

قياس جودة الخدمة المقدمة للطلاب باستخدام مقياس SERVQUAL & SERVPERF وعلاقته بالسمعة التنظيمية للجامعة بالتطبيق على الطلاب المقيمين بالمدن الجامعية بجامعة مدينة السادات

د. ربيعة محمد محمود ياسين*

(*). د. ربيعة محمد محمود ياسين: مدرس - كلية التجارة جامعة مدينة السادات

Email : rabiaa.myassin@gmail.com

ملخص البحث

استهدفت الباحثة من اجراء هذا البحث تحديد مستوى جودة الخدمة المقدمة للطلاب من المدن الجامعية بجامعة مدينة السادات حيث يتواجد بالجامعة أربعة مدن جامعية هي (الشروق، الزهور، الأمل، الفردوس) وعلاقتها بالسمعة التنظيمية من خلال اعداد قائمة استقصاء وتوزيعها على مجتمع البحث وعند تطبيق قانون حجم العينة كان حجم عينة البحث ٣٥٦ مفردة من الطلاب والطالبات بالمدن الجامعية بجامعة مدينة السادات بمحافظة المنوفية، ولكن بلغت القوائم المستلمة والصحيحة ٥٠٠ قائمة استقصاء صحيحة فتم الاعتماد عليها لزيادة دقة النتائج، ومن أهم النتائج التي توصل إليها البحث انخفاض مستوى جودة الخدمة المقدمة للطلاب ووجود فارق كبير بين مستوى الجودة المتوقع والفعلي حيث بلغ على التوالي (١٤.٤٦)، (١١.٣١) وذلك بفارق (٣.١٥)، واتضح أيضاً وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستوى جودة الخدمة المقدمة من المدن الجامعية وسمعة الجامعة، وأيضاً هناك تأثير معنوي لجودة الخدمة على السمعة التنظيمية للجامعة.

وفي ضوء النتائج التي تم التوصل إليها أمكن التوصل إلى مجموعة من التوصيات التي يمكن أن تساهم في تعزيز تحسين مستوى جودة الخدمة بالمدن الجامعية بجامعة مدينة السادات بمحافظة المنوفية بما يساعد في تحسين سمعة الجامعة وكان من أهمها الاهتمام بتوفير شبكة واي فاي تساعد الطلاب على الحصول المحاضرات والسكاشن الخاصة بهم بشكل منتظم وتساعدهم في تسهيل عملية البحث والاطلاع، توفير صالة للمذاكرة معدة بشكل يوفر جو هادئ يستطيع الطلاب من خلاله التركيز، حث العاملين على التعاون مع الطلاب، وغيرها من التوصيات التي سوف نذكرها لاحقاً، والنتائج التي توصلت إليها تشير إلى وجود مجالات لبحوث أخرى مستقبلية.

Abstract

The researcher aimed to conduct this research to determine the level of service quality provided to students from the university cities at Sadat City University, as there are four university cities at the university (Shorouk, Al-Zohour, Al-Amal, and Al-Firdaws), and its relationship to the organizational reputation by preparing a survey list and distributing it to the research community. When applying the sample size law, the size of the research sample was 356 individuals from male and female students in the university cities at Sadat City University in Menoufia Governorate, but the received and correct lists amounted to 500 correct survey lists, so they were relied upon to increase the accuracy of the results. Among the most important results reached by the research is the low level of service quality provided to students and the presence of a large difference between the expected and actual quality level, which reached (14.46), (11.31), respectively, with a difference of (3.15). It also became clear that there is a statistically significant relationship between the level of service quality provided by the university cities and the university's reputation, and there is also a significant impact of service quality on the university's organizational reputation.

In light of the findings, a set of recommendations were made that could contribute to enhancing the quality of service at the university campuses at Sadat City University in Menoufia Governorate, thus improving the university's reputation. The most important of these recommendations was to provide a Wi-Fi network that would help students access their lectures and sections regularly and facilitate the research and reading process, provide a study hall equipped to provide a calm atmosphere in which students can concentrate, encourage staff to cooperate with students, and other recommendations that we will mention later. The findings indicate that there are areas for other future research.

المقدمة

تعتبر جودة الخدمات المقدمة للعملاء مُتطلب جوهرى للمنظمات التي تسعى إلى إرضاء عملائها، حيث أنه من البديهي يؤدي انخفاض الجودة إلى عدم رضا العملاء، وبالتالي احتمال فقدان العملاء، وسيؤثر هذا بشكل سلبي على سمعة المنظمة وجودة الخدمات هي مقياس لمستوى توافق مستوى الخدمة المقدمة مع توقعات العملاء، بمعنى أن تقديم خدمة عالية الجودة للعملاء يعني تقديم خدمة تلي وتوافق مع توقعات العملاء على نحو متسق وثابت، لذلك نقوم في هذا البحث بتحديد مستوى جودة الخدمة المقدمة للطلاب بالمدن الجامعية بجامعة مدينة السادات وعلاقتها بسمعة الجامعة باعتبار أننا أحد أعضاء هيئة التدريس بهذه الجامعة ولابد أن نكون حريصين على تحسين مستوى جودة الخدمات التي تقدمها جميع الوحدات التي تتبع الجامعة، ولأن المدن الجامعية وما تقدمه من خدمات للطلاب يمثل عاملاً رئيسياً في التأثير على مستوى الطلاب التعليمي فكان لزاماً علينا البحث في مستوى جودة الخدمات التي تقدمها تلك المدن للطلاب وتحسين مستوى جودتها حرصاً منا على مستقبل أبنائنا الطلاب ومن ثم تحسين السمعة التنظيمية للجامعة.

أولاً: الإطار النظري

يمثل الإطار النظري في توضيح مفهوم جودة الخدمة ومدى أهميتها للمؤسسات الخدمية وأيضاً الأبعاد التي اعتمدت عليها الباحثة في هذا البحث وفيما يأتي نوضح ذلك:

١ - مفهوم جودة الخدمة:

يرى أحد الباحثين أن جودة الخدمة هي "القيمة المدركة للعميل حيث يعد العميل المنتفع بالخدمة المؤشر الرئيسي للحكم على مستوى جودتها وفي إطار المتغيرات الشخصية والوظيفية وأيضاً المتغيرات البيئية وخاصة المنافسة السائدة، إذ أن مستوى جودة الخدمة المقدمة من المنظمة لا يتحدد فقط في ضوء ما تحققه من إشباع لاحتياجات العملاء وإنما أيضاً بمركزها التنافسي مقارنة بمستوى خدمات المنظمات الأخرى المماثلة والمنافسة"، (البيب، ٢٠٢١).

كما يرى (العوضي؛ محمد، ٢٠٢٢) أن جودة الخدمة "هي القدرة على تحقيق رغبات العملاء بالشكل الذي يتطابق مع توقعاتهم ويحقق رضائهم التام عن السلعة أو الخدمة المقدمة لهم"

ومما سبق يمكن تعريف جودة الخدمة على أنها "هي ذلك المستوى من الجودة المقدمة للطلاب والذي يحقق الرضا والإشباع لهم بشكل يساعدهم على تأدية واجباتهم بشكل فعال وحضور محاضراتهم بشكل منتظم يساعدهم على تحسين مستواهم الدراسي".

٢- بعاد جودة الخدمة

تم الاعتماد على خمسة أبعاد لجودة الخدمة من أصل عشرة أبعاد وذلك تمثيلاً مع الدراسة الحالية وهي (Cronin & Taylor, 1992):

١/٢- الجوانب المادية الملموسة: تتمثل في المباني والتصميمات الداخلية، والمعدات وغير ذلك من التسهيلات المادية المستخدمة، وتوضح مدى توافر أحدث الأجهزة والمعدات بالمدن الجامعية.

٢/٢- الثقة والاعتمادية: تقديم الخدمة في الوقت المحدد والمعلن عنه، وتقديم الخدمة صحيحة من أول مرة، وقلة الأخطاء والثقة في العاملين.

٣/٢- الاستجابة: وتعنى الرد الفوري على استفسارات واحتياجات الطلاب، وسرعة الاستجابة عند حدوث المشكلات، ويشير هذا البعد أيضاً إلى مدى الاستعداد لمساعدة الطلاب والاستجابة الفورية لاحتياجاتهم

٤/٢- الأمان: ويعنى مدى شعور الطلاب بالثقة والأمان في التعامل مع العاملين بالمدن الجامعية.
٥/٢- التعاطف: وضع مصلحة الطلاب في مقدمة اهتمامات العاملين والإدارة، ويشير إلى مدى المعاملة الحسنة للطلاب.

٣- السمعة المنظمة: هي انطباعات وإدراكات العاملين المستفيدين والجهات الحكومية والمجتمع المدني عن المنظمة ومكانتها (Ali et al., 2023).

من خلال ما سبق يمكن القول أن السمعة التنظيمية في ضوء البحث الحالي عبارة عن " انطباعات وآراء واتجاهات الطلاب، بناء على تقييمهم لمدى اهتمام الجامعة بمستوى جودة الخدمة المقدمة لهم من المدن الجامعية وأنشطاتها.

٤- أبعاد السمعة المنظمة:

تتمثل أبعاد السمعة المنظمة (Walsh et al., 2007) فيما يأتي:

١/٤- التوجه بالعمل: إدراك العميل لاستعداد موظفي المنظمة لتلبية حاجات العملاء.

٢/٤- الرؤية: هي إدراك العملاء أن المنظمة لها قيادة متميزة ورؤية واضحة للمستقبل وأنها تقوم باستغلال الفرص التسويقية مهما.

٣/٤- المسؤولية الاجتماعية: أي أن المنظمة لها دور إيجابي نحو المجتمع.

٥- الدراسات السابقة

١/٥- الدراسات الخاصة بجودة الخدمة

سعت دراسة (سلمان، ٢٠٢٣) إلى معرفة تأثير الاستجابة الاستراتيجية كمتغير مستقل بأبعادها (سيولة الموارد، نضج عمليات الأعمال، استجابة الأعمال للبيئة، استباقية الأعمال للبيئة) في جودة الخدمات كمتغير تابع بأبعادها (الاعتمادية، الضمان، الملموسية، التعاطف، الاستجابة)، وتوصلت الدراسة إلى بعض النتائج كان أهمها أن الاستجابة الاستراتيجية تؤثر إيجاباً في جودة الخدمة وهذا يتحقق عن طريق اهتمام ادارة المستشفى بسيولة مواردها التنظيمية وحسن توزيعها على الاقسام والوحدات حسب احتياجها الواقعي ونضج نظام تقديم الخدمة وما يتضمنه من تشخيص دقيق لإجراءات تقديم الخدمات واستباقية تحديد متطلبات المرضى والاستجابة لها بأفضل صورة ممكنة وهذا من شأنه ان يعزز من مستوى جودة الخدمات المقدمة لهم.

واستهدف دراسة (هشام، ٢٠٢٤) التعرف على أثر جودة الخدمة على الاحتفاظ بالعملاء، اتضح من نتائج الدراسة وجود أثر ذو دلالة إحصائية بين جودة الخدمة بأبعادها (الجانب المادي الملموس، الأمان، التعاطف، الاستجابة السريعة) على الاحتفاظ بالعملاء، لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين جودة الخدمة لُبعد (الاعتمادية) على الاحتفاظ بالعملاء واتضح إجمالاً وجود أثر إيجابي لجودة الخدمة على الاحتفاظ بالعملاء.

وسعت دراسة (Ramakrishnan et al., 2024) تحديد الدور الوسيط للإجهاد المهني في معالجة الرابط المفقود بين سمات الذكاء التنظيمي وجودة خدمات الحكومة الرقمية، أظهرت نتائج التحليل الاحصائي أن الإجهاد المهني يقوم بدور الوسيط في العلاقة بين في معالجة الرابط المفقود بين سمات الذكاء التنظيمي وجودة خدمات الحكومة الرقمية، وأظهرت النتائج أن هناك عوامل أخرى مثل "القيادة" والرغبة في التغيير و"نشر المعرفة" في تساعد على استدامة جودة الخدمة الرقمية.

وقام (Osman et al., 2024) بدراسة بهدف التأكد من جودة الخدمة بأبعادها (قيم الحلال، الضمان، جودة الوجبة، الموثوقية، الأمان، النظام وإمكانية التتبع) والمخاطر المتصورة بأبعادها (المالية، الجودة، والبيئة، والاجتماعية، والوقت، والنفسية، والصحية) وتأثيرها على الرضا، وكذلك

الثقة فيما يتعلق بنظام توصيل الطعام الحلال عبر الإنترنت، تشير النتائج إلى أن الضمان وقيم الحلال لها تأثير على الرضا، وكذلك الثقة، وأن الموثوقية لها تأثير على الرضا، من ناحية أخرى، فإن المخاطر الصحية والمالية المتصورة لها تأثير سلبي على الثقة والرضا أنظمة توصيل الطعام الحلال عبر الإنترنت online halal food delivery systems بالإضافة إلى ذلك اتضح من النتائج أن المخاطر النفسية والمالية المتصورة لها تأثيرات سلبية على الثقة online halal food delivery systems.

في حين قام (Jeong,2024) في حين بدراسة لمعرفة تأثير جودة خدمة الطعام في ملعب البيسبول على متغيرات النتائج مع التركيز على الدور المعتدل لأجواء الملعب، اتضح من نتائج الدراسة أنه هناك علاقة إيجابية بين جودة الخدمة ومتغيرات النتائج، وأيضاً توضح النتائج التأثيرات المهمة لجودة الطعام على الرضا والنية السلوكية، والآثار الإيجابية للتوقيت على الرضا والنية السلوكية، والتأثير الملحوظ للرضا على النية السلوكية، بالإضافة إلى ذلك وجدت هذه الدراسة أن الرضا يتوسط جزئياً العلاقات المذكورة أعلاه وأن جو الاستاد يعتدل في هذه المسارات.

وسعت دراسة (Gurler,2024) التنبؤ بجودة الخدمة بالولاء والتأثيرات الوسيطة المتسلسلة للقيمة المدركة وتحديد العلامة التجارية للمستهلك، يوجد تأثير وسيط للقيمة المدركة حيث إنها تؤثر بشكل مباشر على بقائها وقدرتها التنافسية، وعلى الرغم من ذلك اتضح هناك معرفة محدودة بالعوامل التي تؤثر على مستوى ولاء الراكب تجاه شركة الطيران لذلك، فإن فهم العوامل التي تؤدي إلى الولاء أمر ضروري وخلصت الدراسة إلى وجود تأثير وساطة متسلسل لـ CBI والقيمة المتصورة على علاقة الجودة والولاء، وأيضاً أن CBI له تأثير أكبر على تحسين ولاء العملاء من القيمة المتصورة.

٢/٥- الدراسات الخاصة بسمعة المنظمة

استهدفت دراسة (Ginestiet al., 2018) التعرف على تأثير رأس المال الفكري على سمعة المنظمة، وتبين من نتائج الدراسة أن رأس المال الفكري يعتبر المحرك الرئيسي لسمعة المنظمة حيث يساهم رأس المال الفكري في الاستفادة من الأصول غير الملموسة لتحسين الأداء والقدرة التنافسية، وتوصلت دراسة (Deloitte, 2016) إلى أن السمعة القوية الإيجابية

تترجم إلى قيمة طويلة الأجل للمنظمة ممثلة في (رأس المال الفكري - الثقة في حقوق الملكية التجارية- الأرباح الثابتة- النمو المستقبلي).

وقام (Pires & Trez, 2018) بدراسة للتعرف على العلاقة بين سمعة المنظمة والأداء التنظيمي، وتوصلت الدراسة إلى أن هناك علاقة معنوية بين سمعة المنظمة والأداء التنظيمي، وأن سمعة المنظمة تؤثر على الأداء التنظيمي، والأداء التنظيمي يؤثر أيضاً على سمعة المنظمة بالتبادل، وأشارت النتائج أيضاً أنه يجب الحكم على سمعة المنظمة من جانب (أصحاب المصلحة الداخليين - الموردين- العملاء - السوق المالية) وذلك من خلال إقامة تقييم دوري لمختلف وجهات النظر حول أداء المنظمات.

في حين سعت دراسة (Aguilera-Caracuel et al., 2017) إلى استخدام نظرية أصحاب المصلحة كإطار مرجعي نظري لدراسة تأثير التدويل (التنوع الدولي والجغرافي للمنظمات) والأداء الاجتماعي على سمعة المنظمات متعددة الجنسيات، وتوصلت نتائج الدراسة إلى أنه كلما حرص أصحاب المصالح على الاهتمام بممارسات المسؤولية الاجتماعية للمنظمات داخل البلدان المختلفة التي تعمل بها فإن ذلك يكسبها سمعة جيدة ليس فقط في السياقات المحلية ولكن أيضاً على الصعيد العالمي، مما يكسب المنظمة التمكين والاتساق الداخلي (تحسين الكفاءة الداخلية، والشفافية مع العملاء)، واتفقت هذه النتيجة مع الدراسة التي قام بها (Park, & Ghauri, 2015) حيث أكدت على أن أحد الاستراتيجيات الرئيسية للشركات متعددة الجنسيات هي تطوير ممارسات الإدارة الأخلاقية المرتبطة بالتنمية المجتمعية مثل (ممارسات تحسين العمالة- المناخ التنظيمي- مجارة التقدم الثقافي والاجتماعي والاقتصادي).

سعت دراسة (طه، ٢٠٢١) إلى معرفة العلاقة بين السمعة التنظيمية والثقة التنظيمية، واتضح من نتائج التحليل الإحصائي أن هناك علاقة ارتباطية بين السمعة التنظيمية والثقة التنظيمية، ووجود أثر معنوي من السمعة التنظيمية في الثقة التنظيمية.

وأيضاً قام (العنزي، ٢٠٢٢) بدراسة تأثير الاستدامة التنظيمية على السمعة التنظيمية، ظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود علاقة ارتباطية معنوية بين الاستدامة التنظيمية على السمعة التنظيمية، وأيضاً وجود تأثير معنوي من الاستدامة التنظيمية في السمعة التنظيمية.

كما استهدفت دراسة (محمد؛ نور الدين، ٢٠٢٣) التعرف على أثر الجينات التنظيمية والهوية التنظيمية على سمعة المنظمة في ظل وجود الدور الوسيط لاستدامة الأداء، أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود علاقة ارتباط معنوية بين الجينات التنظيمية والهوية التنظيمية و سمعة المنظمة، واستدامة الأداء، ووجود علاقة غير مباشرة بين الجينات التنظيمية والهوية التنظيمية واستدامة الأداء في ظل وجود السمعة المنظمة كمتغير وسيط.

استهدفت دراسة (السلمي، ٢٠٢٤) معرفة العلاقة بين القيادة التحويلية بأبعادها (التأثير المثالي، الحافز الإلهامي، الاستثارة الفكرية، مراعاة الشعور الفردي)، والسمعة التنظيمية بأبعادها (الابداع، جودة الخدمة، المسؤولية الاجتماعية، الموثوقية، الأداء المالي، جاذبية المنظمة)، اتضح من نتائج التحليل الإحصائي وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين القيادة التحويلية بأبعادها وسمعة المنظمة، كما اتضح وجود تأثير معنوي للقيادة التحويلية في سمعة المنظمة.

في حين قام (الشهراني، ٢٠٢٤) بدراسة للتعرف على العلاقة بين السمعة التنظيمية وتحقيق الميزة التنافسية للجامعات، وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن السمعة التنظيمية توجد بالجامعات بجميع أبعادها وجاء البعد الخاص بجودة الخدمة في المرتبة الأولى، ثم بُعد بيئة العمل ويليه بُعد الأداء المالي ثم في المرتبة الرابعة بُعد المسؤولية الاجتماعية. وكان هناك علاقة بين تحقيق الجامعات الميزة التنافسية وسمعتها التنظيمية.

٦- الفجوة البحثية

- يقوم البحث الحالي بتحديد مستوى جودة الخدمة المقدمة للطلاب بالمدن الجامعية بجامعة مدينة السادات باستخدام نموذجي SERVQUAL & SERVPERF وعلاقتها بالسمعة التنظيمية وفقاً للدراسات السابقة لا يوجد بحث قام بدراسة هذه العلاقة من قبل.

٧- مشكلة البحث

يمكن التعبير عن مشكلة البحث من خلال التساؤلات الفرعية الآتية:

- ١/٧- ما هو مستوى جودة الخدمة المقدمة للطلاب من المدن الجامعية؟
- ٢/٧- هل هناك اختلافات ذات دلالة معنوية بين إدراكات الذكور والإناث لأبعاد جودة الخدمة المقدمة لهم من المدن الجامعية؟

٣/٧- هل توجد اختلافات جوهرية بين آراء الطلاب بالمدن الجامعية الأربعة (الشروق، الفردوس، الزهور، الأمل)؟

٤/٧- هل هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستوى جودة الخدمة المقدمة والسمعة التنظيمية للجامعة؟

٨- أهداف البحث

يتمثل هدف البحث الرئيس في تحديد مستوى جودة الخدمة المقدمة للطلاب من المدن الجامعية وذلك من خلال الأسئلة الأتية التي تكشف عن مستوى جودة الخدمة وعن الاختلافات بين المدن الربعة في تقديم الخدمة وآراء أفراد العينة حتى يتثنى للباحثة وضع التوصيات اللازمة لتحسين جودة الخدمة بما ينعكس في النهاية بالإيجاب على مستوى السمعة التنظيمية للجامعة ، وفيما يأتي نوضح الأهداف الفرعية لهذا الهدف الرئيس التي يسعي البحث إلى تحقيقها:

١/٨- الكشف عن مستوى جودة الخدمة المقدمة للطلاب بالمدن الجامعية الأربعة (الشروق، الفردوس، الزهور، الأمل).

٢/٨- تحديد الاختلافات بين إدراكات الذكور والإناث بالنسبة لأبعاد جودة الخدمة المقدمة لهم من المدن الجامعية.

٣/٨- تحديد الاختلافات بين آراء الطلاب بالمدن الجامعية الأربعة (الشروق، الفردوس، الزهور، الأمل).

٤/٨- تحديد نوع وقوة العلاقة بين مستوى جودة الخدمة المقدمة والسمعة التنظيمية للجامعة.

٩- أهمية البحث

تتبع أهمية البحث من الحاجة الضرورية لتحسين مستوى جودة الخدمة المقدمة للطلاب من المدن الجامعية والتي بدورها تساهم في تحسين المستوى الدراسي للطلاب بجامعة مدينة السادات ومن ثم تحسين السمعة التنظيمية للجامعة وذلك لأن تلك المدن تقوم بتقديم الخدمة للآلاف من الطلاب المغتربين الذين يأملوا أن تقدم لهم بمستوى جودة يناسبهم ويساعدهم على المذاكرة وتحصيل دروسهم بشكل فعال مما يسهم في رضاهم عن المدينة الجامعية التي يقيمون

بها ومن ثم تحسين مستواهم الدراسي، وذلك حيث بلغت أعداد الطلاب بتلك المدن (الشروق) ٥٧٢، الزهور ١٢٣٠، الأمل ٧٤٣، الفردوس ٢٣٩٥ (إجمالي ٤٩٤٠ طالب وطالبة)، المصدر الموقع الرسمي للمدن الجامعية بجامعة مدينة السادات. وفي ضوء ذلك بالإضافة إلى الدراسات السابقة يمكن القول أن أهمية البحث ترجع لبعض الاعتبارات نذكر منها ما يأتي:

١/٩- يعتبر الاهتمام بمستوى جودة الخدمة بالمدن الجامعية إحدى طرق التسويق لكليات الجامعة لأن كل طالب وطالبة من هؤلاء الطلاب له أكونت أو أكثر على منصات التواصل الاجتماعي وله صوت يراه ولو قليل ولكن يعتبر مؤثر غذا قام أكثر من طالب بالحديث بشكل إيجابي أو سلبي عن الخدمات المقدمة لهم من المدن الجامعية.

٢/٩- إن اهتمام إدارة المدن الجامعية بتقديم خدمة مميزة يساعد كليات الجامعة في تحقيق أهدافها بمستوى عالي من الكفاءة مما يساهم في تحسين السمعة التنظيمية للجامعة.

٣/٩- يعتبر الاهتمام بالطلاب في هذه المدن له أهمية قصوى حيث يمثل عددهم نسبة كبيرة من طلاب كليات الجامعة وينعكس الاهتمام بهم وبرعايتهم على مستوى العملية التعليمية بالجامعة ومستوى السمعة التنظيمية بها.

٤/٩- يساعد الاهتمام بمستوى الخدمة التي تقدمها المدن الجامعية في تحقيق الجامعة لمزايا تنافسية كبيرة في سوق العمل.

١٠- فروض البحث

١/١٠- لا توجد اختلافات ذات دلالة معنوية بين إدراكات الذكور والإناث لأبعاد جودة الخدمة المقدمة لهم من المدن الجامعية.

٢/١٠- لا توجد اختلافات جوهرية بين آراء الطلاب بالمدن الجامعية الأربعة (الشروق، الفردوس، الزهور، الأمل).

٣/١٠- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستوى جودة الخدمة المقدمة والسمعة التنظيمية للجامعة.

١١ - حدود البحث

١/١١ - مجال التطبيق، سوف يتم تطبيق البحث على (الطلاب والطالبات) بالمدن الجامعية بجامعة مدينة السادات بمحافظة المنوفية.

٢/١١ - الحدود الجغرافية، (المكانية) سوف يتم تنفيذ الدراسة الميدانية على المدن الجامعية بجامعة مدينة السادات بمحافظة المنوفية وذلك تجنباً للتشتت الجغرافي لمجتمع الدراسة.

١٢ - مجتمع وعينة البحث

١/١٢ - مجتمع البحث

يستهدف البحث الحالي تحديد مستوى جودة الخدمة المقدمة للطلاب من المدن الجامعية بجامعة مدينة السادات بمحافظة المنوفية وعلاقتها بالسمعة التنظيمية للجامعة، فيتمثل مجتمع البحث في جميع الطلاب بالمدن الجامعية بجامعة مدينة السادات بمحافظة المنوفية.

ويرجع اختيار هذا المجتمع لمجموعة من الأسباب أهمها ما يأتي:

- سهولة الوصول لمفردات عينة الدراسة وتوفيراً للوقت والجهد.
- ولأهمية النهوض بمستوى جودة الخدمة المقدمة من المدن الجامعية بجامعة مدينة السادات التي تنتمي إليها الباحثة إلى إحدى كلياتها، ولأن نتائج هذا البحث سوف تساعد في معرفة أوجه القصور والضعف في مستوى جودة الخدمة بالمدن الجامعية ووضع مجموعة من التوصيات التي تساهم في معالجة أوجه القصور والضعف وتساهم في رفع مستوى جودة الخدمة بالمدن الجامعية بجامعة مدينة السادات وتحسين مستوى السمعة التنظيمية للجامعة حيث أن تلك المدن تقدم الخدمة لآلاف من الطلاب حسبما جاء في البيانات التي تم الحصول عليها من الموقع الرسمي للمدن الجامعية وأيضاً من مسؤولي الإدارة بهذه المدن بإدارة الجامعة وتم الحصول على البيانات من عام وذلك كما هو موضح بالجدول الآتي رقم (١).

٢/١٢ - عينة البحث

وتتمثل عينة البحث في الطلاب المقيمين بالمدن الجامعية بجامعة مدينة السادات بمحافظة المنوفية والذين استجابوا للاستقصاء الإلكتروني، واعتمدت الباحثة على أسلوب العينات وذلك للأسباب الآتية:

- نظراً لكبر حجم المجتمع وصعوبة الوصول لجميع مفرداته.
- القيود الخاصة بالوقت والتكلفة.
- وتم الاعتماد على العينة العشوائية الطبقية لأن مجتمع البحث يتكون من طبقات وهذا يجعله غير متجانساً من حيث بعض خصائص مفرداته، وأن التقسيم إلى طبقات يساعد على تحقيق التجانس بين مفردات كل طبقة (إدريس، ٢٠٠٨).
- والجدول الآتي رقم (١) يشير إلى أعداد الطلاب التي ستركز عليها الباحثة بالمدن الجامعية محل البحث:

جدول رقم (١) بيان بأعداد الطلاب بالمدن الجامعية مجال البحث

المدينة الجامعية	الشروق	الزهور	الفردوس	الأمل	الإجمالي
كلية الصيدلة	١٦	-	١٠٤	٧٣	١٩٣
كلية التربية للطفولة المبكرة	٧٢	١٢٥	٥٥	-	٢٥٢
كلية الحاسبات والذكاء الصناعي	١٤	-	٤١	٢٠١	٢٥٦
كلية الحقوق	٢٩	٢٠٦	١٥	٥٧٠	٨٢٠
كلية التجارة	٤١	٢٦٣	٢٣	٥٢٧	٨٥٤
كلية التربية	١٣٨	٥٠٥	٨٦	١٤٢	٨٧١
كلية الطب البيطري	١٢٦	-	٣١٦	٣٧٥	٨١٧
كلية السياحة والفنادق	١٦	٥	١٠	٦٥	٩٦
كلية التربية الرياضية	١٢٠	١٢٦	٩٣	٤٤٢	٧٨١
الإجمالي	٥٧٢	١٢٣٠	٧٤٣	٢٣٩٥	٤٩٤٠

المصدر: موقع المدينة الجامعية - جامعة مدينة السادات ٢٠٢٣

حجم العينة

وقد بلغ حجم العينة (مفردة من مدينة الشروق)، (من الزهور)، (من الفردوس)، (من الأمل)،

بإجمالي ٣٥٦ مفردة وفقا للمعادلة الإحصائية الآتية، (إدريس، ٢٠٠٨):

$$n = \frac{N(Z)^2 P(1 - P)}{Ne^2 + (Z)^2 . P(1 - P)}$$

حيث أن :

n : حجم العينة.

Z : الدرجة المعيارية المقابلة لدرجة الثقة ٩٥%، وهي = ١.٩٦

P : نسبة عدد المفردات التي تتوافر فيها الخاصية محل الدراسة وهي ٥٠%

e : نسبة الخطأ المسموح به والمنتشر على طرفي التوزيع بمقدار متساوي وهي = ٥%

(Tryfos, 1996)

N : حجم المجتمع.

وباستخدام المعادلة السابقة يتضح أن حجم العينة:

$$= \frac{2(1.96) \times 0.5 \times 4940 \times (1 - 0.5)}{(0.05)^2 + 2(1.96)^2 \times 0.5 \times (1 - 0.5)}$$

$$= \frac{9880}{0.0225 + 7.84} = 356 \text{ مفردة}$$

$$= \frac{2(1.96) \times 0.5 \times 4940 \times (1 - 0.5)}{(0.05)^2 + 2(1.96)^2 \times 0.5 \times (1 - 0.5)}$$

جدول (٢) توزيع حجم العينة على المستشفيات الجامعية محل الدراسة

المستشفيات الجامعية	عدد مفردات العينة في كل مدينة	الوزن النسبي لمفردات العينة في كل مدينة	حجم العينة في كل مدينة
الشروق	٥٧٢	%١٢	٤١
الزهور	١٢٣٠	%٢٥	٨٩
الفردوس	٧٤٣	%١٥	٥٤
الأمل	٢٣٩٥	%٤٨	١٧٢
الإجمالي	4940	%١٠٠	٣٥٦

المصدر: اعداد الباحثة بناءا على البيانات التي تم الحصول عليها من الموقع الرسمي للمدن الجامعية

بجامعة مدينة السادات عام ٢٠٢٣^٨

١٣ - مقياس الثبات لمتغيرات الدراسة

من المتعارف عليه إحصائياً أن إحصائية الاختبار يجب ألا تقل قيمة Alpha عن ٠.٦ (إدريس، ٢٠٠٨) حيث يتضح أن قيمة ألفا Alpha Correlation Coefficient تتراوح ما بين (٠.٨٠٣) و(٠.٩٣٣) وذلك بدرجة ثقة قدرها ٩٥% حيث اقتربت المعنوية الحقيقية P-Value من الصفر، وتعتبر هذه القيم مقبولة بالشكل الذي يعكس توافر الاعتمادية والثقة في متغيرات البحث وهذه النتائج تدعم الثقة في متغيرات البحث وتؤكد صلاحيتها لمراحل التحليل الآتية.

جدول رقم (٣) مقياس الثبات لمتغيرات الدراسة

Alpha Correlation Coefficient	العبارات	رمز المجموعة	أبعاد جودة الخدمة
٠.٩١٦	١٣	الملموسية المتوقعة	الملموسية
٠.٨٧٨	١٣	الملموسية المدركة	
٠.٩٣٣	٥	الاعتمادية المتوقعة	الاعتمادية
٠.٧٩٤	٥	الاعتمادية المدركة	
٠.٨٢٨	٤	الاستجابة المتوقعة	الاستجابة
٠.٨٨٠	٤	الاستجابة المدركة	
٠.٨٥٥	٤	الثقة والأمان المتوقعة	الثقة والأمان
٠.٨٠٣	٤	الثقة والأمان المدركة	
٠.٩٠٩	٤	التعاطف المتوقعة	التعاطف
٠.٨١٥	٤	التعاطف المدركة	

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي

١٤ - التحليل الوصفي لمتغيرات البحث

تعكس الخصائص الوصفية لمتغيرات البحث المعلمات الإحصائية الرئيسية، والتي توضح خصائص المتغيرات وتتضمن الخصائص الأساسية كالمتوسط الحسابي والانحراف المعياري، وذلك بالتطبيق على آراء المستقضي منهم، ويوضح الجزء التالي الإحصاءات الوصفية وذلك على النحو الآتي:

١/١٣ - توزيع مفردات المجتمع وفقاً للمتغيرات الديموغرافية:

قامت الباحثة بوصف البيانات التي تم الحصول عليها من قائمة الاستقصاء، وذلك من خلال حساب التكرارات والنسب المئوية للمتغيرات الديموغرافية موضع الاهتمام بقائمة الاستقصاء (النوع - والمدينة الجامعية) وذلك كما هو موضح بالجدول الآتي:

جدول رقم (٤) توزيع مفردات المجتمع وفقاً للمتغيرات الديموغرافية

المتغير	الفئة	التكرارات	النسبة المئوية
النوع	ذكر	١٠٥	٢١
	أنثى	٤٤٤	٧٩
الإجمالي		٥٠٠	١٠٠
المدينة الجامعية	الشروق	٧٥	١٥
	الفردوس	٤٤	٨.٨
	الزهور	٣١٥	٦٣
	الأمل	٦٦	١٣.٢
الإجمالي		٥٠٠	١٠٠

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي

٢/١٣ - التحليل الوصفي لبعد الملموسية

تم تقييم بعد الملموسية من خلال الإجابة على ١٣ عبارة كما هو موضح في الجدول رقم (٥) الآتي:

جدول رقم (٥) الوصف الإحصائي لبعد الملموسية

م	المتغيرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
	بُعد الملموسية المتوقعة		
١	تتمتع المدينة الجامعية بموقع ملائم يسهل الذهاب إليه من وإلى الكلية.	٣.٥٨	٠.٨٧٦
٢	يتسم مبنى المدينة بالنظافة والجمال بما يجعله لائقاً لاستقبال الطلاب.	٣.٤٣	١.٢٩
٣	المعدات والأجهزة من (أسرة وتلفاز ومطبخ) في المدينة حديثة.	٢.٨٢	١.١٦
٤	يوجد صالة للذاكرة بالمدينة الجامعية مجهزة بشكل يساعد على المذاكرة.	٣.٩٨	١.١٣
٥	يوجد صالة للمذاكرة بالمدينة الجامعية مجهزة بشكل يساعد على المذاكرة.	٢.٣٨	١.١٦
٥	يتمتع العاملون بمظهر أنيق ونظيف ومرتب.	٣.٢٢	١.١٠
٦	يتناسب أعداد الإداريين بالطوابق مع عدد الطلاب بالمدينة الجامعية.	٣.٩٨	١.١١
٧	يوجد صالة لممارسة الرياضة في أوقات الفراغ.	٣.٢٩	١.٣٢

م	المتغيرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
٨	يوجد ملعب لكرة القدم معد اعداد جيد وصالح للاستخدام.	٢.٥٨	١.٤٤
٩	تتوفر الإسعافات الأولية اللازمة في حالات الطوارئ بالمدينة الجامعية.	٢.٦٤	١.٢٤
١٠	يوجد شبكة واي فاي تسهل عملية حضور المحاضرات والسكاشن أون لاين وتسهل عملية البحث العلمي على الانترنت.	٣.٣٢	٠.٨١٤
١١	هل يوجد ما يساعد الطلاب على غسيل وتنظيف الملابس.	٢.٢٩	١.١٨
١٢	أعداد الطلاب بالغرفة الواحدة مناسب ويساعد على توفير مناخ هادئ يساعد على التركيز.	٣.١٨	١.١٧
١٣	يوجد أجهزة سخانات مياه تعمل بشكل منتظم	٢.٢٨	١.٢٢
بُعد الملموسية المدركة			
١	تتمتع المدينة الجامعية بموقع ملائم يسهل الذهاب إليه من وإلى الكلية.	٣.٢١	١.٣٣
٢	يتسم مبنى المدينة بالنظافة والجمال بما يجعله لائقا لاستقبال الطلاب.	٢.١٠	١.٢٥
٣	المعدات والأجهزة من (أسرة وتلفاز ومطبخ) في المدينة حديثة.	٣.٣٠	١.١٩
٤	يوجد صالة للمذاكرة بالمدينة الجامعية مجهزة بشكل يساعد على المذاكرة.	٢.١١	١.٤٤
٥	يتمتع العاملین بمظهر أنيق ونظيف ومرتب.	٣.١٠	١.٢٨
٦	يتناسب أعداد الإداريين بالطوابق مع عدد الطلاب بالمدينة الجامعية.	٢.١٢	١.٣٧
٧	يوجد صالة لممارسة الرياضة في أوقات الفراغ.	٢.٠٥	١.٥٥
٨	يوجد ملعب لكرة القدم معد اعداد جيد وصالح للاستخدام.	٢.٢٦	١.٣٦
٩	تتوفر الإسعافات الأولية اللازمة في حالات الطوارئ بالمدينة الجامعية.	٢.٣١	١.٣٩
١٠	يوجد شبكة واي فاي تسهل عملية حضور المحاضرات والسكاشن أون لاين وتسهل عملية البحث العلمي على الانترنت.	٢.١٤	١.١١
١١	هل يوجد ما يساعد الطلاب على غسيل وتنظيف الملابس.	٢.١٥	١.٢٨
١٢	أعداد الطلاب بالغرفة الواحدة مناسب ويساعد على توفير مناخ هادئ يساعد على التركيز.	٢.١٧	١.٣١
١٣	يوجد أجهزة سخانات مياه تعمل بشكل منتظم	٢.١٨	١.٢٦

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي

يتضح من الجدول السابق ما يأتي:

ومن استعراض التحليل الوصفي لمحور الملموسية يمكن الإجابة على السؤال الأول "ما هو مستوى جودة الخدمة المقدمة للطلاب من المدن الجامعية؟ ويتبين مما سبق أن مستوى جودة الخدمة

المقدمة للطلاب محل البحث منخفض حيث كان الفارق بين الوسط المتوقع والمدرک كبير، حيث بلغ الوسط الحسابي المتوقع (٣.٥٨) وبانحراف معياري (٠.٨٧٦)، وبلغ الوسط الحسابي المدرک (٢.٠١) وبانحراف معياري (١.٥٥) والسبب في ذلك يرجع إلى انخفاض مستوى اهتمام القادة بالجوانب المادية الملموسة، فلا يتناسب عدد الإداريين بالطوابق مع عدد الطلاب ولا تتوافر إسعافات أولية في حالات الطوارئ ولا يوجد شبكة واي فاي تساعد الطلاب على استكمال السكاشن والمحاضرات أو لاین وذلك لا يساعد على تحقيق الهدف العام للمدن الجامعية وهو تقديم خدمة للطلاب بمستوى جودة مناسب يساعدهم على القيام بدورهم كطلاب.

٣/١٣- التحليل الوصفي لبعد الاعتمادية

جدول رقم (٦) الوصف الإحصائي لبُعد الاعتمادية

م	المتغيرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
	بُعد الاعتمادية المتوقع		
١	تتوافر جميع المعلومات التي يحتاجها الطلاب على الموقع الإلكتروني للمدينة الجامعية.	٣.٥٢	١.١١
٢	يساعد الموقع الإلكتروني للمدينة الجامعية على التسجيل بوضوح وسهولة.	٣.٩١	٠.٩٣٥
٣	يتم تقديم الخدمة في الوقت المناسب.	٣.٠٦	١.١٢
٤	يساعد جو المدينة الجامعية على ممارسة الأنشطة العلمية والرياضية والفنية بشكل يعتمد عليه ولا يضطر الطالب الخروج منها.	٢.٣٣	١.١٨
٥	المياه في المدينة الجامعية نقية وصالحة للشرب.	٢.٢٥	١.٢٢
	بُعد الاعتمادية المدركة		
١	تتوافر جميع المعلومات التي يحتاجها الطلاب على الموقع الإلكتروني للمدينة الجامعية.	٣.٤٤	١.١٤
٢	يساعد الموقع الإلكتروني للمدينة الجامعية على التسجيل بوضوح وسهولة.	٣.٧٠	١.١٩
٣	يتم تقديم الخدمة في الوقت المناسب.	٢.٨٦	١.٢٢
٤	يساعد جو المدينة الجامعية على ممارسة الأنشطة العلمية والرياضية والفنية بشكل يعتمد عليه ولا يضطر الطالب الخروج منها.	٢.١٢	١.٢٠
٥	المياه في المدينة الجامعية نقية وصالحة للشرب.	٢.١١	١.٢٩

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي

يتضح من نتائج التحليل الوصفي لمحور الاعتمادية أنه يمكن الإجابة على السؤال الأول "ما هو مستوى جودة الخدمة المقدمة للطلاب من المدن الجامعية؟ ويتبين مما سبق أن مستوى جودة الخدمة المقدمة للطلاب محل البحث منخفض حيث كان الفارق بين الوسط المتوقع والمدرک كبير، حيث بلغ الوسط الحسابي المتوقع (٣.٣١) وبانحراف معياري (٠.٨١٩)، وبلغ الوسط الحسابي المدرک (٢.٧٠) وبانحراف معياري (١.١٢) والسبب في ذلك يرجع إلى انخفاض مستوى اهتمام القادة بمحور الثقة والاعتمادية وذلك لا يساعد على تحقيق الهدف العام للمدن الجامعية وهو تقديم خدمة يثق فيها الطلاب ويمكنهم من الاعتماد عليها.

٤/١٣- التحليل الوصفي لُبعد الاستجابة

جدول رقم (٧) الوصف الإحصائي لُبعد الاستجابة

م	المتغيرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
	بُعد الاستجابة المتوقعة		
١	توجد استجابة سريعة من العاملين بالمدينة الجامعية عند حدوث مشكلة.	٢.٩٠	١.١٩
٢	يتعاون جميع العاملين بالمدينة الجامعية في حل مشكلات الطلاب في أي وقت.	٣.٩٩	١.١٤
٣	تضع إدارة المدينة الجامعية مصلحة الطلاب في مقدمة اهتماماتها.	٣.٩٣	١.١٨
٤	تقدم المدينة الجامعية النصح للطلاب عن طريق الندوات والمحاضرات.	٣.٦١	١.٢٥
	بُعد الاستجابة المدركة		
١	توجد استجابة سريعة من العاملين بالمدينة الجامعية عند حدوث مشكلة.	٢.٦٦	١.٢٥
٢	يتعاون جميع العاملين بالمدينة الجامعية في حل مشكلات الطلاب في أي وقت.	٢.٤٥	١.٢٧
٣	تضع إدارة المدينة الجامعية مصلحة الطلاب في مقدمة اهتماماتها.	٢.٥٠	١.٢٦
٤	تقدم المدينة الجامعية النصح للطلاب عن طريق الندوات والمحاضرات.	٢.٢٠	١.٣٣

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي

ومن استعراض التحليل الوصفي لمحور الاستجابة يمكن الإجابة على السؤال الأول "ما هو مستوى جودة الخدمة المقدمة للطلاب من المدن الجامعية؟ ويتبين مما سبق أن مستوى جودة الخدمة

المقدمة للطلاب محل البحث منخفض حيث كان الفارق بين الوسط المتوقع والمدرک كبير، حيث بلغ الوسط الحسابي المتوقع (٣.٨٩) وبتأخراف معياري (١.١٨)، وبلغ الوسط الحسابي المدرک (٢.١١) وبتأخراف معياري (١.٣٣) والسبب في ذلك يرجع إلى انخفاض مستوى اهتمام القادة بمحور الاستجابة السريعة لمتطلبات الطلاب وذلك لا يساعد على تحقيق الهدف العام للمدن الجامعية وهو تقديم الخدمة في الوقت المناسب للطلاب.

٥/١٣ - التحليل الوصفي لُبعد الأمان

جدول رقم (٨) الوصف الإحصائي لُبعد الأمان

م	المتغيرات	الوسط الحسابي	التأخراف المعياري
	بُعد الأمان المتوقع		
١	يشعر الطلاب بأنهم بأيد أمينة داخل المدينة الجامعية.	٣.٤٣	١.١٦
٢	يوجد ثقة بين الطلاب والعاملين بالمدينة الجامعية.	٣.٠٣	١.١٨
٣	تراعي الإدارة الجدول الزمني لاستخدام الأجهزة والمعدات من صالات رياضية وملاعب.	٢.٢٨	١.٢٦
٤	يشعر الطلاب بالأمان تجاه تصرفات الإدارة في حالات الطوارئ	٣.٠٤	١.١٤
	بُعد الأمان المدرک		
١	يشعر الطلاب بأنهم بأيد أمينة داخل المدينة الجامعية.	٣.٢٢	١.١٩
٢	يوجد ثقة بين الطلاب والعاملين بالمدينة الجامعية.	٢.٨٨	١.٧١
٣	تراعي الإدارة الجدول الزمني لاستخدام الأجهزة والمعدات من صالات رياضية وملاعب.	٢.١٧	١.٤٤
٤	يشعر الطلاب بالأمان تجاه تصرفات الإدارة في حالات الطوارئ	٢.٨٦	١.٢٤

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي

ومن نتائج التحليل الوصفي لمحور الأمان يمكن الإجابة على السؤال الأول "ما هو مستوى جودة الخدمة المقدمة للطلاب من المدن الجامعية؟ ويتبين مما سبق أن مستوى جودة الخدمة المقدمة للطلاب محل البحث منخفض حيث كان الفارق بين الوسط المتوقع والمدرک كبير، حيث بلغ الوسط الحسابي المتوقع (٣.٢٠) وبتأخراف معياري (١.١٦)، وبلغ الوسط الحسابي المدرک (٢.٥٠) وبتأخراف معياري (١.٢٦) والسبب في ذلك يرجع إلى انخفاض مستوى اهتمام القادة

بمحور الأمان فلا يشعر الطلاب بأنهم بأيديهم آمنة ولا يشعروا أيضاً بالثقة في تصرف الإدارة في حالة الطوارئ.

٦/١٣- التحليل الوصفي لبُعد التعاطف

جدول رقم (٩) الوصف الإحصائي لبُعد التعاطف

م	المتغيرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
	بُعد التعاطف المتوقع		
١	يتسم سلوك العاملين باللطف مع الطلاب.	٢.٩١	١.١٨
٢	تهتم الإدارة في المدينة الجامعية بالشكاوي من قبل الطلاب.	٢.٨٦	١.١٧
٣	تهتم إدارة المدن الجامعية باستطلاع آراء الطلاب عن الخدمات المقدمة لهم.	٣.٥٥	١.٢٥
	بُعد التعاطف المدرك		
١	يتسم سلوك العاملين باللطف مع الطلاب.	٢.٢١	١.٢٧
٢	تهتم الإدارة في المدينة الجامعية بالشكاوي من قبل الطلاب.	٢.٤٥	١.٣١
٣	تهتم إدارة المدن الجامعية باستطلاع آراء الطلاب عن الخدمات المقدمة لهم.	٢.١١	١.٢٨

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي

ومن نتائج التحليل الوصفي لمحور الأمان يمكن الإجابة على السؤال الأول "ما هو مستوى جودة الخدمة المقدمة للطلاب من المدن الجامعية؟ ويتبين مما سبق أن مستوى جودة الخدمة المقدمة للطلاب محل البحث منخفض حيث كان الفارق بين الوسط المتوقع والمدرك كبير، حيث بلغ الوسط الحسابي المتوقع (٣.٥٧) وانحراف معياري (١.١١)، وبلغ الوسط الحسابي المدرك (١.٩٩) وانحراف معياري (١.٢٩) والسبب في ذلك يرجع إلى انخفاض مستوى اهتمام القادة بمحور التعاطف فلا يشعر الطلاب بالتعاطف في المعاملة ولا يهتم المسؤولون بشكاوي الطلاب.

ملحوظة: بصفة عامة تزداد قيمة التوقعات عن الجودة الفعلية أو المدركات للمتغيرات الفرعية لكل بُعد، وهو ما يعكس ارتفاع متوسط قيمة المتوقع عن المدرك، مما يستوجب على المسؤولين الاهتمام والنظر مرة أخرى في جودة الخدمات المقدمة للطلاب.

٧/١٣- الوصف الإحصائي لأبعاد جودة الخدمة المتوقعة والمدركة والفجوة بينهما:

جدول رقم (١٠) الوصف الإحصائي لأبعاد جودة الخدمة المتوقعة والمدركة والفجوة بينهما

الفجوة بينهما				أبعاد جودة الخدمة المدركة				أبعاد جودة الخدمة المتوقعة			
الانحراف	الترتيب	الوسط	البُعد	الانحراف	الترتيب	الوسط	البُعد	الانحراف	الترتيب	الوسط	البُعد
٠.٦٧	٤	٠.٥٧	الملموسية	١.٥٥	٤	٢.٠١	الملموسية	٠.٨٧٦	٥	٢.٥٨	الملموسية
٠.٣٠	٣	٠.٦١	الاعتمادية	١.١٢	١	٢.٧٠	الاعتمادية	٠.٨١٩	١	٣.٣١	الاعتمادية
٠.١٥	١	٠.٧٨	الاستجابة	١.٣٣	٣	٢.١١	الاستجابة	١.١٨	٣	٢.٨٩	الاستجابة
٠.١	٥	٠.٤٤	الأمان	١.٢٦	٢	٢.٥٠	الأمان	١.١٦	٢	٢.٩٤	الأمان
٠.١٨	٢	٠.٧٥	التعاطف	١.٢٩	٥	١.٩٩	التعاطف	١.١١	٤	٢.٧٤	التعاطف
١.٤	—	٣.١٥	الفجوة الإجمالية	٦.٥٥	—	١١.٣١	إجمالي الفعلي	٥.١٥	—	١٤.٤٦	التوقع الإجمالي

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي

يتضح من الجدول السابق أن بُعد الاعتمادية المتوقعة احتل المرتبة الأولى بأعلى قيمة للوسط الحسابي (٣.٣١)، ثم بعد ذلك بُعد الأمان بمتوسط حسابي (٢.٩٤)، يليهم بُعد الاستجابة ثم التعاطف وأخيراً الملموسية على التوالي.

أما عن أبعاد جودة الخدمة المدركة فاحتل المرتبة الأولى بُعد الاعتمادية بأعلى قيمة للوسط الحسابي (٢.٧٠)، ثم بعد ذلك بُعد الأمان بمتوسط حسابي (٢.٥٠)، يليهم بُعد الاستجابة ثم الملموسية وأخيراً التعاطف على التوالي.

وأخيراً الفجوة بين المتوقع والمدرك Servqual فجاءت فجوة الاستجابة في المركز الأول بمتوسط حسابي (٠.٧٨) وانحراف معياري (٠.١٥)، ثم بعد ذلك فجوة التعاطف بمتوسط حسابي (٠.٧٥) وانحراف معياري (٠.١٨) يليهم فجوة الاعتمادية ثم فجوة الملموسية وأخيراً فجوة الأمان.

٨/١٣ - متوسط وانحراف أبعاد نموذجي Servperf & Servqual المرجحين بالأهمية النسبية

جدول رقم (١١)

متوسط وانحراف أبعاد نموذجي Servperf & Servqual المرجحين بالأهمية النسبية

جودة الخدمة المدركة المرجحة بالأهمية النسبية				أبعاد جودة الخدمة المتوقعة والمدركة المرجحة بالأهمية النسبية			
الانحراف	الترتيب	الوسط	البُعد	الانحراف	الترتيب	الوسط	البُعد
٠.٣٠	٢	٠.٦٠	الملموسية	٠.١٨	٤	٠.٠٥	الملموسية
٠.٢٥	٤	٠.٥٥	الاعتمادية	٠.١٦	١	٠.٠٨	الاعتمادية
٠.٢٨	٣	٠.٥٧	الاستجابة	٠.١٧	٣	٠.٠٦	الاستجابة
٠.٢٦	٥	٠.٥٣	الأمان	٠.١٦	٢	٠.٠٧	الأمان
٠.٣٥	١	٠.٦٨	التعاطف	٠.٢٠	٥	٠.٠٤	التعاطف
١.٤٤	—	٢.٩٣	إجمالي الفعلي	٠.٨٧	—	٠.٣	الفجوة الإجمالية

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي

يتضح من الجدول السابق ما يأتي:

- أن فجوة الخدمة بين المتوقع والمدرك مرجحة بالأهمية النسبية توضح أن فجوة الاعتمادية المتوقعة المرجحة بالأهمية النسبية احتل المرتبة الأولى بأعلى قيمة للوسط الحسابي (٠.٠٨) وانحراف معياري (٠.١٦)، بعد ذلك بُعد الأمان بمتوسط حسابي (٠.٠٧) وانحراف معياري (٠.١٦)، يليهم بُعد الاستجابة ثم الملموسية وأخيراً التعاطف على التوالي.
- أما عن أبعاد جودة الخدمة المدركة المرجحة بالأهمية النسبية فاحتل المرتبة الأولى بُعد التعاطف بأعلى قيمة للوسط الحسابي (٠.٦٨) وانحراف معياري (٠.٣٥)، ثم بعد ذلك بُعد الملموسية بمتوسط حسابي (٠.٦٠)، وانحراف معياري (٠.٣٠)، يليهم بُعد الاستجابة ثم الاعتمادية وأخيراً الأمان على التوالي.
- وعند مقارنة متوسط نتائج مقاييس فجوة الخدمة المتوقعة Servqual بعد وقبل الترجيح بالأهمية النسبية، يتضح ثبات المتغيرات الثلاث الأولى والأكثر أهمية وهم (فجوة

الاعتمادية المرجحة) المرتبة الأولى، يليها (فجوة الأمان المرجح) يليها (فجوة الاستجابة المرجحة) ولكن هناك تغيير ترتيب بُعدين فقط هما (فجوة الملموسية المرجحة) و (فجوة التعاطف المرجح) ليحل كل منهما الآخر ، مما يدل على أن أخذ الأهمية النسبية لكل متغير في الحساب عند قياس جودة الخدمة بنموذج Servqual قد ترتب عليه تغيير طفيف بالنسبة لتقديرات أفراد العينة.

- وأخيراً متوسط نتائج مقياس فجوة الخدمة لنموذج Servperf قبل وبعد الترجيح بالأهمية النسبية، يتضح أن هناك تغيير جذري في ترتيب كل منها بحيث لم يبقى بعد في ترتيبه بعد الترجيح مثلما كان قبل الترجيح، ومن ذلك يتضح أنه يجب أخذ الأهمية النسبية لكل متغير في الحساب عند قياس جودة الخدمة بنموذج Servperf هي الأولى بطبيعة الحال يترتب عليه نتائج مختلفة مقارنة باستخدام النموذج دون مراعاة الأهمية النسبية لكل بُعد على حده.

١٥- الاختبارات الإحصائية لتأثير النوع في أبعاد جودة الخدمة المقدمة من المدينة الجامعية:

١٤/١- اختبار مان ويتني: وهو اختبار يستخدم للعينتين مستقلتين.

يمكن توضيح تأثير النوع في أبعاد جودة الخدمة المقدمة من المدينة الجامعية وفقاً لنتائج اختبار مان ويتني وتعتبر * دلالة إحصائية عند مستوي 0.05 وفقاً لاختبار ت (Mann-Whitney)، كما توضحها الجداول الآتية :

جدول رقم (١٢) نتائج اختبار مان ويتني لتأثير النوع لبُعد الملموسية

مغوية	مان ويتني	متوسط الرتب للاستجابات وفقاً للنوع		الجوانب المادية الملموسة
		للنوع		
		أنثى	ذكر	
٠٠٧٢١	١٣٧.٠٠٠	٢٧.٦٩	١٧.٥٤	تمتع المدينة الجامعية بموقع ملائم يسهل الذهاب إليه من وإلى الكلية.
٠٠١٢٠	١٣٤.٠٠٠	٢٢.٢٢	٣٢.٦٩	يتسم مبنى المدينة بالنظافة والجمال بما يجعله لائقاً لاستقبال الطلاب.
٠٠٥٧٧	٢١١.٠٠٠	٢٥.٦٤	٢٣.٢٣	المعدات والأجهزة من (أسرة وتلفاز ومطبخ) في المدينة حديثة.
٠٠٦٥٥	٢١٥.٠٠٠	٢٥.٥٣	٢٣.٥٤	يوجد صالة للمذاكرة بالمدينة الجامعية مجهزة بشكل يساعد على المذاكرة.

معنوية	مان ويتني	متوسط الرتب للاستجابات وفقاً للنوع		الجوانب المادية الملموسة
		أنثى	ذكر	
٠.١٢٠	١٦٧.٠٠٠	٢٣.١٤	٣٠.١٥	يتمتع العاملون بمظهر أنيق ونظيف ومرتب.
٠.١٨٤	١٧٧.٠٠٠	٢٣.٤٢	٢٩.٣٨	يتناسب أعداد الإداريين بالطوابق مع عدد الطلاب بالمدينة الجامعية.
٠.٦٠١	٩٢.٠٠٠	٢٠.٢١	٣٣.٩٢	يوجد صالة لممارسة الرياضة في أوقات الفراغ.
٠.٠٠٠	٢٨.٠٠٠	١٧.٣٨	٣٦.٨٥	يوجد ملعب لكرة القدم معد اعداد جيد وصالح للاستخدام.
٠.٠٠٣	١٠٤.٠٠٠	٢١.٣٩	٣٥.٠٠	تتوفر الإسعافات الأولية اللازمة في حالات الطوارئ بالمدينة الجامعية.
٠.٢٠٥	٢٠٠.٠٠٠	٢٤.٠٦	٢٧.٦٢	يوجد شبكة واي فاي تسهل عملية حضور المحاضرات والسكاشن أون لاين وتسهل عملية البحث العلمي على الانترنت.
٠.١٠٦	١٦٦.٠٠٠	٢٦.٨٩	١٩.٧٧	هل يوجد ما يساعد الطلاب على غسل وتنظيف الملابس.
٠.٠٦٤	١٤١.٠٠٠	٢٢.٤٢	٣٢.١٥	أعداد الطلاب بالغرفة الواحدة مناسب ويساعد على توفير مناخ هادئ يساعد على التركيز.
٠.٠٧١	١٣٤.٠٠٠	٢٢.٢٢	٣٢.٦٩	يوجد أجهزة سخانات مياه تعمل بشكل منتظم

** دلالة إحصائية عند مستوي 0.05 وفقاً لاختبار ت (Mann-Whitney).

يتضح من الجدول السابق أنه لا توجد اختلافات ذات دلالة معنوية بين إدراكات الذكور والإناث بالنسبة لُبعد الملموسية كأحد أبعاد جودة الخدمة المقدمة لهم، ولكن ذلك باستثناء العبارة "يوجد ملعب لكرة القدم معد اعداد جيد وصالح للاستخدام" فيوجد فروق معنوية بين إدراك الطلاب لها وذلك يعزى لوجود ملعب لكرة القدم بمدينة الأمل ويوجد ملعب لكرة السلة بمدينة الشروق ولكنه غير معد بشكل كامل، وأيضاً عبارة "تتوفر الإسعافات الأولية اللازمة في حالات الطوارئ بالمدينة الجامعية" وذلك يعزى لوجود صناديق للإسعافات في جميع المدن الجامعية الأربعة وإن كان بعضها غير مجهز بالأدوات والأدوية اللازمة للإسعافات الأولية.

جدول رقم (١٣) نتائج اختبار مان ويتني لتأثير النوع لُبعد الاعتمادية

معنوية	مان ويتني	متوسط الرتب للاستجابات وفقاً للنوع		الاعتمادية
		أنثى	ذكر	
٠.٣٥٨	١٩٧.٠٠٠	٢٣.٩٧	٢٧.٨٥	تتوافر جميع المعلومات التي يحتاجها الطلاب على الموقع الإلكتروني للمدينة الجامعية.
٠.١٧٧	١٨٠.٠٠٠	٢٣.٥٠	٢٩.١٥	يساعد الموقع الإلكتروني للمدينة الجامعية على التسجيل بوضوح وسهولة.
٠.٥٧٢	٢١٠.٠٠٠	٢٤.٣٣	٢٦.٨٥	يتم تقديم الخدمة في الوقت المناسب.
٠.٠٦٠	١١٦.٠٠٠	٢١.٧٢	٣٤.٠٨	يساعد جو المدينة الجامعية على ممارسة الأنشطة العلمية والرياضية والفنية بشكل يعتمد عليه ولا يضطر الطالب الخروج منها.
٠.٢٣٩	١٨٥.٠٠٠	٢٣.٦٤	٢٨.٧٧	المياه في المدينة الجامعية نقية وصالحة للشرب.

* * دلالة إحصائية عند مستوي 0.05 وفقاً لاختبار ت (Mann-Whitney).

يتضح من الجدول السابق أنه لا توجد اختلافات ذات دلالة معنوية بين إدراكات الذكور والإناث بالنسبة لُبعد الاعتمادية كأحد أبعاد جودة الخدمة المقدمة لهم.

جدول رقم (١٤) نتائج اختبار مان ويتني لتأثير النوع لُبعد الاستجابة

معنوية	مان ويتني	متوسط الرتب للاستجابات وفقاً للنوع		الاستجابة
		أنثى	ذكر	
٠.١٠٨	١٦٥.٠٠٠	٢٣.٠٨	٣٠.٣١	توجد استجابة سريعة من العاملين بالمدينة الجامعية عند حدوث مشكلة.
٠.٩٠٧	٢٢٩.٠٠٠	٢٤.٨٦	٢٥.٣٨	يتعاون جميع العاملين بالمدينة الجامعية في حل مشكلات الطلاب في أي وقت.
٠.٢٣٥	١٨٣.٠٠٠	٢٣.٥٨	٢٨.٩٢	تضع إدارة المدينة الجامعية مصلحة الطلاب في مقدمة اهتماماتها.
٠.٥٢٥	٢٠٠.٠٠٠	٢٤.٠٦	٢٧.٦٢	تقدم المدينة الجامعية النصح للطلاب عن طريق الندوات والمحاضرات.

* * دلالة إحصائية عند مستوي 0.05 وفقاً لاختبار ت (Mann-Whitney).

يتضح من الجدول السابق أنه لا توجد اختلافات ذات دلالة معنوية بين إدراكات الذكور والإناث بالنسبة لُبعد الاستجابة كأحد أبعاد جودة الخدمة المقدمة لهم.

جدول رقم (١٥) نتائج اختبار مان ويتني لتأثير النوع لُبعد الأمان

معنوية	مان ويتني	متوسط الرتب للاستجابات وفقاً للنوع		الأمان
		أنثي	ذكر	
٠.٥٩١	٢١١.٠٠٠	٢٤.٣٦	٢٦.٧٧	يشعر الطلاب بأنهم بأيد أمينة داخل المدينة الجامعية.
٠.٠٥٨	١٣٩.٠٠٠	٢٢.٣٦	٣٢.٣١	يوجد ثقة بين الطلاب والعاملين بالمدينة الجامعية.
٠.٠٧٠	١٢٩.٠٠٠	٢١.٢٩	٣١.٠٨	تراعى الإدارة الجدول الزمني لاستخدام الأجهزة والمعدات من صالات رياضية وملاعب.
٠.١٦٢	١٧٤.٠٠٠	٢٣.٣٣	٢٩.٦٢	يشعر الطلاب بالأمان تجاه تصرفات الإدارة في حالات الطوارئ

** دلالة إحصائية عند مستوي 0.05 وفقاً لاختبار ت (Mann-Whitney).

يتضح من الجدول السابق أنه لا توجد اختلافات ذات دلالة معنوية بين إدراكات الذكور والإناث بالنسبة لُبعد الأمان كأحد أبعاد جودة الخدمة المقدمة لهم.

جدول رقم (١٦)

نتائج اختبار مان ويتني لتأثير النوع لُبعد التعاطف

معنوية	مان ويتني	متوسط الرتب للاستجابات وفقاً للنوع		التعاطف
		أنثي	ذكر	
٠.٣٧١	١٩٦.٠٠٠	٢٣.٩٤	٢٧.٩٢	يتسم سلوك العاملين باللطف مع الطلاب.
٠.٠٨١	١٥٩.٠٠٠	٢٢.٩٢	٣٠.٧٧	تهتم الإدارة في المدينة الجامعية بالشكاوي من قبل الطلاب.
٠.٦٧٥	٢١٦.٠٠٠	٢٤.٥٠	٢٦.٣٨	تهتم إدارة المدن الجامعية باستطلاع آراء الطلاب عن الخدمات المقدمة لهم.

** دلالة إحصائية عند مستوي 0.05 وفقاً لاختبار ت (Mann-Whitney).

يتضح من الجدول السابق أنه لا توجد اختلافات ذات دلالة معنوية بين إدراكات الذكور والإناث بالنسبة لُبعد التعاطف كأحد أبعاد جودة الخدمة المقدمة لهم.

٤/٢- الاختبارات الإحصائية لتأثير المدينة الجامعية في أبعاد جودة الخدمة وفقاً لاختبار

كروسكال والاس:

يمكن توضيح تأثير المدينة الجامعية في أبعاد جودة الخدمة وفقاً لنتائج اختبار كروسكال والاس كما توضحها الجداول الآتية:

جدول رقم (١٧) نتائج اختبار كروسكال والاس لتأثير المدينة الجامعية في بعد الملموسية

مغوية	كروسكال والاس	متوسط الرتب للاستجابات وفقاً للمدينة الجامعية				الملموسية
		الأمل	الزهور	الفردوس	الشروق	
٠.٠٨٥	٦.٦١٩	١٥.٥٠	٢٦.٦٢	٢٠.٠٠	٢٩.٤٦	تتمتع المدينة الجامعية بموقع ملائم يسهل الذهاب إليه من وإلى الكلية.
٠.٠٠٣	١٣.٧٤٨	٢٨.١١	١٨.٧٧	٤٥.٥٠	٣٢.٧٥	يتسم مبنى المدينة بالنظافة والجمال بما يجعله لانقاً لاستقبال الطلاب.
٠.٥٠٨	٢.٢٢٣	٢٠.٥٦	٢٤.٣٨	٣٠.٠٠	٢٨.٨٣	المعدات والأجهزة من (أسرة وتلفاز ومطبخ) في المدينة حديثة.
٠.٥٠٨	٤.٠٤٥	١٧.٦١	٢٧.٣٨	١٨.٠٠	٢٦.٥٤	يوجد صالة للمذاكرة بالمدينة الجامعية مجهزة بشكل يساعد على المذاكرة.
٠.٢٥٧	٨.٧٨٦	٢٤.٢٨	٢١.٦٩	١٣.٠٠	٣٤.٧١	يتمتع العاملون بمظهر أنيق ونظيف ومرتب.
٠.١٠٤	٩.٣٨٢	٢٦.٠٠	٢١.٣١	١١.٥٠	٣٤.٥٠	يتناسب أعداد الإداريين بالطوابق مع عدد الطلاب بالمدينة الجامعية.
٠.٠٢٥	٦.٢١٠	٣٣.٤٤	٢٠.٦٣	٢٤.٠٠	٢٣.٦٧	يوجد صالة لممارسة الرياضة في أوقات الفراغ.
٠.١٠٢	١٥.٢٧٠	٣٦.٢٨	١٧.٢٣	١٤.٥٠	٢٥.٠٤	يوجد ملعب لكرة القدم معد اعداد جيد وصالح للاستخدام.
٠.١٣٤	٥.٥٨٣	٣٢.١١	٢١.١٩	١٩.٠٠	٢٨.٩٢	تتوفر الإسعافات الأولية اللازمة في حالات الطوارئ بالمدينة الجامعية.
٠.٦١٢	١٧.٩٢٢	٢٤.٤٤	٢١.٥٠	٤٤.٥٠	٢٩.٧٥	يوجد شبكة واي فاي تسهل عملية حضور المحاضرات والسكاشن أون لاین وتسهل عملية البحث العلمي على الانترنت.
٠.١٧٥	٤.٩٥١	١٥.٨٩	٢٧.١٢	٢٦.٠٠	٢٧.٠٨	هل يوجد ما يساعد الطلاب على غسيل وتنظيف الملابس.
٠.٠٧٩	٦.٧٧٨	٣١.١٧	٢٠.٣٥	٢٩.٥٠	٢٩.٧١	أعداد الطلاب بالغرفة الواحدة مناسب ويساعد على توفير مناخ هادئ يساعد على التركيز.
٠.٠٥٥	٧.٧٢٣	٢٧.٥٦	٢٠.٣١	٢٥.٥٠	٣٣.١٧	يوجد أجهزة سخانات مياه تعمل بشكل منتظم

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي

يتضح من الجدول السابق أنه لا اختلافات جوهرية بين آراء الطلاب بالمدن الجامعية الأربعة (الشروق، الفردوس، الزهور، الأمل) لجميع الأبعاد وكانت في المرتبة الأولى مدينة الفردوس يليها من حيث إدراك أبعاد جودة الخدمة الأمل مدينة، ثم الشروق وأخيراً مدينة الزهور وذلك بمستوى معنوية يتراوح بين (٠.٠٥٥)، (٠.٦١٢) وذلك باستثناء بُعدي " يتسم مبنى المدينة بالنظافة والجمال بما يجعله لائقاً لاستقبال الطلاب" ، حيث بلغ متوسط الرتب للمدن الجامعية الأربعة حيث جاءت مدينة الفردوس في المرتبة الأولى من حيث الإدراك لأبعاد جودة الخدمة وبلغ متوسط الرتب لها (٤٥.٥٠) ثم مدينة الشروق بمتوسط رتب بلغ (٣٢.٧٥)، يليها مدينة الأمل بمتوسط رتب بلغ (٢٨.١١) وأخيراً مدينة الزهور (١٨.٧٧)، وبمستوى معنوية (٠.٠٠٣) وهو أقل من (٠.٠٥) ، والبُعد الثاني "يوجد صالة لممارسة الرياضة في أوقات الفراغ" حيث بلغ متوسط الرتب للمدن الجامعية الأربعة حيث جاءت مدينة الأمل في المرتبة الأولى من حيث الإدراك لأبعاد جودة الخدمة وبلغ متوسط الرتب لها (٣٣.٤٤) ثم مدينة الفردوس بمتوسط رتب بلغ (٢٤.٠٠)، يليها مدينة الشروق بمتوسط رتب بلغ (٢٣.٦٧) وأخيراً مدينة الزهور (٢٠.٦٣)، وبمستوى معنوية (٠.٠٢٥) وهو أقل من (٠.٠٥) ، فهنا نرفض الفرض العدمي الذي ينص على أنه لا توجد فروق أو اختلافات ذات دلالة إحصائية بين آراء الطلاب بالمدن الجامعية الأربعة (الشروق، الفردوس، الزهور، الأمل).

جدول رقم (١٨) نتائج اختبار كروسكال والاس لتأثير المدينة الجامعية في بعد الاعتمادية

معنوية	كروسكال والاس	متوسط الرتب للاستجابات وفقاً للمدينة الجامعية				الاعتمادية
		الأمل	الزهور	الفردوس	الشروق	
٠.٠٧٥	٦.٨٩٤	٢٦.٣٣	٢٥.٠٠	٢.٠٠	٢٧.٨٣	تتوافر جميع المعلومات التي يحتاجها الطلاب على الموقع الإلكتروني للمدينة الجامعية.
٠.٠٨٧	٦.٥٥٧	٢٥.٠٠	٢٥.٥٨	٢.٥٠	٢٧.٥٠	يساعد الموقع الإلكتروني للمدينة الجامعية على التسجيل بوضوح وسهولة.
٠.٠٠٣	١٤.٢٩٥	٢٢.٥٦	٢١.٥٠	٨.٥٠	٣٧.١٧	يتم تقديم الخدمة في الوقت المناسب.
٠.١٣٥	٥.٥٧٠	٣١.١٧	٢١.٦٢	١٥.٠٠	٢٩.٣٨	يساعد جو المدينة الجامعية على ممارسة الأنشطة العلمية والرياضية والفنية بشكل يعتمد عليه ولا يضطر الطالب الخروج منها.
٠.٢٠٧	٤.٥٦١	٢٢.٨٩	٢٢.٢٧	٢٩.٠٠	٣١.٨٣	المياه في المدينة الجامعية نقية وصالحة للشرب.

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي

يتضح من الجدول السابق أنه لا اختلافات جوهرية بين آراء الطلاب بالمدن الجامعية الأربعة (الشروق، الفردوس، الزهور، الأمل) لجميع الأبعاد وكانت في المرتبة الأولى مدينة الشروق يليها من حيث إدراك أبعاد جودة الخدمة الأمل مدينة، ثم الزهور وأخيراً مدينة الفردوس وذلك بمستوى معنوية يتراوح بين (٠.٠٧٥)، (٠.٢٠٧) وذلك باستثناء بُعد " يتم تقديم الخدمة في الوقت المناسب" ، حيث بلغ متوسط الرتب للمدن الجامعية الأربعة حيث جاءت مدينة الشروق في المرتبة الأولى من حيث الإدراك لأبعاد جودة الخدمة وبلغ متوسط الرتب لها (٣٧.١٧) ثم مدينة الأمل بمتوسط رتب بلغ (٢٢.٥٦)، يليها مدينة الزهور بمتوسط رتب بلغ (٢١.٦٢) وأخيراً مدينة الفردوس (٨.٥٠)، وبمستوى معنوية (٠.٠٠٣) وهو أقل من (٠.٠٥) ، فهنا نرفض الفرض العدمي الذي ينص على أنه لا توجد فروق أو اختلافات ذات دلالة إحصائية بين آراء الطلاب بالمدن الجامعية الأربعة (الشروق، الفردوس، الزهور، الأمل).

جدول رقم (١٩) نتائج اختبار كروسكال والاس لتأثير المدينة الجامعية في بعد الاستجابة

معنوية	كروسكال والاس	متوسط الرتب للاستجابات وفقاً للمدينة الجامعية				الاستجابة
		الأمل	الزهور	الفردوس	الشروق	
٠.٤٧٦	١.٦١٧	٢٥.٦١	٢٣.٠٨	١٨.٠٠	٢٩.٨٨	توجد استجابة سريعة من العاملين بالمدينة الجامعية عند حدوث مشكلة.
٠.٢٥٩	٢.٤٩٥	١٩.٦١	٢٦.٣٨	١٢.٠٠	٢٨.٢١	يتعاون جميع العاملين بالمدينة الجامعية في حل مشكلات الطلاب في أي وقت.
٠.٦٠٥	٤.٠٢٧	٢٥.٨٣	٢٤.٢٧	١٤.٠٠	٢٧.٧٩	تضع إدارة المدينة الجامعية مصلحة الطلاب في مقدمة اهتماماتها.
٠.٦٥٥	١.٨٤٥	٢١.٤٤	٢٦.٠٠	١٧.٠٠	٢٦.٨٣	تقدم المدينة الجامعية النصائح للطلاب عن طريق الندوات والمحاضرات.

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي

يتضح من الجدول السابق أنه لا اختلافات جوهرية بين آراء الطلاب بالمدن الجامعية الأربعة (الشروق، الفردوس، الزهور، الأمل) لجميع الأبعاد وكانت في المرتبة الأولى مدينة الشروق يليها من حيث إدراك أبعاد جودة الخدمة الزهور مدينة، ثم الأمل وأخيراً مدينة الفردوس وذلك بمستوى معنوية يتراوح بين (٠.٢٥٩)، (٠.٦٥٥) فهنا نقبل الفرض العدمي الذي ينص على أنه لا توجد فروق أو

اختلافات ذات دلالة إحصائية بين آراء الطلاب بالمدن الجامعية الأربعة (الشروق، الفردوس، الزهور، الأمل).

جدول رقم (٢٠) نتائج اختبار كروسكال والاس لتأثير المدينة الجامعية في بعد الأمان

معنوية	كروسكال والاس	متوسط الرتب للاستجابات وفقاً للمدينة الجامعية				الأمان
		الأمل	الزهور	الفردوس	الشروق	
٠.١٠٢	٥.١٠٢	٢٢.٧٢	٢٤.٤٦	٨.٥٠	٣٠.٦٣	يشعر الطلاب بأنهم بأيد أمانة داخل المدينة الجامعية.
٠.١٦٤	٦.٢٠٩	٢٩.٨٣	٢١.١٢	١٦.٥٠	٣١.٢١	يوجد ثقة بين الطلاب والعاملين بالمدينة الجامعية.
٠.٣١٦	٣.٥٣٤	٢٦.٦١	٢٠.٨٣	٢٠.٥٠	٢٨.٩٦	تراعى الإدارة الجدول الزمني لاستخدام الاجهزة والمعدات من صالات رياضية وملاعب.
٠.٣٩٥	٢.٩٧٩	٢٥.٨٣	٢٣.٦٢	١٣.٠٠	٢٩.٣٨	يشعر الطلاب بالأمان تجاه تصرفات الإدارة في حالات الطوارئ

المصدر: نتائج التحليل الاحصائي

يتضح من الجدول السابق أنه لا اختلافات جوهرية بين آراء الطلاب بالمدن الجامعية الأربعة (الشروق، الفردوس، الزهور، الأمل) لجميع الأبعاد وكانت في المرتبة الأولى مدينة الشروق يليها من حيث إدراك أبعاد جودة الخدمة الأمل مدينة، ثم الزهور واخيراً مدينة الفردوس وذلك بمستوى معنوية يتراوح بين (٠.١٠٢)، (٠.٣١٦) فهنا نقبل الفرض العدمي الذي ينص على أنه لا توجد فروق أو اختلافات ذات دلالة إحصائية بين إدراك الطلاب بالمدن الجامعية الأربعة (الشروق، الفردوس، الزهور، الأمل).

جدول رقم (٢١) نتائج اختبار كروسكال والاس لتأثير المدينة الجامعية في بعد التعاطف

معنوية	كروسكال والاس	متوسط الرتب للاستجابات وفقاً للمدينة الجامعية				التعاطف
		الأمل	الزهور	الفردوس	الشروق	
٠.٢٠٠	٤.٦٣٨	٢٤.١٧	٢٢.٨٥	١٥.٥٠	٣١.٨٨	يتسم سلوك العاملين باللطف مع الطلاب.
٠.١٠٩	٦.٠٥٨	٢٧.٢٢	٢١.٥٨	١٥.٥٠	٣٢.٣٣	تهتم الإدارة في المدينة الجامعية بالشكاوي من قبل الطلاب.
٠.٠٥٦	٧.٥٦٨	٢٠.٦١	٢٢.٧٣	١٨.٠٠	٣٤.٣٨	تهتم إدارة المدن الجامعية باستطلاع آراء الطلاب عن الخدمات المقدمة لهم.

المصدر: نتائج التحليل الاحصائي

يتضح من الجدول السابق أنه لا اختلافات جوهرية بين آراء الطلاب بالمدن الجامعية الأربعة (الشروق، الفردوس، الزهور، الأمل) لجميع الأبعاد وكانت في المرتبة الأولى مدينة الشروق يليها من حيث إدراك أبعاد جودة الخدمة الأمل مدينة، ثم الزهور وأخيراً مدينة الفردوس وذلك بمستوى معنوية يتراوح بين (٠.٠٥٦)، (٠.٢٠٠) فهنا نقبل الفرض العدمي الذي ينص على أنه لا توجد فروق أو اختلافات ذات دلالة إحصائية بين إدراك الطلاب بالمدن الجامعية الأربعة (الشروق، الفردوس، الزهور، الأمل).

١٦- مصفوفة معاملات الارتباط بين سمعة المنظمة وجودة الخدمة

جدول رقم (٢٢) مصفوفة معاملات الارتباط بين أبعاد جودة الخدمة وأبعاد سمعة المنظمة

الأبعاد	التوجه بالعميل	الرؤية	المسؤولية الاجتماعية
الجوانب المادية	**٠.٦٥٦	**٠.٦٢٥	**٠.٦٣١
الثقة والاعتمادية	**٠.٦١٨	**٠.٦٥١	**٠.٥٧١
الاستجابة	**٠.٥٥٥	**٠.٦٤١	**٠.٥٨٧
الأمان	**٠.٦٦٢	**٠.٦٧١	**٠.٦٥٧
التعاطف	**٠.٦٢٢	**٠.٥١٥	**٠.٥٥٤

* تشير إلى معامل الارتباط ذو الدلالة الإحصائية العالية عند مستوى معنوية ٠.٠١ ،

ن=٣٠١ مفردة

يتضح من الجدول رقم (٢٢) السابق ما يأتي:

أ- يرتبط بُعد التوجه بالعميل كأحد أبعاد السمعة التنظيمية ارتباطاً طردياً ذو دلالة إحصائية مع جميع أبعاد جودة الخدمة حيث بلغت أكبر قيمة للارتباط مع بُعد الجوانب المادية كأحد أبعاد جودة الخدمة حيث كانت (٠.٦٥٦) وأقل قيمة ارتباط كانت بينه وبين بُعد التعاطف كأحد أبعاد جودة الخدمة وبلغت (٠.٥١٥) وجميعها قيم موجبة تدل على وجود علاقة ارتباط حقيقية غير راجعة للصدفة.

وبناءً على ما تقدم يمكن القول أن تحليل الارتباط يعطي مؤشراً مبدئياً عن مدى تأثير أبعاد كل من سمعة المنظمة في مستوى جودة الخدمة.

١٧- العلاقة بين جودة الخدمة والسمعة التنظيمية

نوضح في هذا الجزء العلاقة بين جودة الخدمة وسمعة المنظمة من خلال التعليق على

نتائج الجدول الآتي:

جدول رقم (٢٣) نوع ودرجة العلاقة جودة الخدمة وسمعة المنظمة

(مخرجات تحليل الانحدار المتعدد (Multiple Regression Analysis)

م	المتغيرات	معامل الانحدار Beta	معامل الارتباط	معامل التحديد
١	الجوانب المادية	*٠.١٠٥	٠.٦٦٨	٠.٤٤٦
٢	الثقة والاعتمادية	*٠.١٥١	٠.٦٥٩	٠.٤٣٤
٣	الاستجابة	٠.٠٢٢	٠.٦٥٥	٠.٤٢٩
٤	الأمان	**٠.١٤٠	٠.٦٧٣	٠.٤٥٢
٥	التعاطف	***٠.٢٥٦	٠.٧٢٣	٠.٥٢٢
معامل الارتباط في النموذج R		٠.٨٧٤		
معامل التحديد في النموذج R ²		٠.٧٦٤		
قيمة ف المحسوبة		١٣٣.٠٠٢٠		
قيمة ف الجدولية		٢.٠٥٣		
درجات الحرية		٤٩٤-٥		
مستوى الدلالة الإحصائية		٠.٠٠٠		

** تشير إلى معنوية اختبار T-Test عند مستوى معنوية ٠.٠٠١

* تشير إلى معنوية اختبار T-Test عند مستوى معنوية ٠.٠٠٥

يتضح من خلال الجدول رقم (٢٣) السابق ما يأتي:

١- نوع وقوة العلاقة بين جودة الخدمة وسمعة المنظمة

- توجد علاقة خطية موجبة ذات دلالة إحصائية بين متغيرات بين جودة الخدمة وسمعة المنظمة (مأخوذة بصورة إجمالية) وأن هذه العلاقة تمثل ٨٧% (وفقاً لمعامل الارتباط المتعدد في النموذج R)، وهذه العلاقة طردية فكلما زاد الاهتمام بجودة الخدمة ارتفع مستوى سمعة المنظمة.

- واتضح أيضاً أن مستوى جودة الخدمة تفسر حوالي ٧٦% (وفقاً لمعامل التحديد في النموذج R^2) من التباين الكلي بين جودة الخدمة وسمعة المنظمة.

٢- الأهمية النسبية لمتغيرات جودة الخدمة اتضح من التحليل أن الخمسة متغيرات من المتغيرات الخاصة بجودة الخدمة تتمتع بعلاقة خطية موجبة ذات دلالة إحصائية فيما بينها وبين متغير مستوى سمعة المنظمة محل الدراسة الحالية.

يتضح مما سبق أنه يمكنها رفع مستوى السمعة التنظيمية للجامعة من خلال الاهتمام بأبعاد جودة الخدمة المقدمة للطلاب بالمدن الجامعية محل الدراسة.

وفي ضوء ما تقدم عرضه من نتائج، فقد تقرر رفض الفرض العد الفائق "لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستوى الاهتمام بجودة الخدمة بالمدن الجامعية محل البحث وبين مستوى السمعة التنظيمية لها" وتم قبول الفرض البديل "توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستوى الاهتمام بجودة الخدمة بالمدن الجامعية محل البحث وبين مستوى السمعة التنظيمية" وذلك لما أظهره نموذج تحليل الانحدار المتعدد أن هناك علاقة جوهرية عند مستوى معنوية ٠.٠٠١ و ٠.٠٠٥ وفقاً لاختبار ف F-Test بين المتغيرات الخاصة بجودة الخدمة والسمعة التنظيمية.

١/١٦- نتائج تحليل الانحدار المتعدد لتحديد نوع ودرجة العلاقة بين بُعد (الملموسية) كأحد أبعاد جودة الخدمة وبين سمعة المنظمة

جدول رقم (٢٤) نوع ودرجة العلاقة بين بُعد (الجوانب المادية) وبين سمعة المنظمة

(مخرجات تحليل الانحدار المتعدد (Multiple Regression Analysis)

م	المتغيرات	معامل الانحدار Beta	معامل الارتباط	معامل التحديد
١	تتمتع المدينة الجامعية بموقع ملائم يسهل الذهاب إليه من وإلى الكلية.	٠.٦٣٠***	٠.٧٣٣	٠.٥٣٧
٢	يتسم مبنى المدينة بالنظافة والجمال بما يجعله لانقا لاستقبال الطلاب.	٠.٥٣٦***	٠.٦٤٠	٠.٤١٠
٣	المعدات والأجهزة من (أسرة وتلفاز ومطبخ) في المدينة حديثة.	٠.١٩٩*	٠.٦٠٧	٠.٣٦٨
٤	يوجد صالة للمذاكرة بالمدينة الجامعية مجهزة بشكل يساعد على المذاكرة.	٠.٦٦٦**	٠.٦٣٤	٠.٤٠٢
٥	يتمتع العاملين بمظهر أنيق ونظيف ومرتب.	٠.٣٥٥**	٠.٥٩٨	٠.٣٥٨
٦	يتناسب أعداد الإداريين بالطابق مع عدد الطلاب بالمدينة الجامعية.	٠.٥٣٠***	٠.٦٦١	٠.٤٣٧
٧	يوجد صالة لممارسة الرياضة في أوقات الفراغ.	٠.٦٢٦***	٠.٦٣١	٠.٣٩٨

م	المتغيرات	معامل الانحدار Beta	معامل الارتباط	معامل التحديد
٨	يوجد ملعب لكرة القدم معد اعداد جيد وصالح للاستخدام.	*٠.١٦٠	٠.٥٠٧	٠.٢٥٧
٩	تتوفر الإسعافات الأولية اللازمة في حالات الطوارئ بالمدينة الجامعية.	**٠.٦٧٥	٠.٥٣٤	٠.٢٨٥
١٠	يوجد شبكة واي فاي تسهل عملية حضور المحاضرات والسكاشن أون لاين وتسهل عملية البحث العلمي على الانترنت.	**٠.٤٠١	٠.٥٨٨	٠.٣٤٦
١١	هل يوجد ما يساعد الطلاب على غسل وتنظيف الملابس.	***٠.٥٥٥	٠.٦٢٢	٠.٣٨٧
١٢	أعداد الطلاب بالغرفة الواحدة مناسب ويساعد على توفير مناخ هادئ يساعد على التركيز.	***٠.٦٣١	٠.٥٢٠	٠.٢٧٠
١٣	يوجد أجهزة سخانات مياه تعمل بشكل منظم	*٠.١٧٠	٠.٤٤٤	٠.١٩٧
	معامل الارتباط في النموذج R		٠.٧٤٣	
	معامل التحديد في النموذج R2		٠.٥٥٢	
	قيمة ف المحسوبة		٦٠.٩٩٩	
	قيمة ف الجدولية		٢.٣٥٥	
	درجات الحرية		٤٨٦-١٣	
	مستوى الدلالة الإحصائية		٠.٠٠٠	

** تشير إلى معنوية اختبار T-Test عند مستوى معنوية ٠.٠٠١.

* تشير إلى معنوية اختبار T-Test عند مستوى معنوية ٠.٠٠٥.

أظهرت نتائج أسلوب تحليل الانحدار المتعدد أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بُعد الملموسية وسمعة المنظمة، وأن هذه العلاقة تمثل ٧٤.٩% وفقاً لمعامل الارتباط المتعدد، وأن بُعد الملموسية يؤثر تأثيراً معنوياً في تدعيم سمعة الجامعة، وبالنظر إلى قيمة معامل التحديد R^2 نلاحظ أنها بلغت (٠.٥٥٢) وهذا يعني أن بُعد الملموسية يفسر ٥٥% من سمعة المنظمة، وتبقى ٤٥% تفسرها عوامل أخرى.

وفي ضوء ما سبق، فقد تقرر قبول الفرض الذي ينص على أنه يوجد علاقة ذو دلالة إحصائية بين بُعد الملموسية و بُعد سمعة المنظمة، وذلك بعد أن أظهر نموذج تحليل الانحدار المتعدد أن هناك علاقة جوهرية عند مستوى دلالة إحصائية ٠.٠٠١ ، ٠.٠٠٥ (وفقاً لاختبار ف) بين بُعد جودة الخدمة كمتغير مستقل وسمعة المنظمة كمتغير تابع عند مستوى دلالة إحصائية ٠.٠٠١ ، ٠.٠٠٥ طبقاً لاختبار T-Test.

٢/١٦- نتائج تحليل الانحدار المتعدد لتحديد نوع ودرجة العلاقة بين بُعد (الاعتمادية) كأحد أبعاد جودة الخدمة وبين سمعة المنظمة

جدول رقم (٢٥) نوع ودرجة العلاقة بين بُعد (الاعتمادية) وبين سمعة المنظمة

(مخرجات تحليل الانحدار المتعدد (Multiple Regression Analysis)

م	المتغيرات	معامل الانحدار Beta	معامل الارتباط	معامل التحديد
١	تتوافر جميع المعلومات التي يحتاجها الطلاب على الموقع الإلكتروني للمدينة الجامعية.	***٠.٥٤٦	٠.٦٩٩	٠.٤٨٨
٢	يساعد الموقع الإلكتروني للمدينة الجامعية على التسجيل بوضوح وسهولة.	*٠.٢٠٠	٠.٥٣٤	٠.٢٨٥
٣	يتم تقديم الخدمة في الوقت المناسب.	***٠.٤٢١	٠.٤٥١	٠.٢٠٣
٤	يساعد جو المدينة الجامعية على ممارسة الأنشطة العلمية والرياضية والفنية بشكل يعتمد عليه ولا يضطر الطالب الخروج منها.	٠.١٠١	٠.٥٢٣	٠.٢٧٤
٥	المياه في المدينة الجامعية نقية وصالحة للشرب.	**٠.١٥٥	٠.٥٤٠	٠.٢٩٢
معامل الارتباط في النموذج R		٠.٧١٧		
معامل التحديد في النموذج R2		٠.٥١٤		
قيمة ف المحسوبة		٥٨.٩٩١		
قيمة ف الجدولية		٢.٢٥٦		
درجات الحرية		٤٩٤-٥		
مستوى الدلالة الإحصائية		٠.٠٠٠		

** تشير إلى معنوية اختبار T-Test عند مستوى معنوية ٠.٠٠١.

* تشير إلى معنوية اختبار T-Test عند مستوى معنوية ٠.٠٠٥.

أظهرت نتائج أسلوب تحليل الانحدار المتعدد أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بُعد الاعتمادية وجودة الخدمة، وأن هذه العلاقة تمثل ٧٢% وفقاً لمعامل الارتباط المتعدد، وأن بُعد الاعتمادية يؤثر تأثيراً معنوياً في تدعيم سمعة المنظمة، وبالنظر إلى قيمة معامل التحديد R² نلاحظ أنها بلغت (٠.٥١٤) وهذا يعني أن بُعد الاعتمادية يفسر ٥٢% من سمعة المنظمة، وتبقى ٤٩% تفسرها عوامل أخرى.

وفي ضوء ما سبق، فقد تقرر قبول الفرض الذي ينص على أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين بُعد الاعتمادية وسمعة المنظمة، وذلك بعد أن أظهر نموذج تحليل الانحدار المتعدد أن هناك علاقة جوهرية عند مستوى دلالة إحصائية ٠.٠٠١، ٠.٠٠٥ (وفقاً لاختبار ف) بين بُعد الاعتمادية

كمتغير مستقل وسمعة المنظمة كمتغير تابع عند مستوى دلالة إحصائية ٠.٠١ ، ٠.٠٥ طبقاً لاختبار T-Test.

٣/١٦- نتائج تحليل الانحدار المتعدد لتحديد نوع ودرجة العلاقة بُعد (الاستجابة) كأحد أبعاد الجودة وبين سمعة المنظمة.

جدول رقم (٢٦) نوع ودرجة العلاقة بين بُعد (الاستجابة) وبين سمعة المنظمة

(مخرجات تحليل الانحدار المتعدد (Multiple Regression Analysis)

م	المتغيرات	معامل الانحدار Beta	معامل الارتباط	معامل التحديد
١	توجد استجابة سريعة من العاملين بالمدينة الجامعية عند حدوث مشكلة.	**٠.٣٠١	٠.٦٠١	٠.٣٦١
٢	يتعاون جميع العاملين بالمدينة الجامعية في حل مشكلات الطلاب في أي وقت.	**٠.٢٥٥	٠.٦٣٣	٠.٤٠١
٣	تضع إدارة المدينة الجامعية مصلحة الطلاب في مقدمة اهتماماتها.	٠.٠٧٦	٠.٥٣٠	٠.٢٨١
٤	تقدم المدينة الجامعية النصح للطلاب عن طريق الندوات والمحاضرات.	*٠.١٦٦	٠.٥٤٠	٠.٢٩٢
معامل الارتباط في النموذج R		٠.٦٨٠		
معامل التحديد في النموذج R ²		٠.٥٦٢		
قيمة ف المحسوبة		٥٠.٥٤٤		
قيمة ف الجدولية		٢.٢٤٠		
درجات الحرية		٤٩٥-٤		
مستوى الدلالة الإحصائية		٠.٠٠٠		

** تشير إلى معنوية اختبار T-Test عند مستوى معنوية ٠.٠٠١.

* تشير إلى معنوية اختبار T-Test عند مستوى معنوية ٠.٠٠٥.

أظهرت نتائج أسلوب تحليل الانحدار المتعدد أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بُعد الاستجابة وسمعة المنظمة، وأن هذه العلاقة تمثل ٦٨% وفقاً لمعامل الارتباط المتعدد، وأن بُعد الاستجابة يؤثر تأثيراً معنوياً في تدعيم سمعة المنظمة ، وبالنظر إلى قيمة معامل التحديد R² نلاحظ أنها بلغت (٠.٥٦). وهذا يعني أن بُعد الاستجابة يفسر ٥٦% من سمعة المنظمة، وتبقى ٤٤% تفسرها عوامل أخرى

وفي ضوء ما سبق، فقد نقرر قبول الفرض الذي ينص على أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين بُعد الاستجابة وسمعة المنظمة، وذلك بعد أن أظهر نموذج تحليل الانحدار المتعدد أن هناك علاقة جوهرية عند مستوى دلالة إحصائية ٠.٠١ ، ٠.٠٥ (وفقاً لاختبار ف) بين بُعد الاستجابة كمتغير

مستقل وسمعة المنظمة كمتغير تابع عند مستوى دلالة إحصائية ٠.٠١ ، ٠.٠٥ طبقاً لاختبار T-Test.

٤/١٦ - نتائج تحليل الانحدار المتعدد لتحديد نوع ودرجة العلاقة بُعد (الأمان) كأحد أبعاد جودة الخدمة وبين سمعة المنظمة

جدول رقم (٢٧) نوع ودرجة العلاقة بين بُعد (الأمان) وبين سمعة المنظمة

(مخرجات تحليل الانحدار المتعدد (Multiple Regression Analysis))

م	المتغيرات	معامل الانحدار Beta	معامل الارتباط	معامل التحديد
١	يشعر الطلاب بأنهم بأيد أمينة داخل المدينة الجامعية.	***٠.٧٢٦	٠.٧٨١	٠.٦٠٩
٢	يوجد ثقة بين الطلاب والعاملين بالمدينة الجامعية.	**٠.٣٤٠	٠.٥٥٥	٠.٣٠٨
٣	تراعى الإدارة الجدول الزمني لاستخدام الاجهزة والمعدات من صالات رياضية وملاعب.	٠.٠٩٩	٠.٤٥١	٠.٢٠٣
٤	يشعر الطلاب بالأمان تجاه تصرفات الإدارة في حالات الطوارئ	**٠.٤٧١	٠.٤٥٩	٠.٢١١
معامل الارتباط في النموذج R		٠.٨٧١		
معامل التحديد في النموذج R2		٠.٧٥٩		
قيمة ف المحسوبة		٧٠.٠٢٦		
قيمة ف الجدولية		٢.٤٤٤		
درجات الحرية		٤ - ٤٩٥		
مستوى الدلالة الإحصائية		٠.٠٠٠		

** تشير إلى معنوية اختبار T-Test عند مستوى معنوية ٠.٠١.

* تشير إلى معنوية اختبار T-Test عند مستوى معنوية ٠.٠٥.

أظهرت نتائج أسلوب تحليل الانحدار المتعدد أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بُعد الأمان وسمعة المنظمة، وأن هذه العلاقة تمثل ٨٧.١% وفقاً لمعامل الارتباط المتعدد، وأن بُعد الأمان يؤثر تأثيراً معنوياً في تدعيم سمعة المنظمة وبالنظر إلى قيمة معامل التحديد R² نلاحظ أنها بلغت (٠.٧٥٩) وهذا يعني أن بُعد الأمان يفسر ٧٥% من سمعة المنظمة، وتبقى ٢٥% تفسرها عوامل أخرى.

وفي ضوء ما سبق، فقد نقرر قبول الفرض الذي ينص على أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين بُعد الأمان وسمعة المنظمة، وذلك بعد أن أظهر نموذج تحليل الانحدار المتعدد أن هناك علاقة

جوهريّة عند مستوى دلالة إحصائية ٠.٠٠١ ، ٠.٠٠٥ (وفقاً لاختبار ف) بين بُعد الأمان كمتغير مستقل وسمعة المنظمة كمتغير تابع عند مستوى دلالة إحصائية ٠.٠٠١ ، ٠.٠٠٥ طبقاً لاختبار T-Test.

٥/١٦- نتائج تحليل الانحدار المتعدد لتحديد نوع ودرجة العلاقة بين بُعد (التعاطف) كأحد أبعاد جودة الخدمة وبين سمعة المنظمة

جدول رقم (٢٩) نوع ودرجة العلاقة بين بُعد (التعاطف) وبين سمعة المنظمة

(مخرجات تحليل الانحدار المتعدد (Multiple Regression Analysis))

م	المتغيرات	معامل الانحدار Beta	معامل الارتباط	معامل التحديد
١	يتسم سلوك العاملين باللطف مع الطلاب.	***٠.٦٧٧	٠.٦٩٨	٠.٤٨٧
٢	تهتم الإدارة في المدينة الجامعية بالشكاوي من قبل الطلاب.	***٠.٤٤٤	٠.٥٢٥	٠.٢٧٦
٣	تهتم إدارة المدن الجامعية باستطلاع آراء الطلاب عن الخدمات المقدمة لهم.	**٠.٢٥٢	٠.٥١٢	٠.٢٦١
معامل الارتباط في النموذج R		٠.٨١٠		
معامل التحديد في النموذج R2		٠.٦٥٦		
قيمة ف المحسوبة		٨٨.٨٧٧		
قيمة ف الجدولية		٢.٥١٢		
درجات الحرية		٤٩٦-٣		
مستوى الدلالة الإحصائية		٠.٠٠٠		

** تشير إلى معنوية اختبار T-Test عند مستوى معنوية ٠.٠٠١.

* تشير إلى معنوية اختبار T-Test عند مستوى معنوية ٠.٠٠٥.

أظهرت نتائج أسلوب تحليل الانحدار المتعدد أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بُعد التعاطف وسمعة المنظمة، وأن هذه العلاقة تمثل ٨١% وفقاً لمعامل الارتباط المتعدد، وأن بُعد التعاطف يؤثر تأثيراً معنوياً في تدعيم سمعة المنظمة، وبالنظر إلى قيمة معامل التحديد R^2 نلاحظ أنها بلغت (٠.٦٥٦) وهذا يعني أن بُعد التعاطف يفسر ٦٦% من سمعة المنظمة، وتبقى ٣٤% تفسرها عوامل أخرى.

وفي ضوء ما سبق، فقد تقرر قبول الفرض الذي ينص على أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين بُعد التعاطف وسمعة المنظمة، وذلك بعد أن أظهر نموذج تحليل الانحدار المتعدد أن هناك علاقة جوهرية عند مستوى دلالة إحصائية ٠.٠١ ، ٠.٠٥ (وفقاً لاختبار ف) بين بُعد التعاطف كمتغير مستقل وسمعة المنظمة كمتغير تابع عند مستوى دلالة إحصائية ٠.٠١ ، ٠.٠٥ طبقاً لاختبار T-Test.

١٨ - نتائج البحث

وتتلخص أهم نتائج البحث فيما يأتي:

- بصفة عامة تزداد قيمة التوقعات عن الجودة الفعلية أو المدركات للمتغيرات الفرعية لكل بُعد، وهو ما يعكس ارتفاع متوسط قيمة المتوقع عن المدرك، مما يستوجب على المسؤولين الاهتمام والنظر مرة أخرى في جودة الخدمات المقدمة للطلاب.
- متوسط نتائج مقاييس فجوة الخدمة لنموذج Servperf قبل وبعد الترجيح بالأهمية النسبية، يتضح أن هناك تغيير جذري في ترتيب كل منها بحيث لم يبقى بُعد في ترتيبه بعد الترجيح مثلما كان قبل الترجيح، ومن ذلك يتضح أنه يجب أخذ الأهمية النسبية لكل متغير في الحسبان عند قياس جودة الخدمة بنموذج Servperf هي الأولى بطبيعة الحال يترتب عليه نتائج مختلفة مقارنة باستخدام النموذج دون مراعاة الأهمية النسبية لكل بُعد على حده.
- بالنسبة لاختبار مان ويتي لا توجد اختلافات بين ذات دلالة معنوية بين إدراكات الذكور والإناث بالنسبة لبُعد الملموسية والاعتمادية والاستجابة والأمان والتعاطف كأحد أبعاد جودة الخدمة المقدمة لهم، ولكن ذلك باستثناء العبارة "يوجد ملعب لكرة القدم معد اعداد جيد وصالح للاستخدام" فيوجد فروق معنوية بين إدراك الطلاب لها وذلك يعزى لوجود ملعب لكرة القدم بمدينة الأمل ويوجد ملعب لكرة السلة بمدينة الشروق ولكنه غير معد بشكل كامل، وأيضاً عبارة " تتوفر الإسعافات الأولية اللازمة في حالات الطوارئ بالمدينة الجامعية" وذلك يعزى لوجود صناديق للإسعافات في جميع المدن الجامعية الأربعة وإن كان بعضها غير مجهز بالأدوات والأدوية اللازمة للإسعافات الأولية.

- بالنسبة لاختبار كروسكال والاس توجد اختلافات جوهرية بين آراء الطلاب بالمدن الجامعية الأربعة (الشروق، الفردوس، الزهور، الأمل) لثلاثة أبعاد من أبعاد جودة الخدمة المقدمة لهم وهما (الاستجابة والأمان والتعاطف) ولكن لا توجد اختلافات جوهرية بين آراء الطلاب بالمدن الجامعية الأربعة (الشروق، الفردوس، الزهور، الأمل) لبعدين أبعاد من أبعاد جودة الخدمة المقدمة لهم وهما (الملموسية، الاعتمادية).
- بالنسبة لسلوب تحليل الارتباط فيعطي مؤشراً مبدئياً عن مدى تأثير أبعاد كل من سمعة المنظمة في مستوى جودة الخدمة وأن هناك علاقة ارتباط طردية قوية بين مستوى جودة الخدمة وسمعة المنظمة وإن جميع معاملات الارتباط كانت موجبة فكلما زاد الاهتمام بمستوى جودة الخدمة انعكس ذلك إيجابياً على سمعة الجامعة.
- اتضح من التحليل أن الخمسة متغيرات من المتغيرات الخاصة بجودة الخدمة تتمتع بعلاقة خطية موجبة ذات دلالة إحصائية فيما بينها وبين متغير مستوى سمعة المنظمة محل الدراسة الحالية.

١٩- توصيات البحث

- في ضوء النتائج التي تم التوصل إليها أمكن التوصل إلى مجموعة من التوصيات التي يمكن أن تساهم في تعزيز تحسين مستوى جودة الخدمة بالمدن الجامعية بجامعة مدينة السادات بمحافظة المنوفية بما ينعكس بالإيجاب على السمعة التنظيمية للمنظمة وفيما يأتي نوضح هذه التوصيات
- توفير السكن المميز للمتميزين دراسياً وليس لمن يدفع أعلى فقط.
 - زيادة عدد الإداريين بالطوابق بما يتناسب مع عدد الطلاب بكل طابق.
 - إعداد خطة تدريبية للعاملين تسمى مهارات التواصل لديهم وتساعد على مواجهة المشكلات في حالات الطوارئ وجميع الظروف.
 - توفير صالات رياضية بالمدن الثلاثة (الشروق - الفردوس - الزهور) حيث يوجد ملعب رياضي فقط بمدينة الأمل.
 - وعمل جدول زمني لاستخدام الصالات الرياضية.

- اعداد ندوات توعية وورش عمل للطلاب داخل المدن الجامعية.
 - توضيح الأدوار لكي يستطيع الطالب سرعة التواصل مع الشخص المسؤول لحل المشكلة.
 - إتاحة جميع المعلومات التي يحتاجها الطلاب على الموقع الرسمي للمدن الجامعية بالإضافة إلى توفير خط ساخن لتلقي الاستفسارات المهمة لكي يكون لدى الطلاب أثر من وسيلة للتواصل مع العاملين بالمدن الجامعية.
 - توفير فلاتر لتنقية المياه حتى يتمكن الطلاب من الحصول على مياه تصلح للشرب.
 - توفير ماتور لتوصيل المياه للدور الأخير بالمبنى.
 - فصل الكليات بمدينة الأمل (الطلاب).
 - توفير غسالة لتنظيف الملابس حيث يقطن في تلك المدن طلاب من الصعيد فيصعب عليهم السفر بشكل مستمر .
 - تخفيض أعداد الطلاب في الحجرة الواحدة.
 - توفير صناديق الإسعافات الأولية بجميع الطوابق بالمدينة الجامعية.
 - العمل على نظافة الحمامات وصيانتها بشكل دوري.
 - الاهتمام بجودة الأكل.
 - بتوفير شبكة واي فاي تساعد الطلاب على حضور المحاضرات والسكاشن الخاصة بهم بشكل منتظم.
 - توفير صالة للمذاكرة معدة بشكل يوفر جو هادئ يستطيع الطلاب من خلاله التركيز .
 - زيادة عدد السخانات بما يتناسب مع الطلاب.
- ٢٠- البحوث المستقبلية المقترحة
- أظهرت نتائج هذا البحث عدداً من المجالات التي تستحق الاهتمام والدراسة والتحليل من وجهة نظر الباحثة ومن أهم هذه القضايا ما يأتي:
- علاقة مستوى جودة الخدمة المقدمة للعملاء بمستوى جودة الخدمات اللوجستية المقدمة من الجامعة
- علاقة نمط القيادة وجودة الخدمة بسمعة الجامعة
- علاقة تسويق الخدمات الحكومية بالسمعة التنظيمية للجامعة

المراجع

المراجع العربية

- إدريس، ثابت عبدالرحمن (٢٠٠٨)، بحوث التسويق، أساليب القياس والتحليل واختبار الفروض، الإسكندرية، الدار الجامعية.
- الشهراني، محمد أحمد موسى (٢٠٢٤) " إدارة السمعة التنظيمية للجامعات السعودية الحكومية لتحقيق الميزة التنافسية" تصور مقترح، رسالة دكتوراه، جامعة الملك سعود، كلية التربية.
- السلمي؛ شعبي، محمد خالد محمد، فيصل أحمد عابد (٢٠٢٤) "دور القيادة التحويلة في تعزيز السمعة التنظيمية: دراسة ميدانية على العاملين الإداريين بالشؤون الصحية بمحافظة جدة، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية، المجلد ٨، العدد ٧.
- الشريف؛ العنزي، زينب هادي معيوف، أميرة خضير كاظم (٢٠٢٢) "تأثير الاستدامة التنظيمية على السمعة التنظيمية: دراسة تطبيقية في الشركة العامة للأسمنت العراقية - معاونيه أسمنت الجنوبية، مجلة الغري الكوفة، كلية الإدارة والاقتصاد، المجلد ١٨، العدد ٣.
- العوضي؛ محمد، منصور ، محمد، (٢٠٢٢) تأثير جودة أداء الخدمات على رضا العملاء، دراسة ميدانية، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة.
- جهاد داود سلمان، (٢٠٢٣)، " الاستجابة الاستراتيجية ودورها في تحسين جودة الخدمات" رسالة ماجستير، جامعة كربلاء، كلية الإدارة والاقتصاد.
- حمادة، أسماء شعبان على (٢٠٢١) "الليات بناء السمعة التنظيمية للجامعات المعاصرة (دراسة تحليلية)، رسالة دكتوراه الفلسفة في التربية تخصص التربية المقارنة والإدارة التعليمية، جامعة عين شمس، كلية التربية.
- طه؛ عبده، حسنين السيد حسنين، أسماء فتحي سيد (٢٠٢٢) "العلاقة بين السمعة التنظيمية والسمعة التنظيمية: دراسة تطبيقية على البنوك التجارية في مصر، المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والإدارية، جامعة مدينة السادات، كلية التجارة، المجلد ١٣، العدد ١.
- لبيب، حسن عيد (٢٠٢١) "تحليل العلاقة بين جودة الخدمة الصحية ورضا العملاء" دراسة تطبيقية على قطاعي المستشفيات الجامعية والخاصة بمحافظة الفيوم، مجلة البحوث المالية والتجارية، العدد ٢.

- محمد؛ نور الدين، دعاء محمد صبري محمد، أحمد محمد عبدالحى (٢٠٢٣) "أثر الجينات التنظيمية والهوية التنظيمية على السمعة التنظيمية: الدور المعدل لاستدامة الأداء: دراسة تطبيقية على العاملين بفروع البنك الأهلي المصري، مجلد ١٥، العدد ٣.
- هشام ، يحيى علي محمد (٢٠٢٤)، "أثر جودة الخدمة على الاحتفاظ بالعملاء" بحث ميداني لآراء عينة من عملاء شركة يمن موبايل في مدينة دمار"، المجلة العلمية لكلية التربية ، المجلد ١٣، العدد ١، جامعة دمار، كلية العلوم الإدارية.

- المراجع الأجنبية

- Ali, H.,Yin,J., Manzoor, F., & An, M. (2023) The impact of corporate social responsibility on firm reputation and organizational citizenship behavior: the mediation of organic organizational cultures. *Frontiers in Psychology*, 13,1100448.
- Aguilera-Caracuel, J., Guerrero-Villegas, J., & García-Sánchez, E. (2017). Reputation of multinational companies: Corporate social responsibility and internationalization. *European Journal of Management and Business Economics*, 26(3), 329-346.
- Cronin Jr, J., & Taylor, S. A. (1992). Measuring service quality: a reexamination and extension. *The journal of marketing*, 55-68.
- Deloitte (2016), Reputation Matters: Developing Reputational Resilience Ahead of Your Crisis, Deloitte Risk Advisory, June, New York, NY, availableat:www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/at/Documents/risk/deloitte-uk-reputation-matters-june-2016.pdf.
- Gurler, H. E. (2024). How does service quality predict loyalty? The serial mediation effects of perceived value and consumer brand identification. *International Journal of Quality & Reliability Management*.
- Ginesti, G., Caldarelli, A., & Zampella, A. (2018). Exploring the impact of intellectual capital on company reputation and performance. *Journal of Intellectual Capital*, 19(5), 915-934.
- Ramakrishnan, S., Mutum, D. S., Chit, M. M., & Wong, M. S. (2024). Occupational stress as a mediator between organisational intelligence traits and digital government service quality: a triangulation design approach. *Journal of Service Theory and Practice*.
- Osman, I., Omar, E. N., Ratnasari, R. T., Furqon, C., & Sultan, M. A. (2024). Perceived service quality and risks towards satisfaction of online

- halal food delivery system: from the Malaysian perspectives. Journal of Islamic Marketing.
- Park, B. and Ghauri, P.N. (2015), "Determinants influencing CSR practices in small and medium sized MNE subsidiaries: a stakeholder perspective", Journal of World Business, Vol. 50 No. 1, pp. 192-204.
 - Pires, V., & Trez, G. (2018). Corporate reputation: A discussion on construct definition and measurement and its relation to performance. *Revista de Gestão*, 25(1), 47-64.
 - Jeong, Y. (2024). Effect of baseball stadium food service quality on outcome variables with emphasis on the moderating role of stadium atmosphere. *International Journal of Sports Marketing and Sponsorship*.
 - Walsh., G. & Beatty, S.E, (2007). Customer- based corporate reputation of service firm: scale development and validation. *Journal of the academy marketing science*, 35, 127-143.

