

تقويم جودة الخدمة اللوجستية بكليات عنيزة الأهلية

أ.م.د/ نهال البيلي صبح

كليات عنيزة الأهلية

المقدمة وأهمية البحث ومشكلته :

لقد 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 عنيزة الأهلية على مستوى المملكة العربية السعودية بصفة عامة بيئة عالية التنافس علي أثر التقدم الهائل في تكنولوجيا المعلومات واتفاقية الجات والعولمة وبصفة خاصة في منطقة القصيم علما بأنها كليات جديدة بدأت منذ 2016م، وبرغم حداثها إلا أنها تمكنت من فتح تخصصات نادرة بشطر الطالبات تتمثل في الأمن السيبراني والتصميم الداخلي والعمارة ، وكذلك تمكنت من إنشاء وحدة ذات طابع خاص "مركز حلول" للتصدي لحل أي مشكلة تواجه طلبة الكليات، وعلى الرغم من تحقيق درجة عالية من جودة الخدمة المقدمة إلا أنها الأقل " تكلفة " من حيث الرسوم وتيسير طرق السداد، كما وتتمتع كليات عنيزة الأهلية بإمكانات بشرية ومادية عالية الجودة تتمثل في القيادات وأعضاء هيئة التدريس والهيئة الإدارية وكذلك من ناحية المنشآت والقاعات والملاعب والصالات والمدرجات والمكاتب والاجهزة والادوات وغيرها مما يتيح فرصة جيدة لتقديم الخدمة بأعلى درجة من الكفاءة والجودة .

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 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 تنال رضا العملاء

(satisfied)، وأخيرا اذا كانت جودة الخدمة المتوقعة أقل من جودة الخدمة المدركة فإنها ستنتل 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 المادي، إدارة الموارد، إدارة النقل، إدارة سلاسل الإمداد، حيث توفير السلع والخدمات إلى المستفيدين في الأماكن المستهدفة وفقاً لحاجاتهم ورغباتهم وبأفضل الطرق الممكنة وأكثرها كفاءة من حيث الوقت والمكان وتكلفة هذه الخدمات ، وهو ما تهدف إليه الإدارة اللوجستية الفعالة. (٦٩)

فالإدارة اللوجستية هي 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 الأنشطة 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)

وتعتبر الادارة اللوجستية أحد أهم الاتجاهات الحديثة للإدارة في مواجهة تحديات العصر الاقتصادية ، التكنولوجية ، والمعلوماتية ، وهي تعبر عن أحد نماذج الادارة 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 .

أسباب تناول موضوع البحث :

- مدى أهمية الدور الذي تلعبه جودة الخدمة اللوجستية والتي تمثل أحد أهم الاتجاهات الحديثة في مجال الإدارة بصفة عامة فهي المسؤولة عن تلبية متطلبات العميل مما يجعل كليات عنيزة الأهلية قادرة على تحقيق ميزة تنافسية عالية من حيث التكلفة الأقل، تميز المنتج أو الخدمة المقدمة، المرونة، تحقيق المنفعة الزمنية، تحقيق المنفعة المكانية، وبالتالي فإن الأنشطة اللوجستية تؤدي إلى خلق القيمة بالنسبة للعملاء والموردين وحملة الأسهم المستثمرين والعاملين والمؤسسات المالية والمجتمع المحلي وجماعات الاهتمام وغيرهم . فقيمة المنتجات والسلع والخدمات يكون مرتبط ارتباطا وثيقا بحصول العملاء المستفيدين عليها في الوقت والمكان الذي يتفق ورغباتهم وهذا يتفق مع ما توصلت إليه نتائج العديد من الدراسات ومنها دراسة "أيمن علي عبد الحميد الشاعر" (٢٠١٣) "أميرة حسن احمد، 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 الأساسية وقوامها (٢٠)، وذلك بطرح بعض الاسئلة مرفق رقم (١)، بهدف التعرف على واقع جودة الخدمة المقدمة بكليات عنيزة الأهلية، 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 الأنشطة والاعمال اللوجستية كأحد المصادر التي يمكن الاعتماد عليها في تحقيق الأرباح، كما اتفق نسبة (٩٠٪) من آراء العينة على أنه لا توجد شبكة لوجستية تساعد في سهولة التواصل والتنسيق بين كليات عنيزة الأهلية وغيرها من الكليات الأخرى، كما اتفق نسبة (١٠٠٪) من آراء العينة على عدم توفر المعلومات والبيانات الكافية والدقيقة للإدارة العليا عن تكلفة الأنشطة اللوجستية في الكلية، كما اتفق نسبة (١٠٠٪) من آراء العينة على أنه لا توجد أي استراتيجيات لوجستية بكليات عنيزة الأهلية، وكل ذلك يؤثر على المستفيدين الداخليين والخارجيين من (أعضاء هيئة التدريس وأعضاء الجهاز الإداري والطلبة) بكليات عنيزة الأهلية والتي تربطهم علاقة مباشرة بتحقيق الأهداف المنشود تحقيقها. وهذا ما دعى الباحثة لتناول موضوع هذا البحث .

أهداف البحث :

يهدف البحث إلى تقييم جودة الخدمة اللوجستية بكليات عنيزة الأهلية وذلك من خلال

التعرف على :

- ١- الوضع الراهن لجودة الخدمة اللوجستية بكليات عنيزة الأهلية .
- ٢- متطلبات تحقيق جودة الخدمة اللوجستية بكليات عنيزة الأهلية .

- ٣- الأنشطة اللوجستية التي تمارس بكليات عيزة الأهلية .
- ٤- المعايير الرئيسية لتطبيق جودة الخدمة اللوجستية بكليات عيزة الأهلية .
- ٥- أساليب النهوض بجودة الخدمة اللوجستية بكليات عيزة الأهلية .

تساؤلات البحث :

- ١- ما الوضع الراهن لجودة الخدمة اللوجستية بكليات عيزة الأهلية ؟
- ٢- ما متطلبات تحقيق جودة الخدمة اللوجستية بكليات عيزة الأهلية ؟
- ٣- ما الأنشطة اللوجستية التي تمارس بكليات عيزة الأهلية ؟
- ٤- ما المعايير الرئيسية لتطبيق جودة الخدمة اللوجستية بكليات عيزة الأهلية ؟
- ٥- ما أساليب النهوض بجودة الخدمة اللوجستية بكليات عيزة الأهلية ؟

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 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 المستخدمين 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 :

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 بكليات عنيزة الأهلية والعاملين بالإدارات المختلفة داخل الكليات وجميع طلبة وطالبات المستوى الثامن والبالغ عددهم (٣٧٢)، منهم (١٤٠) عضو هيئة تدريس ، (١٣٩) من العاملين بالإدارات المختلفة داخل الكليات ، (٩٣) من طلبة وطالبات المستوى الثامن.

عينة البحث :

قامت الباحثة باختيار عينة البحث بالطريقة العشوائية من أعضاء هيئة التدريس بكليات عنيزة الأهلية والعاملين بالإدارات المختلفة داخل الكليات وطلبة وطالبات المستوى الثامن والبالغ عددهم (١٦٧) ، حيث بلغت عينة الدراسة الاستطلاعية (٤٠) وهي ممثلة لمجتمع البحث ومن خارج العينة الأساسية للبحث ومنهم (١٠) من أعضاء هيئة التدريس ، (١٠) من العاملين بالإدارات داخل الكليات ، (٢٠) من طلبة وطالبات المستوى الثامن ، في حين بلغت عينة الدراسة الأساسية (١٢٠) بعد إستبعاد عدد (٧) إستمارات لم يتوفر فيهم إستيفاء البيانات ، منهم (٥٠) من أعضاء هيئة التدريس ، (٤٠) من العاملين بالإدارات المختلفة، (٣٠) من طلبة وطالبات المستوى الثامن والجدول التالي يوضح ذلك :

جدول (١)

توصيف عينة البحث

العينة	أعضاء هيئة التدريس	العاملين بإدارات الكليات	طلبة وطالبات المستوى الثامن	الاجمالي
عينة الدراسة الاستطلاعية	١٠	١٠	٢٠	٤٠
عينة الدراسة الأساسية	٥٠	٤٠	٣٠	١٢٠
الاجمالي	٦٠	٥٠	٥٠	١٦٠

أدوات جمع البيانات :

قامت الباحثة بإعداد استبيان " تقويم جودة الخدمة اللوجستية بكليات عنيزة الأهلية " ، ولتصميم استمارة الاستبيان اتبعت الباحثة الخطوات التالية :

- قامت الباحثة بالاطلاع على العديد من المراجع العلمية المتخصصة كمرجع "حسن أحمد الشافعي" (٢٠٠٦)، "تامر مصطفى الجزار" (٢٠١١)، بابتست وراجاز Rajath&Baptist

(2012) 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، 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 لأراء السادة الخبراء حول محاور استمارة استبيان تقويم جودة الخدمة اللوجستية بكلية التربية الرياضية جامعة كفر الشيخ ن = ١١

م	المحاور	أوافق		لا اوافق		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 لأراء السادة الخبراء حول محاور استبيان تقويم جودة الخدمة اللوجستية بكليات عنيزة الأهلية حيث تراوحت الآراء ما بين (٩٠,٩١ % - ١٠٠,٠٠ %) وقد ارتضت الباحثة بالمحاور التي حصلت على أهمية نسبية قدرها ٩٠,٩١% فاكتر 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 (١٩٣) عبارة موزعة على المحاور مرفق (٤)، وتم عرض عبارات الاستبيان في صورتها المبدئية على مجموعة من الخبراء والأساتذة المتخصصين في مجال الإدارة الرياضية، والجودة وعدددهم (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 بكليات عنيزة الأهلية
ن=١١

المحور الأول		المحور الثاني		المحور الثالث		المحور الرابع		المحور الخامس	
م	نسبة الموافقة %	م	نسبة الموافقة %	م	نسبة الموافقة %	م	نسبة الموافقة %	م	نسبة الموافقة %
١	٨١,٨٢	١	٩٠,٩١	١	٨١,٨٢	١	٩٠,٩١	١	٩٠,٩١
٢	٩٠,٩١	٢	٩٠,٩١	٢	١٠٠,٠٠	٢	١٠٠,٠٠	٢	١٠٠,٠٠
٣	١٠٠,٠٠	٣	٨١,٨٢	٣	١٠٠,٠٠	٣	٩٠,٩١	٣	٩٠,٩١
٤	٩٠,٩١	٤	٧٢,٧٣	٤	١٠٠,٠٠	٤	٩٠,٩١	٤	٨١,٨٢
٥	٨١,٨٢	٥	٩٠,٩١	٥	٨١,٨٢	٥	٩٠,٩١	٥	٩٠,٩١
٦	٩٠,٩١	٦	٩٠,٩١	٦	٩٠,٩١	٦	٩٠,٩١	٦	١٠٠,٠٠
٧	٨١,٨٢	٧	١٠٠,٠٠	٧	٩٠,٩١	٧	٧٢,٧٣	٧	٨١,٨٢
٨	٨١,٨٢	٨	٧٢,٧٣	٨	١٠٠,٠٠	٨	٨١,٨٢	٨	٩٠,٩١
٩	٩٠,٩١	٩	١٠٠,٠٠	٩	٩٠,٩١	٩	٨١,٨٢	٩	١٠٠,٠٠
١٠	١٠٠,٠٠	١٠	٩٠,٩١	١٠	٩٠,٩١	١٠	٩٠,٩١	١٠	٨١,٨٢
١١	٩٠,٩١	١١	١٠٠,٠٠	١١	٨١,٨٢	١١	١٠٠,٠٠	١١	١٠٠,٠٠
١٢	٩٠,٩١	١٢	٨١,٨٢	١٢	٩٠,٩١	١٢	٩٠,٩١	١٢	٩٠,٩١
١٣	٨١,٨٢	١٣	٧٢,٧٣	١٣	٧٢,٧٣	١٣	٨١,٨٢	١٣	٩٠,٩١
١٤	٥٤,٥٥	١٤	١٠٠,٠٠	١٤	١٠٠,٠٠	١٤	٧٢,٧٣	١٤	٧٢,٧٣
١٥	١٠٠,٠٠	١٥	٩٠,٩١	١٥	٨١,٨٢	١٥	٨١,٨٢	١٥	٨١,٨٢
١٦	٧٢,٧٣	١٦	١٠٠,٠٠	١٦	٧٢,٧٣	١٦	٩٠,٩١	١٦	١٠٠,٠٠
١٧	٨١,٨٢	١٧	١٠٠,٠٠	١٧	١٠٠,٠٠	١٧	٧٢,٧٣	١٧	٨١,٨٢
١٨	٩٠,٩١	١٨	٩٠,٩١	١٨	٧٢,٧٣	١٨	٧٢,٧٣	١٨	١٠٠,٠٠
١٩	١٠٠,٠٠	١٩	٩٠,٩١	١٩	٩٠,٩١	١٩	١٠٠,٠٠	١٩	١٠٠,٠٠
٢٠	٨١,٨٢	٢٠	٩٠,٩١	٢٠	٩٠,٩١	٢٠	٩٠,٩١	٢٠	٨١,٨٢
٢١	١٠٠,٠٠	٢١	٩٠,٩١	٢١	٨١,٨٢	٢١	١٠٠,٠٠	٢١	١٠٠,٠٠
٢٢	١٠٠,٠٠	٢٢	٨١,٨٢	٢٢	١٠٠,٠٠	٢٢	٩٠,٩١	٢٢	١٠٠,٠٠
٢٣	١٠٠,٠٠	٢٣	٩٠,٩١	٢٣	٩٠,٩١	٢٣	٨١,٨٢	٢٣	١٠٠,٠٠
٢٤	١٠٠,٠٠	٢٤	١٠٠,٠٠	٢٤	١٠٠,٠٠	٢٤	٧٢,٧٣	٢٤	٨١,٨٢
٢٥	٩٠,٩١	٢٥	٩٠,٩١	٢٥	٩٠,٩١	٢٥	١٠٠,٠٠	٢٥	٩٠,٩١
٢٦	١٠٠,٠٠	٢٦	٧٢,٧٣	٢٦	١٠٠,٠٠	٢٦	١٠٠,٠٠	٢٦	١٠٠,٠٠
٢٧	٩٠,٩١	٢٧	٨١,٨٢	٢٧	٧٢,٧٣	٢٧	٩٠,٩١	٢٧	٩٠,٩١
٢٨	٦٣,٦٤	٢٨	٩٠,٩١	٢٨	١٠٠,٠٠	٢٨	١٠٠,٠٠	٢٨	٩٠,٩١
٢٩	٨١,٨٢	٢٩	١٠٠,٠٠	٢٩	١٠٠,٠٠	٢٩	١٠٠,٠٠	٢٩	٨١,٨٢
٣٠	٩٠,٩١	٣٠	١٠٠,٠٠	٣٠	٨١,٨٢	٣٠	٩٠,٩١	٣٠	٩٠,٩١

يوضح جدول(٣)النسبة المئوية لآراء السادة الخبراء حول عبارات استبيان تقويم جودة الخدمة اللوجستية بكليات عنيزة الأهلية 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، وبناء عليه يمكن تحديد العدد المبدئي والنهائي وأرقام العبارات المستبعدة والمعدلة والمدمجة لاستبيان " تقويم جودة الخدمة اللوجستية بكليات عنيزة الأهلية " ، والجدول رقم (٤) يوضح ذلك :

جدول (٤)

العدد المبني والنهائي وأرقام العبارات المستبعدة والمعدلة والمدمجة لاستبيان
" تقويم جودة الخدمة اللوجستية بكليات عناية الأهلية "

المحاور	العدد المبني للعبارات	عدد العبارات المستبعدة	أرقام العبارات المستبعدة	عدد العبارات المعدلة	أرقام العبارات المعدلة		عدد العبارات المدمجة	أرقام العبارات المدمجة		العدد النهائي للعبارات
					المبني	النهائي		المبني	النهائي	
المحور الأول	٢٢	١	١٤	٤	١٠,٨٤,٤٤,٤٣	٩,٧٤,٤٤,٤٣	٦	(٧,٤٥),(١٣,١٢)	١٨,٠١١,٠٥	١٨
المحور الثاني	٥٤	-	-	-	-	-	-	-	-	٥٤
المحور الثالث	٥٣	-	-	-	-	-	-	-	-	٥٣
المحور الرابع	٣٠	-	-	-	-	-	-	-	-	٣٠
المحور الخامس	٣٤	١	٢٨	٤	١٨٣,١٨١	١٧٧,١٧٥	٨	(١٩٣,١٩٢),(١٨٦,١٨٥) (١٧١,١٦٤),(١٨٠,١٧٨)	١٨٤,١٧٩ ١٧٣,١٦٠,٠٠	٢٩
الإجمالي	١٩٣	٢	٢	٨	٨	٩	١٤	١٤	٧	١٨٤

وبناء على تعديلات السادة الخبراء أصبح الاستبيان مكون من (٥) محاور، وعدد (١٨٤)

عبارة.

الدراسة الاستطلاعية :

قامت الباحثة بإجراء دراسة استطلاعية في الفترة من ٢/١٠/٢٠٢٠ إلى ١٥/١٠/٢٠٢٠ على عينة قوامها (٤٠) من نفس مجتمع الدراسة ومن خارج العينة الأساسية للبحث للتعرف على مدى مناسبة أدوات جمع البيانات من حيث الصياغة والأسلوب 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 الإدارة وإدارة الجودة الشاملة لإبداء الرأي حول مدى مناسبة المحاور والعبارات لموضوع وأهداف البحث .

٢- صدق المضمون : بالرجوع إلى 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 (٥) ، (٦) توضح ذلك:

جدول (٥)

صدق الاتساق الداخلي بين العبارة والمحور وبين العبارة والمجموع الكلي لمحاور استمارة استبيان
تقويم جودة الخدمة اللوجستية بكليات عنيزة الأهلية ن = ٤٠

المحور الأول			المحور الثاني			المحور الثالث		
م	العبارة مع المحور	العبارة مع المجموع	م	العبارة مع المحور	العبارة مع المجموع	م	العبارة مع المحور	العبارة مع المجموع
١	٠,٨٩	٠,٨٣	١٠٣	٠,٨٤	٠,٩٠	73	٠,٩١	٠,٨٤
٢	٠,٨٢	٠,٩١	104	٠,٨٨	٠,٨٤	74	٠,٨٨	٠,٨٥
٣	٠,٨٨	٠,٨٤	105	٠,٩٠	٠,٨٦	75	٠,٨٤	٠,٨٧
٤	٠,٨٩	٠,٨٠	106	٠,٨٣	٠,٨٨	76	٠,٨٥	٠,٩٠
٥	٠,٨٤	٠,٨٩	107	٠,٨٥	٠,٨٧	77	٠,٨٣	٠,٨٧
٦	٠,٨٧	٠,٨٣	108	٠,٨٤	٠,٧٣	78	٠,٩١	٠,٨٨
٧	٠,٧٨	٠,٨٨	109	٠,٨٣	٠,٧٨	79	٠,٨٣	٠,٧٨
٨	٠,٨٩	٠,٩٣	110	٠,٨٣	٠,٨٩	80	٠,٨٦	٠,٩٠
٩	٠,٩٣	٠,٩٠	111	٠,٨٧	٠,٩٠	81	٠,٩٢	٠,٨٧
١٠	٠,٩٠	٠,٨٦	112	٠,٩١	٠,٨٥	82	٠,٨٦	٠,٨٩
١١	٠,٨٧	٠,٨٣	113	٠,٨٦	٠,٨١	83	٠,٨٧	٠,٩٠
١٢	٠,٨٧	٠,٩٠	114	٠,٨٢	٠,٩٠	84	٠,٩١	٠,٨٨
١٣	٠,٨٣	٠,٨٩	115	٠,٨٦	٠,٩١	85	٠,٨٨	٠,٨٣
١٤	٠,٨٠	٠,٨٨	116	٠,٨٤	٠,٨٨	86	٠,٩٠	٠,٨٦
١٥	٠,٨٩	٠,٩٢	117	٠,٨٧	٠,٨٣	87	٠,٨٣	٠,٨٨
١٦	٠,٨٤	٠,٨٩	118	٠,٨٨	٠,٨٤	88	٠,٨٥	٠,٨٧
١٧	٠,٩٢	٠,٨٦	119	٠,٨٨	٠,٩١	89	٠,٨٨	٠,٨٤
١٨	٠,٨٨	٠,٩١	120	٠,٨٦	٠,٨٩	90	٠,٩١	٠,٨٩
			121	٠,٩٠	٠,٨٤	91	٠,٨٩	٠,٨٣
			122	٠,٨١	٠,٨٦	92	٠,٨٩	٠,٨٠
			123	٠,٨٤	٠,٨١	93	٠,٨٤	٠,٨٩
			124	٠,٩١	٠,٨٧	94	٠,٨٦	٠,٩١
			125	٠,٨٩	٠,٨٤	95	٠,٩٢	٠,٨٧
				٠,٩٠	٠,٨٦	96	٠,٨٦	٠,٨٩
				٠,٨٧	٠,٨٢	97		
				٠,٨٨	٠,٩١	98		
				٠,٨٧	٠,٨٣	99		
				٠,٨٣	٠,٩١	100		
				٠,٨٩	٠,٨٠	101		
				٠,٨٤	٠,٨٩	102		

تابع جدول (٥)

صدق الاتساق الداخلي بين العبارة والمحور وبين العبارة والمجموع الكلي لمحاور استمارة استبيان
تقويم جودة الخدمة اللوجستية بكليات عنيزة الأهلية ن = ٤٠

المحور الرابع			المحور الخامس		
م	العبارة مع المحور	العبارة مع المجموع	م	العبارة مع المحور	العبارة مع المجموع
126	٠,٩٢	٠,٨٩	١٥٦	٠,٩١	٠,٨٩
127	٠,٨٢	٠,٩١	157	٠,٩٠	٠,٨٦
128	٠,٨٠	٠,٧٨	158	٠,٨٧	٠,٩٢
129	٠,٨٨	٠,٨٣	159	٠,٩١	٠,٨٦
130	٠,٩٢	٠,٨٩	160	٠,٩٣	٠,٨٨
131	٠,٩٠	٠,٨٦	161	٠,٨٨	٠,٨٥
132	٠,٩٢	٠,٨٨	162	٠,٨٩	٠,٨٤
133	٠,٨٣	٠,٨٧	163	٠,٩٢	٠,٨٨
134	٠,٨٧	٠,٨٩	164	٠,٨٦	٠,٩١
135	٠,٩١	٠,٨٧	165	٠,٧٨	٠,٨٣
136	٠,٨٩	٠,٨٤	166	٠,٨٥	٠,٩٢

٠,٨٦	٠,٩٢	167	٠,٨٦	٠,٩٠	137
٠,٩١	٠,٨٨	168	٠,٨٧	٠,٨٣	138
٠,٨٣	٠,٨٧	169	٠,٨٤	٠,٨٩	139
٠,٩٣	٠,٩٠	170	٠,٨٦	٠,٩١	140
٠,٨٦	٠,٩١	171	٠,٨٧	٠,٩٠	141
٠,٨١	٠,٨٦	172	٠,٨٥	٠,٨٩	142
٠,٨٨	٠,٩٢	173	٠,٩١	٠,٨٤	143
٠,٩٠	٠,٨٥	174	٠,٨٩	٠,٨٤	144
٠,٩٣	٠,٩٠	175	٠,٨٣	٠,٨٧	145
٠,٩٠	٠,٨٦	176	٠,٨٢	٠,٩١	146
٠,٨٧	٠,٨٣	177	٠,٨٨	٠,٧٨	147
٠,٨٤	٠,٨٨	178	٠,٨٤	٠,٩١	148
٠,٨٩	٠,٩٢	179	٠,٩١	٠,٨٥	149
٠,٨٤	٠,٨٩	180	٠,٨٦	٠,٨٩	150
٠,٩٣	٠,٩٠	181	٠,٩١	٠,٨٤	151
٠,٨٦	٠,٩٢	182	٠,٩٢	٠,٨٦	152
٠,٨٤	٠,٨٨	183	٠,٨٢	٠,٨٧	153
٠,٨٢	٠,٩٠	184	٠,٨٧	٠,٩٢	154
			٠,٧٩	٠,٨٤	155

قيمة ر الجدولية عند مستوى معنوية $\alpha = 0,05 = 0,304$

يوضح جدول (٥) وجود ارتباط ذو دلالة إحصائية بين العبارة والمحور وبين العبارة والمجموع الكلي للمحاور مما يشير الى صدق الاتساق الداخلي لاستمارة استبيان "تقويم جودة الخدمة اللوجستية بكليات عزيزة الأهلية" وذلك عند مستوى معنوية $\alpha = 0,05$

جدول (٦)

صدق الاتساق الداخلي بين المحور والمجموع الكلي للمحاور لاستمارة استبيان "تقويم جودة الخدمة اللوجستية بكليات عزيزة الأهلية" $n = 40$

معامل الارتباط	المحاور	م
٠,٨٨	المحور الأول	١
٠,٨٦	المحور الثاني	٢
٠,٨٩	المحور الثالث	٣
٠,٩٠	المحور الرابع	٤
٠,٨٧	المحور الخامس	٥

قيمة ر الجدولية عند مستوى معنوية $\alpha = 0,05 = 0,304$

يوضح جدول (٦) وجود ارتباط ذو دلالة إحصائية بين مجموع المحور وبين المجموع الكلي للمحاور لاستمارة استبيان "تقويم جودة الخدمة اللوجستية" بكليات عزيزة الأهلية" وذلك عند مستوى معنوية $\alpha = 0,05$ ، مما يؤكد أن المحاور ترتبط ارتباطا وثيقا مع بعضها البعض وأنها تقيس ما وضعت من أجله .

ثانيا : 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 (٧)، (٨).

جدول (٧)

معامل الارتباط بين التطبيق و اعادة التطبيق لبيان معامل الثبات لاستمارة استبيان
تقويم جودة الخدمة اللوجستية بكليات عنيزة الأهلية 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	١٩	٠,٨٢	٧٣	٠,٨٩	٤٩	٠,٨٩	١٥٦
٠,٩١	٢	٠,٨٨	٢٠	٠,٨٧	٧٤	٠,٨٢	٥٠	٠,٨٢	١٥٧
٠,٨٧	٣	٠,٩١	٢١	٠,٨٢	٧٥	٠,٩٠	٥١	٠,٩٠	١٥٨
٠,٨٨	٤	٠,٨٦	٢٢	٠,٧٩	٧٦	٠,٨٧	٥٢	٠,٩٢	١٥٩
٠,٨٤	٥	٠,٨٧	٢٣	٠,٩٢	٧٧	٠,٨٨	٥٣	٠,٨٧	١٦٠
٠,٨٩	٦	٠,٩١	٢٤	٠,٨٤	٧٨	٠,٨٧	٥٤	٠,٩٠	١٦١
٠,٨٨	٧	٠,٨٧	٢٥	٠,٩٠	٧٩	٠,٧٩	٥٥	٠,٨٨	١٦٢
٠,٨٦	٨	٠,٨٣	٢٦	٠,٨٤	٨٠	٠,٨٦	٥٦	٠,٩٣	١٦٣
٠,٨٩	٩	٠,٨٤	٢٧	٠,٩١	٨١	٠,٨٩	٥٧	٠,٩١	١٦٤
٠,٩١	١٠	٠,٩١	٢٨	٠,٨٨	٨٢	٠,٨٥	٥٨	٠,٩٠	١٦٥
٠,٨٧	١١	٠,٨٦	٢٩	٠,٨٥	٨٣	٠,٩١	٥٩	٠,٨٩	١٦٦
٠,٨٦	١٢	٠,٩٠	٣٠	٠,٨٦	٨٤	٠,٨٧	٦٠	٠,٩١	١٦٧
٠,٩١	١٣	٠,٨٥	٣١	٠,٨٧	٨٥	٠,٩٠	٦١	٠,٩٤	١٦٨
٠,٨٤	١٤	٠,٩١	٣٢	٠,٩٠	٨٦	٠,٨٨	٦٢	٠,٨٩	١٦٩
٠,٧٧	١٥	٠,٨٩	٣٣	٠,٨٦	٨٧	٠,٩١	٦٣	٠,٨٨	١٧٠
٠,٩١	١٦	٠,٩٢	٣٤	٠,٩٢	٨٨	٠,٨٨	٦٤	٠,٩٢	١٧١
٠,٨٣	١٧	٠,٨٢	٣٥	٠,٨٨	٨٩	٠,٨٩	٦٥	٠,٩٠	١٧٢
٠,٨٤	١٨	٠,٨٦	٣٦	٠,٨٩	٩٠	٠,٨٥	٦٦	٠,٨٩	١٧٣
		٠,٩٢	٣٧	٠,٩١	٩١	٠,٧٧	٦٧	٠,٩٢	١٧٤
		٠,٨٤	٣٨	٠,٨٧	٩٢	٠,٨٩	٦٨	٠,٨٧	١٧٥
		٠,٩١	٣٩	٠,٨٩	٩٣	٠,٨٨	٦٩	٠,٩٢	١٧٦
		٠,٨٤	٤٠	٠,٨٤	٩٤	٠,٩٠	٧٠	٠,٩٣	١٧٧
		٠,٩١	٤١	٠,٨٤	٩٥	٠,٨٥	٧١	٠,٩١	١٧٨
		٠,٨٨	٤٢	٠,٧٩	٩٦	٠,٨٩	٧٢	٠,٨٨	١٧٩
		٠,٨٦	٤٣	٠,٨٧	٩٧			٠,٩٤	١٨٠
		٠,٨٧	٤٤	٠,٨٩	٩٨			٠,٨٦	١٨١
		٠,٨٩	٤٥	٠,٨٨	٩٩			٠,٨٩	١٨٢
		٠,٩١	٤٦	٠,٨٥	١٠٠			٠,٩٠	١٨٣
		٠,٨٦	٤٧	٠,٩١	١٠١			٠,٩١	١٨٤
		٠,٩٢	٤٨	٠,٨٤	١٠٢			٠,٨٥	١٨٥

قيمة ر الجدولية عند مستوى معنوية ٠,٠٥ = ٠,٣٠٤

يوضح جدول (٧) وجود ارتباط ذو دلالة إحصائية بين التطبيق و اعادة التطبيق لاستمارة الاستبيان حيث تراوح معامل الارتباط ما بين (٠,٧٧-٠,٩٤) وهي معاملات ارتباط ذو دلالة عالية مما يشير الى ثبات استمارة الاستبيان.

جدول (٨)

معامل الفا (كرونباخ) لبيان معامل الثبات لاستمارة الاستبيان ن = ٤٠

معامل الفا		
٠,٧٩٤		
المحاور	م	Cronbach's Alpha if Item Deleted
المحور الأول	١	*٠,٧٨٦
المحور الثاني	٢	*٠,٧٨٩
المحور الثالث	٣	*٠,٧٩٠
المحور الرابع	٤	*٠,٧٨٨
المحور الخامس	٥	*٠,٧٨٧

يوضح جدول (٨) دلالة معامل الفا لمحاور البحث الخمسة

تطبيق الاستبيان :

بعد التأكد من كافة الشروط العلمية للاستبيان قامت الباحثة بتطبيق استبيان " تقويم جودة الخدمة اللوجستية بكليات عنيزة الأهلية " في صورته النهائية على عينة قوامها (١٢٠) من أعضاء هيئة التدريس والعاملين بالإدارات المختلفة داخل الكليات وطلبة وطالبات المستوى الثامن وذلك في الفترة من ٢٠/١٠/٢٠٢٠م الى ٥/١١/٢٠٢٠م .

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 :

أولا: عرض ومناقشة التساؤل الاول:

ما الوضع الراهن لجودة الخدمة اللوجستية بكليات عنيزة الأهلية ؟

جدول (٩)

التكرار والنسبة المئوية والوزن النسبي والأهمية النسبية وقيمة كا ٢ للآراء عينة البحث في المحور الاول الخاص بالوضع الراهن لجودة الخدمة اللوجستية بكليات عنيزة الأهلية

ن=120

كا	الاهمية النسبية	الوزن النسبي	لا		الى حد ما		نعم		م
			%	ك	%	ك	%	ك	
136.80	93.33	336	3.33	4	13.33	16	83.33	100	١
141.65	93.89	338	2.50	3	13.33	16	84.17	101	٢
41.60	82.22	296	6.67	8	40.00	48	53.33	64	٣
27.95	79.72	287	10.83	13	39.17	47	50.00	60	٤
43.20	92.22	332	3.33	4	16.67	20	80.00	96	٥
54.15	84.17	303	2.50	3	42.50	51	55.00	66	٦
51.35	82.22	296	2.50	3	48.33	58	49.17	59	٧
1.63	76.67	276	14.17	17	41.67	50	44.17	53	٨
178.55	95.56	344	4.17	5	5.00	6	90.83	109	٩
164.15	95.28	343	2.50	3	9.17	11	88.33	106	١٠
179.55	96.67	348	0.83	1	8.33	10	90.83	109	١١
228.73	94.44	340	1.67	2	13.33	16	85	102	١٢
75.95	85.56	308	5.83	7	31.67	38	62.50	75	١٣
42.95	82.22	296	5.83	7	41.67	50	52.50	63	١٤
48.75	79.17	285	4.17	5	54.17	65	41.67	50	١٥
41.45	81.39	293	5.83	7	44.17	53	50.00	60	١٦
56.45	77.22	278	4.17	5	60.00	72	35.83	43	١٧
47.45	77.22	278	5.83	7	56.67	68	37.50	45	١٨

قيمة كا ٢ الجدولية عند مستوى معنوية ٠,٠٥ = ٥,٩٩

يتضح من جدول (٩) أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية لأداء عينة البحث في جميع عبارات المحور الأول الخاص بالوضع الراهن لجودة الخدمة اللوجستية بكليات عنيزة الأهلية.

فقد حققت العبارات نسبة مئوية تراوحت ما بين (٩٠,٨٣٪) كأكبر نسبة، (٣٥,٨٣٪) كأصغر نسبة لصالح (نعم)، وحققت نسبة مئوية تراوحت ما بين (٦٠,٠٠٪) كأكبر نسبة، و (٥,٠٠٪) كأصغر نسبة لصالح (الى حد ما)، وحققت نسبة مئوية تراوحت ما بين (١٤,١٧٪) كأكبر نسبة، (١,٦٧٪) كأصغر نسبة لصالح (لا)، بوزن نسبي تراوح ما بين (٣٤٨) كأكبر قيمة، (٢٧٦) كأصغر قيمة بأهمية نسبية تراوحت بين (٩٦,٦٧٪) كأكبر أهمية نسبية، (٧٦,٦٧٪) كأصغر أهمية نسبية حيث اتضح من خلال النسبة المئوية والاهمية النسبية في أنه حقق نسبة تصويت عالية لصالح (نعم)، ومثلت العبارة رقم (١١) أعلى أهمية نسبية (٩٦,٦٧٪) بين عبارات المحور ، بينما مثلت العبارة رقم (٨) أقل أهمية نسبية (٧٦,٦٧٪) بين عبارات المحور، وبما أن قيمة كا ٢ الجدولية عند مستوى معنوية $\alpha = 0,05$ فإن العبارة رقم (٨) ليس لها دلالة إحصائية، بينما باقي العبارات ذات دلالة إحصائية حيث أن قيمة كا ٢ لهذه العبارات أكبر من $\alpha = 0,05$ ، وهذا يتفق مع ما جاءت به نتائج دراسة "أشرف جاب الله السيد" (٢٠١٥) والتي توصلت الى أن عدم الإهتمام بجودة الخدمة اللوجستية سواءً في الماضي أو الوقت الحاضر يرجع إلي : عدم توافر البيانات الكافية والدقيقة للإدارة العليا عن تكلفة الأعمال اللوجستية و تجاهل دور جودة الخدمة اللوجستية كأحد المصادر التي يمكن الإعتماد عليها في تحقيق الميزة التنافسية - عدم وجود رؤية لتحسين جودة الخدمة اللوجستية ، وذلك مما يؤثر على الكفاءات البشرية من أعضاء هيئة التدريس وكذلك العاملين بالإدارات المختلفة داخل الكليات 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 بكليات عنيزة الأهلية ؟

جدول (١٠)

التكرار والنسبة المئوية والوزن النسبي والأهمية النسبية وقيمة كا ٢ لآراء عينة البحث في المحور الثاني الخاص بمتطلبات تحقيق جودة الخدمة اللوجستية بكليات عنيزة الأهلية ن=120

م	نعم		لا		الى حد ما		الاهمية النسبية	الوزن النسبي	كا ٢
	ك	%	ك	%					
١٩	64	53.33	14	11.67	42	35.00	80.56	290	31.40
٢٠	70	58.33	18	15.00	32	26.67	81.11	292	36.20
٢١	74	61.67	22	18.33	24	20.00	81.11	292	43.40
٢٢	63	52.50	23	19.17	34	28.33	77.78	280	21.35
٢٣	101	84.17	9	7.50	10	8.33	92.22	332	56.033
٢٤	100	83.33	4	3.33	16	13.33	93.33	336	136.80
٢٥	60	50.00	7	5.83	53	44.17	81.39	293	41.45
٢٦	43	35.83	5	4.17	72	60.00	77.22	278	56.45
٢٧	45	37.50	7	5.83	68	56.67	77.22	278	47.45
٢٨	85	70.83	7	5.83	28	23.33	88.33	318	81.45
٢٩	74	61.67	7	5.83	39	32.50	85.28	307	56.15
٣٠	77	64.17	3	2.50	40	33.33	87.22	314	68.45
٣١	94	78.33	6	5.00	20	16.67	91.11	328	111.80
٣٢	84	70.00	3	2.50	33	27.50	89.17	321	83.85
٣٣	85	70.83	3	2.50	32	26.67	89.44	322	86.45
٣٤	74	61.67	8	6.67	38	31.67	85.00	306	54.60
٣٥	72	60.00	7	5.83	41	34.17	84.72	305	52.85
٣٦	77	64.17	9	7.50	34	28.33	85.56	308	59.15
٣٧	84	70.00	10	8.33	26	21.67	87.22	314	75.80
٣٨	94	78.33	6	5.00	20	16.67	91.11	328	111.80
٣٩	94	78.33	6	5.00	20	16.67	91.11	328	111.80
٤٠	92	76.67	2	1.67	26	21.67	91.67	330	108.60
٤١	85	70.83	2	1.67	33	27.50	89.72	323	78.95
٤٢	78	65.00	2	1.67	40	33.33	87.78	316	72.20
٤٣	94	78.33	6	5.00	20	16.67	91.11	328	111.80
٤٤	94	78.33	4	3.33	22	18.33	91.67	330	113.400
٤٥	101	84.17	4	3.33	15	12.50	93.61	337	141.050
٤٦	97	80.83	9	7.50	14	11.67	91.11	328	122.150
٤٧	75	62.50	27	22.50	18	15.00	80.00	288	86.950

قيمة كا ٢ الجدولية عند مستوى معنوية ٠,٠٥ = ٥,٩٩

تابع جدول (١٠)

التكرار والنسبة المئوية والوزن النسبي والأهمية النسبية وقيمة كا ٢ لأراء عينة البحث في المحور الثاني الخاص بمتطلبات تحقيق جودة الخدمة اللوجستية بكليات عينة الأهلية ن=120

٢كا	الأهمية النسبية	الوزن النسبي	لا		الى حد ما		نعم		م
			%	ك	%	ك	%	ك	
									٤٨
56.033	92.22	332	7.50	9	8.33	10	84.17	101	٤٩
31.40	80.56	290	11.67	14	35.00	42	53.33	64	٥٠
36.20	81.11	292	15.00	18	26.67	32	58.33	70	٥١
77.45	86.94	313	10.00	12	19.17	23	70.83	85	٥٢
									٥٣
12.050	61.94	223	46.67	56	20.83	25	32.50	39	٥٤
38.45	80.28	289	19.17	23	20.83	25	60.00	72	٥٥
54.45	85.00	306	5.83	7	33.33	40	60.83	73	٥٦
									٥٧
54.45	85.00	306	5.83	7	33.33	40	60.83	73	٥٨
30.35	80.28	289	14.17	17	30.83	37	55.00	66	٥٩
49.050	82.50	297	15.83	19	20.83	25	63.33	76	٦٠
7.35	72.50	261	27.50	33	27.50	33	45.00	54	٦١
									٦٢
31.40	80.56	290	11.67	14	35.00	42	53.33	64	٦٣
36.20	81.11	292	15.00	18	26.67	32	58.33	70	٦٤
43.40	81.11	292	18.33	22	20.00	24	61.67	74	٦٥
									٦٦
21.35	77.78	280	19.17	23	28.33	34	52.50	63	٦٧
56.033	92.22	332	7.50	9	8.33	10	84.17	101	٦٨
136.80	93.33	336	3.33	4	13.33	16	83.33	100	٦٩
12.050	61.94	223	46.67	56	20.83	25	32.50	39	٧٠
									٧١
58.80	92.78	334	6.67	8	8.33	10	85.00	102	٧٢
37.85	81.94	295	10.00	12	34.17	41	55.83	67	٧٣
18.20	75.56	272	25.00	30	23.33	28	15.67	62	٧٤
									٧٥
43.55	76.39	275	5.00	6	45.83	55	44.17	53	٧٦
36.30	90.56	326	5.83	7	16.67	20	77.50	93	٧٧
38.85	81.67	294	14.17	17	26.67	32	19.17	71	٧٨
56.15	85.28	307	5.00	6	34.17	41	60.83	73	٧٩

قيمة كا ٢ الجدولية عند مستوى معنوية ٠,٠٥ = ٠,٩٩

يتضح من جدول (١٠) أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية لأداء عينة البحث في جميع عبارات المحور الثاني الخاص بمتطلبات تحقيق جودة الخدمة اللوجستية بكليات عينة الأهلية، وقد حققت العبارات نسبة مئوية تراوحت ما بين (٨٥,٠٠٪) كأكبر نسبة، (١٥,٦٧٪) كأصغر نسبة لصالح (نعم)، وحققت نسبة مئوية تراوحت ما بين (٦٠,٠٠٪) كأكبر نسبة، و(٨,٣٣٪) كأصغر نسبة لصالح (الى حد ما)، وحققت نسبة مئوية تراوحت ما بين (٤٦,٦٧٪) كأكبر نسبة، و(٢,٥٠٪) كأصغر نسبة لصالح (لا)، بوزن نسبي تراوح ما بين (٣٣٧) كأكبر قيمة، (٢٢٣)

كأصغر قيمة بأهمية نسبية تراوحت بين (٩٣,٦١٪) كأكبر أهمية نسبية، (٦١,٩٤٪) كأصغر أهمية نسبية حيث اتضح من خلال النسبة المئوية والاهمية النسبية في أنه حقق نسبة تصويت عالية لصالح (نعم)، ومثلت العبارة رقم (٤٥) والتي تنتمي إلى (د) النظافة بالكليات، أعلى أهمية نسبية (٩٣,٦١٪) بين عبارات المحور، بينما مثلت العبارة رقم (٥٢) التي تنتمي إلى (و) "أنظمة إدارة المكاتب والوحدات الإدارية"، العبارة رقم (٦٥) التي تنتمي إلى (رابعا) "الإطمئنان والثقة" أقل أهمية نسبية (٦١,٩٤٪) بين عبارات المحور، وبما أن قيمة كا ٢ الجدولية عند مستوى معنوية $0.05 = 0.99$ ، فإن جميع العبارات ذات دلالة إحصائية حيث أن قيمة كا ٢ لهذه العبارات أكبر من 0.99 . 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 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 هو تحسين القيمة للعميل أو المستفيد النهائي، وهذا يتفق مع دراسة حسن أحمد الشافعي وسامح كمال (٢٠٠٩) على أنه من أوجه الاهتمام بمتطلبات جودة الخدمة اللوجستية بالمؤسسات تصميم أماكن العمل بالمؤسسة من معامل ومنشآت ومستوى الأثاث وسعة الملاعب، وأيضا في تقنيات تقديم الخدمة والتسهيلات، ومن ثم التوصل لنموذج مقترح لجودة الخدمات اللوجستية بالمؤسسات، وبذلك تكون الباحثة قد تمكنت من الإجابة على التساؤل الثاني.

ثالثا: عرض ومناقشة التساؤل الثالث:

ما الأنشطة اللوجستية التي تمارس بكليات عزيزة الأهلية؟

جدول (١١)

التكرار والنسبة المئوية والوزن النسبي والاهمية النسبية وقيمة كا ٢ لآراء عينة البحث في المحور الثالث الخاص بالتعرف على الأنشطة اللوجستية التي تمارس بكليات عزيزة الأهلية ن=120

كا	الاهمية النسبية	الوزن النسبي	لا		الى حد ما		نعم		م
			%	ك	%	ك	%	ك	
									أ
78.350	88.61	319	1.67	2	30.83	37	67.50	81	٧٣
54.45	85.00	306	5.83	7	33.33	40	60.83	73	٧٤
113.400	91.67	330	3.33	4	18.33	22	78.33	94	٧٥
141.050	93.61	337	3.33	4	12.50	15	84.17	101	٧٦
77.45	86.94	313	10.00	12	19.17	23	70.83	85	٧٧
									ب
18.20	75.56	272	25.00	30	23.33	28	15.67	62	٧٨
38.85	81.67	294	14.17	17	26.67	32	19.17	71	٧٩
108.60	91.67	330	1.67	2	21.67	26	76.67	92	٨٠
113.400	91.67	330	3.33	4	18.33	22	78.33	94	٨١
36.20	81.11	292	15.00	18	26.67	32	58.33	70	٨٢
77.45	86.94	313	10.00	12	19.17	23	70.83	85	٨٣

									ج
22.050	77.50	279	13.33	16	40.83	49	45.83	55	٨٤
70.20	86.67	312	8.33	10	23.33	28	68.33	82	٨٥
34.20	78.33	282	23.33	28	18.33	22	58.33	70	٨٦
136.80	93.33	336	3.33	4	13.33	16	83.33	100	٨٧
									د
113.400	91.67	330	3.33	4	18.33	22	78.33	94	٨٨
12.032	85.83	309	8.33	10	25.83	31	65.83	79	٨٩
77.45	86.94	313	10.00	12	19.17	23	70.83	85	٩٠
228.73	94.44	340	1.67	2	13.33	16	85.00	102	٩١
									هـ
12.032	85.83	309	8.33	10	25.83	31	65.83	79	٩٢
22.050	77.50	279	13.33	16	40.83	49	45.83	55	٩٣
78.350	88.61	319	1.67	2	30.83	37	67.50	81	٩٤

تابع جدول (١١)

الأجزاء أو الخدمات المعاونة التكرار والنسبة المئوية والوزن النسبي والأهمية النسبية وقيمة كاسا لآراء عينة البحث في المحور الثالث الخاص بالتعرف على الأنشطة اللوجستية التي تمارس بكليات عذيزة الأهلية ن=120

كاسا	الأهمية النسبية	الوزن النسبي	لا		الى حد ما		نعم		رقم
			%	ك	%	ك	%	ك	
57.950	85.28	307	2.50	3	39.17	47	58.33	70	٩٥
47.45	77.22	278	5.83	7	56.67	68	37.50	45	٩٦
									و
81.45	88.33	318	5.83	7	23.33	28	70.83	85	٩٧
56.15	85.28	307	5.83	7	32.50	39	61.67	74	٩٨
78.95	89.72	323	1.67	2	27.50	33	70.83	85	٩٩
113.400	91.67	330	3.33	4	18.33	22	78.33	94	١٠٠
									ز
54.45	85.00	306	5.83	7	33.33	40	60.83	73	١٠١
113.400	91.67	330	3.33	4	18.33	22	78.33	94	١٠٢
141.050	93.61	337	3.33	4	12.50	15	84.17	101	١٠٣
77.45	86.94	313	10.00	12	19.17	23	70.83	85	١٠٤
									ح
38.85	81.67	294	14.17	17	26.67	32	19.17	71	١٠٥
108.60	91.67	330	1.67	2	21.67	26	76.67	92	١٠٦
113.400	91.67	330	3.33	4	18.33	22	78.33	94	١٠٧
36.20	81.11	292	15.00	18	26.67	32	58.33	70	١٠٨
77.45	86.94	313	10.00	12	19.17	23	70.83	85	١٠٩
									ط
136.80	93.33	336	3.33	4	13.33	16	83.33	100	١١٠
113.400	91.67	330	3.33	4	18.33	22	78.33	94	١١١
12.032	85.83	309	8.33	10	25.83	31	65.83	79	١١٢
									ك
70.20	86.67	312	8.33	10	23.33	28	68.33	82	١١٣
113.400	91.67	330	3.33	4	18.33	22	78.33	94	١١٤
70.20	86.67	312	8.33	10	23.33	28	68.33	82	١١٥
101.15	90.28	325	5.00	6	19.17	23	75.83	91	١١٦
68.45	86.94	313	5.83	7	27.50	33	66.67	80	١١٧
54.45	85.00	306	5.83	7	33.33	40	60.83	73	١١٨
30.35	80.28	289	14.17	17	30.83	37	55.00	66	١١٩
									ل
70.20	86.67	312	8.33	10	23.33	28	68.33	82	١٢٠
101.15	90.28	325	5.00	6	19.17	23	75.83	91	١٢١
									م
70.20	86.67	312	8.33	10	23.33	28	68.33	82	١٢٢
101.15	90.28	325	5.00	6	19.17	23	75.83	91	١٢٣
68.45	86.94	313	5.83	7	27.50	33	66.67	80	١٢٤
54.45	85.00	306	5.83	7	33.33	40	60.83	73	١٢٥

قيمة كا ٢ الجدولية عند مستوى معنوية ٠,٠٥ = ٥,٩٩ يتضح من جدول (١١) أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية لآراء عينة البحث في جميع عبارات المحور الثالث الخاص بالأنشطة اللوجستية التي تمارس بالكليات و قد حققت العبارات نسبة مئوية تراوحت ما بين (٨٥,٠)٪ كأكبر نسبة (١٥,٦٧)٪ كأصغر نسبة لصالح (نعم)، وحققت نسبة مئوية تراوحت ما بين (٥٦,٦٧)٪ كأكبر نسبة، و(١٢,٥٠)٪ كأصغر نسبة لصالح (الى حد ما)، وحققت نسبة مئوية تراوحت ما بين (٢٥,٠٠)٪ كأكبر نسبة، و(١,٦٧)٪ كأصغر نسبة لصالح (لا)، بوزن نسبي تراوح ما بين (٣٤٠) كأكبر قيمة، (٢٧٢) كأصغر قيمة بأهمية نسبية تراوحت بين (٩٤,٤٤)٪ كأكبر أهمية نسبية، و(٧٥,٥٦)٪ كأصغر أهمية نسبية حيث اتضح من خلال النسبة المئوية والاهمية النسبية في أنه حقق نسبة تصويت عالية لصالح (نعم)، فقد مثلت العبارة (٩١) أعلى أهمية نسبية (٩٤,٤٤)٪ والتي تنتمي إلى "د" النقل، ومثلت العبارة (٧٨) أقل أهمية نسبية (٧٥,٥٦)٪ والتي تنتمي إلى (ب) "الشراء يساهم في تخفيض التكلفة"، وحيث أن هذه العبارات والفقرات حققت نسبة أعلى من ٧٥٪ والتي تعني موافقة عينة البحث عليها وهذا يدل علي مدى أهمية الأنشطة اللوجستية. ويؤكد ذلك "اسلام محمد النقيب" حيث ضرورة تكامل الأنشطة 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 ومدى أهمية توافر الأنشطة اللوجستية في المؤسسات ، حيث تعتبر إدارة الأعمال اللوجستية Logistics Management Process من المظاهر الحديثة للإدارة في مواجهة تحديات العصر الاقتصادية، التكنولوجية والمعلوماتية، وبذلك تكون الباحثة قد تمكنت من الاجابة على التساؤل الثالث .

رابعاً : عرض ومناقشة التساؤل الرابع :

ما المعايير الرئيسية لتطبيق جودة الخدمة اللوجستية بكليات عنيزة الأهلية ؟

جدول (١٢)

التكرار والنسبة المئوية والوزن النسبي والأهمية النسبية وقيمة كا ٢٤ للآراء عينة البحث في المحور الرابع الخاص بالمعايير الرئيسية لتطبيق جودة الخدمة اللوجستية بكليات عنيزة الأهلية ن=120

٢٤	الأهمية النسبية	الوزن النسبي	لا		الى حد ما		نعم		م
			ك	%	ك	%	ك	%	
56.033	92.22	332	9	7.50	10	8.33	84.17	101	١٢٦
31.40	80.56	290	14	11.67	42	35.00	53.33	64	١٢٧
36.20	81.11	292	18	15.00	32	26.67	58.33	70	١٢٨
77.45	86.94	313	12	10.00	23	19.17	70.83	85	١٢٩
									ب

31.40	80.56	290	11.67	14	35.00	42	53.33	64	١٣٠
36.20	81.11	292	15.00	18	26.67	32	58.33	70	١٣١
43.40	81.11	292	18.33	22	20.00	24	61.67	74	١٣٢
21.35	77.78	280	19.17	23	28.33	34	52.50	63	١٣٣
56.033	92.22	332	7.50	9	8.33	10	84.17	101	١٣٤
136.80	93.33	336	3.33	4	13.33	16	83.33	100	١٣٥
12.050	61.94	223	46.67	56	20.83	25	32.50	39	١٣٦
34.4	80.9	267	7.2	8	42.7	47	50.0	55	١٣٧
1.2	64.5	213	38.1	42	30.0	33	31.8	35	١٣٨
13.3	76.0	251	18.1	20	35.4	39	46.3	51	١٣٩
81.8	89.6	296	2.7	3	25.4	28	71.8	79	١٤٠
30.1	80.9	267	11.8	13	33.6	37	54.5	60	١٤١
21.5	78.4	259	13.6	15	37.2	41	49.0	54	١٤٢
47.6	84.2	278	10.0	11	27.2	30	62.7	69	١٤٣
101.15	90.28	325	5.00	6	19.17	23	75.83	91	١٤٤
68.45	86.94	313	5.83	7	27.50	33	66.67	80	١٤٥
									→
31.40	80.56	290	11.67	14	35.00	42	53.33	64	١٤٦
36.20	81.11	292	15.00	18	26.67	32	58.33	70	١٤٧
43.40	81.11	292	18.33	22	20.00	24	61.67	74	١٤٨
21.35	77.78	280	19.17	23	28.33	34	52.50	63	١٤٩
56.033	92.22	332	7.50	9	8.33	10	84.17	101	١٥٠
136.80	93.33	336	3.33	4	13.33	16	83.33	100	١٥١
12.050	61.94	223	46.67	56	20.83	25	32.50	39	١٥٢
									↓
54.45	85.00	306	5.83	7	33.33	40	60.83	73	١٥٣
30.35	80.28	289	14.17	17	30.83	37	55.00	66	١٥٤
49.050	82.50	297	15.83	19	20.83	25	63.33	76	١٥٥

قيمة كا ٢ الجدولية عند مستوى معنوية ٠,٠٥ = ٥,٩٩ يتضح من جدول (١٢) أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية لأراء عينة البحث في جميع عبارات المحور الرابع الخاص بالمعايير الرئيسية لتطبيق جودة الخدمة اللوجستية بكليات عزيزة الأهلية وقد حققت العبارات نسبة مئوية تراوحت ما بين (١٧,٨٤٪) كأكبر نسبة، (٨,٣١٪) كأصغر نسبة لصالح (نعم)، وحققت نسبة مئوية تراوحت ما بين (٧,٤٢٪) كأكبر نسبة، و(٣,٨٣٪) كأصغر نسبة لصالح (الى حد ما)، وحققت نسبة مئوية تراوحت ما بين (٦٧,٤٦٪) كأكبر نسبة، (٧,٢٪) كأصغر نسبة لصالح (لا)، بوزن نسبي تراوح ما بين (٣٣٦) كأكبر قيمة، (٢١٣) كأصغر قيمة بأهمية نسبية تراوحت بين (٣٣,٩٣٪) كأكبر أهمية نسبية، (٦١,٩٤٪) كأصغر أهمية نسبية حيث اتضح من خلال النسبة المئوية والأهمية النسبية في أنه حقق نسبة تصويت عالية لصالح (نعم)، فقد مثلت العبارة (١٣٥، ١٥١) أعلى أهمية نسبية (٩٣,٣٣٪)، ومثلت العبارة (١٣٦، ١٥٢) أقل أهمية نسبية (٦١,٩٤٪)، وبما أن قيمة كا ٢ الجدولية عند مستوى معنوية ٠,٠٥ = ٥,٩٩ فإن العبارة رقم (١٣٨) ليس لها دلالة إحصائية، بينما باقي العبارات ذات دلالة إحصائية، 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 في تصميم أماكن العمل بالمؤسسة من ملاعب ومنشآت ومستوى الأثاث وسعة الملاعب، وأيضاً في تقنيات تقديم الخدمة والتسهيلات وضرورة استخدام التقنية الحديثة في اعداد القاعات والملاعب والمنشآت بالمؤسسة، وبذلك تكون الباحثة قد تمكنت من الاجابة على التساؤل الرابع .

خامساً : عرض ومناقشة التساؤل الخامس :

ما أساليب النهوض بجودة الخدمة اللوجستية بكليات عنيزة الأهلية ؟

جدول (١٣)

التكرار والنسبة المئوية والوزن النسبي والأهمية النسبية وقيمة كا ٢٤ لأراء عينة البحث في المحور الخامس الخاص بأساليب النهوض بجودة الخدمة اللوجستية بكليات عنيزة الأهلية ن=120

م	نعم		لا		الوزن النسبي	الأهمية النسبية	٢٤
	ك	%	ك	%			
١٥٦	106	88.33	3	2.50	343	95.28	164.15
١٥٧	109	90.83	1	0.83	348	96.67	179.55
١٥٨	102	85	2	1.67	340	94.44	228.73
١٥٩	75	62.50	7	5.83	308	85.56	75.95
١٦٠	63	52.50	7	5.83	296	82.22	42.95
١٦١	50	41.67	5	4.17	285	79.17	48.75
١٦٢	60	50.00	7	5.83	293	81.39	41.45
١٦٣	43	35.83	5	4.17	278	77.22	56.45
١٦٤	45	37.50	7	5.83	278	77.22	47.45
١٦٥	85	70.83	7	5.83	318	88.33	81.45
١٦٦	74	61.67	7	5.83	307	85.28	56.15
١٦٧	77	64.17	3	2.50	314	87.22	68.45
١٦٨	94	78.33	6	5.00	328	91.11	111.80
١٦٩	84	70.00	3	2.50	321	89.17	83.85
١٧٠	85	70.83	3	2.50	322	89.44	86.45
١٧١	74	61.67	8	6.67	306	85.00	54.60
١٧٢	72	60.00	7	5.83	305	84.72	52.85
١٧٣	77	64.17	9	7.50	308	85.56	59.15
١٧٤	84	70.00	10	8.33	314	87.22	75.80
١٧٥	94	78.33	6	5.00	328	91.11	111.80
١٧٦	94	78.33	6	5.00	328	91.11	111.80
١٧٧	92	76.67	2	1.67	330	91.67	108.60
١٧٨	85	70.83	2	1.67	323	89.72	78.95
١٧٩	78	65.00	2	1.67	316	87.78	72.20
١٨٠	106	88.33	3	2.50	343	95.28	164.15
١٨١	109	90.83	1	0.83	348	96.67	179.55
١٨٢	102	85	2	1.67	340	94.44	228.73
١٨٣	100	83.33	4	3.33	336	93.33	136.80
١٨٤	101	84.17	3	2.50	338	93.89	141.65

قيمة كا ٢ الجدولية عند مستوى معنوية ٠,٠٥ = ٥,٩٩

يتضح من جدول(١٣) أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية لأراء عينة البحث في جميع عبارات المحور الخامس الخاص بأساليب النهوض بجودة الخدمة اللوجستية بكليات عنيزة الأهلية وقد حققت العبارات نسبة مئوية تراوحت ما بين(٩٠,٨٣%) كأكبر نسبة،(٣٥,٨٣%)

كأصغر نسبة لصالح (نعم)، وحققت نسبة مئوية تراوحت ما بين (٦٠,٠٠٪) كأكبر نسبة، و(٨,٣٣٪) كأصغر نسبة لصالح (الى حد ما)، وحققت نسبة مئوية تراوحت ما بين (٨,٣٣٪) كأكبر نسبة، (٠,٨٣٪) كأصغر نسبة لصالح (لا)، بوزن نسبي تراوح ما بين (٣٤٨) كأكبر قيمة، (٢٧٨) كأصغر قيمة بأهمية نسبية تراوحت بين (٩٦,٦٧٪) كأكبر أهمية نسبية، (٧٧,٢٢٪) كأصغر أهمية نسبية حيث اتضح من خلال النسبة المئوية والأهمية النسبية في أنه حقق نسبة تصويت عالية لصالح (نعم)، فقد مثلت العبارة (١٥٧,١٨١) أعلى أهمية نسبية (٩٦,٦٧٪)، ومثلت العبارة (١٦٣,١٦٤) أقل أهمية نسبية (٧٧,٢٢٪)، وبما أن قيمة كا الجدولية عند مستوى معنوية $0,05 = 0,99$ فإن جميع العبارات ذات دلالة إحصائية ، وهذا يتفق مع "الدراسة" (٢٠٠١)، ثابت عبد الرحمن ادريس حيث أكدوا على مدى أهمية وضرورة توافر كفاءة وجود الخدمة اللوجستية وكذلك تؤكد سهير عبد الحميد عبد العال وحسن الشافعي على 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:

أولا - بالنسبة للمحور الأول :

توجد فروق ذات دلالة إحصائية لأراء عينة البحث بالنسبة لعبارات المحور الاول " الوضع الراهن لجودة الخدمة اللوجستية بكليات عنيزة الأهلية " حيث تراوحت قيم كا ما بين (٢٢٨,٧٣ الى ١,٦٣) وبما أن قيمة كا ٢ الجدولية عند مستوى معنوية $0,05 = 0,99$ فان العبارة رقم (٨) ليس لها دلالة إحصائية ، بينما باقي العبارات ذات دلالة إحصائية حيث أن قيمة كا لهذه العبارات أكبر من ٥,٩٩.

ثانيا- بالنسبة للمحور الثاني :

توجد فروق ذات دلالة إحصائية لأراء عينة الدراسة بالنسبة لعبارات المحور الثاني "متطلبات تحقيق جودة الخدمة اللوجستية بكليات عنيزة الأهلية " حيث تراوحت قيم كا ما

بين (١٤١,٠٥٠ الى ٧,٣٥) وبما أن قيمة كا ٢ الجدولية عند مستوى معنوية $\alpha = 0,05$ = ٥,٩٩ فان جميع العبارات ذات دلالة إحصائية حيث أن قيمة كا ٢ لهذه العبارات أكبر من ٥,٩٩.

ثالثا- بالنسبة للمحور الثالث :

توجد فروق ذات دلالة إحصائية لآراء عينة البحث بالنسبة لعبارات المحور الثالث " الأنشطة اللوجستية التي تمارس بكليات عنيزة الأهلية " حيث تراوحت قيم كا ٢ ما بين (١٤١,٠٥٠ الى ١٢,٠٣٢) 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 $\alpha = 0,05$ = ٥,٩٩ فان جميع العبارات ذات دلالة احصائية .

رابعا- بالنسبة للمحور الرابع :

توجد فروق ذات دلالة إحصائية لآراء عينة البحث بالنسبة لعبارات المحور الرابع " المعايير الرئيسية لتطبيق جودة الخدمة اللوجستية بكليات عنيزة الأهلية " حيث تراوحت قيم كا ٢ ما بين (١٣٦,٨٠ الى ١,٢) وبما أن قيمة كا ٢ الجدولية عند مستوى معنوية $\alpha = 0,05$ = ٥,٩٩ فان العبارة رقم (١٣٨) ليس لها دلالة إحصائية ، بينما باقي العبارات ذات دلالة إحصائية حيث أن قيمة كا ٢ لهذه العبارات أكبر من ٥,٩٩.

خامسا- بالنسبة للمحور الخامس : توجد فروق ذات دلالة إحصائية لآراء عينة البحث بالنسبة لعبارات المحور الخامس " أساليب النهوض بجودة الخدمة اللوجستية بكليات عنيزة الأهلية " حيث تراوحت قيم كا ٢ ما بين (٢٢٨,٧٣ الى ٤١,٤٥) وبما أن قيمة كا ٢ الجدولية عند مستوى معنوية $\alpha = 0,05$ = ٥,٩٩ فان جميع العبارات ذات دلالة إحصائية حيث أن قيمة كا ٢ لهذه العبارات أكبر من ٥,٩٩.

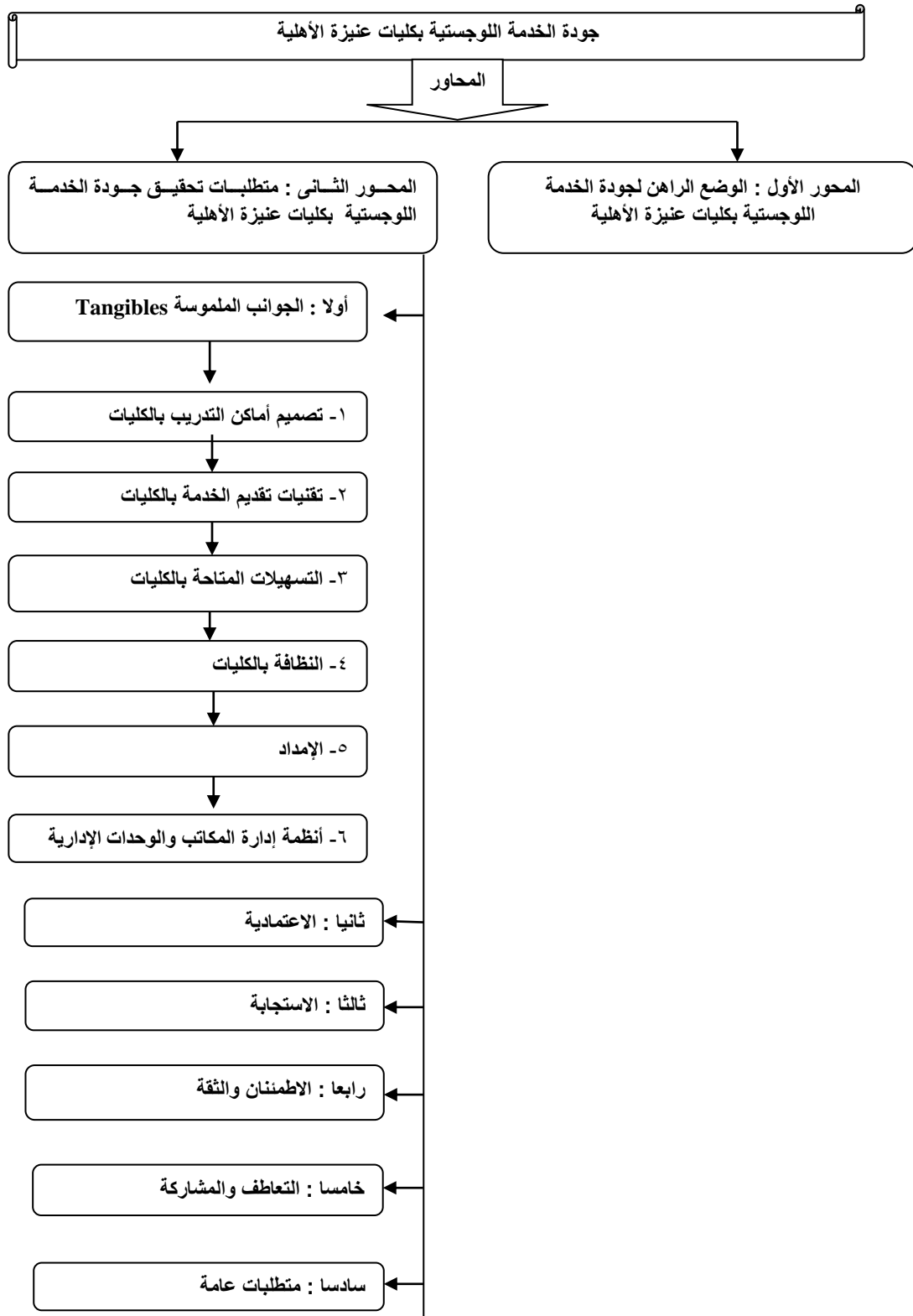
التوصيات:

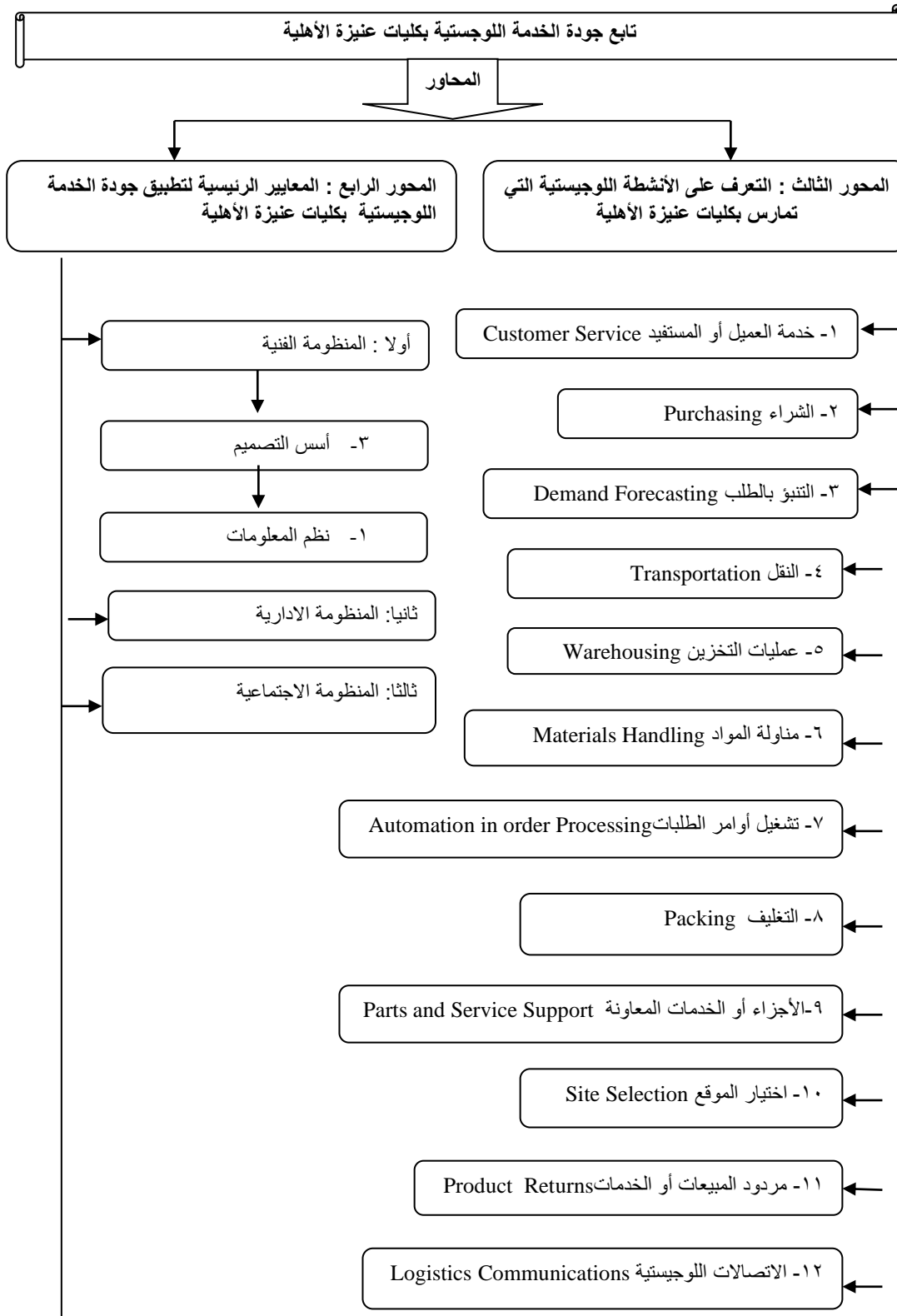
من عرض ومناقشة النتائج والاستخلاصات توصى الباحثة بالآتى :

أولا : للمسؤولين - ينبغي على الإدارة العليا بكليات عنيزة الأهلية ضرورة تطبيق النموذج

المقترح

ثانيا : النموذج المقترح لتقويم جودة الخدمة اللوجستية بكليات عنيزة الأهلية





تابع جودة الخدمة اللوجستية بكليات عنيزة الأهلية

المحاور

المحور الخامس: أساليب النهوض بجودة الخدمة اللوجيستية بكليات عنيزة الأهلية



تابع جودة الخدمة اللوجستية بكليات عنيزة الأهلية

المحاور

المحور الخامس: أساليب النهوض بجودة الخدمة اللوجيستية بكليات عنيزة الأهلية

٢١- يجب أن تسعى الإدارة العليا بكليات عنيزة الأهلية لتوفير الموارد اللازمة لتنفيذ برامج تحسين الأداء

٢٢- تهدف جودة الخدمة اللوجيستية الى إشباع رغبات العملاء والمستفيدين من الخدمة المقدمة

٢٣- يجب أن لا يكون هنالك تضارب بين سياسات جودة الخدمة اللوجيستية والسياسات العامة للكليات

٢٤- ينبغي أن تكون أهداف الخطة الإستراتيجية لجودة الخدمة اللوجيستية مفهومة وواضحة وتتسم بمرونة تنفيذها لدي العاملين بالكليات

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

٢٦- يجب اهتمام إدارة كليات عنيزة الأهلية بتدريب العاملين لتطوير مهاراتهم وتحسينها

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

٢٨- ضرورة استخدام نظام للاتصالات بكليات عنيزة الأهلية لتسهيل الحصول علي المعلومات في الوقت المناسب

٢٩- ضرورة استخدام كليات عنيزة الأهلية للوسائل الكافية والاساليب المتطورة لممارسة الانشطة اللوجيستية بشكل فعال

ثالثاً: لتطبيق النموذج المقترح ضرورة الاسترشاد بنتائج محاور استبيان البحث على النحو التالي: مرفق رقم (٣)

المراجع

أولاً: المراجع العربية

- ١- أشرف جاب الله السيد : نموذج مقترح لجودة الخدمة اللوجستية كمدخل لتحقيق الميزة التنافسية في كليات التربية الرياضية للجامعات المصرية ، رسالة دكتوراة غير منشورة ، كلية التربية الرياضية ، جامعة أسيوط ، (٢٠١٥).
- ٢- اميرة حسن احمد ، هدى : جودة الخدمة اللوجستية لعملية تدريب مسابقات الميدان والمضمار والجمباز الايقاعي بالمؤسسات الرياضية (الاندية)، بحث منشور بالمجلة العلمية جامعة الأسكندرية ، مجلد ٤٣ ، العدد (١) ، يوليو(٢٠١١).
- ٣- أيمن الشاعر : تحسين جودة الخدمة اللوجستية بالأندية الرياضية بمحافظة الشرقية ، بحث منشور بالمجلة العلمية جامعة الأسكندرية ، مجلد ٤٦ ، العدد(١) ، يناير (٢٠١٥)
- ٤- تامر مصطفى صالح : اللوجستيات كنظام متكامل بالمؤسسات الرياضية ، رسالة دكتوراة غير منشورة ، كلية التربية الرياضية للبنات ، جامعة الاسكندرية ، (٢٠١١)
- ٥- تركي إبراهيم : إدارة اللوجستيات، تعريف لكتاب درونالد إتش سلطمان، دار المريح للنشر. (٢٠٠٦)
- أسامة مسالم
- ٦- توفيق محمد عبد المحسن : قياس الجودة والقياس المقارن "Bencharking" أساليب حديثة في المعايرة والقياس، دار الفكر العربي. (٢٠٠٤)
- ٧- توفيق محمد عبد المحسن : اتجاهات حديثة في التخطيط والرقابة على الجودة (الجودة الشاملة وستة سيجما)، دار الفكر العربي.

(٢٠٠٦)

٨- ثابت عبد الرحمن إدريس : ادارة الأعمال اللوجستية (الإمداد والتوزيع المادي)

الدار الجامعية. (٢٠٠٣)

٩- ثابت عبد الرحمن إدريس : كفاءة وجودة الخدمة اللوجستية، مفاهيم أساسية

وطرق القياس والتقييم، الدار الجامعية. (٢٠٠٦)

١٠- ثابت عبد الرحمن إدريس : الإدارة الإستراتيجية (مفاهيم ونماذج تطبيقية)،

الدار (٢٠٠٣)

١١- جون جاتورنا، ترجمة : ادارة الامداد والتوزيع ، دار الفاروق للاستشارات

خالد العامري

الثقافية .

١٢- حازم مصطفى محمد : أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين الاداء

اللوجستي في المنظمات الخدمية ، رسالة ماجستير

غير منشورة ، المعهد العالي للادارة والحاسب الالي

، 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 : جودة الخدمات اللوجستية بالمؤسسات الرياضية

بمحافظة بورسعيد، المجلة العلمية، كلية التربية

- الرياضية للبنين، المجلد رقم ٤٣ العدد رقم (٨١)،
 جامعة الزقازيق (٢٠٠٩).
- 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)
- ١٨- حسن احمد الشافعي :
 ،أحمد عبد الفتاح سالم ،
 نادي أحمد علي
- ١٩- حسن احمد الشافعي ، نادي
 أحمد علي، محمد عمر
 عبد الرسول
- ٢٠- رونالد اتش
 بالو
- ٢١- سلوى عبد العزيز :
 البرعي
- 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
- تكملة 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 : أثر ممارسات سلسلة التوريد على مستوى جودة المنتجات ، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية التجارة ، جامعة المنصورة (٢٠١١).
- ٢٧- مأمون الدراركة ، 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 Satisfiacion"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 Soluation 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 Raghu,(2012) "The Influence of Logistics Outsourcing on Supply Chain Management" jönköping international business school, Sweden
- 69- Joeld.Wisner , (2012) Principles of supply chain management ,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 Theory of Logistics, 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), Strategiclogistic
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-
performancerelationship"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 LogisticChain" 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,Bltner,M.J.,&Gremler,D.D.(2006)"Service marketing :integrating customer focus across the firm(4 th ed). NewYork, Ny: Mc Graw- HILL/Irwin.