذه العبارات أكبر من ٥.٩٩، توجد فروق ذات دلالة إحصائية لآراء عينة الدراسة بالنسبة للعبارات التي تتدرج تحت "تقنيات تقديم الخدمة الرياضية بالكلية" حيث تراوحت قيم كا ٢ ما بين (٢١٩.٩ الى ٢٧.٧) ولذلك فجميع العبارات ذات دلالة احصائية حيث أن قيمة كا ٢ لهذه العبارات أكبر من ٥.٩٩، توجد فروق ذات دلالة إحصائية لآراء عينة الدراسة بالنسبة للعبارات التي تتدرج تحت "التسهيلات المتاحة بالكلية" حيث تراوحت قيم كا ٢ ما بين (٢١٩.٩ الى ٥.١) ولذلك فان العبارة رقم (٢٥) غير دالة احصائيا حيث

أن قيمة كا ٢ عند ٠.٠٥ أصغر من ٥.٩٩، توجد فروق ذات دلالة إحصائية لآراء عينة الدراسة بالنسبة للعبارات التي تندرج تحت "النظافة بالكلية" حيث تراوحت قيم كا ٢ ما بين (٦١.٧ الى ٣.٠) وبذلك تكون العبارة رقم (٢٦) غير دالة إحصائياً حيث أن قيمة كا ٢ عند ٠.٠٥ أصغر من ٥.٩٩، توجد فروق ذات دلالة إحصائية لآراء عينة الدراسة بالنسبة للعبارات التي تندرج تحت "الإمداد" حيث تراوحت قيم كا ٢ ما بين (٣٦.٨ الى ٣.٢) وهذه القيم المعنوية عند مستوى ٠.٠٥ وبذلك تكون العبارة رقم (٣٠)، (٣٣) غير الدالتين إحصائياً حيث أن قيمة كا ٢ أصغر من ٥.٩٩، توجد فروق ذات دلالة إحصائية لآراء عينة الدراسة بالنسبة للعبارات التي تندرج تحت "أنظمة إدارة المكاتب والوحدات الإدارية" حيث تراوحت قيم كا ٢ ما بين (٢٠.٨ الى ٢.٣) وهذه القيم المعنوية عند مستوى ٠.٠٥ ذات دلالة إحصائية فيما عدا العبارة (٣٤) غير دالة إحصائياً حيث أن قيمة كا ٢ أصغر من ٥.٩٩، توجد فروق ذات دلالة إحصائية لآراء عينة الدراسة بالنسبة للعبارات التي تندرج تحت ثانياً : الاعتمادية: حيث تراوحت قيم كا ٢ ما بين (١٦٠.٥ الى ٣١.٧) وهذه القيم المعنوية عند مستوى ٠.٠٥ دالة إحصائياً، توجد فروق ذات دلالة إحصائية لآراء عينة الدراسة بالنسبة للعبارات التي تندرج تحت ثالثاً : الاستجابة: حيث تراوحت قيم كا ٢ ما بين (٣٤.٥ الى ٨.٥) وهذه القيم المعنوية عند مستوى ٠.٠٥ دالة إحصائياً، توجد فروق ذات دلالة إحصائية لآراء عينة الدراسة بالنسبة للعبارات التي تندرج تحت رابعاً: الاطمئنان والثقة: حيث تراوحت قيم كا ٢ ما بين (٣٦.٠ الى ٣.٠) وهذه القيم المعنوية عند مستوى ٠.٠٥ دالة إحصائياً بينما العبارة رقم (٤٧) غير دالة إحصائياً حيث أن قيمة كا ٢ أصغر من ٥.٩٩، توجد فروق ذات دلالة إحصائية لآراء عينة الدراسة بالنسبة للعبارات التي تندرج تحت خامساً: التعاطف والمشاركة حيث تراوحت قيم كا ٢ ما بين (١٦٥.٤ الى ١٧.٩) وهذه القيم المعنوية عند مستوى ٠.٠٥ ذات دلالة إحصائية، توجد فروق ذات دلالة إحصائية لآراء عينة الدراسة بالنسبة للعبارات التي تندرج تحت سادساً: متطلبات عامة: حيث تراوحت قيم كا ٢ ما بين (٤٣.٢ الى ١٠.٧) وهذه القيم المعنوية عند مستوى ٠.٠٥ دالة إحصائياً.

ثالثاً: بالنسبة للمحور الثالث

توجد فروق ذات دلالة إحصائية لآراء عينة البحث بالنسبة لعبارات المحور الثالث "الأنشطة اللوجستية التي تمارس بكلية التربية الرياضية" حيث تراوحت قيم كا ٢ ما بين (٢١٩.٩ الى ١٢.٧) وتشمل خدمة المستفيد، الشراء، التنبؤ بالطلب، النقل، التخزين، مناولة المواد، تشغيل أوامر الطلبات، التغليف، الاجزاء أو الخدمات المعاونة، اختيار الموقع، مردودات المبيعات أو الخدمات، الاتصالات اللوجستية، وبما أن قيمة كا ٢ الجدولية عند مستوى معنوية $0.05 = 0.99$ فان جميع العبارات ذات دلالة احصائية.

رابعاً: بالنسبة للمحور الرابع

توجد فروق ذات دلالة إحصائية لآراء عينة البحث بالنسبة لعبارات المحور الرابع "المعايير الرئيسية لتطبيق جودة الخدمة اللوجستية بكلية التربية الرياضية جامعة كفرالشيخ" بين الاستجابات الخاصة بأولاً: المنظومة الفنية والتي تندرج تحت "أسس التصميم" حيث تراوحت قيم كا ٢ ما بين (٢١٩.٩ الى ٣٥.٢) وهذه القيم المعنوية عند مستوى 0.05 دالة احصائياً، توجد فروق ذات دلالة إحصائية لآراء عينة الدراسة بالنسبة للعبارات التي تندرج تحت "نظم المعلومات" حيث تراوحت قيم كا ٢ ما بين (١١٠.٠ الى ١.٢) وهذه القيم المعنوية عند مستوى 0.05 دالة احصائياً فيما عدا العبارات رقم (١٣)، (١٩)، (٢٠) غير دالة احصائياً، توجد فروق ذات دلالة إحصائية لآراء عينة الدراسة بالنسبة للعبارات التابعة لثانياً: المنظومة الإدارية حيث تراوحت قيم كا ٢ ما بين (١١٨.٠ الى ٢١.٠) وهذه القيم المعنوية عند مستوى 0.05 جميعها ذات دلالة احصائية، توجد فروق ذات دلالة إحصائية لآراء عينة الدراسة بالنسبة للعبارات التابعة لثالثاً: المنظومة الاجتماعية حيث تراوحت قيم كا ٢ ما بين (٤٠.٠ الى ٥.٠) وهذه القيم المعنوية عند مستوى 0.05 ذات دلالة احصائية فيما عدا العبارة رقم (٣٠) غير دالة احصائياً.

خامساً: بالنسبة للمحور الخامس

جميع عبارات المحور الخامس "أساليب النهوض بجودة الخدمة اللوجستية بكلية التربية الرياضية جامعة كفرالشيخ" ذات دلالة احصائية لآراء عينة البحث حيث حققت جميع قيم كا ٢ (٢١٩.٩) وبما أن قيمة كا ٢ الجدولية عند مستوى معنوية $0.05 = 0.99$ فان جميع العبارات دالة احصائيا.

التوصيات:

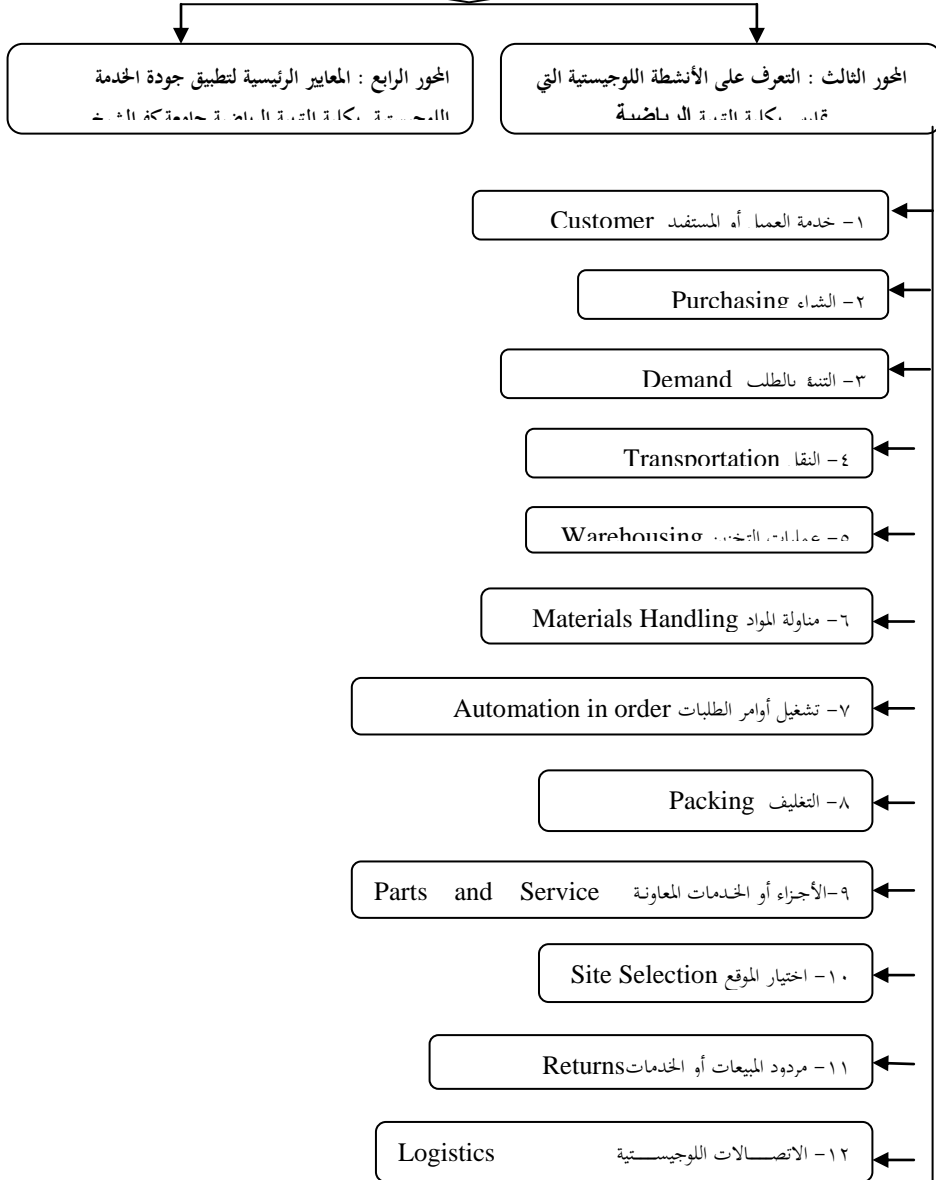
من عرض ومناقشة النتائج والاستخلاصات توصى الباحثة بالآتى :

أولاً: للمسؤولين: ينبغي على الادارة العليا بكلية التربية الرياضية جامعة كفرالشيخ ضرورة تطبيق النموذج المقترح.

ثانياً: النموذج المقترح لتقويم جودة الخدمة اللوجستية بكلية التربية الرياضية جامعة كفرالشيخ.

تابع جودة الخدمة اللوجستية بكلية التربية الرياضية جامعة كفرالشيخ

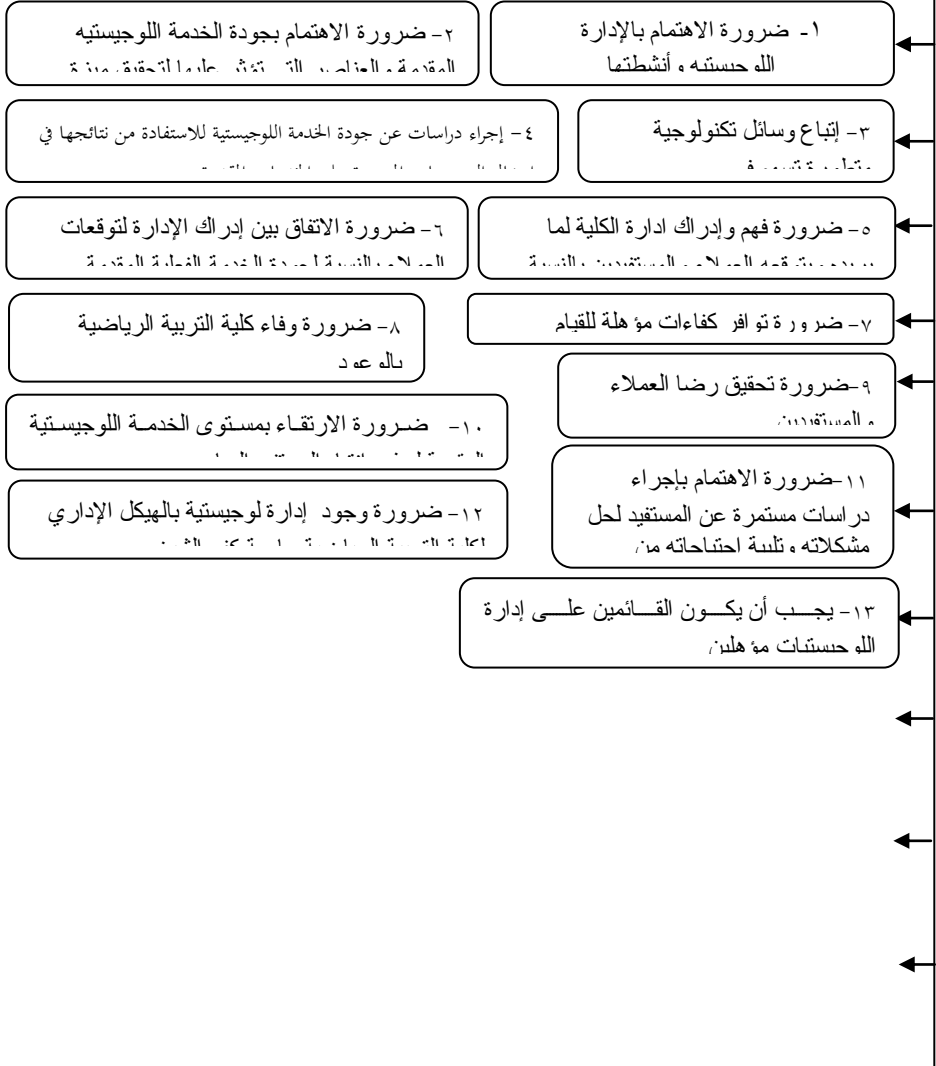
المحاور



تابع جودة الخدمة اللوجستية بكلية التربية الرياضية جامعة كفرالشيخ

المحاور

المحور الخامس: أساليب النهوض بجودة الخدمة اللوجستية بكلية التربية الرياضية جامعة كفرالشيخ



تابع جودة الخدمة اللوجستية بكلية التربية الرياضية جامعة كفرالشيخ

المحاور

المحور الخامس: أساليب النهوض بجودة الخدمة اللوجستية بكلية التربية الرياضية جامعة كفرالشيخ

٢١- يجب أن تسعى الإدارة العليا بكلية التربية الرياضية لتوفير الموارد اللازمة

٢٢- تهدف جودة الخدمة اللوجستية الى إشباع رغبات العملاء والمستفيدين من الخدمة

٢٣- يجب أن لا يكون هنالك تضارب بين سياسات جودة الخدمة اللوجستية

٢٤- ينبغي أن تكون أهداف الخطة الإستراتيجية لجودة الخدمة اللوجستية مفهومة

٢٥- يجب أن تتم عملية الاختيار والتعيين للعاملين علي أسس ومعايير الكفاءة

٢٦- يجب اهتمام إدارة كلية التربية الرياضية بتدريب العاملين لتطوير مهاراتهم

٢٧- ضرورة أن يتضمن الهيكل التنظيمي بالكلية وحدة متكاملة لضمان الجودة

٢٨- ضرورة استخدام نظام للاتصالات بكلية التربية الرياضية لتسهيل الحصول علي

٢٩- ضرورة استخدام كلية التربية الرياضية للوسائل الكافية والاساليب المتطورة

- ١٠- ثابت عبد الرحمن إدريس: الإدارة الإستراتيجية (مفاهيم ونماذج تطبيقية)، الدار (٢٠٠٣)
- ١١- جون جاتورنا، ترجمة خالد العامري: ادارة الامداد والتوزيع، دار الفاروق للاستشارات الثقافية.
- ١٢- حازم مصطفى محمد محمود: أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين الاداء اللوجستي في المنظمات الخدمية، رسالة ماجستير غير منشورة، المعهد العالي للإدارة والحاسب الآلي، جامعة بورسعيد (٢٠١١).
- ١٣- حسن احمد الشافعي: الإدارة الإستراتيجية والتخطيط الإستراتيجي في التربية البدنية والرياضة، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، سيدي بشر، الإسكندرية. (٢٠٠٧)
- ١٤- حسن احمد الشافعي: التخطيط للقوى العاملة (الموارد البشرية) في المؤسسات الرياضية، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، سيدي بشر، الإسكندرية. (٢٠٠٣)
- ١٥- حسن احمد الشافعي: معايير إدارة الجودة الشاملة بالمؤسسات الرياضية بالمجتمع العربي، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، سيدي بشر، الإسكندرية. (٢٠٠٦)
- ١٦- حسن احمد الشافعي: اللوجستيات في التربية البدنية والرياضة، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، سيدي بشر، الإسكندرية. (٢٠١٠)
- ١٧- حسن احمد الشافعي، سامح كمال عبد القادر: جودة الخدمات اللوجستية بالمؤسسات الرياضية بمحافظة بورسعيد، المجلة العلمية، كلية التربية الرياضية للبنين، المجلد رقم ٤٣ العدد رقم (٨١)، جامعة الزقازيق (٢٠٠٩).
- ١٨- حسن احمد الشافعي، أحمد عبد الفتاح سالم، نادي أحمد علي: اللوجستيات وسلسلة القيمة كمتطلب لتحقيق الميزة التنافسية بالمؤسسات الرياضية (الاندية الرياضية)، بحث منشور، المجلة العلمية للتربية البدنية والرياضة، كلية التربية

الرياضية للبنين بالهرم، جامعة حلوان، العدد الحادي والستون، (٢٠١٠)

١٩- **حسن احمد الشافعي، نادي أحمد علي، محمد عمر عبد الرسول:** دور الأنشطة اللوجستية في المؤسسات الرياضية للأنشطة الترويحية والرياضية، بحث منشور، المجلة العلمية للتربية البدنية والرياضة، كلية التربية الرياضية للبنين بالهرم، جامعة حلوان، (٢٠١٧)

٢٠- **رونالد اتش بالو:** ادارة اللوجستيات، تخطيط وتنظيم سلسلة الامداد ترجمة تركي ابراهيم سلطان، دار المريخ، (٢٠٠٩).

٢١- **سلوى عبد العزيز البرعي:** نموذج مقترح للأنشطة اللوجستية التسويقية لدعم الميزة التنافسية، رسالة دكتوراة غير منشورة، كلية التجارة، جامعة المنصورة (٢٠١١).

٢٢- **سهير عبد الحميد عبد العال:** جودة الخدمة اللوجستية لتحقيق الميزة التنافسية في صناعة التعليم العالي، رسالة دكتوراه مقدمة إلى الأكاديمية العربية للعلوم والتكنولوجيا والنقل البحري. (٢٠٠٧).

٢٣- **سمير معوض:** اللوجستيات والنقل متعدد الوسائط، مجلة انترناشونال، الإسكندرية، يناير، فبراير، مارس، إبريل. (٢٠٠١)

٢٤- **سرور علي إبراهيم:** تكامل إعادة الهندسة مع إدارة الجودة الشاملة، دار المريخ للنشر، الرياض، تعريف لكتاب المؤلف جوزيف كيلادا. (٢٠٠٤)

٢٥- **عبيد على احمد حجازي:** اللوجستيات كبديل للميزة النسبية، منشأة المعارف، الإسكندرية. (٢٠٠٠)

٢٦- **غنيم ناجي خشبة:** أثر ممارسات سلسلة التوريد على مستوى جودة المنتجات، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، جامعة المنصورة (٢٠١١).

- ٢٧- مأمون الداركة، طارق شلبي: الجودة في المنظمات الحديثة، دار صفاء للنشر والتوزيع، الطبعة الاولى، عمان (٢٠٠٢) ص ١٨.
- ٢٨- محمد شفيق ميرا: اللوجستيات النقل البحري، مؤتمر النقل البحري في مشارف القرن الحادي والعشرين، القاهرة. (٢٠٠١)
- ٢٩- محسن العوضي: أثر الادارة اللوجستية على تسهيل التدفق بين مناطق الانتاج والاستهلاك، مقالة، جريدة الاتحاد (٢٠١٢)
- ٣٠- محسن عاطف إدارة لوجستيات الأعمال (مدخل وظيفي). (٢٠٠٢):
- ٣١- محمد محمد علي إبراهيم: الاتجاهات الحديثة في اللوجستيات، ورقة مقدمة إلى الملتقى العربي الثالث، المنظمة للتنمية الإدارية، شرم الشيخ. (٢٠٠٤)
- ٣٢- مصطفى محمود أبو بكر: المرجع في وظيفة الاحتياجات وإدارة الأنشطة اللوجستية في المنظمات المعاصر، الدار الجامعية. (٢٠٠٤)
- ٣٣- نهال فريد مصطفى، جلال العبد: ادارة اللوجستيات، المدخل المتكامل لوظيفة اللوجستيات، دار الجامعة الجديدة، الاسكندرية (٢٠٠٦).
- ٣٤- نهال فريد مصطفى: ادارة اللوجستيات وسلاسل التوريد، الاسكندرية، المكتب الجامعي الحديث للنشر (٢٠٠٧).
- ٣٥- منى طعيمة الجرف: مفهوم القدرة التنافسية ومحدداتها، مسح مرجعي، مركز البحوث والدراسات الاقتصادية والمالية. (٢٠٠٢)
- ٣٦- ياسمين الميلادي: النقل من الباب إلى الباب في مصر، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية النقل البحري والتكنولوجيا، الأكاديمية العربية للعلوم والتكنولوجيا والنقل البحري. (٢٠٠١)

ثانياً: المراجع الأجنبية:

37- Adeyemi.S (2010): "Just-in-Time Production Systems (JITPS) in Developing

Countries" The Nigerian Experience. J. Soc. Sci. Vol.22, No.2, pp. 145-152.

38- Akhilesh, B (2011): "Impact of Supply Agility on Customer Satisfaction" International Conference on E-business Management, Vol.3, No.2.

39- Anderson, R and Jerman, R(2001):"The Influence of Logistic Management on Quality Service "Journal of logistic and Transport, Vol.34, No.2.

40- Antonina ,T (2009):"Sustainable Logistic Solution in the high Northern *Searoute*"

41- Baker, P (2007): "An Exploratory framework of the Role of Inventory and Warehousing in International Supply Chains" Emerald Group Publishing Limited.

42- Ballou, Ronald H. (2004): Business Logistics Supply Chain Managemnt.

43- Belin.A (2002): "La Measure de la Satisfaction Client dans les Markets IndustrialMaster Marketing ET Communication Commercial"p7.

44- Carl D. McDaniel (2005): The Future of Business: The Essentials. Mason, Ohio:South-Western

- 45- Chapman, Ross & Soosay Claudine &Kandanpully Jay (2003);** Innovation in Logistic services and the New Business Model;A Conceptual Fram Work Managing Service Quality,Vol 12, No 6, PP 35-371.
- 46- Chan, Joseph W. K. (2005):** Competitive Strategies and Manufacturing Logistics, Managing Service Quality, Vol 35, (1), PP. 20 – 43.
- 47- Chaffely, Dave et al (2002):**Logistics System: Strategy Implementation and Practice Harlow UK, Peasson Education
- 48- Christian. D& Joel.B (2000):** "Comportement du Consommateur" edition economica, paris,, P505.
- 49- Christopher. M. (2000):** “The agile Supply Chain Competing in Volatile Markets”,Industrial Marketing Management, Vol. 29,Vol. 1
- 50- Cooper.C, Lambert.M &Pagh.D. (1997):** "Supply chain management: more than a new name for logistics" International Journal of Logistics Management, Vol 8, No. 1.
- 51- Croom ,S and Johnson.R (2008):** "Enhancing Internal Customer Service Through Procurement "International Journal of Service Industry ,Vol.14,No.5.

- 52- **Daniel Ray (2001):** "Measurer et developper la satisfaction des clients", 2eme tirage edition d'organisation, paris, P22.
- 53- **Darshana sedra (2000):** center of information technology innovation ,Queensland University of technology Australia.
- 54- **David.F (2008):** "Logistics Service Quality :A new way to loyalty"Vol.8 ,No.5.
- 55- **Dyb.E and Loison.M (2005):** "Impact of Procurment on Service Quality".
- 56- **Ellram. L (2006):** "A Managerial Guide for the Development and Implementation of Purchasing Partnerships", International Journal of purchasing and Materials Management, Vol. 27, No.6.
- 57- **Eriksson.E & Wisterberg.M (2007):** "Effects of Procurmnet on Customer Service" Journal of Service,Vol.12,No.8.
- 58- **Flinchbaugh. J& Carlino. A (2006):** "The Hitchhiker's Guide to Lean: Lessons from the Road, SME"
- 59- **Franceschini, Fiorenzo & Rafele, Carlo (2000):** "Quality Evaluation in Logistic Service" International Journal of Agile Management System, Vol. 2 (1), PP. 49

- 60- **Gerard. T & Michel. L (2001):** "Marketing des services" , edition de nerd ,P45.
- 61- **Giannopoulos.G (2009):** "Modern Port Operation Characteristics "Director, Hellenic Institute of Transport, Aristotle University of Thessalonik.
- 62- **Gran D., Lambert.M., Stock.R. & Ellram.M. (2006):** "Fundamentals of logistics management " European edition.
- 63- **Gray, P. (2000, January):** Using Technology for Logistical Strategic Group Decision Making Working Paper.
- 64- **Gregory.N ,Noel.P and John.D (2001):** "Enterprise Logistics and Supply Chain Strcture" Journal of Operation Managemnet,Vol.18.
- 65- **Gunasekara. A, Patel.C and Tirtiroglu.E (2001):** "Performance Measures and Metrics in a Supply Chain Environment" International Journal of Operations and Production Management, Vol.21.
- 66- **Handfield.B &Nichols. L. (2008):** "Introduction to supply chain management" (2nd edition), Prentice Hall,Englewood Cliffs, NJ
- 67- **Hompel.M,Ten.,S& Thorsten. (2007):** "Warehouse management: Automation and organization

- of warehouse and order picking systems"
Springer-Verlag Berlin Heidelberg.
- 68- Jean-Baptiste Brat & Rajath Raghv, (2012):** "The Influence of Logistics Outsourcing on Supply Chain Management" jönköping international business school, Sweden
- 69- Joeld.Wisner, (2012):** Principles of supply chain manadgement, balanceapproach/south western 5191Natorp Natorp Boulevard mason.OH.
- 70- John.K (2007):** "Globalization of Logistic Management" present status and prospects, Maritime Policy & Management: The flagship journal of international shipping and port research, Vol. 24, No. 4.
- 71- Johnson, Peter (2000):** E-Logistics: European Policies and Priorities, E-Business (22 – 23 May) Royal Institute of International Affairs.
- 72- Khalid. B & Richard. G (2007):** "A logistics and supply chain management approach to port performance measurement" pages 47-67.
- 73- Lambert.D and Burduroglu. R (2000):** "Measuring and Selling the Value of Logistics"Journal Logistics Management.
- 74- Laurent. H (2003):** "Qualité et engagements de service",Afnor,p12.

- 75- Lowe, D (2002):** "The Dictionary of Transport and Logistics" The Institute of Logistics and Transport, Kogan Page, London.
- 76- Liuli. D (2006):** "Effect of Logistics Capabilities on Performance in Shipping Firms".
- 77- Liu.D (2008):** "Balance of Customer Loyalty ,Satisfacation and Logistic Cost" Conference Publications ,Vol.4,No.8
- 78- Mentzer, John T. & Min Soonhong & Bobbitt L Michael (2004):** Toward a Unified Theary of Logisticts, International Journal of Physical Distribution & Logistics Management, Vol. 34 (8), PP. 606-627.
- 79- Mcgra.Hill& Maidenhead. B (2008):** "Logistic Management "European Vol. 103, No 1, Pages 1–17.
- 80- Moritz fleischmann,(2001):** “reverse logistics network structures and design “
- 81- Moritz. F, Jacqueline. M, Bloemhof.R & Rommert. D:** "Quantitative models for reverse logistics"
- 82- Stock,J.and Lambert D, (2000):** Strategiclogisticce Management,Vol.17No.1,pp.6-20

- 83- Stock, J. and Lambert D.:** Strategic Logistics Management, McGraw-Hill International Edition, 2001.
- 84- Suhong.L ,Bhanu.N and Ragu.N (2006):** "The Impact of Logistics Management Practises on Organizational Performance ".
- 85- sulaiman, A,& isles, P.A, (2001):** "Is continuance commitment Benefical to organizations: vommitment-performance relationship" journal of managerial psychology, Vol15, No5:407-426
- 86- Sum Chee – Chuong & Teo Chew – Been & NGK – Wan– Kee (2001):** Strategic Logistics Management in Singapore, International Journal of Coerations & Production Management, Vol. 21, No. 9, PP. 123- 1250.
- 87- Shahadat.K and Robert.B (2006):** "Inventory Management in a High Technology Organization, the Impact on Customers from Perspective of Third Party
- 88- Simchi.I, Kaminsky. P & Simchi. E. (2007):** "Designing and managing the supply chain", New York <http://www.clecat.org>.
- 89- Sreenivas.M (2006):** "The Role of Transportation in Logistic Chain

- 90- **Taniguchi. E, Tompson.R and Yamada. T (2001):** "Logistics Modeling and Transport System",.
- 91- **Thomas ,D and Griffin ,R (2005):** "Supply Chain Management "European Journal Management ,Vol.94.
- 92- **Vijayaraman.B &, Barbara. A, (2006):** "An empirical study of implementation in the warehousing industry", International Journal of Logistics Management, Vol. 17 No. 1, pp.6 – 20.
- 93- **Vladimir.G and Maria.H (2003):** "Logistics and Transportation Management".
- 94- **Yung. T , Wen.L and Taylor. M (2005):** "The Role Of Transportation on Logistic Chain" Transportation studies, Vol.5.
- 95- **Yung. T & Wen. L (2006):** "The Role Of Transportation In Logistics Chain" Proceedings of the Eastern Asia Society for Transportation Studies, Vol. 5, pp. 1657 - 1672.
- 96- **Zeithaml, V.A, Bitner, M.J., & Gremler, D.D. (2006):** "Service marketing :integrating customer focus across the firm(4 th ed). NewYork, Ny: Mc Graw- HILL/ Irwin.