

الفصل الساوس
تحليل نتائج
الدراسة الميرانية

مقدمة

في ضوء التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة التطبيقية وملاحظات الباحثة من خلال الزيارات الميدانية أمكن التوصل إلى النتائج التالية:-

أولاً : الفرض الأول

١. رفض البند الأول من الفرض الأول للدراسة لعينة الطلاب والعاملين
٢. قبول البند الثاني من الفرض الأول للدراسة لعينة الطلاب ورفض عينة العاملين

٣. رفض البند الثالث من الفرض الأول لعينة الطلاب والعاملين
٤. قبول البند الرابع من الفرض الأول لعينة الطلاب

ثانياً : الفرض الثاني

قبول الفرض الثاني من الدراسة لعينة الطلبة بنسبة ٢٥% والطالبات بنسبة ١٠٠%

ثالثاً : الفرض الثالث

قبول الفرض الثالث للدراسة لعينة الطلاب

رابعاً الفرض الرابع

رفض الفرض الرابع لعينة العاملين

اختبار صحة الفروض

أولاً : نتائج اختبار صحة الفرض الأول :

ينص الفرض الأول للدراسة على ما يلي :-

لا توجد اختلافات جوهرية بين المدينة الجامعية للطلبة والمدينة الجامعية

للطالبات من حيث عناصر الجودة البيئية التي تتضمن ما يلي :-

(أ) برامج الرعاية الصحية للطلاب والعاملين

(ب) مستوى التسهيلات المادية المتاحة

(ج) مستوى النظافة

(د) أساليب التعامل مع الطلاب (طلبه - طالبات)

لاختبار صحة الفرض من الدراسة استخدمت الباحثة اختبار " ت "

لعينتين مستقلتين وقد توصلت الباحثة إلى ما يلي :-

(أ) البند الأول من الفرض وهو ما يتعلق ببرامج الرعاية الصحية لدي كل

من الطلاب والعاملين.

فقد أوضحت النتائج بالجدول المرفقة بالمبحث الثالث من الفصل الخامس من

الدراسة أن هناك اختلاف بين الطلبة والطالبات لعينة الطلاب وكذلك بين المدينة

طلبة والمدينة طالبات لعينة العاملين .

وبناء على النتيجة السابقة يتم رفض البند الأول من الفرض الأول للدراسة

لعينة الطلاب والعاملين .

(ب) البند الثاني من الفرض مستوى التسهيلات المادية لدي كل من الطلاب

والعاملين

تم عرض نتائج الدراسة والتحليلات الإحصائية بالمبحث الثاني من الفصل

الخامس من الدراسة ، وقد أوضحت النتائج بالجدول أنه لا توجد اختلافات بين

كل من الطلبة والطالبات لعينة الطلاب .

وبناء على النتائج السابقة يمكن قبول البند الثاني من الفرض الأول للدراسة لعينة الطلاب .

وكذلك يوجد اختلاف بين المدينتين (طلبة - طالبات) لعينة العاملين .
وبناء على النتائج السابقة يتم رفض البند الثاني من الدراسة لعينة العاملين .

(ج) البند الثالث من الفرض مستوي النظافة لدي كل من الطلاب والعاملين .
تم عرض نتائج الدراسة والتحليلات الإحصائية في المبحث الأول من الفصل الخامس للدراسة .

فقد أوضحت النتائج أن هناك اختلاف بين عينة الطلاب (طلبة - طالبات) من حيث مستوي النظافة المقدم .

وكذلك يوجد اختلاف بين المدينتين (طلبة - طالبات) لعينة العاملين .
وبناء على النتائج السابقة يتم رفض البند الثالث من الفرض الأول للدراسة .
(د) البند الرابع من الفرض أساليب التعامل مع الطلاب لدي كل من الطلبة

والطالبات

لاختبار صحة الفرض قامت الباحثة باستخدام اختبارات لعينة الطلاب ،
وفيما يلي عرض لنتائج الدراسة والتحليلات الإحصائية والتي ثبتت صحة البند الرابع من الفرض الأول بالجدول التالي .

جدول رقم (٣٠)

الاختلافات بين الطلبة والطالبات حول أساليب التعامل مع الطلاب (الأداء)

استخدام اختبار " ت " لعينة مستقلة

بيان	الوسط الحسابي	الخطأ المعياري	ن	ت (ح.د)	مستوى الدلالة
طلبة	٢,٩٠	٠,٠٧٤٥	١٠٥	٠,٧٦٦	٠,٤٤٤ غير
طالبات	٢,٨٣	٠,٠٥٠٥	٢٦٤	(٣٦٧)	دالة

المصدر / تم الحصول على هذه البيانات من التحليل الإحصائي لاستمارة الاستقصاء ، الملحق الإحصائي رقم (٣)

يتضح من الجدول السابق انه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين كل من الطلبة والطالبات حول أداء مسئول المدن الجامعية تجاه الطلاب (عملاء الخدمة) ، حيث بلغت قيمة اختبار " ت " لعينتين مستقلتين (ت المحسوبة = ٠,٧٦٦) .

مما يؤكد على عدم دلالتها وذلك بدرجات حرية = ٣٦٧ حيث إنها لم تبلغ حدها الأدنى الذي يجعلها دالة عند مستوى ٠,٠٥ على الأقل .

وقد أوضحت النتائج بالجدول السابق أن مستوى أداء الخدمة المقدمة ليست على المستوى المطلوب حيث تراوحت (٢,٨٣ ، ٢,٩٠) لدى كل من الطلبة والطالبات على الترتيب .

تبين من خلال الزيارات الميدانية واللقاءات التي أجرتها الباحثة مع الطلبة والطالبات حول أساليب التعامل مع الطلاب (الأداء)

إن هناك تدنى في مستوى الأداء أي مستوى تقديم الخدمة للطلاب ولا يوجد استجابة في التعامل مع الطلاب من حيث عدم مشاركة الطلاب في أنشطة بيئية مثل حملات النظافة ، حملات التشجير ، أو تنظيم مسابقات بين الطلاب حول حماية بيئة المدن الجامعية من التلوث وعدم تميز أسلوب تقديم الخدمة بالأداء

الجيد أو الجودة المرجوة وعدم تبسيط الإجراءات المتبعة للإسكان والإقامة بالإضافة إلى عدم الاهتمام الكافي من جانب موظفي المدينة الجامعية في التعامل مع الطلاب .

فقد أوضحت النتائج من الجدول السابق أنه لا توجد فروق بين الطلبة والطالبات من حيث درجة التعامل مع الطلاب .

بناء على النتيجة السابقة يمكن قبول البند الرابع من الفرض الأول للدراسة. وتوضح الجداول التالية ملخص لنتائج واختبارات الفرض الأول على مستوى كل عنصر من عناصر الجودة البيئية على مستوى الطلاب والعاملين .

جدول رقم (٣١)

ملخص لنتائج الفرض الأول (طلاب - عاملين)

العاملين	طلبة - طالبات	البند
رفض	رفض	١- الرعاية الصحية
رفض	قبول	٢- مستوى التسهيلات المادية
رفض	رفض	٣- مستوى النظافة
-	قبول	٤- أساليب التعامل مع الطلاب

يتضح من الجدول السابق رفض الفرض الأول للدراسة وذلك بالنسبة لعينة العاملين ، وقبول الفرض الأول بنسبة ٥٠% فقط لعينة الطلاب أي قبول صحة الفرض بنسبة إجمالية قدرها ٢٨,٦%

جدول رقم (٣٢)

اختبار الفرض الأول على مستوى كل عنصر من عناصر الجودة البيئية على مستوى الطلاب (طلبة - طالبات)

الفروق	القيمة	درجات الحرية (ن-١)	المتوسط	الخطأ المعياري		الوسط الحسابي		درجة القبول	القبول	الرفض	القبول	الرفض	عناصر الفرض الأول
				الخطأ المعياري	الخطأ المعياري	القبول	الرفض						
معتوية	-	٣٢٧	٤,١٣	٠,٠٤٥٠	٠,٠٧١٥	٣,٨٠	٣,٤٥	رفض	٣٢٩	٦		الرعاية الصحية X1	
غير معنوية	٠,٣٧٣	٣٢٧	٠,٨٩٢	٠,٠٢٨٠	٠,٠٩١٩	٢,٦٥	٢,٥٤	قبول	٣٢٩	٤		التسهيلات المادية X2	
معنوية	-	٣٢٧	٦,١٩٧	٠,٠٤١٨	٠,٠٦٤٧	٣,٦٠	٣,١٢	رفض	٣٢٩	٧		مستوى النظافة X3	
غير معنوية	٠,٤٤٤	٣٢٧	٠,٧٢٦	٠,٠٥٥٥	٠,٠٧٤٥	٢,٨٣	٢,٩٠	قبول	٣٢٩	٨		أساليب التعامل مع الطلاب X4	

جدول رقم (٣٣)
اختبار الفرض الأول على مستوى كل عنصر من عناصر الجودة البيئية على مستوى العاملين
(م . طلبة ، م . طالبات)

الفروق	القيمة	درجات الحرية (ن-١)	المحسوبة χ^2	الخطأ المعياري		الوسط الحسابي		درجة القبول	نوع العينة الفعلية	عدد بنود كل عنصر	عناصر الفرض الأول
				طالبات . م	طلبة . م	طالبات . م	طلبة . م				
معنوية	-	٢٦٥	٣,٦٦	٠,١٧٧٦	٠,١٧٥٦	٢,٩٢	٣,٠٢	رفض	٢٩٧	٩	الرعاية الصحية
معنوية	-	٢٦٥	٤,٥١٢	٠,٢٥٢	٠,٢٥٧	٣,٢٧	٣,٢٧	قبول	٢٩٧	١٢	التغذية
معنوية	-	٢٦٥	٣,٢٩٢	٠,٢٩٧	٠,٢٩٤٢	٣,٩٣	٣,٤٤	رفض	٢٩٧	١٠	التسهيلات المادية

ثانياً: اختبار صحة الفرض الثاني

ينص الفرض الثاني للدراسة على ما يلي :-
تؤثر عناصر برامج الجودة البيئية تأثيراً جوهرياً ومباشراً علي مستوي رضا الطلبة والطالبات .

- لاختبار صحة الفرض الثاني من الدراسة استخدمت الباحثة كل من:-
- تحليل الارتباط الخطي البسيط (بيرسون) .
 - الانحدار التدريجي .
- وتوضح الجداول التالية نتائج التحليل الإحصائي .

جدول (٣٤)

المصفوفة الارتباطية " لإجمالي العينة "
(المدينة الجامعية للطلبة - الطالبات)

م	X1	X2	X3	X4	Y
١	١	*.٤٢١	** .٤٢٨	** .٣٧١	** .٤٧٣
٢		١	** .٥٥٦	** .٦٤١	** .٦٧٥
٣			١	** .٥٣٥	** .٥٣٩
٤				١	** .٧٤٣
٥					١

المصدر/ تم الحصول علي هذه البيانات من التحليل الإحصائي لاستمارة الاستقصاء
- الملحق الإحصائي رقم (٣)

** تشير إلي معنوية الاختبار عند مستوى معنوية ٠,٠١
* تشير إلي معنوية الاختبار عند مستوى معنوية ٠,٠٥

يشير الجدول السابق إلى مصفوفة المعاملات الارتباطية والتي توضح السمة الغالبة للعلاقات الارتباطية المتاحة بالجدول السابق وهي علاقة طردية بين المتغيرات فيما بينها وكذلك دلالتها عند مستوى ١ % . حيث تراوحت قيم معاملات الارتباط بالمصفوفة الارتباطية السابقة (٠,٣٧١ ، ٠,٧٤٣) مما يؤكد على قوة ومعنوية الارتباط للمتغيرات محل الدراسة .

وأيضاً يتضح من الجدول السابق أهم المتغيرات والتي تؤثر على الرضا هي الأداء يليها التسهيلات المادية ثم مستوى النظافة وأخرها الرعاية الصحية .

جدول رقم (٣٥)

المتغيرات التي تؤثر على درجة الرضا عن الخدمة في المدن الجامعية باستخدام أسلوب تحليل الانحدار (لإجمالي العينة)

X5	الثابت	X1	X2	X3	X4	F	R2%	s.E
y	٠,٣٧٤	٠,١٩٥	٠,٢٣٥	-	٠,٥٣٩**	**٢١٨,٠٣٤	٦٤,٢	٠,٥٢
الرضا	*(٢,٥٣١)	** (٤,٨٢٥)	** (٦,٧٦٧)		(١٢,٠٤٥)	(٣٦٥,٣)		

المصدر/ تم الحصول على هذه البيانات من التحليل الإحصائي لاستمارة الاستقصاء، الملحق الإحصائي رقم (٣)

يتضح من الجدول السابق أن أهم المتغيرات المستقلة والتي تفسر رضا الطلاب عن الخدمة المقدمة هي :-

- الرعاية الصحية (X1)
- التسهيلات المادية (X2)
- أساليب التعامل مع الطلاب (X4)

حيث بلغت النسبة الفائية والتي تعكس معنوية نموذج الانحدار (ف المحسوبة = ٢١٨,٠٣٤) مما يؤكد على دلالتها عند مستوى ١ % وذلك بدرجات حرية (٣, ٣٦٥).

وقد أوضحت النتائج بالجدول السابق ان النموذج السابق الإشارة إليه بالجدول يعكس درجة الرضا ويصلح لتقدير درجة الرضا وهو ما ينعكس فيه معامل التحديد ($R_2=64.2\%$) وكذلك الخطأ المعياري الذي بلغ (S.E= 0.52) مما يؤكد على دقة التقديرات الى حد كبير والتي يمكن التوصل إليها من خلال استخدامنا لهذا النموذج في التقدير .

جدول (٣٦)

المصفوفة الارتباطية " لعينة الطلاب بالمدينة الجامعية بالعباسية "

م	بيان	X1	X2	X3	X4	Y
١	الرعاية الصحية (X1)	١	*٠.٢٩٥	**٠.٤١١	**٠.٣٢٥	**٠.٣٤٢
٢	التسهيلات المادية (X2)		١	**٠.٥٠٤	**٠.٦١٠	**٠.٤٣٨
٣	مستوى النظافة (X3)			١	**٠.٥٧٨	**٠.٤٥٢
٤	الأداء (X4)				١	**٠.٦٩٣
٥	الرضا (Y)					١

المصدر / تم الحصول على هذه البيانات من التحليل الإحصائي لاستمارة الاستقصاء ، الملحق الإحصائي (٣)

- R2 يشير إلى درجة تفسير التغيرات في الرضا والتي ترجع إلى التغيرات في المتغيرات المستقلة (الرعاية الصحية ، التسهيلات المادية ، النظافة ، مستوى التعامل)
- SE تشير إلى درجة ودقة التنبؤات المقدرة من خلال نموذج الانحدار .

يشير الجدول السابق إلى مصفوفة المعاملات الارتباطية والتي توضح السمة الغالبة للعلاقات الارتباطية المتاحة بالجدول السابق وهي طردية للعلاقة بين المتغيرات فيما بينها وكذلك دلالتها عند مستوى ٠,٠١ حيث تراوحت قيم معاملات الارتباط بالمصفوفة الارتباطية السابقة (٠,٢٩٥ ، ٠,٦٩٣) مما يؤكد على قوة ومعنوية الارتباط للمتغيرات محل الدراسة .

ويتضح من الجدول السابق أهم المتغيرات والتي تؤثر على الرضا هي الأداء يليها مستوى النظافة ثم التسهيلات المادية وأخرها الرعاية الصحية .

جدول (٣٧)

المصفوفة الارتباطية " لعينة الطالبات - مصر الجديدة "

م	X1	X2	X3	X4	Y
١	١	**٠,٤٦٧	**٠,٣٨٣	**٠,٤١٤	**٠,٥٣٣
٢		١	**٠,٥٩٣	**٠,٦٥٥	**٠,٧٤٧
٣			١	**٠,٥٧٤	**٠,٦٠٠
٤				١	**٠,٧٦١
٥					١

المصدر / تم الحصول على هذه البيانات من التحليل الإحصائي لاستمارة الاستقصاء ، الملحق الإحصائي رقم (٣)

يشير الجدول السابق إلى مصفوفة المعاملات الارتباطية والتي توضح السمة الغالبة للعلاقات الارتباطية المتاحة بالجدول السابق وهي طردية للعلاقة بين المتغيرات فيما بينها وكذلك دلالتها عند مستوى ٠,٠١ .

حيث تراوحت قيم معاملات الارتباط بالمصفوفة الارتباطية السابقة

(٠,٧٦١ ، ٠,٣٨٣)

مما يؤكد على قوة ومعنوية الارتباط للمتغيرات محل الدراسة وأيضا يتضح من الجدول السابق أهم المتغيرات والتي تؤثر على الرضا هي الأداء يليها التسهيلات المادية ثم مستوى النظافة وأخرها الرعاية الصحية .

جدول رقم (٣٨)

المتغيرات التي تؤثر على درجة الرضا عن الخدمة في المدن الجامعية باستخدام أسلوب تحليل الانحدار (الطلبة)

	الثابت	X1	X2	X3	X4	F	R2%	s.E
y الرضا	١,١٠٣	-	-	-	٠,٧٣٣	**٩٥,٣٩٥	٤٨,١	٠,٥٨
	*(٤,٨٩٨)				** (٩,٧٦٥)	(١٠٣,١)		

المصدر/ تم الحصول على هذه البيانات من التحليل الإحصائي لاستمارة

الاستقصاء ، الملحق الإحصائي رقم (٣)

يتضح من الجدول السابق أن أهم المتغيرات المستقلة والتي تفسر رضا

الطلبة عن الخدمة المقدمة هي :-

- أساليب التعامل مع الطلاب X4,

يعنى ذلك ان المتغيرات المستقلة الأخرى والمتمثلة في (X1, X2, X3) على

التوالى ليس لها تأثير وأهمية لدى عينة الطلبة ولكن الذى يمثل اهتمام الطلبة هو

أساليب التعامل مع الطلاب والتي تمثل درجة الرضا عن الخدمة حيث بلغت

النسبة الفائية والتي تعكس معنوية نموذج الانحدار (ف المحسوبة = ٩٥,٣٥٩)

مما يؤكد على دلالتها عند مستوى ٠,٠١ وذلك بدرجات حرية (١٠٣,١)

وقد أوضحت النتائج بالجدول السابق ان النموذج السابق الإشارة إليه بالجدول يعكس درجة الرضا ويصلح لتقدير درجة الرضا وهو ما ينعكس فيه معامل التحديد ($R=48.1\%$) وكذلك الخطأ المعياري والذي بلغ ($S.E=0.58$) ، مما يؤكد على دقة التقديرات الى حد كبير والتي يمكن التوصل إليها من خلال استخدامنا لهذا النموذج في التقدير .

جدول رقم (٣٩)

المتغيرات التي تؤثر على درجة الرضا عن الخدمة في المدن الجامعية باستخدام أسلوب تحليل الانحدار (الطالبات)

الثابت	X1	X2	X3	X4	F	R2%	s.E
y الرضا	٦,٦٢	٠,٢٠٣	٠,٢٧٩	٠,١٢٨	٠,٤٥٢	١٦٣,١٩٩**	٧١,٦
	*(٠,٠٣٣)	(٤,٣٣٠)	(٧,١١٣)	** (٨,٨٨٢)	(٢٥٩,٤)		

المصدر / تم الحصول على هذه البيانات من التحليل الإحصائي لاستمارة الاستقصاء، الملحق الإحصائي رقم (٣)

يتضح من الجدول السابق أن أهم المتغيرات المستقلة والتي تفسر رضا الطالبات عن الخدمة المقدمة هي :-

- الرعاية الصحية «X1»
- التسهيلات المادية X2
- النظافة X3
- أساليب التعامل مع الطلاب X4

يعنى ذلك ان جميع المتغيرات المستقلة تمثل درجة اهتمام وتأثير لدى الطالبات ويمكن ترتيب درجة التأثير كالتالي (X3, X1, X2, X4) اي ان أساليب

التعامل بالنسبة للطالبات أول العناصر أهمية لديهم ثم يليها التسهيلات المادية ثم الرعاية الصحية فمستوى النظافة.

مما يجدر الإشارة إليه ان الطالبات تمثل لديهن هذه المتغيرات درجة اهتمام اكبر من درجة اهتمام الطلبة حيث لا يهتم الطلبة إلا بعنصر أساليب التعامل مع الطلاب (X4) أما باقى العناصر الأخرى لا تمثل لديهم أي تأثير.

ويعنى ذلك ان درجة الاهتمام فى المتغيرات (X1, X2, X3) فى المدن الجامعية اكثر اهتمام بالمدينة طلبة عنها بالمدينة طالبات ، حيث بلغت النسبة الفئوية والتي تعكس معنوية نموذج الانحدار (ف المحسوبة = 163,199) مما يؤكد على دلالتها عند مستوى 0,01 وذلك بدرجات حرية (٤، ٢٥٩).

وقد أوضحت النتائج بالجدول السابق ان النموذج السابق الإشارة إليه بالجدول يعكس درجة الرضا ويصلح لتقدير درجة الرضا وهو ما ينعكس فى معامل التحديد ($R_2=71.6$) وكذلك الخطأ المعياري الذي بلغ (S.E=0.48) ، مما يؤكد على دقة التقديرات الى حد كبير والتي يمكن التوصل إليها من خلال استخدامنا لهذا النموذج فى التقدير.

فقد أوضحت النتائج ما يلي :-

١. مجموعة عينة الطلبة

أوضحت نتائج عينة الذكور بأن جميع متغيرات الدراسة المستقلة (الرعاية الصحية ، التسهيلات المادية ، النظافة ، أساليب التعامل مع الطلاب (الأداء) لها علاقة ارتباطيه وطرديه مباشرة بالرضا عن أداء الخدمة. إلا أنها اختلفت حسب درجة أهميتها .

فقد أوضحت نتائج المصفوفة الارتباطية أن الأداء وهو أعلى المتغيرات المستقلة ارتباطا يليه كل من مستوي النظافة والتسهيلات المادية .

كما أوضحت نتائج تحليل الانحدار التدريجي أن أهم المتغيرات والأكثر تأثيراً علي درجة الرضا وهو أساليب التعامل مع الطلاب وهو المتغير المستقل الوحيد والذي له تأثير علي درجة الرضا.

٢. مجموعة عينة الطالبات

أوضحت نتائج عينة الإناث بأن متغيرات الدراسة المستقلة (الرعاية الصحية ، التسهيلات المادية ، النظافة ، أساليب التعامل مع الطلاب (الأداء) لها علاقة ارتباطيه وطردية مباشرة بالرضا عن أداء الخدمة. إلا أنها اختلفت اختلافا نسبيا في ما بينها حول درجة قوة هذه العلاقة فكان أهمها أساليب التعامل مع الطلاب (الأداء) يليه بشكل مباشر التسهيلات المادية ثم مستوي النظافة وأخيرا الرعاية الصحية ، وقد أكد علي أهمية هذه المتغيرات جميعها نتائج تحليل الانحدار التدريجي .

وبناء على النتائج السابقة يمكن قبول الفرض الثاني من الدراسة علي مستوي جميع المتغيرات لعينة الإناث وكذلك قبول تأثير متغير (أسلوب التعامل مع الطلاب) فقط لعينة الذكور .

ويوضح الجدول التالي ملخص لنتائج الفرض الثاني .

جدول رقم (٤٠)

ملخص نتائج الفرض الثاني

طالبات	طلبة	درجة التأثير لدى العناصر
لا يوجد تأثير	يوجد تأثير	
يوجد	لا	الرعاية الصحية x1
يوجد	لا	التسهيلات المادية x2
يوجد	لا	مستوى النظافة x3
يوجد	يوجد	أساليب التعامل مع الطلاب x4

يتضح من الجدول السابق قبول الفرض الثانى بنسبة ١٠٠% بالنسبة للطالبات ، ٢٥ % بالنسبة للطلبة أى بنسبة ٦٢,٥ % .

ثالثا : نتائج اختبار صحة الفرض الثالث

ينص الفرض الثالث للدراسة على ما يلي :-

لا توجد فروق معنوية بين المدينتين الجامعيتين من حيث رضا الطلبة والطالبات عن مستوي الخدمة المقدمة .

استخدمت الباحثة اختبار " ت " لعينتين مستقلتين وذلك لإثبات صحة الفرض الثالث من الدراسة الميدانية .

ويشير الجدول التالي إلى نتائج اختبار صحة الفرض .

جدول رقم (٤١)

الاختلافات بين كل من (الطلبة و الطالبات)

حول رضا الطلاب باستخدام اختبار " ت " لعينة مستقلة

بيان	الوسط الحسابي	الخطأ المعياري	ن	ت (ح.د)	مستوى الدلالة
طلبة	٣,٢٣	٠,٠٧٨٧	١٠٥	٠,٢٨٥	٠,٧٧٦ غير
طالبات	٣,٢٦	٠,٠٥٥٤	٢٦٤	(٣٦٧)	دالة

المصدر / تم الحصول على هذه البيانات من التحليل الإحصائي لاستمارة الاستقصاء، الملحق الإحصائي رقم (٣)

يتضح من الجدول السابق انه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين كل من الطلبة والطالبات حول رضا الطلاب عن أداء الخدمة المقدمة للطلاب حيث بلغت قيمة إختبارات " ت " لعينتين مستقلتين (ت المحسوبة = ٠,٢٨٥)

مما يؤكد على عدم دلالتها وذلك بدرجات حرية = ٣٦٧ ، حيث إنها لم تبلغ حدها الأدنى الذى يجعلها دالة عند مستوى ٠,٠٥ على الأقل .

وقد أوضحت النتائج بالجدول السابق أن مستوى رضا الطلاب عن أداء الخدمة المقدمة ليست على المستوى المطلوب ، حيث تراوحت بين (٣,٢٣ ، ٣,٢٦) لدى كل من الطلبة والطالبات على الترتيب .
لقد قامت الباحثة بعمل اللقاءات مع الطلبة والطالبات بكل من المدينة طلبة والمدينة طالبات والاستفسار عن رضا الطلاب عن الخدمة المقدمة فتبين ما يلي:-

ملائمة عدد الطلاب بداخل الحجرات إلي حد ما مناسبة ، ولكن ليست على المستوى المطلوب حيث أشتكى عدد من الطالبات المقيمات بفروع المدينة طالبات (بمدينة نصر) من كثرة العدد في الحجرات (ثمانية بكل حجرة) وعدم توافر كراسي لجلوس الطلاب .

• لا يوجد أى وسائل ترفيهية للطالبات وكل ما يوجد عبارة عن صالة أسفل الحجرات ، وتم لقاء الباحثة بها مع الطالبات وكانت خالية من الكراسي ولا يوجد أى نوع من المساحات الخضراء بها .

• تم الاتفاق في الآراء بين الطلبة والطالبات من حيث عدم مناسبة المكان المخصص لتناول الطعام حيث لا يكفي عدد الطلبة أو الطالبات علي مستوى المدينة طلبة والمدينة طالبات ولا تتوافر بالمطاعم أى نوع من الأحواض أو الكولديرات لتناول الطلاب الماء أثناء الأكل أو غسل أيدي الطلاب وبالتالي لا يوجد دوارق للشرب وعدم تقديم سرفيس الأكل بالشكل الذى يتناسب مع الطلاب من حيث (النوعية ، النظافة) .

• عدم تناسب الوجبات مع بعضها وكانت شكوي الطلاب في عدم أخذ آرائهم حول نوعية الوجبات المفضلة إليهم ومن خلال سؤال مسئولى التغذية كان الرد أن لا يتوافر الأجهزة الحديثة مثل الأفران الكهربائية لكي يتم التغيير في الوجبات أو تقديم أنواع مناسبة من الحلويات .

- يتم وضع الفاكهة على سرفيس الأكل بدون غسيل وذلك بالمدينة طالبات وعند سؤال الباحثة لمسئولي التغذية كان الرد أنه لم يتوافر بصالة الطعام أحواض لكي يتم غسل الفاكهة (على سبيل المثال البرتقال).
 - لا يوجد مكان فارغ بالسرفيس لإلقاء فضلات أو بواقي العظام وبالتالي يتم إلقاءها على ترايبيزات الطعام مما يعرضها للتلوث .
 - لا توجد الروابط الجيدة بين العاملين والطلاب في التعامل سواء مع الهيئة الإشرافية أو داخل المطاعم ، و لا توجد أية وسائل ترفيهية للطالبات أو ندوات دينية أو ثقافية تشعرهم بالراحة النفسية وأن وسيلة الترفيه الوحيدة التلفزيون ولكن يتم استخدامه للمشرفين فقط .
- أما بالنسبة لاستفادة الطلاب من الرعاية الصحية المقدمة كانت لصالح الطالبات أكثر من الطلاب ولكن ليست على المستوى المناسب من الجودة .
- عدم استجابة العاملين في معالجة شكاوى الطلاب (طلبة - طالبات) ، عدم توفير الجو المناسب بالشكل الذي يساعد الطلاب على التركيز والتحصيل العلمي ، ومن هنا نستطيع أن نقول أن مستوى أداء الخدمة متدني وليس على المستوى المطلوب في الجوانب المختلفة للطلاب (إقامة ، تغذية ، وسائل ترفيهية ، نظافة) ، ومستوى رضا الطلاب عن أداء الخدمة ليس بالكفاءة العالية والجودة المطلوبة ، وقد يرجع ذلك إلي عدم توفير احتياجات العاملين المختلفة للقيام بهذه الخدمات (تسهيلات مادية ، برامج تدريبية ، حوافز مادية ، جوانب ثقافية) .
- وقد أثبتت النتائج بالجدول رقم (٤١) أنه لا توجد فروق بين كل من الطلبة والطالبات من حيث درجة الرضا عن الخدمة المقدمة.
- وبناء على النتائج السابقة يمكن قبول الفرض الثالث من الدراسة .

رابعاً : نتائج إختبار صحة الفرض الرابع

ينص الفرض الرابع للدراسة على ما يلي :-

لا توجد فروق ذات دلالة معنوية بين المدينتين الجامعيتين من حيث

الأهتمام ببرامج تدريب العاملين علي الوعي البيئي.

واستخدمت الباحثة اختبار " ت " لعينتين مستقلتين وذلك لإثبات صحة الفرض

الرابع من الدراسة الميدانية.

حيث أوضحت النتائج بالجدول المرفقة (١٦-١٧) بالمبحث الثالث في

الفصل الرابع من الدراسة وجود اختلافات بين المدينتين (طلبة - طالبات)

لعينة العاملين.

وبناء علي النتائج السابقة يتم رفض صحة الفرض الرابع من الدراسة .