

العلاقا

ملحق رقم (۱)

جامعة عين شمس  
معهد الدراسات والبحوث البيئية  
قسم الاقتصاد والقانون والتنمية الإدارية

**استمارة استقصاء خاصة بالطلاب  
تقوم الباحثة بأعداد رسالة للحصول علي درجة الدكتوراه في العلوم  
البيئية**

بعنوان

" نظام مقترح لتطبيق إدارة الجودة البيئية علي المنظمات الخدمية "  
" دراسة تطبيقية علي المدن الجامعية بجامعة عين شمس "

تأمل من سيادتكم التعاون في استيفاء الإجابة علي الأسئلة الموضحة لما في ذلك من إثراء للبحث العلمي والوصول إلي نتائج إيجابية ولسيادتكم جزيل الشكر علي تعاونكم .

البيانات التي يتم الحصول عليها مكفولة بالسرية التامة ولا يتم استخدامها إلا لأغراض البحث العلمي .

لطيفة عبد العاطي

## بطاقة تعارف

\*\*\*

اسم الطالب : ..... ( إذا رغبت )

• أسم الكلية التي يلتحق بها الطالب :

.....

• الفرقة الدراسية :

.....

• النوع ذكر ( ) أنثي ( )

أولاً الرعاية الصحية ( للطلاب ) : الرجاء وضع علامة ( ✓ ) أمام الإجابة التي تعبر عن وجهة نظركم .

مسلسل	البنسود	دائماً	غالباً	أحياناً	نادراً	لا تنطبق
١	يوجد عيادة طبية مستقلة لطلاب بالمدينة الجامعية					
٢	تؤثر الرعاية الصحية للعاملين في المطاعم علي سلامة الغذاء المقدم للطلاب					
٣	تتوافر النوافذ التي تسمح بدخول الهواء النقي وأشعة الشمس الطبيعية في حجرات الطلاب					
٤	يوجد طبيب مقيم بالمدينة الجامعية في حالات الطوارئ					
٥	يتم الكشف علي الطلاب قبل تسكينهم بالمدن الجامعية					
٦	تتوافر الإسعافات الأولية للطلاب بالمدينة الجامعية					

ثانياً التسهيلات المادية : الرجاء وضع علامة ( ✓ ) أمام الإجابة التي تعبر عن وجهة نظركم .

مستوى	البنسب	دائماً	غالباً	أحياناً	نادراً	لا تنطبق
٧	تتوافر وسائل لمكافحة تلك الحشرات في حجرات الطلاب					
٨	يتوافر الأثاث والمفروشات اللازمة للطلاب بالمدينة الجامعية					
٩	مناسبة الأجهزة والمعدات الحديثة لإقامة الطلاب بالمدينة الجامعية					
١٠	تتوافر للطلاب وسائل الاتصال بنوهم					

ثالثاً مستوي مستوى النظافة : الرجاء وضع علامة ( ✓ ) أمام الإجابة التي تعبر عن وجهة نظركم .

مستوى	البنسب	دائماً	غالباً	أحياناً	نادراً	لا تنطبق
١١	تتوافر المساحات الخضراء بالمدينة الجامعية للطلاب					
١٢	توافر الإضاءة والتهوية داخل حجرات الطلاب					
١٣	ترى مستوى النظافة بصفة عامة في المدينة الجامعية مناسب					
١٤	تحرص المدينة الجامعية على نظافة حجرات الطلاب					
١٥	توجد حشرات بحجرات الطلاب للمدينة الجامعية					
١٦	يتم نظافة الأثاث والمفروشات بحجرات الطلاب بصفة مستمرة					
١٧	يتم العناية بحوائط حجرات الطلاب بطلانها بطلاء فاتح					

رابعاً أساليب التعامل مع الطلاب : الرجاء وضع علامة ( ✓ ) أمام الإجابة التي تعبر عن وجهة نظركم .

لا تنطبق	نادراً	أحياناً	غالباً	دائماً	السؤال
					البنسود يتم مشاركة الطلاب في حملات النظافة بالمدينة الجامعية
					يتم مشاركة الطلاب في حملات التشجير بالمدينة الجامعية
					يتم تنظيم مسابقات بين الطلاب حول حماية بيئة المدين الجامعية من التلوث
					تجد الاهتمام الكافي من جانب موظفي المدينة الجامعية
					يتميز أسلوب تقديم الخدمة في المدينة الجامعية بالجودة المرجوة
					يسمح موقع إدارات العاملين بسهولة التعامل مع الطلاب بالمدينة الجامعية
					جودة الإجراءات المتبعة للإسكان والإقامة بالمدينة الجامعية
					توجد لوحات إرشادية توضح للطلاب حقوق المقررات الغذائية

خامساً رضا الطلاب عن أداء الخدمة : الرجاء وضع علامة ( ✓ ) أمام الإجابة التي تعبر عن وجهة نظركم .

لا تنطبق	نادراً	أحياناً	غالباً	دائماً	السؤال
					البنسود مدى ملائمة عدد الطلاب في كل حجرة من حجرات الإقامة
					يتم الاستفادة من الرعاية الطبية المقدمة للطلاب
					يتم تقديم الوجبات الطهية والجافة للطلاب بشكل فاتح للشهية

مستسل	البنسود	دائماً	غالباً	أحياناً	نادراً	لا تنطبق
٢٩	يتناسب المكان المخصص لتقديم الوجبات مع عدد الطلاب					
٣٠	يتم توفير الهدوء التام للطلاب بالمدينة الجامعية					
٣١	توجد روابط جيدة بين العاملين والطلاب بالمدينة الجامعية					
٣٢	يحرص العاملون دائماً على معالجة شكاوى الطلاب بالمدينة الجامعية					
٣٣	تلقي المقترحات أو الشكاوى المقدمة من الطلاب اهتمام من جانب المسؤولين أو الهيئة الإشرافية					
٣٤	يتميز أداء الخدمة بالكفاءة العالية والجودة في التعامل مع الطلاب بالمدينة الجامعية					

### ملحوظة

تم استخدام مقياس ليكرت باعتباره من أكثر المقاييس شيوعاً في الأبحاث ويتكون من خمس رتب تتراوح بين دائماً ، غالباً ، أحياناً ، نادراً ، لا تنطبق وتم إعطاء درجات معينة لكل استجابة على النحو التالي:-

دائماً أو موافق تماماً	خمس درجات
غالباً أو موافق إلى حد ما	أربعة درجات
أحياناً أو غير محدد	ثلاثة درجات
نادراً أو معارض إلى حد ما	درجتان
لا تنطبق أو معارض تماماً	درجة واحدة

ملحق رقم (۲)

جامعة عين شمس  
معهد الدراسات والبحوث البيئية  
قسم الاقتصاد والقانون والتنمية الإدارية

**استمارة استقصاء خاصة بالعاملين المستويات الإدارية  
تقوم الباحثة بأعداد رسالة للحصول علي درجة الدكتوراه في العلوم  
البيئية**

بعنوان

" نظام مقترح لتطبيق إدارة الجودة البيئية علي المنظمات الخدمية "  
" دراسة تطبيقية علي المدن الجامعية بجامعة عين شمس "

تأمل من سيادتكم التعاون في استيفاء الإجابة علي الأسئلة الموضحة لما في ذلك من إثراء للبحث العلمي والوصول إلي نتائج إيجابية ونسيادتكم جزيل الشكر علي تعاونكم .

البيانات التي يتم الحصول عليها مكفولة بالسرية التامة ولا يتم استخدامها إلا لأغراض البحث العلمي .

لطيفة عبد العاطي

أولاً بطاقة تعارف :

الاسم : ..... (اختياريا )

المدينة الجامعية :

.....  
المستوي التعليمي :

( )	مؤهل متوسط	( )	مؤهل فوق الجامعي
( )	مؤهل أقل من المتوسط	( )	مؤهل جامعي
( )	بدون مؤهل	( )	مؤهل فوق المتوسط

عدد سنوات الخبرة :

( )	١٠ إلى أقل من ١٥	( )	أقل من سنة
( )	١٥ إلى أقل من ٢٠	( )	سنة إلى أقل من ٥
( )	٢٠ فأكثر	( )	٥ إلى أقل من ١٠

الوظيفة الحالية :

.....  
تاريخ شغل الوظيفة : / /

المستوي الوظيفي :

( )	إدارة إشرافية	( )	إدارة عليا
( )	وظائف نمطية	( )	إدارة وسطي

الدورات التدريبية :

البرنامج التدريبي	مدته	الجهة التي تم التدريب فيها
١ -		
٢ -		
٣ -		
٤ -		
٥ -		
٦ -		
٧ -		

ثانياً الرعاية الصحية ( العاملين بالمطاعم ) : الرجاء وضع علامة ( ✓ ) أمام الإجابة التي تعبر عن وجهة نظركم .

مسئله	البنسود	دائماً	غالباً	أحياناً	نادراً	لا تنطبق
١	تتوافر الرعاية الطبية المناسبة في مستشفيات الجامعة					
٢	يوجد طبيب مقيم بالمدينة الجامعية للعاملين في حالة الطوارئ					
٣	يتم توفير غرفة تجميد حرصاً علي سلامة الأغذية المجمدة من الناحية الصحية					
٤	تتوافر ملابس واقية من الحرارة والرطوبة للعاملين بالمطاعم					
٥	تتوافر وسائل الأمن والأمان للعاملين بالمدينة الجامعية					
٦	تتوافر الإسعافات الأولية للعاملين بالمدينة الجامعية					

مستل	البنسود	دائماً	غالباً	أحياناً	نادراً	لا تنطبق
٧	تتوافر الرعاية الصحية للعاملين بمطاعم بالمدينة الجامعية					
٨	يتم الكشف الدوري علي العاملين بالمطاعم بالمدن الجامعية					
٩	يتوافر أماكن مخصصة للمدخنين بالمدينة الجامعية					

ثالثاً التدريب : الرجاء وضع علامة ( ✓ ) أمام الإجابة التي تعبر عن وجهة نظرکم .

مستل	البنسود	دائماً	غالباً	أحياناً	نادراً	لا تنطبق
١٠	يتم تحديد أهداف التدريب مقدماً					
١١	يتم تحديد الاحتياجات التدريبية بناء علي آراء الرؤساء وآراء العاملين					
١٢	يساعد التدريب الحالي علي تحسين أداء الخدمة المقدمة للطلاب .					
١٣	يغلب علي طرق التدريب الطابع النظري					
١٤	يغلب علي طرق التدريب الطابع العملي					
١٥	يتم الاهتمام بالبرامج التدريبية المتعلقة بالوعي البيئي .					
١٦	توجد برامج تدريب تخصصية علي مهارات التعامل مع الطلاب					
١٧	توجد برامج تدريب للهيئة الإشرافية للطلاب تتناسب مع الوظيفة الإشرافية					

مستل	البنسود	دائماً	غالباً	أحياناً	نادراً	لا تنطبق
١٨	يتم تقييم البرنامج التدريبي بعد كل برنامج علي حدة					
١٩	توجد متابعة للبرامج التدريبية بعد عودة التدريبين إلي أعمالهم					
٢٠	يتم تطبيق ما اكتسبته من مهارات في مجال عملك بالمدينة الجامعية					
٢١	يتم عقد المؤتمرات لمناقشة المشكلات البيئية بالمدينة الجامعية					

رابعا النظافة : الرجاء وضع علامة ( ✓ ) أمام الإجابة التي تعبر عن وجهة نظركم .

مستل	البنسود	دائماً	غالباً	أحياناً	نادراً	لا تنطبق
٢٢	تتوافر المساحات الخضراء بالمدينة الجامعية					
٢٣	يتميز مستوي النظافة الداخلي لكاتب وحجرات العاملين بالجودة					
٢٤	يتميز مستوي النظافة الداخلي بالطعام بالجودة المناسبة					
٢٥	يتم مشاركة العاملين في حملات النظافة بالمدينة الجامعية					
٢٦	يتم مشاركة العاملين في حملات التشجير بالمدينة الجامعية					
٢٧	تتوافر الإضاءة والتهوية داخل حجرات العاملين					
٢٨	يتميز المستوي العام للنظافة بالمدينة الجامعية بالجودة					

سلسل	البنسود	دائما	غالباً	أحياناً	ناراً	لا تنطبق
٢٩	يوجد مكان مخصص لتجميع الفضلات خارج إدارة التغذية					
٣٠	يتم التصرف في مخلفات المطاعم بالطرق والأساليب البيئية الملائمة					
٣١	يتم إشراك العاملين في المؤتمرات الخاصة ببيئة المدينة الجامعية					

خامسا التسهيلات المادية : الرجاء وضع علامة ( ✓ ) أمام الإجابة التي تعبر عن وجهة نظركم .

سلسل	البنسود	دائما	غالباً	أحياناً	ناراً	لا تنطبق
٣٢	تتوافر الأجهزة والأبوات الحديثة في تجهيز وتهي الطعام مثل ( الأفران الكهربائية - مقارم - ماكينات تقشير وتقطيع )					
٣٣	تتم الصيانة الدورية للمباني بالمدينة الجامعية					
٣٤	تتم الصيانة الدورية للمعدات والأجهزة بالمطاعم					
٣٥	تتوافر المستلزمات المكتبية والأدوات والتجهيزات الحديثة					
٣٦	تتم الصيانة الدورية لأجهزة ومعدات المكاتب بالمدينة الجامعية					
٣٧	تتلاءم المرتبات والكافآت الخاصة بالعاملين مع العمل الذي يقومون به					
٣٨	تتوافر العمالة المتخصصة في أعمال المطاعم بالمدينة الجامعية					
٣٩	تتحقق العدالة في توزيع المكافآت علي العاملين					

مستسل	البنسبوسود	بائما	غالباً	أحياناً	نادراً	لا تطبق
٤٠	تتوافر أجهزة شفط مركزية لشفط الأبخرة المتصاعدة من المطاعم					
٤١	تتوافر للعاملين بالمطاعم أجهزة لنقل الطعام إلى المكان المخصص للطلاب منعاً للتلوث					
٤٢	تتوافر الأبوات الحديثة الخاصة بنظافة المدينة الجامعية والمطاعم					

قائمة الملاحظة البيئية (المدينة طلبة - طالبات)

\*\*\*\*\*

مستسل	البنود	المعدات				اجمالي
		لا	يدو	آلي	نصفي	
		١	٢	٣	٤	١٠
١	الوسائل الميكانيكية لرفع المخلفات					
٢	الوسائل الصحية السليمة بيئياً ومغلقة لرفع المخلفات					
٣	الوسائل المستخدمة لتخزين المخلفات على مراحل					
٤	توافر الأجهزة والمعدات الحديثة للتخلص من المخلفات					
٥	مدى توافر عربات مجهزة بيئياً لنقل المخلفات خلال ٢٤ ساعة					
٦	الأجهزة الحديثة المستخدمة للتخلص من مخلفات حجرات الطلاب					
٧	إمكانية وجود مشروعات تتضمن التخلص من المخلفات بيئياً					
٨	استخدام وسائل البيئة لفرز المخلفات قبل التخلص منها					
٩	مدى استفادة كلية الزراعة من مخلفات المطاعم					
١٠	استخدام ماكينات كهربائية للتخلص من بقايا الطعام بسرفيس الطعام للطلاب					

الملاحق الإحصائي

رقم (٢)

جدول رقم (٣-١)

التوزيع التكراري والنسبي وكذلك بعض القاييس الوصفية للمناسخ المحيطة للمعلمين موزعة حسب المكان ( المدينة طابيات مصر الجديدة - طلبة العباسية )

الاجمالي	(٢)					(١)					العناصر	٤		
	القياس الوصفية للبيانات	القياس الوصفية للبيانات	لا تنطبق	ناراً	أحياناً	غالبا	دائماً	القياس الوصفية للبيانات	لا تنطبق	ناراً			أحياناً	غالبا
٣,٩٩	٣,٩٨	٨	٣	٤٤	٤٧	٣١	٣,٧٠ <sup>(١)</sup>	١٢	٦	٢٧	٥٤	٣٥ <sup>(١)</sup>	تتوافر الرعاية المحيطة للمعلمين بمطاعم المدينة الجامعية %	١
٣٠,٠٨	٢٨,٥٣	٦	٢,٣	٣٣,١	٣٥,٣	٢٣,٣	٣٠,١,٢٢ <sup>(٢)</sup>	٩	٤,٥	٢٠,١	٤٠,٣	٢٩,١	يوجد طبيب مقم بالمدينة الجامعية للمعلمين في حالة الطوارئ %	٢
٣,٤٢	٣,٥٦	٢٣	٣٠	٢٣	٢١	٥٥	٣,٢٨	٣٠	٨	٣٢	٢٣	٤١	تتوافر الإسعافات الأولية للمعلمين بالمدينة الجامعية %	٣
٤٤,٤٤	٤٢,٤٢	١٧,٣	٢٢,٤	١٧,٣	١٥,٥	٤١,٤	٣٠,٤٩	٢٢,٤	٦	٢٣,٩	١٧,٢	٣٠,٥	يتم الكف الأوربي على المعلمين بالمطعم بالمدن الجامعية %	٤
٣,٤٨	٣,٩٤	٢٥	٤	٥	١٩	٨٠	٣,٠٢	٤٩	٩	١٤	١٤	٤٨	تتوافر الإسعافات الأولية للمعلمين بالمدينة الجامعية %	٣
٤٩,٧١	٣٩,٨٤	١٨,٨	٣	٣,٨	١٤,٣	٦٠,٣	٥٨,٢٨	٣٦,٦	٦,٧	١٠,٤	١٠,٤	٣٥,٨	يتم الكف الأوربي على المعلمين بالمطعم بالمدن الجامعية %	٣
٢,٠٦	٢,٣٥	٦٤	١٥	١٧	١٨	١٩	١,٧٧	٩٣	١٣	٨	٦	١٤	يتم الكف الأوربي على المعلمين بالمطعم بالمدن الجامعية %	٤
٧١,٣٦	٦٥,١١	٤٨,١	١١,٣	١٢,٨	١٣,٥	١٤,٣	٧٨,٢٧	٦٩,٤	٩,٧	٦	٤,٥	١٠,٤		

(١) تمى التكرار  
(٢) الوسط الحسابى المرجح  
(٣) معاملات الاختلاف

الإجمالي	(٢) المدينة طالبات					(١) المدينة طالبات					العناصر			
	التأسيس الوصفية للبيانات	التأسيس الوصفية للبيانات	لا تنطبق	ناراً	أحياناً	غالباً	دائماً	التأسيس الوصفية للبيانات	لا تنطبق	ناراً			أحياناً	غالباً
٣,٠١	٣,٢٣	٣١	٩	٧٧	٣١	٣٤	٢,٨	٥٢	٩	٢١	١٨	٣٥	تتوافر ملابس واقية من الحرارة والرطوبة للمعلمين %	٥
٥٢,٨٢	٤٩,٤٤	٧٣,٣	٦,٨	٢٠,٣	٢٣,٣	٢٥,٤	٥٩,٢٩	٣٨	٦,٧	١٥,٧	١٣,٤	٢٨,٣	تتوافر الرعاية الطبية المناسبة في مستشفيات الجامعة %	٦
٣,٠١	٣,٠٦	٣٦	٩	٧٧	٣١	٣٠	٢,٩٦	٤٦	١٠	١٨	٢٤	٣٦	تتوافر غرفة تجديد حرمها على سلامة الأفضية المجمدة من الناحية الصحية %	٧
٥٢,٤٩	٤٩,٣٥	٢٧,١	٦,٥	٢٠,٣	٢٣,٣	٢٢,٦	٥٥,٧٤	٣٤,٣	٧,٥	١٣,٤	١٧,٩	٢٦,٩	يتم توفير غرفة تجديد حرمها على سلامة الأفضية المجمدة من الناحية الصحية %	٨
٧,٨٤	٣,٢٣	٣٢	١١	٢٣	٢٩	٣٦	٢,٤٥	٦٣	٩	٢٢	١٩	٢١	يتم توفير أماكن مخصصة للمحظنين بالمدينة الجامعية %	٨
٥٦,٣٤	٤٧,٦٨	٢٤,١	٨,٣	١٧,٣	٢١,٨	٢٨,٦	٦٣,٦٧	٤٧	٦,٧	١٦,٤	١٤,٢	١٥,٧	يتم توفير وسائل الأمن والأمان للمعلمين والمدينة الجامعية %	٩
٢,١٨	٢,٧٢	٤٧	٢٠	١٨	١٩	٢٩	٢,١٨	٧١	١٩	١٢	١٣	١٩	يتم توفير وسائل الأمن والأمان للمعلمين والمدينة الجامعية %	٨
٦٤,٠٨	٤٨,٤٦	٣٥,٣	١٥	١٣,٥	١٤,٣	٢١,٨	٦٩,٢٧	٥٣	١٤,٢	٩	٩,٧	١٤,٢	يتم توفير وسائل الأمن والأمان للمعلمين والمدينة الجامعية %	٨
١,٤٣	١,٣٨	١٠,٨	١٢	٣	٧	٣	١,٤٣	١٠,٩	١٠	٣	٦	٦	يتم توفير وسائل الأمن والأمان للمعلمين والمدينة الجامعية %	٩
٧٠,٢١	٦٨,١٢	٨١,٢	٧,٥	٢,٣	٥,٣	٢,٣	٧٣,٤٣	٨١,٣	٩	٢,٢	٤,٥	٤,٥	يتم توفير وسائل الأمن والأمان للمعلمين والمدينة الجامعية %	٩

جدول رقم (٣-٢)

التوزيع التكراري والنسبي وكذلك بعض المقاييس الوصفية لعناصر التدريب للمعلمين X3  
موزعة حسب المكان ( المدينة طالبات - طلبة )

الإجمالي	المدينة طالبات					المدينة طلبة					العناصر		
	المقاييس الوصفية للبيانات	المقاييس الوصفية للبيانات	لا تنطبق	نادرًا	أحيانًا	غالبًا	دائمًا	المقاييس الوصفية للبيانات	لا تنطبق	نادرًا		أحيانًا	غالبًا
٣٦٧	٣٧١	١٠	١١	٢٧	٤٤	٤١	(٧)٣٦٣	١٢	١١	٢٩	٤٤	(١)٢٨	١. يتم تحديد أهداف التدريب مقمًا ٢. يتم تحديد الاحتياجات التدريبية بناءً على آراء الرؤساء وأراء المعلمين ٣. يساعد التدريب الحالي على تحسين أداء الخدمة المقدمة للطلاب ٤. يعالج طرق التدريب الطابع النظري ٥. يعالج على طرق التدريب الطابع العملي
٣٢٩٧	٣٢٣٥	٧,٥	٨,٣	٢٠,٣	٣٣,١	٣٠,٨	(٣)٣٧,٨٨	٩	٨,٢	٢١,٨	٣٢,٨	٢٨,٤	
٣,٣٢٨	٣,٥٨	١٣	١١	٣٢	٤٥	٣٧	٣,١٩	١٨	١٨	٤٦	٢٥	٢٧	
٣٧,٨٧	٣٤,٩٢	٩,٨	٨,٣	٢٤,١	٣٠,١	٢٧,٨	٤٠,١٣	١٣,٤	١٣,٤	٢٤,٣	١٨,٧	٢٠,١	
٣,٦٨	٣,٧٩	٦	١١	٢٨	٤٨	٤٥	٢,٥٧	٣	٢٢	٣٥	٥٤	٢٥	
٢٩,٣٥	٢٩,٠٢	٤,٥	٨,٣	٢١,١	٣٦,١	٣٠,١	٢٩,١٣	٢,٢	١٦,٤	٢٢,٤	٤٠,٣	١٨,٧	
٤,٠٣	٣,٨٩	١٥	٧	٢٥	٣٦	٥٥	٤,١٦	٣	٦	٢٧	٢٩	٦٩	
٢٨,٢٩	٣١,٣٦	٧,٥	٥,٣	١٨,٨	٢٧,١	٤١,٤	٧٥	٢,٢	٤,٥	٢٠,١	٢١,٦	٥١,٥	
٣,٣٧	٣,٥٤	٣٢	٤٥	٣٥	١٩	١٢	٢,٢٥	٥٢	٣٥	٣٣	١١	٨	
٥٢,٣٢	٤٩,٢١	٢٤,١	٣٠,١	٢٢,٦	١٤,٣	٩	٥٥	٣٨,٨	٢٢,٤	٢٤,٦	٨,٢	٦	

- (١) تنفي التكرار  
(٢) الوسط الحسابي المرجح  
(٣) معامل الاختلاف

الإجمالي	المدينة طالبات					المدينة طلبة					العناصر					
	التايبس الوصفية للبيانات	التايبس الوصفية للبيانات	لا تنطبق	نابرا	أحيانا	غالبا	دائما	التايبس الوصفية للبيانات	لا تنطبق	نابرا		أحيانا	غالبا	دائما		
٢,٤٥	٢,٦٤	٢٩	٣٦	٢٨	١٤	١٦	٢,٣٦	٥٤	٢٥	٢٤	٨	١٣	١	٦	٩,٧	١. يتم الاهتمام بالبرامج التدريبية المتعلقة بالوعي البيئي
٥٢,٠٦	٤٨,١١	٢١,٥	٢٧,١	٢٦,٦	١٠,٥	١٢	٥٧,٩٦	٢٠,٤	١٨,٧	٢٥,٤	٦	٩,٧	١	٦	٩,٧	١. يتم الاهتمام بالبرامج التدريبية المتعلقة بالوعي البيئي
٢,٣٢	٢,٣٨	١٧	١٠	٤٧	٢٤	٢٥	٢,٣٧	١٧	١٤	٤٩	٢٤	٢٠	٢	٢٠	٢,٣٧	١. توجد برامج تدريبية تخصيحية على مهارات التعامل مع الطلاب
٢٨,٨٦	٢٨,٤٦	١٢,٨	٧,٥	٢٥,٣	١٨	٢٦,٣	٢٩,١٤	١٢,٧	١٠,٤	٣٦,٦	١٧,٩	٢٢,٤	٢	٢٠	٢٦,٣	١. توجد برامج لتدريب الهيئة التدريسية للطلاب مع الهيئة التدريسية
٢,٥٧	٢,٦٤	١١	٢١	٢٢	٢٠	٤٩	٢,٥٠	١٣	١٣	٢٤	٤٢	٢٢	٢	٢٠	٢٦,٣	١. توجد برامج لتدريب الهيئة التدريسية للطلاب مع الهيئة التدريسية
٢٦,١٣	٢٨,٨١	٨,٣	١٥,٨	١٦,٥	٢٢,٦	٢٦,٨	٢٥,١٤	٩,٧	٩,٧	٢٥,٤	٢١,٣	٢٢,٩	٢	٢٠	٢٦,٣	١. توجد برامج لتدريب الهيئة التدريسية للطلاب مع الهيئة التدريسية
٢,٣٧	٢,٥٣	١٩	١٤	٢١	٢٥	٤٤	٢,٣٢	٢٤	٢٠	٢٩	٢٥	٢٦	٢	٢٠	٢٦,٣	١. توجد برامج لتدريب الهيئة التدريسية للطلاب مع الهيئة التدريسية
٤٢,٧٣	٢٩,٩٤	١٤,٣	١٠,٥	١٥,٨	٢٦,٣	٢٣,١	٤٥,٠٣	١٧,٩	١٤,٩	٢١,٦	١٨,٧	٢٦,٩	٢	٢٠	٢٦,٣	١. توجد برامج لتدريب الهيئة التدريسية للطلاب مع الهيئة التدريسية
٢,١٢	٢,٢٧	٢٣	٢٠	٤١	١٣	١٦	٢,٢٣	٢١	٢٤	٢٦	٢٠	١٣	٢	٢٠	٢,٢٣	١. توجد برامج لتدريب الهيئة التدريسية للطلاب مع الهيئة التدريسية
٢٥,٠٨	٤٩,٢٤	٢٤,٨	٢٢,٦	٢٠,٨	٩,٥	١٢	٤٧,٩١	٢٣,١	٢٥,٤	٢٦,٩	١٤,٩	٩,٧	٢	٢٠	٢,٢٣	١. توجد برامج لتدريب الهيئة التدريسية للطلاب مع الهيئة التدريسية
٢,٥٤	٢,٨٠	٨	١١	٢٩	٢٦	٤٩	٢,٣٧	١٥	١٢	٥١	٢٤	٢٢	٢	٢٠	٢,٣٧	١. توجد برامج لتدريب الهيئة التدريسية للطلاب مع الهيئة التدريسية
٢٤,١٨	٢١,٥٨	٦	٨,٣	٢١,٨	٢٧,١	٢٦,٨	٢٠,٠٩	١١,٢	٩	٢٨,١	٢٥,٤	١٦,٤	٢	٢٠	٢,٣٧	١. توجد برامج لتدريب الهيئة التدريسية للطلاب مع الهيئة التدريسية
٢,٢٧	٢,٤٥	٢٤	٢٩	١٥	٩	١١	٢,٠٨	٦٤	٢٧	٢٢	١٠	١١	٢	٢٠	٢,٠٨	١. توجد برامج لتدريب الهيئة التدريسية للطلاب مع الهيئة التدريسية
٥٥,٥١	٤٨,٩٨	٢٥,٦	٢٩,٣	١١,٣	٦,٨	١١,٣	٦٢,٥	٤٧,٨	٢٠,١	١٦,٤	٧,٥	٨,٢	٢	٢٠	٦٢,٥	١. توجد برامج لتدريب الهيئة التدريسية للطلاب مع الهيئة التدريسية

جدول رقم (٣-٣)

التوزيع التكراري والنسبي وكذلك بعض المقاييس الوصفية لعناصر انطلاقة للعامين X4 موزعة حسب المكان ( المدينة طالبات - طلبة )

الإجمالي	المدينة طالبات					المدينة طلبة					العناصر			
	المقاييس الوصفية للبيانات	المقاييس الوصفية للبيانات	لا تنطبق	نابرا	أحيانا	غالبا	دائما	المقاييس الوصفية للبيانات	لا تنطبق	نابرا		أحيانا	غالبا	دائما
٤,٤٤	٤,٥٦	١٥,٧٩	١	١	٩	٣٤	٨٨	٢,٢٢	١	٦	١١	٤٧	٦٩	١. تتوافر المساحات الخضراء بالمدينة الجامعية
١٨,٠٢	١٥,٧٩	٠,٨	٠,٨	٦,٨	٢٥,٦	٦٦,٢	١٩,٩١	٠,٧	٤,٥	٨,٢	٢٥,١	٥١,٥		
٣,٨٩٨	٣,٨٧	٤	٤	٣١	٤٠	٤٥	٢,٩٦	٥	١١	٢١	٤٥	٥٢	٢. يتم مشاركة العاملين في حملات النظافة بالمدينة الجامعية	
٢٨,٢٨	٢٨,٨٠	٣	٣	٢٣,٣	٣٠,١	٣٣,٨	٢٧,٧٨	٢,٧	٨,٢	١٥,٧	٣٢,٦	٢٨,٨		
٣,٧٨	٣,٨٠	٦	٩	٢٧	٥٥	٣٦	٣,٧٥	٧	٨	٣٣	٤٩	٣٧	٣. يتم مشاركة العاملين في حملات التشجير بالمدينة الجامعية	
٢٨,٣١	٢٧,٨٩	٤,٥	٦,٨	٢٠,٣	٤١,٤	٢٧,١	٢٩,٠٧	٥,٢	٦	٢٤,٦	٣٦,٦	٢٧,٦		
٢,٩٩	٢,٢٠	٢١	٢٧	٢١	٣٢	٣٢	٢,٧٧	٤٥	٢١	١٥	٢٦	٢٧	٤. يتميز مستوى النظافة الداخلي بمكاتب وخدمات العاملين بالجودة	
٥٠,٥٠	٤٤,٣٨	١٥,٨	٢٠,٣	١٥,٨	٢٤,١	٢٤,١	٥٦,٦٨	٣٣,٦	١٥,٧	١١,٢	١٩,٤	٢٠,١		
٢,٦٥	٢,٨٧	٣٤	٢٥	٢٧	١٨	٢٩	٢,٤٣	٥٢	٧٨	١٧	١٨	١٩	٥. يتميز مستوى النظافة الداخلي بالمطعم بالجودة	
٥٦	٥١,٩٢	٢٥,٢	١٨,٨	٢٠,٣	١٣,٥	٢١,٨	٦٠,٤٩	٣٨,٨	٢٠,٩	١٢,٧	١٣,٤	١٤,٢		
٤,٠٦	٤,١٢	٣	٤	٢٣	٤٧	٥٦	٣,٩٩	٦	١٢	٢٢	٣١	٦٣	٦. تتوافر الإضاءة والتهووية داخل حجرات العاملين	
٢٨,٦٠	٢٣,٠٦	٢,٣	٣	١٧,٣	٢٥,٣	٤٢,١	٢٩,٨٢	٤,٥	٩	١٦,٤	٢٣,١	٤٧		
٣,٨٥	٤,٠٣	١	٨	٢٢	٥٧	٤٥	٣,٦٨	١١	١٠	٣٠	٤٣	٤٠	٧. يتميز المستوى العام للنظافة بالمدينة الجامعية بالجودة	
٢٨,٠٥	٢٢,٣٣	٠,٨	٦	١٦,٥	٤٢,٩	٣٣,٨	٣٢,٨٨	٨,٢	٧,٥	٢٢,٤	٣٢,١	٢٩,٩		

الإجمالي	الديانة طالبات					الديانة طالبات					العناصر		
	التفريغ الوصفية للبيانات	لا تنطبق	نادرًا	أحيانًا	غالبًا	دائمًا	التفريغ الوصفية للبيانات	لا تنطبق	نادرًا	أحيانًا		غالبًا	دائمًا
٣,٦٨	٤,١٩	١٣	٢	٩	٢٩	٧٩	٣,١٨	٤٢	١٠	٩	٧٨	٤٥	٨ يوجد مكان مخصص للجميع للفضلات خارج إدارة التعهيد
٤٢,٩٣	٣٠,٣١	٩,٨	٢,٣	٩,٨	٢١,٨	٥٩,٤	٥٣,١٤	٣١,٣	٧,٥	٦,٧	٢٠,٩	٣٣,٦	٩ يتم التصرف في مخلفات الطعام بالطرق والأساليب البيئية اللازمة
٣,٠٩	٢,٦٢	١٨	١٥	١٥	٣٧	٤٨	٢,٥٦	٥٣	١٧	١٧	٢٠	١٧	١٠ يتم إشراك العاملين في التوسعات الخاصة بتبئية الديرية الجامعية
٥٠,١٢	٣٩,٢٣	١٣,٥	١١,٣	١١,٣	٢٧,٨	٣٦,١	٥٨,٥٩	٣٩,٦	١٢,٧	١٢,٧	٢٢,٤	١٧,٧	
٢,٣١	٢,٥٤	٣٣	٢٧	٥١	١٢	١٠	٢,٠٨	٦٥	٣٠	١١	١٩	٩	
٥٤,٩٨	٤٦,٤٦	٢٤,٨	٢٠,٣	٣٨,٣	٩	٧,٥	٦٣,٤٦	٤٨,٥	٢٢,٤	٨,٢	١٤,٢	٦,٧	

جدول رقم ( ٣-٤ )

التوزيع التكراري والنسبي وكذلك بعض المقاييس الوصفية لمعاصر التسهيلات المائية X5  
موزعة حسب المكان ( المدينة طالبات - طلبة )

الإجمالي	المدينة طالبات					المدينة طلبة					المعاصر		
	المقاييس الوصفية للبيانات	المقاييس الوصفية للبيانات	لا تنطبق	نأرا	أحيانا	غالبا	دائما	المقاييس الوصفية للبيانات	لا تنطبق	نأرا		أحيانا	غالبا
٣٧٨	٤٠٨	٨	٧	١٧	٣٦	٦٥	٣٣٤٩ <sup>(١)</sup>	٢٢	١٢	١٨	٤٣	٣٩ <sup>(١)</sup>	١. تتلاءم الرتبات والكفالت الخاصة بالمساكين مع العمل الذي يقومون به %
٢٥١٩	٢٨٦٨	٦	٥٣	١٢٨	٢٧١	٤٨٩	٣٤٠٦٩ <sup>(٢)</sup>	١٦٤	٩	١٣٤	٢٢١	٢٩١	٢. تتوافر الأجهزة والأدوات الحديثة في تجهيز وطني الطعام مثل الأفران الكهربائية ، مفارم ، ماكينات تقشير %
٤١٢	٤٢٩	-	٤	١٧	٤٨	٦٤	٢٩٥	٢	١٣	٢٦	٤٢	٥١	٣. تتوافر المعاملة المخصصة في أعمال الطعام بالمدينة الجامعية %
٢٣٠٦	١٨٨٨		٣	١٢٨	٣٩١	٤٨١	٢٩٥٨	١٥	٩٧	١٩٤	٣١٣	٣٨١	٤. تتحقق العدالة في توزيع الكفالت على المعاملين %
٢٨٠	٤٠٣	٢	٦	٢٧	٤٩	٤٩	٢٧٥	٨	١٧	٣٥	٣٨	٣٦	٥. تتوافر المستلزمات المكتبية والأدوات على المعاملين %
٧٨٦٨	٢٢٥٧	١٥	٤٥	٢٠٣	٣٦٨	٣٩٦	٣٣٠٥	٦	١٢٧	٢٦١	٢٤٨	٢٦٩	
٢٠٨	٢١٨	١٧	٢٢	٣٣	٤٢	١٩	٢٩٩	٢٠	٢٥	٤١	٣٣	١٥	
٣٩٩٤	٣٨٩٩	١٢٨	١٦٥	٢٤٨	٣١٦	١٤٣	٤٠٠٨	١٤٩	١٨٧	٣٠٦	٢٤٦	١١٢	
٢٠١٧	٢٢٠	١٥	٢٤	٤٣	٢٢	٢٩	٢١٥	١٦	٢٠	٤٢	٤٠	١٦	
٣٨٨٠	٤٠	١١٣	١٨	٣٢٣	١٩٥	٢١٨	٣٧٤٦	١١٩	١٤٩	٣١٣	٢٩٩	١١٩	

- (١) تنفي التكرار  
(٢) الوسط الحسابي المرجح  
(٣) معامل الاختلاف

الدرينة طالبات						الدرينة طالبات						المصادر			
الإجمالي	التاليين	الوصفية	لا تنطبق	ناراً	أحياناً	غالباً	دائماً	التاليين	الوصفية	لا تنطبق	ناراً		أحياناً	غالباً	دائماً
٢,٩٦	٢,٨٥	٢٠	٢٠	٣٧	٣٧	٣٢	١٤	٢,٠٦	٢١	١٦	٤٧	٣٤	١٦	١٦	٦. تتوافر أجهزة مطبخ مركزية لمطبخ الأبحاث
٤٢,٥٧	٤٥,٩٦	١٩,١	١٥	٢٧,٨	٢٤,١	١٠,٥	١٠,٥	٢٩,٦٧	١٥,٧	١١,٩	٣٥,١	٢٥,٤	١١,٩	١١,٩	التصاعدة من النظام %.
٢,٣١	٢,٥٦	١١	١٣	٣٩	٣١	٢٩	٢٩	٢,٠٦	٢٤	٧	٣٦	٣١	٢٦	٢٦	٧. تتم الصيانة الدورية والمسحات والأجهزة بالنظام %.
٤١,٣٩	٣٤,٨٣	٨,٣	٩,٨	٢٤,٣	٢٣,٣	٢٩,٣	٢٩,٣	٤٧,٠٦	٢٥,٤	٥,٢	٢٦,٩	٢٣,١	١٩,٤	١٩,٤	٨. تتم الصيانة الدورية للمباني بالدرينة الجامعية %.
٢,٩٣	٢,٨٢	٢٩	٢٥	٣٧	٢٥	٢٥	١٧	٢,٠٤	١٩	٢٤	٣٨	٣٩	١٤	١٤	٩. تتم الصيانة الدورية لأجهزة ومسحات الكاتب بالدرينة الجامعية %.
٤٢,٣٤	٤٦,٨١	٢١,٨	١٨,٨	٢٧,٨	١٨,٨	١٨,٨	١٢,٨	٤٢,١١	١٤,٢	١٧,٩	٢٨,٤	٢٩,١	١١,٤	١١,٤	١٠. تتوافر الكائنات بالدرينة الجامعية %.
٢,٢٧	٢,٥٩	١٨	١٣	٢٤	٢٤	٢٨	٥٠	٢,٤٤	٤٧	٦	٢٠	٣٠	٢١	٢١	١٠. تتوافر الكائنات بالدرينة الجامعية %.
٤٧,٤٠	٣٩,٥٥	١٣,٥	٩,٨	١٨	٢١,١	٢١,١	٣٧,٦	٥٥,١٠	٣٥,١	٤,٥	١٤,٩	٢٢,٤	٢٣,١	٢٣,١	١١. تتوافر الكائنات بالدرينة الجامعية %.
٢,٩٥	٢,٢٠	٣٣	١٥	١٨	٢٧	٢٧	٤٠	٢,٧١	٥٥	١٠	١٤	٢٩	٢٦	٢٦	١١. تتوافر الكائنات بالدرينة الجامعية %.
٥٤,٩٢	٤٩,٣٨	٢٤,٨	١١,٣	١٣,٥	٢٠,٣	٢٠,٣	٣٠,١	٦٠,١٥	٤١	٧,٥	١٠,٤	٢١,٦	١٩,٤	١٩,٤	١١. تتوافر الكائنات بالدرينة الجامعية %.
٢,٧٦	٢,٠٥	٣٣	١٨	٢٥	٢٣	٢٣	٢٤	٢,٤٢	٥٤	٢٢	٢٠	١٨	٢٠	٢٠	١١. تتوافر الكائنات بالدرينة الجامعية %.
٥٥,٨٠	٥٠,١٦	٢٤,٨	١٣,٥	١٨,٨	١٧,٣	١٧,٣	٢٥,٦	٦٠,٩٨	٤٠,٣	١٦,٤	١٤,٩	١٣,٤	١٤,٩	١٤,٩	١١. تتوافر الكائنات بالدرينة الجامعية %.

جدول رقم (٣-٥)

بوضع التوزيع التكراري والنسبي وكذلك بعض المقاييس الوصفية لمعاصر الرعاية موزعة حسب النوع (طالبات - طالبات)

الإجمالي	إناث					ذكور					المعاصر		
	المقاييس الوصفية للبيانات	المقاييس الوصفية للبيانات	لا تنطبق	ناترا	أحيانا	غالبا	دائما	المقاييس الوصفية للبيانات	لا تنطبق	ناترا		أحيانا	غالبا
٣,٨٩	٤	٧٨	١١	٣٠	٦٠	١٣٥	(٧)٣,٦٢	١٦	٤	٢٠	٢٩	(١) ٣٦	١. يوجد عبادة طبية مستقلة للطلاب بالدينية الجامعية %
٣٤,٧	٣٣	١٠,٦	٤,٢	١١,٤	٢٢,٧	٥١,١	(٣)٣٨,٤٠	١٥,٢	٣,٨	١٩	٢٧,٦	٣٤,٣	٢. تؤثر الرعاية الصحية للمواطنين في النظام على سلامة الغذاء المقدم للطلاب %
٤,٠٨	٤,١٨	٧	١٨	٣١	٧٢	١٣٣	٣,٨٣	٧	٧	٢٧	٢٠	٤٤	٣. تتوافر التوافر التي تسمح بدخول الهواء النقي وأشعة الشمس الطبيعية في حجرات الطلاب
٧٧,٤٥	٧٥,٣٩	٧,٧	٦,٨	١١,٧	٢٧,٣	٥١,٥	٣٢,٣٨	٦,٧	٦,٧	٢٥,٧	١٩	٤١,٩	٤. يوجد طبيب مقيم بالدينية الجامعية في حالات الطوارئ %
٤,٣٣	٤,٣٥	٨	٦	٣٦	٥١	١٦٤	٤,٢٤	٢	٨	١٦	١٦	٣٦	٥. يتم الكف على الطلاب قبل تسكينهم بالدينية الجامعية %
٢٣,٨٤	٢٢,٩٩	٣	٢,٣	١٣,٦	١٨,٩	٦٢,١	٢٥,٧١	٢	١,٩	٧,٦	١٥,٢	٦٠	٦. تتوافر الإسعافات الأولية للطلاب بالدينية الجامعية %
٣,٠٧	٣,٢٥	٦٥	٧٥	٤٥	٣٧	٩٢	٧,٦٣	٢٩	٢٢	٢٢	٢٣	٩	٧. يوجد طبيب مقيم بالدينية الجامعية في حالات الطوارئ %
٥٠,٤٩	٤٩,٢٣	٢٤,٦	٩,٥	١٧	١٤	٣٤,٨	٥٠,١٩	٢٧,٦	٢١	٢١	٢١,٩	٨,٦	٨. يتم الكف على الطلاب قبل تسكينهم بالدينية الجامعية %
٢,٦١	٢,٦٦	٤٠	٧٨	٣٣	٤٤	١١٩	٧,٥٠	٢٣	١٠	٩	١٨	٤٥	٩. تتوافر الإسعافات الأولية للطلاب بالدينية الجامعية %
٤٢,٦٦	٤٠,٩٨	١٥,٢	١٠,٦	١٢,٥	١٦,٧	٤٥,١	٤٦,٣٩	٢١,٩	٩,٥	٨,٦	١٧,١	٤٢,٩	١٠. تتوافر الإسعافات الأولية للطلاب بالدينية الجامعية %
٢,٢٥	٢,٣٩	٣٩	٣٧	٥١	٥٧	٨٠	٢,٩٠	٢٤	١٨	٢٥	٢٠	١٨	١١. تتوافر الإسعافات الأولية للطلاب بالدينية الجامعية %
٤٤	٤١,٨٩	١٤,٨	١٤	١٩,٣	٢١,٦	٣٠,٣	٤٨,٧٨	٣٣,٩	١٧,١	٢٣,٨	١٩	١٧,١	١٢. تتوافر الإسعافات الأولية للطلاب بالدينية الجامعية %

- (١) تمضي التكرار  
(٢) الوسط الحسابي المرجح  
(٣) معامل الاختلاف

جدول رقم (٣-٦)

التوزيع التكراري والنسبي وكذلك بعض المقاييس الوصفية التسهيلات المالية للطلاب موزعة حسب النوع (طالبات - طلبة)

الإجمالي	إناث					ذكور					المعاصر		
	المقاييس الوصفية للبيانات	المقاييس الوصفية للبيانات	لا تنطبق	نادرًا	أحيانًا	غالبًا	دائمًا	المقاييس الوصفية للبيانات	لا تنطبق	نادرًا		أحيانًا	غالبًا
٢,٢٢	٢,٣٦	٢٦٦	٣٦	٧٥	٣٤	٤٣	(٧)١,٨٥	٦٤	١٧	٧	١٠	(٧)١,٨٥	١. تتوافر وسائل إكفاح تلك المحورات بحجرات الطلاب
٤٠,٧	٤١,٣	٣٩	٣٤	٤٨	٦٦	٧٧	٣٥٣	١٤	١٠	٢٢	٢٤	٣٥	٢. يتوافر الأثاث والفروشات اللازمة للطلاب بالمدينة الجامعية
٢,٣٦	٢,٣٩	١٠١	٥٧	٣٨	٣٧	٣١	٢,٢٩	٤١	٢٣	١٦	٢٠	٥	٣. مناسبة الأجسورة والعصمات الحديثة لإقامة الطلاب بالمدينة الجامعية
٢,٤٥	٢,٤٣	١١٢	٣٨	٤٠	٣٦	٣٨	٢,٥٠	٤٤	١٢	١٦	١٩	١٤	٤. تتوافر للطلاب وسائل الإتصال بخبرهم
٢١,٢	٢١,٧	٤٢,٤	١٤,٤	١٥,٢	١٣,٦	١٤,٤	٢٠,٤	٤١,٩	١١,٤	١٥,٢	١٨,١	١٣,٣	

- (١) تفتي التكرار  
 (٢) الوسط الحسابي المرجح  
 (٣) معامل الاختلاف

جدول رقم (٣-٧)

التوزيع التكراري والنسبي وكذلك بعض القياس الوصفية لعناصر مستوى المتابعة للطلاب موزعة حسب النوع (طالبات - طلبة)

الإجمالي	إناث					ذكور					العناصر		
	القياس الوصفية للبيانات	القياس الوصفية للبيانات	لا تنطبق	ناراً	أحياناً	غالباً	دائماً	القياس الوصفية للبيانات	لا تنطبق	ناراً		أحياناً	غالباً
٤,١٨	٤,٦٤	١	٢	١٨	٥٠	١٩٣	٢,٨٨	١١	٨	١٤	٢٢	٥٠	١. تتوافر المساحات الخضراء بالمدينة الجامعية للطلاب %
٢٢,٤	١٤,٧	٠,٤	٠,٨	٦,٥	١٨,٩	٧٣,١	٢٥,١	١٠,٥	٧,٦	١٣,٣	٢١	٤٧,٦	٢. تتوافر الإضاءة والتجوية داخل حجرات الطلاب %
٤,٤٢	٤,١٦	١١	١٣	٤٣	٥٣	١٤٤	٤,٣٥	٣	٣	١٨	٢٢	٥٩	٣. ترى مستوى النظافة بمحة عامة في المدينة الجامعية مناسبة %
٢٦,٣	٢٦,٩	٣	٢,٥	١١,٧	١٤,٤	٥٤,٤	٢٤,٢	٠,٨	٠,٨	٤,٩	٦	٥٦,٢	٤. تعرض المدينة الجامعية على تلالف حجرات الطلاب %
٢,٥٧	٢,٦٢	١٧	٢٣	٥٨	٨٠	٧٦	٢,٣٤	٩	١٢	٣٢	٣٠	٧٢	٥. توجد حشرات بحجرات الطلاب بالمدينة الجامعية %
٢٣,٦	٢٣,١	٦,٤	١٧,٥	٢٢	٣٠,٣	٧٨,٨	٢٦,٩	٨,٦	١١,٤	٣٠,٥	٢٨,٦	٧١	٦. يتم تظافة الأثاث والغرفيات بحجرات الطلاب %
٢,٢٧	٢,٦٢	٧٨	٢٤	٣٧	٦٥	١٠٠	٢,٣٨	٣٩	٢١	٢٠	١٦	٩	٧. يتم العناية بحجرات الطلاب بتلافيها بطلاء قايح
٤٦,٢	٣٩,٥	١٤,٤	٩,١	١٤	٢٤,٦	٣٧,٩	٥٦,٧	٣٧,١	٢٠	١٩	١٥,٢	٨,٦	
٢,٩٥	٢,٩٨	٧٤	٦٥	٨١	٤٠	٤٤	٢,٨٨	١٦	٢٠	٤٢	١٥	١٢	
٤٢	٤٢,٣	١٢,٩	٢٤,٦	٣٠,٧	١٥,٢	١٦,٧	٤٠,٩	١٥,٢	١٩	٤٠	١٤,٣	١١,٤	
٧,٦٥	٢,٧٥	٩٦	٣٢	٤٠	٣٤	٦٢	٢,٠٨	٥٩	١٢	١٣	٩	١٢	
٦٢,١	٥٨,٥	٣٦,٤	١٢,١	١٥,٢	١٢,٩	٢٣,٥	٦٩,٢	٥٦,٢	١١,٤	١٢,٤	٨,٦	١١,٤	
٣,٣٨	٢,٤٢	٤٧	٤٠	٣٢	٤٥	١٠٠	٢,٩٤	٢٧	٢١	١٦	١٣	٧٨	
٤٧,٦	٤٥	١٧,٨	١٥,٢	١٢,١	١٧	٣٧,٩	٥٣,١	٢٥,٧	٢٠	١٥,٢	١٢,٤	٢٦,٧	

جدول رقم (٣-٨)

التوزيع التكراري والنسبي وكذلك بعض القاييس الوصفية لعناصر أساليب التعامل  
موزعة حسب النوع (طالبات - طلبة )

الإجمالي	إناث					ذكور					العناصر		
	القياس الوصفية للبيانات	القياس الوصفية للبيانات	لا تنطبق	نأرا	أحيانا	غالبا	دائما	القياس الوصفية للبيانات	لا تنطبق	نأرا		أحيانا	غالبا
٢,٥٧	٢,٥٦	٧٣	٧٥	٤٨	٣٢	٣٦	٣٢٢,٥٩	٣٠	٢٥	٢١	١٢	١٣ <sup>(١)</sup>	١. يتم مشاركة الطلاب في حملات النظافة
٥٣,٣	٥٣,٥	٢٧,٧	٢٨,٤	١٨,٢	١٢,١	١٣,٦	٣٥٢,٩	٢٨,٦	٢٣,٨	٢٠	١٥,٢	١٢,٤	٢. يتم مشاركة الطلاب في حملات التشجير بالديانة الجامعية %
٢,٠١	١,٩٢	١٣١	٦٥	٣٨	١٧	١٣	٢,٢١١	٣٩	٢٥	٢٧	٨	٦	٣. يتم تنظيم مسابقات بين الطلاب حول بالديانة الجامعية %
٥٨,٢	٦٠,٤	٤٩,٦	٢٤,٦	١٤,٤	٦,٤	٤,٩	٥٣,٨	٣٧,١	٢٣,٨	٢٥,٧	٧,٦	٥,٧	٤. تجد الإهتمام الكافي من جانب موظف الديانة الجامعية %
٢,٠٨	٢,٠٧	١١٦	٦٧	٤٥	١٩	١٧	٢,١٠	٤٨	٢٣	١٨	٧	٩	
٥٩,٦	٥٨,٩	٤٣,٩	٢٥,٤	١٧	٧,٢	٦,٤	٦١,٤	٤٥,٧	٢١,٩	١٧,١	٩,٧	٨,٦	
٣,٣٤	٣,٢٥	٣٧	٤٢	٥٨	٧٣	٥٤	٣,٥٢	٩	١٤	٢٧	١٩	٣٩	
٣٩,٨	٤٠,٩	١٤	١٥,٩	٢٢	٢٧,٧	٢٠,٥	٣٧,١	٨,٦	١٣,٣	٢٥,٧	١٨,١	٣٤,٣	

(١) تعنى التكرار

(٢) الوسيط الحسابي المرجح

(٣) معامل الاختلاف

الإجمالي	إناث					ذكور					المعاصر		
	التقييس الوصفية للبيانات	التقييس الوصفية للبيانات	لا تنطبق	ناراً	أحياناً	غالباً	دائماً	التقييس الوصفية للبيانات	لا تنطبق	ناراً		أحياناً	غالباً
٣,٠٥	٣,٠٢	٤٤	٤٧	٥٩	٨٠	٣٧	٣,١١	٨	٢٤	٣٤	٢٦	١٣	٥. يتميز أسلوب تقديم الخدمة في المدينة الجامعية بالجودة الرجوة. %
٤٠,٩٨	٤٢,٧	١٧,٤	١٧,٨	٢٢,٣	٣٠,٣	١٢,١	٣٩,٣	٧,٦	٢٢,٩	٣٢,٤	٢٤,٨	١٢,٤	الجامعة بالجودة الرجوة. %
٣,٥٧	٣,٥٣	٧٩	٣٥	٤٤	٧٢	٧٨	٣,٦٧	٧	١٢	٢٦	٢٤	٣٦	٦. يسمح موقع إدارات العاملين بسهولة التعامل مع الطلاب بالمدينة الجامعية. %
٣٩,٧	٣٧,٧	١١	١٣,٣	١٧,٤	٢٨,٨	٢٩,٥	٣٤,١	٦,٧	١١,٤	٢٤,٨	٢٢,٩	٣٤,٣	٧. جودة الأجور لطلاب المدينة الجامعية. %
٣,٢٠	٣,١٨	٥١	٤٤	٤١	٦٢	٦٦	٣,٢٣	١٧	١٤	٢٤	٢٨	٣٢	٧. جودة الأجور لطلاب المدينة الجامعية. %
٤٥	٤٩,٢	١٩,٣	١٦,٧	١٥,٥	٢٣,٥	٢٥	٤٢,١	١٩,٢	١٣,٣	٢٢,٩	٢٢,٧	٢١	٨. توجد لوحات إرشادية توضح الطلاب حقوقهم للمقررات النهائية. %
٣,٠٣	٣,١٤	٦٨	٣٧	٤٤	٣٦	٨٤	٣,٧٥	٣٨	١٦	١٣	١٠	٧٨	٨. توجد لوحات إرشادية توضح الطلاب حقوقهم للمقررات النهائية. %
٥٣,٥	٥٠,٩	٧٥,٨	١٢,١	١٦,٧	١٣,٦	٣١,٨	٦٠	٣٩,٢	١٥,٢	١٢,٤	٩,٥	٢٩,٧	٨. توجد لوحات إرشادية توضح الطلاب حقوقهم للمقررات النهائية. %

جدول رقم (٣-٩)

التوزيع التكراري والنسبي وكذلك بعض القاييس الوصفية لمناصر رضا الطلاب عن أداء الخدمة  
موزعة حسب النوع ( طالبات - طلبة )

الإجمالي	إناث					ذكور					المناصر		
	القياس الوصفية للبيانات	القياس الوصفية للبيانات	لا تنطبق	نادرا	أحيانا	غالبا	دائما	القياس الوصفية للبيانات	لا تنطبق	نادرا		أحيانا	غالبا
٣,٥٠	٣,٥٣	٣٧	٧٤	٤٤	٨١	٧٨	٣,٤٣	١٧	١٧	١٥	١٦	٤٠	١. مدى ملائمة عدد الطلاب في كل حجرة من حجرات الإقامة. %
٤٠,٢	٣٨,٨	١٤	٩,١	١٦,٧	٣٠,٧	٢٩,٥	٤٤,٣	١٦,٢	١٦,٢	١٤,٣	١٥,٢	٣٨,١	٢. يتم الاستفادة من الرعاية الطلابية المقدمة للطلاب. %
٣,٢٥	٣,٣٨	٣٤	٣٥,٣	٧٠	٤٧	٧٨	٢,٩٤	٢١	٢١	٢٥	١٩	١٩	٣. يتم تقسيم الوجبات الغذائية والحافلة للطلاب بشكل فاتح للشهية. %
٤٢,٨	٤٠,٥	١٢,٩	٢٩,٥	٢٩,٥	١٧,٨	٢٩,٥	٤٧,٣	٢٠	٢٠	٢٣,٨	١٨,١	١٨,١	٤. يتناسب المكان المخصص لتقديم الوجبات مع عدد الطلاب
٢,٦٠	٢,٦١	٧٧	٤٥	٧٢	٤٣	٧٧	٢,٥٨	٢٧	٢٣	٣٢	١٣	١٠	٥. يتم توفير الهواء النتام للطلاب بالمدنية الجامعية. %
٥٠,٤	٥٠,٩	٢٩,٢	١٧	٢٧,٣	١٤,٣	١٠,٢	٤٨,٨	٢٥,٧	٢١,٩	٣٠,٥	١٢,٤	٩,٥	٦. توجد روابط جيدة بين العاملين والطلاب بالمدنية الجامعية. %
٣,٥٠	٣,٦٤	٢٤	١٧	٢٠	٩٣	٧٠	٣,١٧	٢٤	١٤	١٥	٢٤	٧٨	
٣٧,٧	٣٢,٩	٩,١	٦,٤	٢٢,٧	٣٥,٢	٢٩,٥	٤٨,٣	٢٢,٩	١٣,٣	١٤,٣	٢٢,٩	٢٦,٧	
٣,١٥	٣,١٣	٣٨	٤٤	٦٣	٨٤	٣٥	٣,٢١	١٦	١٨	٢٧	١٦	٧٨	
٤١,٣	٤٥,٣	١٤,٤	١٦,٧	٢٣,٩	٣١,٨	١٣,٣	٤٣,٩	١٥,٢	١٧,١	٢٥,٧	١٥,٢	٢٦,٧	
٣,٤٣	٣,٣٩	٧٨	٤١	٥٤	٨٢	٥٩	٣,٤٥	٧	١٥	٢٩	٢٢	٣٢	
٣٧	٣٧,٨	١٠,٢	١٥,٥	٢٠,٥	٣١,١	٢٢,٣	٣٥,٣	٦,٧	١٤,٣	٢٧,٦	٢١	٣٠,٥	

الإجمالي	إناث					ذكور					المناصر		
	التقييس الوصفية للبيانات	التقييس الوصفية للبيانات	لا تنطبق	ناراً	أحياناً	غالباً	دائماً	التقييس الوصفية للبيانات	لا تنطبق	ناراً		أحياناً	غالباً
٤١,٥	٤٢,٩	١٥,٢	٢٠,١	٢٠,١	٢٥	١٩,٧	٢٧,٢	٩,٥	١٣,٣	٢٥,٧	٢٣,٨	٢٧,٦	٧. يحرص العاملون دائماً على معالجة المشكاوي المقدمة من الطلاب اهتماماً من جانب المسؤولين أو الهيئة الإشرافية
٢,٢٣	٣,١٤	٤٠	٥٣	٥٣	٦٦	٥٢	٢,٤٧	١٠	١٤	٧٧	٢٥	٢٩	٨. تلقى التقرحات أو المشكاوي المقدمة من الطلاب اهتماماً من جانب المسؤولين أو الهيئة الإشرافية
٣,٣٨	٢,٣٧	٢٩	٤٧	٤٧	٧٨	٦٣	٢,٣٨	٩	١٨	٣٠	٢٠	٢٨	٩. يتسميز أداء الخدمة بالكفاءة العالية والجودة للتعامل مع الطلاب بالمدينة الجامعية
٣٨,٥	٣٩,٢	١١	١٧,٨	١٧,٨	٢٩,٥	٢٣,٩	٣٧,٩	٨,٦	١٧,١	٢٨,٦	١٩	٢٦,٧	
٣,٢١	٢,١٢	٣٨	٣٥	٧٦	٧٨	٣٧	٣,٣٩	٨	١٢,١١	٣٩	٣٢	١٧	
٣٧,٧	٣٩,٢	١٤,٤	١٣,٣	٧٨,٨	٢٩,٥	١٤	٢٣,٣	٧,٦	٤.	٢٤,٣	٣٠,٥	١٢,٧	

**A Suggested System to Apply Environmental  
Quality Management on the Service Organizations  
“Applied Study on the University students’ Hostels “  
Ain Shams University**

**By**

**Latifa Abdel Aty Hassan Esmail**

Bachelor of commerce Ain shams university, 1980

Master in Environmental Sci, Ain Shams University, 1998

A thesis submitted for Doctor of Philosophy

**In**

Environmental science

Department of Economic & Law management development

Institute Of Environmental studies & Research

Ain shams university

**2003**

I Wish to express my thanks to the Academy of Scientific Research and Technology for its support in preparation of the thesis.

# **A Suggested System to Apply Environmental Quality Management on the Service Organizations**

**“Applied Study on the University students’ Hostels “**

**Ain Shams University**

**By**

**Latifa Abdel Aty Hassan Esmail**

**Bachelor of commerce Ain shams university, 1980**

**Master in Environmental Sci, Ain Shams University, 1998**

This thesis for Ph. D. Degree in Environmental science has been approved by:

**Name**

**Signature**

**Prof. Dr . Farg Abdel Aziz Ezzat**

**Professor of Economics**

**Faculty of Commerce**

**AIN – SHAMS UNIVERSITY**

**Prof. Dr . Ehab Ezz El deen Nadim**

**Professor of Economics**

**Faculty of Commerce**

**AIN – Shams University**

**Prof. Dr . sayed Mohamed gad El rab**

**Professor of business administration**

**Faculty of Commerce , Suez-Canal University**

**Dr . Mahmoud Mohamed Al sayed**

**Associate Professor of business administration**

**Faculty of Commerce**

**AIN – Shams University**

**A Suggested System to Apply Environmental  
Quality Management on the Service Organizations**

**“Applied Study on the University students’ Hostels “**

**Ain Shams University**

**By**

**Latifa Abdel Aty Hassan Esmail**

**Bachelor of commerce Ain shams university, 1980**

**Master in Environmental Sci, Ain Shams University, 1998**

**A thesis submitted for Doctor of Philosophy**

**In**

**Environmental Science**

**Department of Economics and Law**

**Under the supervision of:**

**Prof. Dr . Farg Abdel Aziz Ezzat**

**Professor of Economics**

**Faculty of Commerce**

**AIN – SHAMS UNIVERSITY**

**Dr . Mahmoud Mohamed Al sayed**

**Associate Professor of business administration**

**Faculty of Commerce**

**AIN – Shams University**

**Dr . Alaa Ebada sarhan**

**Associate Professor of Economics**

**Institute Of Environmental studies & Research**

**Economic & Law dept**

**AIN – Shams University**

## Abstract

The aim of This study, Evaluating the economic and the environmental aspects resulting from the shortage applied environmental quality management system with university hostel (health – programs – cleaning – noisy) , Evaluating performance the human resources at university hostels ,Preparing a suggested pattern system to introduce and apply the environmental quality management system .

### **Results and Recommendations**

#### **First – Results:**

1. Unsuitable use of the Medical Center lobby by the medical analysis laboratory, and inefficiency necessary chairs for the students' rest.
2. No periodic checkup is provided for the resident, and lack of guiding signs that include medical advices.
3. No means of communication are provided for the students to get in contact with their parents.
4. Inefficiency of stationery and restaurant modern instruments.
5. Unsuitable level of cleaning in general in the Student Hostels as well as presence of insects in the rooms.
6. Wastes are being thrown beside the students' residence, not providing certain place for it in an unhealthy way.
7. The performing of a service is not done in a pleasant way regarding the simplicity of residence procedures, in addition to the carelessness of students' treatment from the employees.

#### **Second – Recommendations**

1. Using the Medical Center lobby by the medical analysis laboratory in a beneficial way, and providing it with some chairs for the students' rest.

2. Applying a periodic checkup for the resident students every two or three month, to detect infectious diseases, as well as the necessity of a specialist every week.
3. Providing means of communication for the students to get in contact with their parents, and providing the Student Hostel by an equipped ambulance for emergency.
4. Sufficiency of stationery and restaurant modern instruments that are compatible with the size of work at the restaurant (Central suction system – electric furnace).
5. Taking care of the level of cleanliness in the students' rooms and using bright colors as well as planting the area around.
6. Giving concern to the specialized training courses, which deals with the way of treating students, as well as specialized employment and appropriateness of employees' qualifications.
7. Reconsidering the number of students in every single room among all the Student Hostels.

# *Summary*

## **1-Introduction**

There has been a nearly world agreement on the importance of applying environmental quality management system (E. Q. M. S) on Both developed And developing countries, aiming at achieving the economic progress and the environmental promotion.

Applying the conception of quality management (QM) is considered one of the main entries of development and realizing continual improvement of management levels in addition increasing service quality to meet different needs and prospects now and in the future.

## **2- Research problem**

Through the questionnaire made by the candidate on a small sample of the students and workers in the university hostels of Ain shams university, it has become clear that there are some problems related to the decline in service quality. These questions could be divided into two main groups.

### **A- group problems related to students**

The most important problems are follows:

- Decrease in medical quality environmental and health services according to reduce green area beside increase resource of air pollution inside result of smoke restaurant.
- Absence of places to receive students complaints in case they disagree with the supervisors staying with them.

Decrease cleaning level on university hostel and restaurant.  
According to reident room.

### **B- group problem related to the workers**

- 1- deficiency in health service the workers in restaurant
- 2- Restaurant's need for new equipment and tools instead of the traditional ones.

3- shortage in specialized and trained workmanship in restaurant work

### **3-Research Objective**

- (1) Evaluating the economic and the environmental Aspects resulting from the shortage applied environmental quality management system with university hostel (health – programs – cleaning – noisy )
- (2) Evaluating performance the human resources at university hostels.
- (3) Preparing a suggested pattern system to introduce and apply the environmental quality management system.

### **4-research proposals:**

- i. Health-care programs for students and employees
- ii. Level of available financial facilitation
- iii. Level of Cleanliness
- iv. Ways to deal with students (boys / girls)

### **5-research strategy:**

This study is consisted of seven chapters as follows:-

Chapter One...The General framework of research and previous studies

Chapter Two...Methods and systems of managing the environmental quality.

Chapter Three...Management system of Student Hostels in relation to the environment.

Chapter Four...Training Programs and its relationship with environmental awareness in the Student Hostels.

Chapter Five...Social, cultural and economical dimensions of environmental problems in the Student Hostels

Chapter six Applied studies for Result Analysis

Chapter seven Proposed System for applying the environmental “ Quality management at Ain Shams university student hostels “