

رضا طلاب المدن الجامعية بالإسكندرية عن مستوى إدارة الخدمات المقدمة لهم

يسرية أحمد عبد المنعم^١، الصاوى محمد أنور الصاوى^٢، نجلاء عبد السلام محمود دسوقي^٣، أيمن فاروق محمد^٣

الملخص العربي

يستهدف هذا البحث دراسة رضا طلاب المدن الجامعية بالإسكندرية عن مستوى إدارة الخدمات المقدمة لهم، وقد تم تجميع بيانات الدراسة باستخدام الاستبيان بالمقابلة الشخصية، وتمثلت شاملة البحث في جميع الطلبة المقيمين بالمدن الجامعية في جامعة الإسكندرية وهي ست مدن، وتم اختيار عينة عشوائية بسيطة بنسبة (٥%) من كل مدينة وهكذا بلغ قوام العينة ٣٥٥ طالب. وتم استخدام عدد من الأساليب الإحصائية لوصف وتحليل البيانات تمثلت في النسبة المئوية، المدى، اختبار (ت)، تحليل التباين باستخدام اختبار دنكن لأقل فرق معنوي، وأيضاً معامل الارتباط لبيرسون، وذلك باستخدام برنامج الحاسب الآلي (SPSS V.22).

وكانت أهم النتائج المتحصل عليها ما يلي :

- تدنى نسبة المبحوثين الذين أوضحوا أن مستوى إدارة الخدمات جيد لتبلغ ٥,٦% .
- تدنى نسبة المبحوثين ذوى مستوى الرضا المرتفع عن خدمات المدن الجامعية حيث بلغت ٦,٥% .
- توجد فروق معنوية في مستوى إدارة الخدمات ومستوى الرضا عن الخدمات وفقاً للجنس وذلك عند مستوى احتمالي ٠,٠١ .
- وجود فروق معنوية بين المدن الجامعية في مستوى إدارة الخدمات ومستوى الرضا الكلي للطلاب عنها عند مستوى احتمالي ٠,٠١ .
- هناك علاقة ارتباطية طردية معنوية بين مستوى الرضا عن الخدمات المقدمة بالمدن الجامعية كمتغير تابع وبين المتغيرات المستقلة وهي السن، الفرقة الدراسية، مدة الإقامة بالمدينة الجامعية، نسبة الانتظام في الإقامة بالمدينة

الجامعية ومستوى إدارة الخدمات عند مستوى احتمالي ٠,٠١، في حين كانت العلاقة الارتباطية عكسية معنوية بين المتغير التابع وكل من عدد الطلاب في الغرفة، نسبة الإتفاق على الوجبات الغذائية من المصروف.

الكلمات المفتاحية: رضا الطلاب- إدارة الخدمات.

المقدمة والمشكلة البحثية

الشباب هم سواعد الأمم التي تتطرق بهم نحو التقدم والرقى وتحقيق الأهداف القومية، لما يتميزون به من خصائص وسمات لا تتوفر في غيرهم من الفئات العمرية الأخرى (محمد السكران، ٢٠٠١) وعملية إعداد الشباب تعتبر من الأمور الهامة التي تشغل جميع المخططين والمسؤولين في جميع المجتمعات لما تتطلبه هذه العملية من معرفة صحيحة بواقع الشباب من حيث خصائصهم، واتجاهاتهم، وميولهم، وحاجاتهم المختلفة، والعمل على إشباع هذه الحاجات بطرق سليمة حتى لا تتحول إلى مشكلات تهدد حياة الفرد والمجتمع (طلعت السروجي، ٢٠٠٣).

ويعد الالتحاق بالجامعة خطوة مهمة وحاسمة في حياة الكثير من طالبي العلم، فالجامعة ليست مجرد مؤسسة تعليمية أكاديمية تعمل على تزويد الطالب بالعلم والمعرفة، وتمنح شهادة المستقبل المهني فحسب، بل هي أهم بيئات التفاعل الاجتماعي والنفسي بعد الأسرة، ولها دور بالغ التأثير في تكوين وتنمية شخصية الطالب طيلة سنوات دراسته الجامعية التي سيقضيها وهو منفصلاً معظم الأوقات عن أسرته وخصوصاً والديه، ساعياً لتحقيق الهدف المنشود

^١ قسم الاقتصاد المنزلي-كلية زراعة-جامعة الإسكندرية

^٢ قسم التعليم الإرشادي الزراعي-كلية زراعة-جامعة الإسكندرية

^٣ إحصائي تغذية بالمدن الجامعية

استلام البحث في ٠١ ابريل ٢٠١٨، الموافقة على النشر في ٠٨ مايو ٢٠١٨

حيث تشير دراسة رشيد حلمي (١٩٩٥) عن الاتجاهات نحو النشاط الرياضي بين طلاب المدن الجامعية إلى انخفاض نسبة طلاب المدن الجامعية الممارسين للنشاط الرياضي بسبب عدم توافر إمكانيات ممارسة هذا النشاط من أدوات ومستلزمات ومساحات داخل المدينة الجامعية، كما أوضحت أسماء عبد الرازق (٢٠١٠) في دراستها لمشكلات طالبات المدن الجامعية أن القصور في الرعاية الصحية المقدمة بالمدن الجامعية كانت من أكثر المشاكل التي واجهت ٨٩,٩ % من المبحوثات، وأوضح ناصر مهني (٢٠١١) في دراسة عن تقييم الوجبات الغذائية المقدمة لطلاب المدن الجامعية انخفاض مستوى جودة الأغذية المقدمة للطلاب كماً ونوعاً وعدم كفايتها، كما أكد Gambo وآخرون (٢٠١٢) في دراسة لتقييم جوانب الخدمات الإدارية في الإسكان الجامعي على وجود فجوة كبيرة بين توقعات الطلاب للخدمات المقدمة بالإسكان الجامعي وبين مستوى الأداء الفعلي لها.

وفي ضوء ما سبق يتضح أن المدن الجامعية تقوم بالعديد من الأدوار والخدمات التي تكفل إشباع الحاجات الاجتماعية والنفسية للطلاب وبالتالي فهي بمثابة مؤسسة تكملية لدور الأسرة في حياة الطالب خلال فترة غيابه أو اغترابه عنها، ولكن هل مستوى إدارة الخدمات بالمدن الجامعية مرضى للطلاب ؟

ولما كان تحديد مدى رضا الطلاب عن مستوى إدارة الخدمات المقدمة لهم يعد واحداً من العناصر الأساسية لقياس جودة التعليم العالي فقد جاءت فكرة البحث في تحديد مدى رضا الطلاب عن مستوى إدارة خدمات المدن الجامعية بالإسكندرية.

أهداف البحث

استهدف البحث بصفة رئيسية دراسة رضا طلاب المدن الجامعية بالإسكندرية عن مستوى إدارة الخدمات المقدمة

ألا وهو التفوق النجاح الدراسي والتخرج (بوصفر دليلة، ٢٠١٠).

وترى سمية الزاحي (٢٠١٤) أن الجامعات ليست مؤسسات تعليمية فحسب بل أن الجامعة منظمة ينتمي إليها الطالب خلال مرحلة من أهم مراحل حياته يجد فيها إشباعاً لمختلف جوانب شخصيته.

وتعد المدن الجامعية أحد مؤسسات الدولة التي تعنى بالإهتمام بشباب الجامعات معيشياً، وصحياً، وتربوياً، ويهدف برنامج الإسكان الجامعي إلى توفير بيئة سكنية مناسبة تهيئ للطلاب تحقيق التطور الثقافي والتقدم العلمي والتوافق الاجتماعي (أيه كامل وآخرون، ٢٠٠٠). وتستقبل المدن الجامعية طلابها كل عام وتوفر لهم حاجاتهم الأساسية المرتبطة بالمرحلة العمرية، والتي يجب إشباعها حتى يتحقق إحساسهم بذاتهم ومكانتهم في المجتمع، بالإضافة إلى حاجات جديدة فرضتها عليهم طبيعة علاقاتهم الجديدة والنظام التعليمي الذي يعيشون فيه (طلعت السروجي ومحمد مدني، ٢٠٠٢).

وتقوم المدينة الجامعية بدور بالغ الأهمية في حياة طلاب الجامعة المغتربين والمقيمين بها ، فهي مكملة للدور الذي تقوم به الأسرة من خلال ما تقدمه من خدمات تعليمية وثقافية وصحية للطلاب ، بهدف إشباع حاجاتهم ، ومواجهة مشكلاتهم المادية وغير المادية (أمال محمد، ٢٠٠٨)، حيث أشار Owolabi (٢٠١٥) في دراسة عن حياة الطلاب في الإسكان الجامعي إلى أن السكن الجامعي يكسب الطلاب عديد من الخصائص والسمات والمهارات التي تؤهلهم لتنمية شخصياتهم ذاتياً وثقافياً، مثل تنمية مهارات حل المشاكل ، والقدرة على اكتساب المعلومات، والاعتماد على النفس، وتحمل المسؤولية الاجتماعية، وتنمية روح فريق العمل هذا إضافة إلى ارتفاع معدل تحصيلهم الدراسي.

هذا ويواجه طلاب المدن الجامعية عديداً من المشاكل التي تؤثر سلباً على حياتهم وتعوق تحصيلهم الدراسي،

على اعتبار أن هذه الخدمات تتطلب أساساً إقامة الطلاب بالمدينة الجامعية، فضلاً عن كونها حاجات هامة للاستعاضة عن الحياة الأسرية التي يحرم منها الطلاب في هذه المرحلة العمرية.

الأسلوب البحثي

المنهج البحثي: اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي.

المصطلحات العلمية والتعاريف الإجرائية

المدن الجامعية: هي مؤسسات اجتماعية حكومية تهدف إلى رعاية الطلاب المقيمين بها من خلال خدمات أساسية تتمثل في تأمين المسكن المناسب، والتغذية المناسبة، والرعاية الصحية، والخدمات الاجتماعية، وذلك لتسهيل الأنشطة التربوية للطلاب لمساعدتهم على استثمار وقتهم، وكل جامعة تحدد اللائحة الداخلية للمدن الجامعية التابعة لها. كما تحدد نظام العمل بها من حيث توجيهات العاملين بها والتعليمات الخاصة بالطلاب المقيمين بها (أمال محمد، ٢٠٠٨). ويقصد بها في هذا البحث المدن الجامعية الستة الموجودة بمحافظة الإسكندرية وهي المدينة الجامعية طالبات بسموحة، والمدينة الجامعية طلبة بسموحة، والمدينة الجامعية طالبات بالشاطبي قديم، والمدينة الجامعية طالبات بالشاطبي جديد، والمدينة الجامعية طلبة بسابا باشا، والمدينة الجامعية طلبة بمرغم.

إدارة الخدمات: الخدمة هي نشاط أو منفعة يمكن أن يقدمها أحد الأطراف لطرف آخر لا تكون ملموسة بالضرورة، ولا ينتج عنها ملكية أي شيء (Philip & Gary، ٢٠٠٧) وإدارة الخدمة هي مجموعة الطرق والأساليب التي تتبناها المؤسسة الخدمية في وضع وتخطيط إستراتيجية العمل بها والتي تكفل تحقيق أهدافها وذلك بما يقابل توقعات العملاء عن الخدمة (كلثوم بوبكر، ٢٠١٣). وتشير إدارة الخدمات في هذا البحث إلى مستوى أداء الخدمات من وجهة نظر الطلاب ودرجة استفادتهم منها وكذا عدد المشاكل التي تواجه الطلاب أثناء تقديم الخدمات المختلفة (خدمة التسجيل

لهم، ولتحقيق هذا الهدف يستلزم تحقيق عدد من الأهداف الفرعية:

١. التعرف على بعض الخصائص الاجتماعية والاقتصادية للمبجوثين.
٢. تحديد مستوى إدارة الخدمات التي تقدمها المدن الجامعية من وجهة نظر المبجوثين.
٣. قياس مستوى رضا المبجوثين عن الخدمات المقدمة لهم.
٤. دراسة العلاقة بين بعض الخصائص الاجتماعية والاقتصادية ومستوى إدارة الخدمات كمتغيرات مستقلة وبين مستوى رضاهم عن الخدمات المقدمة لهم بالمدن الجامعية كمتغير تابع.

أهمية البحث

تتبع أهمية البحث نظرياً من كون دراسة مستوى رضا طلاب المدن الجامعية بجامعة الإسكندرية عن مستوى إدارة الخدمات المقدمة لهم من الموضوعات التي لم تتعرض إليها الدراسات السابقة بالقدر الكافي، كما أن التعرف على مستوى إدارة الخدمات التي تقدمها المدن الجامعية من بيئة سكنية وتغذية ورعاية صحية وأنشطة طلابية وإشراف وكيفية إدارتها سيحدد أوجه القصور بهذه الخدمات. مما يؤدي إلى سرعة معالجة هذا القصور مما ينعكس على ثقة وشعور الطالب بالأمان، حيث أن إدراك مسئولى الإدارة بتلك المؤسسة الخدمية لأوجه القصور في أداء خدماتها سيكون بمثابة حافز لتحسين مستوى أداء الخدمات.

كما تكمن الأهمية التطبيقية لهذا البحث في الفئة التي تضمها البحث، ألا وهي فئة طلاب الجامعة _ على اعتبار أنهم المستفيد الأول من خدمات هذا النوع من المؤسسات _ والذين يمثلون نخبة قطاع الشباب في المجتمع المصري الذي يستطيع أن يغير الحاضر والمستقبل إن تم اشباع حاجاته العلمية والنفسية والاجتماعية وفق منهجية علمية منظمة، كما يمكن الاستفادة من نتائج البحث في إعادة تخطيط الخدمات وتطويرها بما يقابل توقعات الطلاب وذلك

ب. المتغير التابع: وتمثل في مستوى رضا الطلاب عن الخدمات المقدمة لهم.

جدول ١. عدد طلاب المدن الجامعية الممثلين لشاملة البحث وعينته

م	المدينة الجامعية	العدد الكلي للطلاب	العينة
١	سموحة (طالبات)	٢٤٠٠	١٢٠
٢	الشاطبي جديد (طالبات)	١٠٠٠	٥٠
٣	الشاطبي قديم (طالبات)	٢٠٠	١٠
٤	سموحة (طلبة)	٢٦٠٠	١٣٠
٥	مرغم (طلبة)	٥٠٠	٢٥
٦	سابا باشا (طلبة)	٤٠٠	٢٠
	الإجمالي	٧١٠٠	٣٥٥

المصدر : المجلس الأعلى للجامعات (٢٠١٦) : التقرير السنوي لشئون الطلاب ٢٠١٥ - ٢٠١٦

١- الفروض البحثية

لتحقيق هدف البحث الرابع كان لزاماً صياغة الفروض البحثية التالية:-

١- توجد فروق معنوية في مستوى إدارة الخدمات، ومستوى الرضا عن الخدمات وفقاً لمتغير الجنس.

٢- توجد فروق معنوية بين المدن الجامعية موضع الدراسة وفقاً لمستوى الرضا عن الخدمات.

٣- توجد علاقة ارتباطية معنوية بين مستوى الرضا عن الخدمات كمتغير تابع وبعض المتغيرات المستقلة والمتمثلة في الخصائص الاجتماعية والإقتصادية للمبحوثين (السن، الفرقة الدراسية، مدة الإقامة بالمدينة، نسبة الانتظام في الإقامة بالمدينة، عدد الطلاب في الغرفة، نسبة الإنفاق على الوجبات الغذائية، ومستوى إدارة الخدمات).

٢- أدوات تجميع ومعالجة البيانات

تم تجميع بيانات الدراسة باستخدام استمارة الاستبيان بالمقابل الشخصية مع مفردات العينة. وقد تم التأكد من صدق الاستبيان عن طريق عرضه على عدد من أساتذة الإقتصاد المنزلي والإرشاد الزراعي للتأكد من صلاحيته

والقبول، خدمة شؤون الطلاب، الخدمة الأمنية، الخدمة الطبية، الأنشطة الطلابية والترفيهية، الخدمة المكتبية والتعليمية، الخدمة السكنية، خدمة التغذية، خدمة الشكاوى والمقترحات) معبراً عن ذلك بقيمة رقمية.

الرضا: يعرف على أنه انطباع إيجابي أو سلبي مدرك من طرف العميل الذي ينتج من مقارنة الأداء الفعلي للخدمة أو السلعة مع توقعاتهم (كلثوم بوبكر، ٢٠١٣)، ويعبر عنه في هذا البحث بالقيمة الرقمية الدالة على مدى رضا الطلاب عن البنود المختلفة لأداء الخدمات التسعة (خدمة التسجيل والقبول، وخدمة شؤون الطلاب، والخدمة الأمنية، والخدمة الطبية، والأنشطة الطلابية والترفيهية، والخدمة المكتبية والتعليمية، والخدمة السكنية، وخدمة التغذية، وخدمة الشكاوى والمقترحات) المقدمة لهم بالمدن الجامعية.

شاملة وعينة البحث:

تمثلت شاملة البحث في جميع الطلاب المقيمين بالمدن الجامعية في الإسكندرية وهي ست مدن جامعية وقد تم اختيار عينة عشوائية بسيطة بنسبة (٥%) من كل مدينة كما هو موضح في جدول (١) وبذلك يكون قوام العينة (٣٥٥) مبحوثاً.

المتغيرات البحثية

تضمنت الدراسة المتغيرات البحثية التالية:

أ. المتغيرات المستقلة: اشتملت على بعض الخصائص الاجتماعية والإقتصادية المميزة للمبحوثين (الجنس، السن، طبيعة الدراسة، الفرقة الدراسية، التقدير السنوي، مدة الإقامة بالمدينة الجامعية، نسبة الانتظام في الإقامة بالمدينة الجامعية، عدد الطلاب في الغرفة، نسبة إنفاق الطالب على الوجبات الغذائية خارج المدينة الجامعية من المصروف الشهري) وهذا بالإضافة إلى مستوى إدارة الخدمات من وجهة نظر الطلاب المبحوثين.

٧- نسبة الانتظام في الإقامة بالمدينة الجامعية: تضمنت ٤ فئات أقل من ٢٥ %، ٢٥- % أقل من ٥٠ %، ٥٠- % أقل من ٧٥ %، ٧٥ % فأكثر.

٨- عدد الطلاب/الغرفة: تراوح بين ٢ - ٦ طالب/غرفة. وبلغ طول الفئة وفقاً للمدى (١). وتم توزيع المبحوثين في ثلاث فئات (أقل من ٣ طالب / غرفة)، (٣ - ٤ طالب/ غرفة)، (٥ - ٦ طالب / غرفة) .

٩- نسبة الإنفاق على الوجبات الغذائية من المصروف الشخصي : تضمن ٤ فئات (أقل من ٢٥ %)، (٢٥- % أقل من ٥٠ %)، (٥٠ % - أقل من ٧٥ %)، (٧٥ % فأكثر).

٢. مستوى إدارة الخدمات: تم التعرف على مستوى إدارة الخدمات في ضوء عدة بنود فرعية كما يلي:-

١. مستوى أداء الخدمة: يحدد المبحوثين مستوى أداء ٩ أنواع من الخدمات (خدمة التسجيل والقبول، خدمة شؤون الطلاب، الخدمة الأمنية، الخدمة الطبية، الأنشطة الطلابية الترفيهية، الخدمة المكتبية والتعليمية، خدمة البيئة السكنية، خدمة التغذية، خدمة الشكاوى والاقترحات) المقدمة في المدن الجامعية سواء كان مرتفع (٣ درجات)، متوسط (درجتان)، منخفض (درجة واحدة). وقد تراوح إجمالي درجات مستوى أداء الخدمات التسعة بين (٩-٢٦ درجة) وبلغ طول الفئة وفقاً للمدى (٦) وتم توزيع المبحوثين في ثلاث فئات أداء منخفض (أقل من ١٥ درجة)، متوسط (١٥-٢٠ درجة)، مرتفع (٢١ درجة فأكثر).

٢. درجة الاستفادة من الخدمات: يحدد المبحوثين درجة استفادتهم من الخدمات التسعة المقدمة بالمدن الجامعية سواء كانت عالية (٣ درجات)، متوسطة (درجتان)، منخفضة (درجة واحدة)، وقد تراوح إجمالي درجات الاستفادة من هذه الخدمات بين (٩-٢٣ درجة) وبلغ طول الفئة وفقاً للمدى (٥) وتم توزيع المبحوثين في

علمياً ولغوياً وإجراء التعديلات اللازمة، كما تم حساب الصدق البنائي وهو صدق الاتساق الداخلي والمبني على معامل الارتباط بين درجات كل محور بالإستبيان والدرجة الكلية للإستبيان، حيث اتضح وجود علاقة ارتباطية موجبة عند المستوى الاحتمالي ٠,٠١. بين مختلف محاور الإستبيان والدرجة الكلية له فقد بلغت قيم معامل الارتباط ٠,٥١ لمحور إدارة الخدمات، ٠,٥٢ لمحور الرضا عن الخدمات مما يدل على صدق أداة جمع البيانات. كما تم إجراء اختبار الثبات باستخدام معامل ألفا كرونباخ للتحقق من ثبات الاستمارة حيث بلغت قيمته ٠,٨٢ لمحور إدارة الخدمات، ٠,٨٣ لمحور الرضا عن الخدمات، في حين بلغت قيمته لإجمالي محاور الاستمارة ٠,٨٢ وهي قيم مقبولة تدل على ثبات الاستمارة وصلاحيتها للتطبيق. وقد تضمنت الاستمارة عدة محاور وهي:-

١. بعض الخصائص الاجتماعية والاقتصادية للمبحوثين: تم قياس بعض المتغيرات كما يلي:-

١- الجنس : ذكر ، أنثى .
٢- السن : تراوح بين ١٩ - ٢٥ سنة . وبلغ طول الفئة وفقاً للمدى (٢) . وتم توزيع المبحوثين في ثلاث فئات (أقل من ٢١ سنة)، (٢١ - ٢٢ سنة)، (٢٣ سنة فأكثر) .

٣- طبيعة الدراسة بالكلية : نظرية أو عملية.

٤- الفرقة الدراسية: تضمنت ٦ فئات الأولى، الثانية، الثالثة، الرابعة، الخامسة، السادسة.

٥- التقدير السنوي للسنة السابقة: بدون (سنة أولى جامعة)، جيد، جيد جداً، ممتاز.

٦- مدة الإقامة بالمدينة الجامعية: اشتملت على ٦ فئات (أقل من سنة)، (١- أقل من ٢ سنة)، (٢- أقل من ٣ سنة)، (٣- أقل من ٤ سنة)، (٤ أقل من ٥ سنة)، (٥ سنوات فأكثر).

خدمة التسجيل والقبول: منخفض (أقل من ١٨ درجة)، متوسط (١٨-٢٧ درجة)، مرتفع (٢٨ درجة فأكثر).

٢. **خدمة شؤون الطلاب:** تم قياس الرضا عن خدمة شؤون الطلاب في ضوء ١١ عبارة تمثل بنود وأبعاد تقديم هذه الخدمة، وقيمت استجابات المبحوثين راضي تماماً (٣ درجات)، غير راضي (درجة واحدة)، عدم توافر الخدمة (صفر درجة). وقد تراوح إجمالي الدرجات بين (صفر- ٣٣ درجة) وبلغ طول الفئة وفقاً للمدى (١١) وتم توزيع المبحوثين في ثلاث فئات وفقاً لمستوى الرضا عن خدمة شؤون الطلاب: منخفض (أقل من ١٢ درجة)، متوسط (١٢-٢٢ درجة)، مرتفع (٢٣ درجة فأكثر).

٣. **الخدمة الأمنية:** تم قياس الرضا عنها في ضوء ٨ عبارات تمثل بنود وأبعاد تقديم هذه الخدمة، وقيمت استجابات المبحوثين راضي تماماً (٣ درجات)، غير راضي (درجة واحدة)، عدم توافر الخدمة (صفر درجة). وقد تراوح إجمالي الدرجات بين (٦-٢٤ درجة) وبلغ طول الفئة وفقاً للمدى (٦) وتم توزيع المبحوثين في ثلاث فئات وفقاً لمستوى الرضا عن الخدمة الأمنية: منخفض (أقل من ١٢ درجة)، متوسط (١٢-١٧ درجة)، مرتفع (١٨ درجة فأكثر).

٤. **الخدمة الطبية:** تم قياس الرضا عنها في ضوء ٨ عبارات تمثل بنود وأبعاد تقديم هذه الخدمة، وقيمت استجابات المبحوثين راضي تماماً (٣ درجات)، غير راضي (درجة واحدة)، عدم توافر الخدمة (صفر درجة). وقد تراوح إجمالي الدرجات بين (صفر- ٢٣ درجة) وبلغ طول الفئة وفقاً للمدى (٨) وتم توزيع المبحوثين في ثلاث فئات وفقاً لمستوى الرضا عن الخدمة الطبية: منخفض (أقل من ٨

ثلاث فئات استفادة: منخفضة (أقل من ١٤ درجة)، متوسطة (١٤-١٨ درجة)، كبيرة (١٩ درجة فأكثر).

٣. **المشاكل التي واجهت المبحوثين عند تلقي خدمات المدن الجامعية:** تم حصر المشاكل التي واجهت المبحوثين في الخدمات التسعة أثناء إقامتهم بالمدن الجامعية وأعطيت درجة واحدة لكل مشكلة يذكرها المبحوث. وتراوحت درجات هذه المشاكل بين (١-٢٠ درجة) وبلغ طول الفئة وفقاً للمدى (٦) وتم توزيع المبحوثين في ثلاث فئات: قليلة (أقل من ٧ مشاكل)، متوسطة (٧-١٢ مشكلة)، كثيرة (١٣ مشكلة فأكثر).

هذا وقد تم تقييم مستوى إدارة الخدمات في المدن الجامعية في ضوء إجمالي درجات كل من مستوى أداء الخدمة ودرجة الاستفادة منها وعدد المشاكل التي تواجه الطلاب أثناء تلقي الخدمة وقد تراوح إجمالي درجات مستوى إدارة الخدمات بين (١٩-٦٩ درجة) وبلغ طول الفئة وفقاً للمدى (١٧) وتم توزيع المبحوثين في ثلاث فئات ضعيف (أقل من ٣٦ درجة)، متوسط (٣٦-٥٢ درجة)، جيد (٥٣ درجة فأكثر).

٣. **مستوى الرضا عن الخدمات:** تم قياسه في ضوء الرضا عن الخدمات التسعة المفترض أن تقدمها المدن الجامعية كما يلي:-

١. **خدمة التسجيل والقبول:** تم قياس الرضا عن خدمة التسجيل والقبول في ضوء ١٣ عبارة تمثل بنود وأبعاد تقديم هذه الخدمة، وقيمت استجابات المبحوثين راضي تماماً (٣ درجات)، غير راضي (درجة واحدة)، عدم توافر الخدمة (صفر درجة). وقد تراوح إجمالي الدرجات بين (٨-٣٩ درجة) وبلغ طول الفئة وفقاً للمدى (١٠) وتم توزيع المبحوثين في ثلاث فئات وفقاً لمستوى الرضا عن

من ١٧ درجة)، متوسط (١٧-٣٣ درجة)، مرتفع (٣٤ درجة فأكثر).

٨. خدمة التغذية: تم قياس الرضا عنها في ضوء ٢٢ عبارة تمثل بنود وأبعاد تقديم هذه الخدمة، وقيمت استجابات المبحوثين راضي تماماً (٣ درجات)، راضي لحد ما (درجتان)، غير راضي (درجة واحدة)، عدم توافر الخدمة (صفر درجة). وقد تراوح إجمالي الدرجات بين (صفر-٦٦ درجة) وبلغ طول الفئة وفقاً للمدى (٢٢) وتم توزيع المبحوثين في ثلاث فئات وفقاً لمستوى الرضا عن خدمة التغذية: منخفض (أقل من ٢١ درجة)، متوسط (٢٢-٤٣ درجة)، مرتفع (٤٤ درجة فأكثر).

٩. خدمة الشكاوى والاقتراحات: تم قياس الرضا عنها في ضوء ١٠ عبارات تمثل بنود وأبعاد تقديم هذه الخدمة، وقيمت استجابات المبحوثين راضي تماماً (٣ درجات)، راضي لحد ما (درجتان)، غير راضي (درجة واحدة)، عدم توافر الخدمة (صفر درجة). وقد تراوح إجمالي الدرجات بين (صفر-٢٢ درجة) وبلغ طول الفئة وفقاً للمدى (٧) وتم توزيع المبحوثين في ثلاث فئات وفقاً لمستوى الرضا عن خدمة الشكاوى والاقتراحات: منخفض (أقل من ٨ درجات)، متوسط (٨-١٤ درجة)، مرتفع (١٥ درجة فأكثر).

وتم تقييم مستوى الرضا الكلي عن الخدمات المقدمة بالمدن الجامعية في ضوء إجمالي درجات مستوى الرضا عن الخدمات التسعة موضع الدراسة وقد تراوح إجمالي درجات مستوى الرضا الكلي بين (١٤-٣٣٦ درجة) وبلغ طول الفئة وفقاً للمدى (١٠٧) وتم توزيع المبحوثين في ثلاث فئات وفقاً لمستوى الرضا عن خدمات المدن الجامعية منخفض (أقل ١٢٢ درجة)، متوسط (١٢٢-٢٢٨ درجة)، مرتفع (٢٢٩ درجة فأكثر).

درجات)، متوسط (٨-١٥ درجة)، مرتفع (١٦ درجة فأكثر).

٥. خدمة الأنشطة الطلابية الترفيهية: تم قياس الرضا عنها في ضوء ١٤ عبارة تمثل بنود وأبعاد تقديم هذه الخدمة، وقيمت استجابات المبحوثين راضي تماماً (٣ درجات)، راضي لحد ما (درجتان)، غير راضي (درجة واحدة)، عدم توافر الخدمة (صفر درجة). وقد تراوح إجمالي الدرجات بين (صفر-٤٢ درجة) وبلغ طول الفئة وفقاً للمدى (١٤) وتم توزيع المبحوثين في ثلاث فئات وفقاً لمستوى الرضا عن خدمة الأنشطة الطلابية الترفيهية: منخفض (أقل من ١٤ درجة)، متوسط (١٤-٢٧ درجة)، مرتفع (٢٨ درجة فأكثر).

٦. الخدمة المكتبية والتعليمية: تم قياس الرضا عنها في ضوء ١٢ عبارة تمثل بنود وأبعاد تقديم هذه الخدمة، وقيمت استجابات المبحوثين راضي تماماً (٣ درجات)، راضي لحد ما (درجتان)، غير راضي (درجة واحدة)، عدم توافر الخدمة (صفر درجة). وقد تراوح إجمالي الدرجات بين (صفر-٣٦ درجة) وبلغ طول الفئة وفقاً للمدى (١٢) وتم توزيع المبحوثين في ثلاث فئات وفقاً لمستوى الرضا عن الخدمة المكتبية والتعليمية: منخفض (أقل من ١٢ درجة)، متوسط (١٢-٢٣ درجة)، مرتفع (٢٤ درجة فأكثر).

٧. خدمة البيئة السكنية: تم قياس الرضا عنها في ضوء ١٧ عبارة تمثل بنود وأبعاد تقديم هذه الخدمة، وقيمت استجابات المبحوثين راضي تماماً (٣ درجات)، راضي لحد ما (درجتان)، غير راضي (درجة واحدة)، عدم توافر الخدمة (صفر درجة). وقد تراوح إجمالي الدرجات بين (صفر-٥١ درجة) وبلغ طول الفئة وفقاً للمدى (١٧) وتم توزيع المبحوثين في ثلاث فئات وفقاً لمستوى الرضا عن خدمة البيئة السكنية: منخفض (أقل

٧- الأساليب الإحصائية المستخدمة:

تم استخدام عدد من الأساليب الإحصائية لوصف وتحليل البيانات تمثلت في النسبة المئوية، المدى، اختبار (ت)، تحليل التباين باستخدام اختبار دنكن لأقل فرق معنوي، وأيضاً معامل الارتباط البسيط لبيرسون لإيجاد العلاقة بين المتغيرات المستقلة والتابعة، وذلك باستخدام برنامج الحاسب الآلي (SPSS V.22).

عرض ومناقشة النتائج

١- بعض الخصائص الاجتماعية والاقتصادية للمبحوثين

تعتبر الخصائص الاجتماعية والاقتصادية للفرد من أكثر المتغيرات المؤثرة على معارفه ومهاراته واتجاهاته، وبالتالي فهي عامل مؤثر على درجة الوعي العام للفرد. وقد أوضحت النتائج البحثية جدول (٢) أن نسبة الطالبات كانت ٥٠,٧% والطلبة كانت ٤٩,٣% من إجمالي مفردات العينة المبحوثة، وقد تراوح سن أكثر من ثلاثة أرباع الطلاب المبحوثين (٧٧,٢%) بين (٢١-٢٢ سنة)، وعن طبيعة الدراسة اتضح أن ٦٥,٤% من المبحوثين ملتحقين بكلية عملية مقابل ٣٤,٦% للكليات النظرية، وتوزيع الطلاب المبحوثين وفقاً لفرقهم الدراسية تبين أن نسبة طلاب الفرقة الأولى، والثانية، والثالثة بلغت ٢٤,٨%، ٢٣,١%، ٣١,٥% على التوالي. في حين انخفضت نسبة طلاب الفرق الرابعة، والخامسة، والسادسة بين المبحوثين. وفيما يختص بالتقدير السنوي تبين ارتفاع نسبة المبحوثين الحاصلين على تقدير جيد جداً، ممتاز ليصل إلى ٣٧,٢%، ٢٩% على التوالي وقد يرجع ذلك إلى أن التقدير السنوي يعتبر من الشروط الضرورية في متطلبات التسجيل والقبول للإلتحاق بالمدن الجامعية واستمرار البقاء بها.

أوضحت النتائج ارتفاع نسبة الطلاب المقيمين بالمدينة لمدة تتراوح بين (سنة - أقل من ٤ سنوات) لتصل إلى ٧٦,٦%. كما تبين أن الغالبية العظمى من الطلاب المبحوثين ٩٥,٥% تتراوح نسبة إنتظامهم في الإقامة

بالمدينة الجامعية ما بين ٥٠% - ١٠٠%، الأمر الذي يجعلهم أكثر إماماً بالعديد من الخدمات المقدمة لهم بالمدينة مما يتيح الفرصة من الاستفادة بأرائهم في هذه الخدمات.

جدول ٢. توزيع المبحوثين وفقاً للخصائص الاجتماعية والاقتصادية

الخصائص الاجتماعية والاقتصادية	العدد ن = ٣٥٥	%
١- الجنس	١٧٥	٤٩,٣
ذكور		
إناث	١٨٠	٥٠,٧
٢- السن (أقل من ٢١ سنة)	٥٧	١٦,١
(٢١ - ٢٢ سنة)	٢٧٤	٧٧,٢
(٢٣ سنة فأكثر)	٢٤	٦,٧
٣- طبيعة الدراسة	١٢٣	٣٤,٦
نظرية		
عملية	٢٣٢	٦٥,٤
٤- الفرقة الدراسية	٨٨	٢٤,٨
الأولى		
الثانية	٨٢	٢٣,١
الثالثة	١١٢	٣١,٥
الرابعة	٤٥	١٢,٧
الخامسة	٢٧	٧,٦
السادسة	١	٠,٣
٥- التقدير السنوي	٨٨	٢٤,٨
بدون (سنة أولى جامعة)		
جيد	٣٢	٩
جيد جداً	١٣٢	٣٧,٢
ممتاز	١٠٣	٢٩
٦- مدة الإقامة بالمدينة الجامعية	٣٥	٩,٩
أقل من سنة		
١- أقل من ٢ سنة	١٠٦	٢٩,٩
٢- أقل من ٣ سنة	٨٥	٢٣,٩
٣- أقل من ٤ سنة	٨١	٢٢,٨
٤- أقل من ٥ سنة	٢٥	٧
خمس سنوات فأكثر	٢٣	٦,٥
٧- نسبة الإنتظام في الإقامة	٠	٠
بالمدينة أقل من ٢٥%		
٢٥% - أقل من ٥٠%	١٦	٤,٥
٥٠% - أقل من ٧٥%	١٥٦	٤٣,٩
٧٥% فأكثر	١٨٣	٥١,٦
٨- عدد الطلاب في الغرفة	٢٩٠	٨١,٧
أقل من ٣ طالب / غرفة		
٣ - ٤ طالب / غرفة	٥٤	١٥,٢
٥ - ٦ طالب / غرفة	١١	٣,١
٩- نسبة الإنفاق على الوجبات الغذائية	١٧٠	٤٧,٩
من مصروف الطالب أقل من ٢٥%		
٢٥% - أقل من ٥٠%	١٤٢	٤٠
٥٠% - أقل من ٧٥%	٤٣	١٢,١
٧٥% فأكثر	٠	٠

حيث أفاد بذلك ٩٣,٢%، ٩١,٣%، ٧٠,١% من المبحوثين على نفس الترتيب.

وبتقدير إجمالي درجات مستوى أداء الخدمات بالمدينة الجامعية يوضح جدول (٤) أن ٦٧% من جملة الطلاب المبحوثين أفادوا بأن مستوى أداء الخدمات المقدمة بالمدينة الجامعية كان منخفضاً. بينما تددت نسبة المبحوثين الذين أفادوا بارتفاع مستوى أداء خدمات المدن الجامعية لتبلغ ٠,٧% فقط من جملة المبحوثين.

ب- درجة الاستفادة من خدمات المدن الجامعية

يوضح جدول (٥) أن الخدمة الأمنية كانت من أكثر الخدمات التي أعرب المبحوثون عن ارتفاع درجة الاستفادة منها حيث أفاد ٨٠,٨% بأنها تؤدي بدرجة متوسطة أو عالية وذلك مقابل ١٩,٢% فقط أفادوا بأن درجة الاستفادة منها منخفض، كما أفاد المبحوثون بإنخفاض درجة الاستفادة من باقي الخدمات الثمانية المقدمة لهم بالمدينة الجامعية حيث أفاد بذلك نسبة تتراوح بين ٤٨,٧% كحد أدنى، ٩٧,٢% كحد أعلى، وجاء في مقدمة تلك الخدمات المنخفضة في درجة الاستفادة منها (خدمة الشكاوى والاقتراحات، والخدمة المكتبية والتعليمية، والطبية) حيث أفاد بذلك ٩٧,٢%، ٩٥,٥%، ٧٠,٢% من المبحوثين على نفس الترتيب.

كما تشير النتائج إلى أن ٨١,٧% من الطلاب المبحوثين يقيمون في غرف ثنائية أو ثلاثية. هذا وقد بلغت نسبة المنفق على الوجبات الغذائية من المصروف الشخصي للطلاب أقل من ٢٥%، (٢٥% - أقل من ٥٠%) لدى (٤٧,٩%)، (٤٠%) من المبحوثين على التوالي.

٢- مستوى إدارة الخدمات في المدن الجامعية

تم تحديد مستوى إدارة الخدمات في ضوء البنود التالية:-

أ- مستوى أداء خدمات المدن الجامعية

الأداء هو القدرة على تحقيق الأهداف بأقل فاقد من الموارد المتاحة والمستهلكة وبذلك نجد أن للأداء عنصرين أساسيين يتفاعلان مع بعضهما وهما الفعالية المقترنة بتحقيق الأهداف، والكفاءة المقترنة بتقليل التكاليف ومطابقة المقاييس (مزغيش عبدالحليم، ٢٠١٢). هذا ويوضح جدول (٣) أن الخدمة الأمنية كانت من أكثر الخدمات التي أبدى المبحوثون ارتفاع مستوى أدائها حيث أفاد ٨٠,٦% بأنها تؤدي بمستوى متوسط أو مرتفع وذلك مقابل ١٩,٤% فقط أفادوا بأن مستوى أدائها منخفض، كما أفاد المبحوثون بإنخفاض مستوى أداء باقي الخدمات الثمانية المقدمة لهم بالمدينة الجامعية حيث أفاد بذلك نسبة تتراوح بين ٥٣,٢% كحد أدنى، ٩٣,٢% كحد أعلى، وجاء في مقدمة تلك الخدمات منخفضة مستوى الأداء (الخدمة المكتبية والتعليمية، وخدمة الشكاوى والاقتراحات، والخدمة الطبية)

جدول ٣. توزيع المبحوثين وفقاً لأرائهم في مستوى أداء خدمات المدن الجامعية

الخدمة	مستوى الأداء					
	مرتفع		متوسط		منخفض	
	عدد	%	عدد	%	عدد	%
خدمة التسجيل والقبول	١٥	٤,٢	١٤٧	٤١,٤	١٩٣	٥٤,٤
خدمة شؤون الطلاب	١٣	٣,٦	١٣٢	٣٧,٢	٢١٠	٥٩,٢
الخدمة الأمنية	١٣١	٣٦,٩	١٥٥	٤٣,٧	٦٩	١٩,٤
الخدمة الطبية	١٢	٣,٤	٩٤	٢٦,٥	٢٤٩	٧٠,١
الأنشطة الطلابية الترفيهية	٢٤	٦,٨	٩٢	٢٥,٩	٢٣٩	٦٧,٣
الخدمة المكتبية والتعليمية	١	٠,٣	٢٣	٦,٥	٣٣١	٩٣,٢
خدمة البيئة السكنية	٢٩	٨,٢	١٣٧	٣٨,٦	١٨٩	٥٣,٢
خدمة التغذية	٨	٢,٢	١١١	٣١,٣	٢٣٦	٦٦,٥
خدمة الشكاوى والاقتراحات	١	٠,٣	٣٠	٨,٤	٣٢٤	٩١,٣

جدول ٤. توزيع المبحوثين وفقاً لإجمالي درجات مستوى أداء الخدمات في المدن الجامعية

مستوى أداء الخدمات	العدد ن=٣٥٥	%
منخفض (أقل من ١٥ درجة)	٢٣٨	٦٧
متوسط (١٥ - ٢٠ درجة)	١١٥	٣٢,٣
مرتفع (٢١ درجة فأكثر)	٢	٠,٧

مما لا شك فيه أنه لا توجد أي مؤسسة خدمية خالية من المشاكل أو أوجه القصور في أداء خدماتها، وهذه المشاكل تعتبر سلاح ذو حدين فإما تقوم المؤسسة بإهمال المشاكل وعدم السعي لحلها الأمر الذي قد يؤدي إلى خروجها من إطار المؤسسات الخدمية، أو أن تتخذ المؤسسة هذه المشاكل فرصة لإعادة تحسين وضعها وتطوير أدائها بما يكسبها رضا العملاء على المدى البعيد.

وبسؤال المبحوثين عن المشاكل التي تواجههم أثناء تلقي خدمات المدن الجامعية وحصر هذه المشاكل وتوزيع المبحوثين في ثلاث فئات وفقاً لعدد المشاكل التي أعربوا عنها توضح النتائج البحثية جدول (٧) انخفاض عدد المشاكل لدى ما يزيد عن ثلاثة أرباع المبحوثين (٧٧,٥%)، بينما تدنت نسبة من أفادوا بوجود عدد كبير من المشاكل لتصل إلى ١٠,٧%.

وبتقدير إجمالي درجات الاستفادة من الخدمات المقدمة للمبحوثين بالمدن الجامعية يوضح جدول (٦) أن ٨٢,٥% من المبحوثين أعربوا عن انخفاض درجة استفادتهم من الخدمات المقدمة بالمدن الجامعية، بينما تدنت نسبة الذين استفادوا من هذه الخدمات بدرجة كبيرة لتصل إلى ٠,٦% فقط من إجمالي المبحوثين.

في ضوء ما سبق يتضح أن الخدمة الأمنية كانت من أكثر الخدمات التي تتمتع بمستوى أداء مرتفع ودرجة استفادة كبيرة من وجهة نظر المبحوثين، في حين أن الخدمة المكتبية والتعليمية، الخدمة الطبية، وكذلك خدمة الشكاوى والاقتراحات كانوا من أكثر الخدمات التي أبدى المبحوثين انخفاض مستوى أدائها ودرجة الاستفادة منها. الأمر الذي قد ينعكس سلبياً على التقييم الكلي لخدمات المدن الجامعية.

ج- مشاكل أداء خدمات المدن الجامعية

جدول ٥. توزيع المبحوثين وفقاً لدرجة الاستفادة من الخدمات المقدمة لهم بالمدن الجامعية

الخدمة	درجة الاستفادة	
	عالية	منخفضة
	عدد	عدد
خدمة التسجيل والقبول	١١	١٧٨
خدمة شئون الطلاب	٢٥	١٧٣
الخدمة الأمنية	١٢٠	٦٨
الخدمة الطبية	١٥	٢٤٩
الأنشطة الطلابية الترفيهية	١٥	٢٤٧
الخدمة المكتبية والتعليمية	٠	٣٣٩
خدمة البيئة السكنية	٢٣	٢٠٦
خدمة التغذية	٢٢	٢٤٥
خدمة الشكاوى والاقتراحات	١	٣٤٥

جدول ٦. توزيع المبحوثين وفقاً لإجمالي درجات الاستفادة من خدمات المدن الجامعية

درجة الاستفادة من الخدمات	العدد ن=٣٥٥	%
منخفضة (أقل من ١٤ درجة)	٢٩٣	٨٢,٥
متوسطة (١٤ - ١٨ درجة)	٦٠	١٦,٩
كبيرة (١٩ درجة فأكثر)	٢	٠,٦

جدول ٧. توزيع المبحوثين وفقاً لعدد المشاكل التي تواجههم عند تلقي خدمات المدن الجامعية

عدد المشاكل	العدد ن=٣٥٥	%
قليلة (أقل من ٧ مشاكل)	٢٧٥	٧٧,٥
متوسطة (٧- ١٢ مشكلة)	٤٢	١١,٨
كثيرة (١٣ مشكلة فأكثر)	٣٨	١٠,٧

جدول ٨. توزيع المبحوثين وفقاً لمستوى إدارة الخدمات المقدمة لهم بالمدن الجامعية

مستوى إدارة الخدمات	العدد ن=٣٥٥	%
ضعيف (أقل من ٣٦ درجة)	٢٠١	٥٦,٦
متوسط (٣٦- ٥٢ درجة)	١٣٤	٣٧,٨
جيد (٥٣ درجة فأكثر)	٢٠	٥,٦

تلك المجالات التي ارتفعت فيها نسبة من أفادوا بضعف مستوى أدائها وانخفاض درجة الاستفادة منها.

٣- مستوى الرضا عن خدمات المدن الجامعية

تم قياسه في ضوء الرضا عن بنود وأبعاد تقديم الخدمات التسعة للمدن الجامعية موضع الدراسة، وذلك من خلال عدد ١١٥ عبارة تم توزيعها على الخدمات، خدمة التسجيل والقبول (١٣ عبارة)، خدمة شؤون الطلاب (١١ عبارة)، الخدمة الأمنية (٨ عبارات)، الخدمة الطبية (٨ عبارات)، خدمة الأنشطة الطلابية الترفيهية (١٤ عبارة)، الخدمة المكتبية والتعليمية (١٢ عبارة)، خدمة البيئة السكنية (١٧ عبارة)، خدمة التغذية (٢٢ عبارة)، خدمة الشكاوى والاقتراحات (١٠ عبارات)، وقيمت استجابات المبحوثين راضي تماماً (٣ درجات)، راضي لحد ما (درجتان)، غير راضي (درجة واحدة)، عدم توافر الخدمة (صفر درجة). وبتقدير إجمالي الدرجات المعبرة عن مستوى الرضا عن كل خدمة تم توزيع المبحوثين في ثلاث فئات وفقاً للمدى الخاص بكل من هذه الخدمات، حيث يتضح من جدول (٩) أن الخدمة الأمنية من أكثر الخدمات التي نالت مستوى مرتفع من الرضا لدى ٥١,٥% من المبحوثين، وقد يفسر ذلك في ضوء ارتفاع نسبتي من أفادوا بأن مستوى أداء تلك الخدمة، ودرجة استفادتهم منها كانت عالية أو متوسطة حيث تجاوزت تلك النسبة ٨٠% من جملة المبحوثين. كما أبدى المبحوثون انخفاض مستوى الرضا عن باقي الخدمات حيث

وهذا يتعارض مع مستوى الأداء المنخفض للخدمات والذي أعرب عنه المبحوثون سابقاً. وقد يرجع ذلك لعدة أسباب وهي الخوف من الإنذار بالفصل، أو ضعف التعبير عن المشكلات لدى الطلاب، أو عدم الثقة في تغيير الأوضاع الراهنة من قبل إدارة المدينة، أو ضعف ثقة الطالب في إمكانية استخدام الدراسات العلمية في معالجة المشاكل والاستجابة لها.

وبتقدير إجمالي الدرجات المعبرة عن مستوى إدارة الخدمات المقدمة للطلاب المبحوثين بالمدن الجامعية والتي تشمل مجموع درجات كل من : مستوى أداء خدمات المدن الجامعية، ودرجة الاستفادة منها، وعدد المشاكل التي تواجه الطلاب عند تلقي تلك الخدمات فقد تبين أن إجمالي تلك الدرجات يتراوح بين (١٩- ٦٩) درجة، وبتصنيف المبحوثين وفقاً لذلك المدى كما هو موضح في جدول (٨) يتبين أن أكثر من نصف المبحوثين ٥٦,٦% قد أعربوا عن ضعف مستوى إدارة تلك الخدمات، مقابل ٣٧,٨% أفادوا بأنها متوسطة، في حين بلغت نسبة من قدروا مستوى إدارة الخدمات بالجيدة ٥,٦% فقط من إجمالي الطلاب المبحوثين، وتشير تلك النتائج إلى ضرورة العمل على تحسين إدارة الخدمات المقدمة لطلاب المدن الجامعية لضمان الرعاية المتكاملة لهم في إطار منظومة التعليم الجامعي وذلك من خلال البحث في سبل تحسين مستوى أداء تلك الخدمات لتحقيق أقصى استفادة منها، وإشباع كافة الاحتياجات التي يتوقعها الطلاب في المجالات التسعة لتلك الخدمات وخاصة

٤- نتائج الفروض البحثية

في ضوء أهداف البحث ووفقاً لطبيعة وكيفية قياس المتغيرات البحثية فقد عمدت الدراسة للوقوف على طبيعة ونوع العلاقات بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع وذلك باختبار الفروض البحثية للدراسة كما يلي: -

الفرض الأول: توجد فروق معنوية في مستوى إدارة الخدمات ومستوى الرضا عن الخدمات وفقاً للجنس.

توضح النتائج جدول (١١) أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط درجات الطلاب الذكور والإناث بالنسبة لكل من مستوى إدارة الخدمات (لصالح الذكور)، مستوى الرضا عن خدمة التسجيل والقبول، وخدمة شؤون الطلاب (لصالح الذكور)، مستوى الرضا عن الخدمة الأمنية (لصالح الإناث)، مستوى الرضا عن الخدمة الطبية، وخدمة الأنشطة الطلابية الترفيهية، وخدمة المكتبية والتعليمية، وخدمة البيئة السكنية (لصالح الذكور)، مستوى الرضا عن خدمة التغذية، وخدمة الشكاوى والاقتراحات، وأيضاً مستوى الرضا الكلي عن خدمات المدن الجامعية (لصالح الإناث). حيث بلغت قيم ت (٣,٩ ، ٣,٤٢ ، ٣,٤٥ ، ٧,٧١ ، ٢,٨٥ ، ٣,٤١ ، ٥,٢٤ ، ٩,٩٢ ، ٤,٤ ، ٨,٣٤) على التوالي وذلك عند مستوى احتمالي ٠,٠١، وتتفق هذه النتائج مع دراسة نوف جمعه (٢٠١٥) والتي أوضحت وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند ٠,٠٥

أفاد بذلك نسبة تتراوح بين ٣٧,٧% كحد أدنى، ٦٤,٢% كحد أعلى، وجاء في مقدمة تلك الخدمات (الخدمة المكتبية والتعليمية ٦٤,٣% ، خدمة الشكاوى والاقتراحات ٥٢,٤%، والخدمة الطبية ٣٧,٧%)

وتتفق هذه النتائج مع دراسة Mahama وآخرون (٢٠١٦) عن تقدير مدى رضا الطلاب عن العوامل والخدمات المقدمة بالمدن الجامعية والتي أوضحت أن خدمات الأمن من أكثر الخدمات التي أبدى المبحوثين رضاهم عنها بدرجة كبيرة.

وبتقدير إجمالي الدرجات المعبرة عن استجابات المبحوثين الدالة عن مستوى رضاهم الكلي عن الخدمات المقدمة لهم بالمدن الجامعية تبين أنها تتراوح بين (١٤-٣٣٦) درجة وبتصنيف المبحوثين في ثلاث فئات وفقاً لذلك المدى تظهر النتائج البحثية بجدول (١٠) انخفاض نسبة المبحوثين ذوي مستوى الرضا المنخفض والمرتفع حيث بلغت ١٨,٣% ، ١٩,٤% على التوالي بينما ارتفعت نسبة المبحوثين ذوي مستوى الرضا المتوسط لتبلغ ٦٢,٣%.

وتتفق هذه النتائج مع دراسة Bashir وآخرون (٢٠١٢) عن جودة خدمات الإسكان الطلابي حيث أوضحت أن الخدمات المقدمة في السكن الطلابي جيدة لدى ٢٣% فقط من الطلاب، وجيدة لحدما لدى ٤٤% مقابل ٣٣% أوضحوا أنها سيئة.

جدول ٩. توزيع المبحوثين وفقاً لمستوى رضاهم عن خدمات المدن الجامعية

الخدمة	مرتفع		متوسط		منخفض	
	عدد	%	عدد	%	عدد	%
خدمة التسجيل والقبول	٦٣	١٧,٧	١٩٧	٥٥,٥	٩٥	٢٦,٨
خدمة شؤون الطلاب	١٣٠	٣٦,٦	١٦٢	٤٥,٦	٦٣	١٧,٨
الخدمة الأمنية	١٨٣	٥١,٥	١٠٤	٢٩,٣	٦٨	١٩,٢
الخدمة الطبية	٧٩	٢٢,٣	١٤٢	٤٠	١٣٤	٣٧,٧
الأنشطة الطلابية الترفيهية	٥١	١٤,٤	٢٤٢	٦٨,٢	٦٢	١٧,٤
الخدمة المكتبية والتعليمية	٣٧	١٠,٤	٩٠	٢٥,٤	٢٢٨	٦٤,٢
خدمة البيئة السكنية	٦١	١٧,٢	١٩٣	٥٤,٤	١٠١	٢٨,٤
خدمة التغذية	٣٨	١٠,٧	٢٣١	٦٥,١	٨٦	٢٤,٢
خدمة الشكاوى والاقتراحات	٢٣	٦,٥	١٤٦	٤١,١	١٨٦	٥٢,٤

جدول ١٠. توزيع المبحوثين وفقاً لمستوى الرضا العام عن خدمات المدن الجامعية

مستوى الرضا العام	العدد ن=٣٥٥	%
منخفض (أقل من ١٢٢ درجة)	٦٥	١٨,٣
متوسط (١٢٢ - ٢٢٨ درجة)	٢٢١	٦٢,٣
مرتفع (٢٢٩ درجة فأكثر)	٦٩	١٩,٤

جدول ١١. المتوسط الحسابي والانحراف المعياري وقيمة (ت) لمستوى إدارة الخدمات والرضا عنها وفقاً للجنس

المتغيرات	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري		قيمة (ت)
	ذكور	إناث	
مستوى إدارة الخدمات	٧,١٤ ± ٣٠,٣٢	٥,٠١ ± ٢٨,٠١	***٣,٩
مستوى الرضا عن خدمة التسجيل والقبول	٦,١٠ ± ١٩,٥٢	٨,٧٢ ± ١٨,٥٩	**٣,٤٢
مستوى الرضا عن خدمة شؤون الطلاب	٦,٢٢ ± ٢١,١٠	٨,٠١ ± ١٨,١٨	**٣,٤٥
مستوى الرضا عن الخدمة الأمنية	٦,٤٦ ± ١٦,٥٨	٣,٩ ± ١٨,٣٣	**٧,٧١
مستوى الرضا عن الخدمة الطبية	٥,٠١ ± ١١,٩٤	٥,٨٢ ± ١٠,٥٢	١,٢
مستوى الرضا عن الأنشطة الطلابية والترفيهية	٧,٠٥ ± ٢٢,٤١	٩,١٠ ± ١٨,٤١	**٢,٨٥
مستوى الرضا عن الخدمة المكتبية والتعليمية	١٠,٧١ ± ١١,٧٨	٨,٠٣ ± ٩,٠٩	**٣,٤١
مستوى الرضا عن خدمة البيئة السكنية	٨,٠٣ ± ٢٥,١٦	١٢,٧٨ ± ٢٥,١٥	**٥,٢٤
مستوى الرضا عن خدمة التغذية	٦,٤٥ ± ٢٥,٨١	١٦,٢٥ ± ٣٣,٤٥	**٩,٩٢
مستوى الرضا عن خدمة الشكاوى والاقتراحات	٥,٤٨ ± ٤,٤٦	٧,١٨ ± ٨,٥٧	**٤,٤
مستوى الرضا عن خدمات المدن الجامعية	٣٢,٦٨ ± ١,٥٨	٦٧,٩٢ ± ١,٦٠	**٨,٣٤

**معنوية عند ٠,٠١

فروق بين المدن في مستوى رضا الطلاب عن الخدمة الأمنية والخدمة الطبية وخدمة الأنشطة الطلابية والترفيهية باستثناء تشابه كلا من (سموحة طالبات مع كلاً من سموحة طلبة والشاطبي قديم طالبات) وأيضاً (سابا باشا طلبة مع مرغم طلبة) حيث بلغت قيمة ف على التوالي (٤٣,٧)، (٢٠,٣، ٧٥,١) عند مستوى معنوية ٠,٠١

كما توضح النتائج وجود فروق بين المدن في مستوى رضا الطلاب عن الخدمة المكتبية والتعليمية باستثناء تشابه كلا من (سابا باشا طلبة مع الشاطبي جديد طالبات ومرغم طلبة) و(سموحة طالبات مع سموحة طلبة) و(سموحة طالبات مع الشاطبي قديم طالبات) وأيضاً (الشاطبي قديم وجديد طالبات) حيث بلغت قيمة ف (٣٠,٧) عند مستوى معنوية ٠,٠١، وأيضاً اتضح وجود فروق بين المدن في مستوى رضا الطلاب عن خدمة البيئة السكنية باستثناء تشابه كلا من (سابا باشا طلبة مع كلاً من سموحة طالبات والشاطبي قديم طالبات ومرغم طلبة) حيث بلغت قيمة ف (٦٩,٩) عند مستوى معنوية ٠,٠١.

بين الذكور والإناث وذلك بالنسبة للرضا عن الخدمة المكتبية كأحد الخدمات الطلابية لصالح الذكور. وهكذا يمكن قبول الفرض البحثي الأول.

الفرض الثاني: توجد فروق معنوية بين المدن الجامعية موضع الدراسة وفقاً لمستوى إدارة الخدمات ومستوى رضا الطلاب عنها.

تم دراسة معنوية الفروق بين المدن الجامعية موضع الدراسة باستخدام تحليل التباين واختبار دنكن لأقل فرق معنوي حيث يتبين من جدول (١٢) وجود اختلاف بين المدن الجامعية في مستوى الرضا عن خدمة التسجيل والقبول باستثناء تشابه كلا من (الشاطبي القديم طالبات مع مرغم طلبة) وأيضاً (الشاطبي قديم طالبات مع سابا باشا طلبة) حيث بلغت قيمة ف (١٢١,٧) عند مستوى معنوية ٠,٠١. كما وجدت فروق بين المدن في مستوى رضا الطلاب عن خدمة شؤون الطلاب باستثناء تشابه كلا من (سموحة طالبات مع سموحة طلبة) وأيضاً (سابا باشا طلبة مع كلاً من الشاطبي قديم طالبات ومرغم طلبة) حيث بلغت قيمة ف (٨٢,٨) عند مستوى معنوية ٠,٠١، وأيضاً وجدت

باستثناء تشابه كلا من (سموحة طالبات مع الشاطبي قديم طالبات)، و(سموحة طالبة مع سابا باشا طالبة) وأيضاً (سابا باشا طالبة مع مرغم طالبة) حيث بلغت قيمة ف (١٠٠,٥) عند مستوى معنوية ٠,٠١.

أيضاً تبين وجود فروق بين المدن في مستوى إدارة الخدمات وهذا يدل على وجود اختلاف بين جميع المدن الجامعية وبعضها البعض باستثناء تشابه كلا من (سابا باشا طالبة مع الشاطبي جديد طالبات) حيث بلغت قيمة ف (٣٦) عند مستوى معنوية ٠,٠١. وهذا يمكن قبول الفرض البحثي الثاني.

وبالنسبة لخدمة التغذية تبين وجود فروق بين المدن في مستوى رضا الطلاب عن هذه الخدمة باستثناء تشابه كلا من (سموحة طالبة و سابا باشا طالبة و مرغم طالبة) حيث بلغت قيمة ف (٦٦,٥) عند مستوى معنوية ٠,٠١. وقد وجدت فروق بين المدن في مستوى رضا الطلاب عن خدمة الشكاوى والاقتراحات باستثناء تشابه كلا من (سموحة طالبات والشاطبي قديم طالبات) وأيضاً (سابا باشا طالبة والشاطبي جديد طالبات و مرغم طالبة) حيث بلغت قيمة ف (٦١,٩) عند مستوى معنوية ٠,٠١.

كما توضح النتائج البحثية وجود فروق بين المدن في مستوى الرضا الكلي للطلاب عن الخدمات المقدمة لهم وهذا يدل على وجود اختلاف بين جميع المدن وبعضها البعض

جدول ١٢. الفروق المعنوية بين المدن الجامعية وفقاً لمستوى إدارة الخدمات ومستوى الرضا عنها

المتغيرات	المدن	سموحة طالبات	سموحة طالبة	سابا باشا طالبة	الشاطبي القديم طالبات	الشاطبي الجديد طالبات	مرغم طالبة	قيمة " ف "
الرضا عن خدمة التسجيل والقبول	22.66±2.6 ^c	16.92±4.7 ^b	28.65±0.96 ^e	27±5 ^d	7.16±2.7 ^a	25.76±1.7 ^d	121.7**	
الرضا عن خدمة شؤون الطلاب	21.93±4.7 ^b	19.24±6.2 ^b	26.85±1.2 ^c	25.7±5.5 ^c	7.66±4 ^a	26.24±1.3 ^c	82.8**	
الرضا عن الخدمة الأمنية	19.96±3.2 ^c	18.82±6 ^c	10.75±0.89 ^a	19.2±2.7 ^c	14.26±2.7 ^b	9.56±0.9 ^a	43.7**	
الرضا عن الخدمة الطبية	12.42±5.5 ^c	12.83±5.5 ^c	9.7±0.46 ^b	13.4±5.4 ^c	5.42±2.5 ^a	9.16±0.88 ^b	20.3**	
الرضا عن الأنشطة الطلابية والترفيهية	22.83±6.1 ^c	24.69±6.8 ^c	16.55±0.8 ^b	21.8±9.7 ^c	7.12±3.3 ^a	15.28±0.66 ^b	75.1**	
الرضا عن الخدمة المكتبية والتعليمية	11.68±8.4 ^d	15.38±10.1 ^d	0±0 ^a	7.5±7 ^b	3.18±1.5 ^{ab}	2.52±1.2 ^a	30.7**	
الرضا عن خدمة البيئة السكنية	31.73±7.2 ^c	23.96±8.9 ^b	29.2±1.3 ^c	30.1±13.1 ^c	8.38±5.9 ^a	28.2±1.6 ^c	69.9**	
الرضا عن خدمة التغذية	39.43±13 ^c	26.24±7.4 ^b	25.35±0.57 ^b	51.8±8.3 ^d	15.46±6.9 ^a	23.96±1 ^b	66.5**	
الرضا عن خدمة الشكاوى والاقتراحات	11.85±5.5 ^c	5.79±5.7 ^b	0±0 ^a	12.1±7.5 ^c	0±0 ^a	1.08±1.8 ^a	61.9**	
الرضا الكلي عن الخدمات	194.48±41.4 ^d	163.88±36.4 ^c	147.05±2.6 ^{bc}	208.6±50.3 ^d	68.64±15.3 ^a	141.76±4.3 ^b	100.5**	
مستوى إدارة الخدمات	28.56±4.3 ^c	32.7±6.6 ^d	25.2±2.87 ^b	36.8±8.8 ^e	24.94±2 ^b	22.08±1.9 ^a	36**	

*معنوية عند ٠,٠١

*الحروف المتشابهة تدل على عدم وجود فروق معنوية

للطالب على الوجبات الغذائية المشتراه من خارج المدينة الجامعية وقد يرجع ذلك إلى أن زيادة عدد الطلاب فى الغرفة يؤدي إلى التزامم وفقد الخصوصية داخل الغرفة خاصة وأن الطلاب بالغرفة الواحدة مختلفين فى السنة الدراسية ونوع الكلية أما بالنسبة لزيادة المنفق من المصروف الشخصي للطالب على الوجبات الغذائية المشتراه من خارج المدينة يوضح أن الوجبات الغذائية المقدمة بوحدة التغذية بالمدينة الجامعية فى حالة قصور وغير كافية لإشباع الطالب بالشكل المناسب مما يؤدي لشراء وجبات إضافية من الخارج. وذلك يعتبر قصور فى الخدمة المقدمة من وجهة نظر الطالب لثانى خدمة أساسية بعد خدمة السكن مما يؤثر عكسياً على مستوى الرضا عن الخدمات المقدمة للطالب بالمدينة الجامعية . وهكذا يمكن قبول الفرض البحثي الثالث.

جدول ١٣ . العلاقات الارتباطية بين مستوى الرضا عن خدمات المدن الجامعية والمتغيرات المستقلة

المتغيرات المستقلة	قيمة معامل الارتباط مع مستوى الرضا عن الخدمات
السن	** ٠,٤٧
الفرقة الدراسية	** ٠,٢٦
مدة الإقامة بالمدينة الجامعية	** ٠,٤٣
نسبة الانتظام فى الإقامة بالمدينة الجامعية	** ٠,٣٣
عدد الطلاب فى الغرفة	** ٠,٤٦-
نسبة الإنفاق على الوجبات الغذائية من المصروف الشخصي للطالب	** ٠,٣٤-
مستوى إدارة الخدمات	** ٠,٥٦

**معنوية عند ٠,٠١

التوصيات

فى ضوء ما أوضحتها النتائج من انخفاض مستوى إدارة الخدمات المقدمة بالمدينة الجامعية من وجهة نظر ٥٦,٦% من الطلاب المبحوثين توصي الدراسة بما يلى:

وهذا الاختلاف بين المدن فى رضا المبحوثين عن مستوى إدارة الخدمات المقدمة لهم يرجع إلى عدم تطبيق نظام إدارى موحد بضوابط من الرقابة والمتابعة وفق مجموعة أهداف وبرامج تنفذ على مدار العام الدراسى بسياسة واضحة موحدة، وأيضاً يرجع لعدم توافر بعض الخدمات المقدمة بالمدينة الجامعية بنفس الأدوات والتجهيزات المتاحة فى المدن الجامعية الأخرى.

الفرض الثالث: توجد علاقة ارتباطية معنوية بين مستوى الرضا عن الخدمات كمتغير تابع وبعض المتغيرات المستقلة المتمثلة فى الخصائص الاجتماعية والاقتصادية للمبحوثين ،ومستوى إدارة الخدمات.

تم دراسة العلاقات الارتباطية باستخدام اختبار معامل الارتباط البسيط لبيرسون حيث يوضح جدول (١٣) أن هناك علاقة ارتباطية طردية معنوية بين المتغيرات المستقلة وهى السن، والفرقة الدراسية، ومدة الإقامة بالمدينة الجامعية، ونسبة الانتظام فى الإقامة بالمدينة الجامعية ، ومستوى إدارة الخدمات، وبين مستوى الرضا عن الخدمات المقدمة بالمدينة الجامعية حيث بلغت قيم معامل الارتباط ٠,٤٧ ، ٠,٢٦ ، ٠,٤٣ ، ٠,٣٣ ، ٠,٥٦ ، عند المستوى الاحتمالى ٠,٠١ ، فى حين كانت العلاقة الارتباطية عكسية معنوية بين كل من عدد الطلاب فى الغرفة، ونسبة الإنفاق على الوجبات الغذائية من المصروف الشخصي للطالب، وبين مستوى الرضا عن الخدمات حيث بلغت قيم معامل الارتباط -٠,٤٦ ، -٠,٣٤ على التوالى عند المستوى الاحتمالى ٠,٠١ ، وتفيد هذه العلاقات بأن كلما طالت فترة الإقامة والانتظام بالمدينة الجامعية بمواكبة تقدم الطالب فى العمر والسنة الدراسية كلما زاد التأقلم والتكيف مع البيئة المحيطة به ومن ثم زاد مستوى الرضا عن خدمات المدينة ، وينخفض مستوى الرضا عن الخدمات كلما زاد عدد الطلاب بالغرفة وبزيادة الإنفاق من المصروف الشخصي

أية خليل كامل ، كوثر الشايب ، أمال عبدون ، حسنة يس ، هدى رشاد ، نبيل الشافعي ، هناء وهبه (٢٠٠٠) " التعليم العالي في مصر سنة ٢٠٠٠ : كتيب صادر عن وزارة التعليم العالي بجمهورية مصر العربية " - مطابع روز اليوسف - قلوب - مصر .

بوصفر دليلة (٢٠١٠) " الاستقلال النفسى عن الوالدين وعلاقته بالتوافق الدراسي لدى الطالب الجامعى المقيم) ١٨ - ٢١ سنة) : دراسة ميدانية " - رسالة ماجستير - قسم علم النفس وعلوم التربية والاورطفونيا - كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية - جامعة مولود معمري - تيزى وزو - الجزائر .

رشيد حلمي (١٩٩٥) " دراسة مقارنة فى الاتجاهات نحو النشاط الرياضى بين طلبة وطالبات المدن الجامعية بجامعة حلوان " - المجلة العلمية للتربية البدنية والرياضية - كلية التربية الرياضية بنين - جامعة حلوان - العدد (٢٤) .

سمية الزاحي (٢٠١٤) " مكانة المكتبة الجامعية فى سياسات التعليم العالى فى الجزائر " - رسالة دكتوراة - قسم علوم المكتبات - معهد علم المكتبات والتوثيق - جامعة قسنطينة ٢ - الجزائر .

طلعت مصطفى السروجى (٢٠٠٣) " السياسة الاجتماعية فى إطار المتغيرات العالمية الجديدة " - الطبعة الأولى - دار الفكر - القاهرة .

طلعت مصطفى السروجى ، محمد عبد العزيز مدنى (٢٠٠٢) " تصميم بحوث الخدمة الاجتماعية " - الطبعة الأولى - مطبعة الإسراء - القاهرة .

كلثوم بوبكر (٢٠١٣) " جودة الخدمة فى المؤسسة الخدمية وأثارها على رضا الزبون " - رسالة ماجستير - قسم العلوم التجارية - كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير - جامعة قاصدى مبراح - ورقلة - الجزائر .

١- إعتقاد دورات تدريبية تأهيلية بشكل دورى للسادة العاملين بالمدن الجامعية بالتركيز على المهام الوظيفية لكل إدارة خدمية لرفع مستوى الأداء وخاصة فى مجالات الخدمة المكتبية والتعليمية، وخدمة الشكاوى والمقترحات، والخدمة الطبية، والأنشطة الطلابية والترفيهية حيث أفاد أكثر من ثلثى الطلاب المبحوثين بإنخفاض أداء تلك الخدمات ودرجة الاستفادة منها.

٢- وضع خطة تطوير وتنمية على مراحل لتطوير البنية الأساسية بالمدن الجامعية من أجهزة وأدوات لازمة لتوفير الوقت والمجهود فى تقديم الخدمات بالأسلوب العصري.

٣- الحرص على تقديم الخدمات المتنوعة بمنظومة متماثلة بالمدن الجامعية موضوع الدراسة نظراً لما أوضحته النتائج من اختلافات بين المدن الجامعية التى شملتها الدراسة.

٤- إهتمام الإدارة بطلاب الفرقة الأولى الملتحقين بالمدن الجامعية فى التعريف بالخدمات والأنشطة المقدمه لهم عن طريق إصدار كتيب أودليل يساعد على رسم صورة ذهنية لدى الطالب باللوائح المنظمة للحياة الجامعية بالمدن الجامعية حيث أفاد ٥١% من المبحوثين بعدم وجود تلك الخدمة.

المراجع

أسماء مصطفى عبد الرازق (٢٠١٠) "مشكلات طالبات المدن الجامعية ودور الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية فى التعامل معها : دراسة مطبقة بالمدينة الجامعية بجامعة أسيوط " - رسالة ماجستير - كلية الخدمة الاجتماعية- جامعة أسيوط .

أمال محمد عبد المولى محمد (٢٠٠٨) " بعض المشكلات النفسية والاجتماعية لطلاب وطالبات المدن الجامعية " - رسالة ماجستير - معهد الدراسات العليا للطفولة - جامعة عين شمس - القاهرة .

سعود " - مجلة رسالة التربية وعلم النفس - الجمعية
السعودية للعلوم التربوية والنفسية - جامعة الملك سعود
- العدد ٥١ .

Bashir, S., Sarki, I. H., & Samidi, J. (2012): Students' perception on the service quality of Malaysian universities' hostel accommodation. *International Journal of Business and Social Science*, 3(15).

Gambo, S., Thinyane, H., Thinyane, M., Terzoli, A., & Hansen, S. (2012): Living lab methodology as an approach to innovation in ICT4D: The Siyakhula Living Lab experience. In *Proceedings of the IST-Africa 2012 Conference*. Retrieved June 24(2).

Mahama, F., Boahen, P. A. N., Saviour, A. W., & Tumaku, J. (2016): Modeling Satisfaction Factors that Predict Students Choice of Private Hostels in a Ghanaian Polytechnic. *British Journal of Mathematics & Computer Science*, 19(3).

Owolabi, B. O. (2015): The Effects of Students' Housing on Academic Performance at the University of Ibadan in Nigerian. *International Journal of Scientific & Engineering Research*, 6(3).

Philip, K & Gary, A (2007) : *Principel of Marketing*, prentice Hall-15Ed.

المجلس الأعلى للجامعات (٢٠١٦) " التقرير السنوى -
شئون الطلاب " - مصر .

محمد محمد السكران (٢٠٠١) " سلسلة البحوث التربوية
، الجزء الثالث (الطالب والأستاذ الجامعى) " - الطبعة
الأولى - دار الثقافة - القاهرة .

مزغيش عبد الحليم (٢٠١٢) " تحسين أداء المؤسسة فى
ظل إدارة الجودة الشاملة " - رسالة ماجستير - قسم
العلوم التجارية - كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير
- جامعة الجزائر - الجزائر .

ناصر عنتر عبد العزيز مهنى (٢٠١١) "التقويم الكمى
والكيفى للوجبات الغذائية المقدمة لطلاب المدن الجامعية
بجامعة المنيا ومدى ملائمتها للمجهود المبذول"- رسالة
دكتوراه - كلية التربية الرياضية - جامعة المنيا .

نوف عبدالله محمد بن جمعه (٢٠١٥) " مستوى جودة
الخدمات الطلابية ورضا الطلاب عنها فى جامعة الملك

ABSTRACT

Student's Satisfaction about Level of Services Management Offered in Students Dormitories at Alexandria University

Yousria Ahmed Abd-Elmna, Naglaa Abd-El-salam Mahmoud, El-Sawy Mohamed Anwar El- Sawy, Ayman Farouk Mohamed

This research aims to study Student's Satisfaction about Level of Services Management offered in Students Dormitories at Alexandria University, This study was conducted on A simple random sample of 355 students with 5% of Students who residing in Dormitories at Alexandria University, The data were collected by using a questionnaire through personal interview. The data were analyzed statistically using Percentages, median, T test, analysis of variance and Pearson's simple correlation coefficient with computer program (SPSS V.22). The study revealed that:-

- Low percentage with high Level of Services Management among 5.6% of participants.
- Low percentage with high Level of Satisfaction among 6.5% of participants.

- There were statistically significant differences with sex ($p < 0.01$) between level of service management and level of satisfaction with services.
- There were statistically significant differences ($p < 0.01$) between Dormitories at Alexandria University with level of service management, satisfaction with services.
- There was statistically a positive significant correlation ($p < 0.01$) between level of service satisfaction and age, study group, length of stay, attendance ratio, level of services management . while There was statistically a negative significant correlation ($p < 0.01$) with number of students /room, Percentage of expenditure on meals.