

الملاحق

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 العاطى

## 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 .

مسئل	البمسود	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 بنويعهم					

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 .

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

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

سلسل	البنسود	دائماً	غالباً	أحياناً	نادراً	لا تنطبق
٢٦	مدى ملائمة عدد الطلاب في كل حجرة من حجرات الإقامة					
٢٧	يتم الاستفادة من الرعاية الطبية المقدمة للطلاب					
٢٨	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 [٣]

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 ولسيادتكم 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 : .....

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 .

مستل	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					

مستسل	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 نظركم .

رقم	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					

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

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

مستقبل	البنسود	دائماً	غالباً	أحياناً	نادرًا	لا تنطبق
٢٢	تتوافر المساحات الخضراء بالمدينة الجامعية					
٢٣	يتميز مستوى النظافة الداخلي لمكاتب وحجرات العاملين بالجودة					
٢٤	يتميز مستوى 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 المستوى العام للنظافة بالمدينة الجامعية بالجودة					

سلسل	البنسود	دائما	غالباً	أحياناً	نابراً	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	نابراً	لا تنطبق
٣٢	تتوافر الأجهزة والأدوات الحديثة في تجهيز وطهي 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 والمكافآت الخاصة بالعاملين مع العمل الذي يقومون به					
٣٨	تتوافر العمالة المتخصصة في أعمال المطاعم بالمدينة الجامعية					
٣٩	تتحقق العدالة في توزيع المكافآت علي العاملين					

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

## قائمة الملاحظة البيئية (المدينة طلبة - طالبات)

\*\*\*\*\*

مسل	البنود	المعدات				اجمالي
		لا	يدو	آلي	نصف آلي	
		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 (١-٣)

التوزيع التكراري والنسبي وكذلك بعض القائيس الوصفية للمناسر المحيطة للعاملين موزعة حسب المكان  
( المدينة طابيات مصر الجديدة - طلبة العباسية )

الاجمالي	(٢)					(١)					المعاصر	٤		
	القائيس الوصفية للبيانات	القائيس الوصفية للبيانات	لا تنطبق	نابرا	أحيانا	غالبا	دائما	القائيس الوصفية للبيانات	لا تنطبق	نابرا			أحيانا	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 للعاملين بمطاعم المدينة الجامعية %	١
٣,١٠٨	٢٨,٥٣	٦	٢,٣	٣٣,١	٢٥,٣	٢٣,٣	٣,١,٢٢ <sup>(٢)</sup>	٩	٤,٥	٢٠,١	٤٠,٣	٢٩,١	يوجد طبيب مقم بالمدينة الجامعية للعاملين في حالة الطوارئ %	٢
٣,٤٢	٣,٥٦	٢٣	٣٠	٢٣	٢١	٥٥	٣,٢٨	٣٠	٨	٣٢	٢٣	٤١	تتوافر الإسماقات الأولية للعاملين 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 الكفف الدوري على العاملين بالمعاصر بالمدن الجامعية %	٤
٣,٤٨	٣,٩٤	٢٥	٤	٥	١٩	٨٠	٣,٠٢	٤٩	٩	١٤	١٤	٤٨	تتوافر الإسماقات الأولية للعاملين بالمدينة الجامعية %	٣
٤٩,٧١	٣٩,٨٤	١٨,٨	٣	٣,٨	١٤,٣	٦٠,٢	٥٨,٢٨	٣٦,٦	٦,٧	١٠,٤	١٠,٤	٣٥,٨	يتم الكفف الدوري على العاملين بالمعاصر بالمدن الجامعية %	٣
٢,٠٦	٢,٣٥	٦٤	١٥	١٧	١٨	١٩	١,٧٧	٩٣	١٣	٨	٦	١٤	يتم الكفف الدوري على العاملين بالمعاصر بالمدن الجامعية %	٤
٧١,٣٦	٦٥,١١	٤٨,١	١١,٣	١٢,٨	١٣,٥	١٤,٣	٧٢,٢٧	٦٩,٤	٩,٧	٦	٤,٥	١٠,٤		

- (١) تفتى التكرار  
(٢) الوسط الحسابى المرجح  
(٣) معامل الاختلاف



جدول رقم (٣-٢)

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

الإجمالي	المدينة طابيات					المدينة طابة					العناصر		
	المقاييس الوصفية للمبانيات	المقاييس الوصفية للمبانيات	لا تنطبق	ناراً	أحياناً	غالبا	دائماً	المقاييس الوصفية للمبانيات	لا تنطبق	ناراً		أحياناً	غالبا
٣,٢٧	٣,٧١	١٠	١١	٢٧	٤٤	٤٩	(٧)٣,٦٣	١٢	١١	٢٩	٤٤	(١)٣٨	١. يتم تحديد أهداف التدريب مقدماً ٢. يتم تحديد الاحتياجات التدريبية بناءً على آراء الرؤساء وآراء المعلمين ٣. يساعد التدريب الحالي على تحسين أداء الخدمة المقدمة للطلاب ٤. يعالج على طرق التدريب الطابع النظري ٥. يعالج على طرق التدريب الطابع العملي
٣٢,٩٧	٣٢,٣٥	٧,٥	٨,٣	٢٠,٣	٣٣,١	٣٠,٨	(٣)٣٣,٨٨	٩	٨,٢	٢١,٨	٣٢,٨	٢٨,٤	
٣,٣٢٨	٣,٥٨	١٣	١١	٣٢	٤٠	٣٧	٣,١٩	١٨	١٨	٤٩	٢٥	٢٧	
٣٧,٨٧	٣٤,٩٢	٩,٨	٨,٣	٢٤,١	٣٠,١	٢٧,٨	٤٠,١٣	١٣,٤	١٣,٤	٣٤,٣	١٨,٧	٢٠,١	
٣,٦٨	٣,٧٩	٦	١١	٢٨	٤٨	٤٠	٢,٥٧	٣	٢٢	٣٠	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	١٠	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	
٢,٣٧	٢,٥٤	٣٢	٤٠	٣٠	١٩	١٢	٢,٢٠	٥٢	٣٠	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	

الإجمالي	المدنية طالبات					المدنية طلبة					العناصر				
	التايبس الوصفية للبيانات	التايبس الوصفية للبيانات	لا تنطبق	ناراً	أحياناً	غالباً	دائماً	التايبس الوصفية للبيانات	لا تنطبق	ناراً		أحياناً	غالباً	دائماً	
٢,٤٥	٢,٦٤	٢٩	٣٦	٣٨	١٤	١٦	٢,٣٦	٥٤	٢٥	٢٤	٨	١٣	٦	٩,٧	٦. يتم الاهتمام بالبرامج التدريبية المتعلقة بالوعي البيئي
٥٢,٠٦	٤٨,١١	٢١,٥	٢٧,١	٢٦,٦	١٠,٥	١٢	٥٧,٩٦	٣٠,٤	١٨,٧	٢٥,٤	٦	٩,٧	٦	٩,٧	
٢,٣٢	٢,٣٨	١٧	١٠	٤٧	٢٤	٣٥	٢,٣٧	١٧	١٤	٤٩	٢٤	٣٠	٣٠	٣٠	٧. توجد برامج تدريبية تخصصية على مهارات التعامل مع الطلاب
٣٨,٨٦	٣٨,٤٦	١٢,٨	٧,٥	٣٥,٣	١٨	٢٦,٣	٣٩,١٤	١٢,٧	١٠,٤	٣٦,٦	١٧,٩	٢٢,٤	٢٢,٤	٢٢,٤	٨. توجد برامج تدريب الهيئة الإشرافية للطلاب تتناسب مع الوظيفة الإشرافية
٢,٥٧	٢,٦٤	١١	٢١	٢٢	٣٠	٤٩	٢,٥٠	١٣	١٣	٢٤	٤٢	٣٢	٣٢	٣٢	٩. يتم تقييم البرامج التدريبي بعد كل برنامج على حده
٣٦,١٣	٦٨,٨١	٨,٣	١٥,٨	١٦,٥	٢٢,٦	٣٦,٨	٣٥,١٤	٩,٧	٩,٧	٢٥,٤	٣١,٣	٢٣,٩	٢٣,٩	٢٣,٩	
٢,٣٧	٢,٥٣	١٩	١٤	٢١	٣٥	٤٤	٢,٢٢	٢٤	٢٠	٢٩	٢٥	٣٦	٣٦	٣٦	١٠. توجد متابعة للبرامج التدريبية بعد عودة التدريبين على أعمالهم
٤٢,٧٣	٣٩,٩٤	١٤,٣	١٠,٥	١٥,٨	٢٦,٣	٣٣,١	٤٥,٠٣	١٧,٩	١٤,٩	٢١,٦	١٨,٧	٢٦,٩	٢٦,٩	٢٦,٩	
٢,١٢	٢,٢٧	٢٣	٣٠	٤١	١٣	١٦	٢,٦٣	٣١	٢٤	٣٦	٢٠	١٣	١٣	١٣	١٠. توجد متابعة للبرامج التدريبية بعد عودة التدريبين على أعمالهم
٣٥,٠٨	٤٩,٢٤	٢٤,٨	٢٢,٦	٣٠,٨	٩,٥	١٢	٤٧,٩١	٢٣,١	٢٥,٤	٢٦,٩	١٤,٩	٩,٧	٩,٧	٩,٧	
٢,٥٤	٢,٨٠	٨	١١	٢٩	٣٦	٤٩	٢,٢٧	١٥	١٢	٥١	٢٤	٢٢	٢٢	٢٢	١١. يتم تطبيق ما اكتسبه من مهارات في مجال عملك بالمدينة الجامعية
٢٤,١٨	٣١,٥٨	٦	٨,٣	٢١,٨	٢٧,١	٣٦,٨	٣٠,٠٩	١١,٢	٩	٣٨,١	٢٥,٤	١٦,٤	١٦,٤	١٦,٤	
٢,٢٧	٢,٤٥	٢٤	٢٩	١٥	٩		٢,٠٨	٦٤	٢٧	٢٢	١٠	١١	١١	١١	١٢. يتم عقد المؤتمراتناقشة المشكلات البيئية بالمدينة الجامعية
٥٥,٥١	٤٨,٩٨	٢٥,٦	٢٩,٣	١١,٣	٦,٨		٦٢,٥	٤٧,٨	٢٠,١	١٦,٤	٧,٥	٨,٢	٨,٢	٨,٢	

جدول رقم (3-3)

التوزيع التكراري والنسبي وكذلك بعض المقاييس الوصفية لعناصر الانفاقة للعلمين 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	٣٥,١	٥١,٥		
٣,٨٩٨	٣,٨٢	٤	٤	٣١	٤٠	٤٥	٢,٩٦	٥	١١	٢١	٤٥	٥٢	٢. يتم مشاركة العاملين في حملات النظافة بالمدينة الجامعية	
٢٨,٧٨	٢٨,٨٠	٣	٩,٨	٢٣,٣	٣٠,١	٣٣,٨	٢٧,٧٨	٢,٧	٨,٢	١٥,٧	٣٣,٦	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	٣,٢٠	٢١	٢٧	٢١	٣٧	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	٢٥,٦	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	
٢٦,٦٠	٢٣,٠٦	٢,٣	٣	١٧,٣	٣٥,٣	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
٢٦٨	٤,١٩	١٣	٢	٩	٢٩	٧٩	٢,١٨	٤٢	١٠	٩	٧٨	٤٥	٨. يوجد مكان مخصص لجميع الفصول خارج إدارة التعهيد
٤٢,٩٣	٢٠,٣١	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 محتويات النظام بالطرق والأساليب البيئية اللاحقة
٢,٠٩	٢,٦٢	١٨	١٥	١٥	٣٧	٤٨	٢,٥٦	٥٣	١٧	١٧	٢٠	١٧	٩. يتم إشراك العاملين في الاتصارات الخاصة بتبعية الديانة الجامعية
٥٠,١٦	٢٩,٢٣	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	١٤,٧	٦,٧	

جدول رقم ( ٣-٤ )

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

الإجمالي	المدينة طالبات					المدينة طلبية					المعاصر		
	المقاييس الوصفية للبيانات	المقاييس الوصفية للبيانات	لا تنطبق	نابرا	أحيانا	غالبا	دائما	المقاييس الوصفية للبيانات	لا تنطبق	نابرا		أحيانا	غالبا
٣٧٨	٤٠٨	٨	٧	١٧	٣٦	٦٥	(١)٣٤٩	٢٢	١٢	١٨	٤٣	(١)٣٩	١. تتلاءم الرتبات والمكافآت الخاصة بالمعاملين مع العمل الذي يقومون به %
٢٥١٩	٢٨٦٨	٦	٥٣	١٢٨	٢٧٦	٤٨٩	(٢)٤٠٦٩	١٦٤	٩	١٣٤	٣٢١	٢٩١	٢. تتوافر الأجهزة والأدوات الحديثة في تجهيز وطني الطعام مثل الأفران الكهربية ، مضارم ، ماكينات تقشير %
٤١٢	٤٢٩	-	٤	١٧	٤٨	٦٤	٣٩٥	٢	١٣	٢٦	٤٢	٥١	٣. تتوافر العمالة المتخصصة في أعمال النظام بالمدينة الجامعية %
٢٣٠٦	١٨٨٨		٣	١٢٨	٣٦١	٤٨١	٢٦٥٨	١٥	٩٧	١٩٤	٣١٣	٣٨١	٤. تتحقق العدالة في توزيع المكافآت على المعاملين %
٢٨٠	٤٠٣	٢	٦	٢٧	٤٩	٤٩	٢٧٥	٨	١٧	٣٥	٣٨	٣٦	٥. تتوافر المستلزمات المكتبية والأدوات
٢٨٦٨	٢٣٥٧	١٥	٤٥	٧٠٣	٣٦٨	٣٦٦	٣٣٠٥	٦	١٢٧	٢٦١	٢٤٨	٢٦٩	٤. تتحقق العدالة في توزيع المكافآت على المعاملين %
٢٠٨	٢١٨	١٧	٢٢	٣٣	٤٢	١٩	٢٩٩	٢٠	٢٥	٤١	٣٣	١٥	٤. تتحقق العدالة في توزيع المكافآت على المعاملين %
٣٩٩٤	٣٨٩٩	١٢٨	١٦٥	٢٤٨	٣١٦	١٤٣	٤٠٠٨	١٤٩	١٨٧	٣٠٦	٢٤٦	١١٢	٥. تتوافر المستلزمات المكتبية والأدوات
٢٠١٧	٢٠٢٠	١٥	٢٤	٤٣	٢٢	٢٩	٢١٥	١٦	٢٠	٤٢	٤٠	١٦	٥. تتوافر المستلزمات المكتبية والأدوات
٣٨٨٠	٤٠	١١٣	١٨	٣٢٣	١٦٥	٢١٨	٣٧٤٦	١١٩	١٤٩	٣١٣	٢٩٩	١١٩	٥. تتوافر المستلزمات المكتبية والأدوات

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

الإجمالي	الدوية طالبات					الدوية طالبية					المصادر		
	التأسيس الوصفية للبيانات	التأسيس الوصفية للبيانات	لا تنطبق	ناراً	أحياناً	غالباً	دائماً	التأسيس الوصفية للبيانات	لا تنطبق	ناراً		أحياناً	غالباً
٢,٩٦	٢,٨٥	٢٠	٢٠	٣٧	٣٢	١٤	٢,٠٦	٢١	١٦	٤٧	٣٤	١٦	٦. تتوافر أجهزة مهمة مركزية لتتبع الأبحاث المتصاعدة من النظام. %
٤٢,٥٧	٤٥,٩٦	١٩,١	١٥	٢٧,٨	٢٤,١	١٠,٥	٢٩,٦٧	١٥,٧	١١,٩	٣٥,١	٢٥,٤	١١,٩	٧. تتم الصيانة الدورية والمعدات والأجهزة بالنظام. %
٢,٣١	٢,٥٦	١١	١٣	٣٩	٣١	٣٩	٢,٠٦	٣٤	٧	٣٦	٣١	٢٦	٨. تتم الصيانة الدورية للمباني بالدوية الجامعية. %
٤١,٣٩	٣٤,٨٣	٨,٣	٩,٨	٢٩,٣	٢٣,٣	٢٩,٣	٤٧,٠٦	٢٥,٤	٥,٢	٢٦,٩	٢٣,١	١٩,٤	
٢,٩٣	٢,٨٢	٢٩	٢٥	٣٧	٢٥	١٧	٢,٠٤	١٩	٢٤	٣٨	٣٩	١٤	٩. تتم الصيانة الدورية لأجهزة ومعدات الكالبي بالدوية الجامعية. %
٤٣,٣٤	٤٦,٨١	٢١,٨	١٨,٨	٢٧,٨	١٨,٨	١٢,٨	٤٢,١١	١٤,٢	١٧,٩	٢٨,٤	٢٩,١	١٠,٤	
٢,٢٧	٢,٥٩	١٨	١٣	٢٤	٢٨	٥٠	٢,٩٤	٤٧	٦	٢٠	٣٠	٣١	٩. تتم الصيانة الدورية لأجهزة ونقل النظام الكالبي بالدوية الجامعية. %
٤٧,٤٠	٣٩,٥٥	١٣,٥	٩,٨	١٨	٢١,١	٣٧,٦	٥٥,١٠	٣٥,١	٤,٥	١٤,٩	٢٢,٤	٢٣,١	١٠. تتوافر لسالمين بالنظام أجهزة لنقل النظام إلى المكان المخصص للطلاب منعا للتلوث. %
٢,٩٥	٢,٢٠	٣٣	١٥	١٨	٢٧	٤٠	٢,٧١	٥٥	١٠	١٤	٢٩	٢٦	
٥٤,٩٢	٤٩,٣٨	٢٤,٨	١١,٣	١٣,٥	٢٠,٣	٣٠,١	٦٠,١٥	٤١	٧,٥	١٠,٤	٢١,٦	١٩,٤	١١. تتوافر الأدوات الحديثة الخاصة بنقل الدوية الجامعية والنظام. %
٢,٧٦	٢,٠٥	٣٣	١٨	٢٥	٢٣	٣٤	٢,٤٦	٥٤	٢٢	٢٠	١٨	٢٠	
٥٥,٨٠	٥٠,١٦	٢٤,٨	١٣,٥	١٨,٨	١٧,٣	٢٥,٦	٦٠,٩٨	٤٠,٣	١٦,٤	١٤,٩	١٣,٤	١٤,٩	

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	نادرًا	أحيانًا	غالبًا	دائمًا	المقاييس الوصفية للبيانات	لا تنطبق	نادرًا		أحيانًا	غالبًا
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 للمعلمين في النظام على سلامة الغذاء المقدم للطلاب. %
٤,٠٨	٤,١٨	٧	١٨	٣١	٧٢	١٣٩	٣,٨٣	٧	٧	٢٧	٢٠	٤٤	٣. تتوافر الزواحف التي تسمح بدخول الهواء التي وأشعة الشمس الطبيعية في حجرات الطلاب
٢٧,٤٥	٢٥,٣٩	٧,٧	٦,٨	١١,٧	٢٧,٣	٥١,٥	٣٢,٧٨	٦,٧	٦,٧	٢٥,٧	١٩	٤١,٩	٤. يوجد طبيب مقم بالدينية الجامعية في حالات الطوارئ. %
٤,٣٣	٤,٣٥	٨	٦	٣٦	٥٠	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	٢٥	٤٥	٣٧	٩٢	٢,٦٣	٢٩	٢٢	٢٢	٢٣	٩	٧. يوجد طبيب مقم 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	٢,٥٠	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	٤٦,٢٩	٢١,٩	٩,٥	٨,٦	١٧,١	٤٢,٩	١٠. تتوافر الإسعافات الأولية للطلاب بالدينية الجامعية. %
٣,٢٥	٣,٣٩	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	٣٥,٣	٤٨,٧٨	٣٢,٩	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)

الإحصائي	إناث					ذكور					المعاصر		
	المقاييس الوصفية للبيانات	المقاييس الوصفية للبيانات	لا تنطبق	نادرًا	أحيانًا	غالبًا	دائمًا	المقاييس الوصفية للبيانات	لا تنطبق	نادرًا		أحيانًا	غالبًا
٢٠٢٢	٢٠٢٢	١٢٦	٣٦	٧٥	٣٤	٤٣	(١)١,٨٥	٦٤	١٧	٧	١٠	(١)٧	١
٢٧,٦	٢٦,١	٤٧,٧	١٣,٦	٩,٥	١٣,٩	١٦,٣	(٣)٢٩,٢	٢١	١٢,٢	٦,٧	٩,٥	٦,٧	٢
٣,٤٤	٣,٤١	٣٩	٣٤	٤٨	٦٦	٧٧	٣,٥٣	١٤	١٠	٢٢	٢٤	٣٥	٢
٤٠,٧	٤١,٣	١٤,٨	١٣,٩	١٨,٢	٢٥	٢٩,٢	٣٩,٤	١٣,٣	٩,٥	٢١	٢٢,٩	٢٣,٣	٣
٢,٣٦	٢,٣٩	١٠١	٥٧	٣٨	٣٧	٣١	٢,٢٩	٤١	٢٣	١٦	٢٠	٥	٣
٥٨,٥	٥٨,٩	٣٨,٣	٢١,٦	١٤,٤	١٤	١٦,٧	٥٢,٣	٣٩	٢١,٩	١٥,٢	١٩	٤,٨	٤
٢,٤٥	٢,٤٣	١١٢	٣٨	٤٠	٣٦	٣٨	٢,٥٠	٤٤	١٢	١٦	١٩	١٤	٤
٢١,٢	٢١,٧	٤٢,٤	١٤,٤	١٥,٢	١٣,٦	١٤,٤	٦٠,٤	٤١,٩	١١,٤	١٥,٢	١٨,١	١٣,٣	٤

١  
٢  
٣

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

جدول رقم (٧-٣)

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

العناصر	إناث					ذكور							
	الإجمالي	المقاييس الوصفية للبيانات	لا تنطبق	ناراً	أحياناً	غالباً	دائماً	المقاييس الوصفية للبيانات	لا تنطبق	ناراً	أحياناً	غالباً	دائماً
١. تتوافر المساحات الخضراء بالدينية الجامعية للطلاب %	٤,١٨	٤,٦٤	١	٢	١٨	٥٠	١٩٣	٣,٨٨	١١	٨	١٤	٢٢	٥٠
٢. تتوافر الإحصاء والتوعية داخل حجرات الطلاب %	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
٣. ترى مستوى النظافة بمئة مائة في الدينية الجامعية مناسبة %	٤,٤٢	٤,٦٦	١١	١٣	٤٣	٥٣	١٤٤	٤,٣٥	٣	٣	١٨	٢٢	٥٩
٤. تعرض المدينة الجامعية على نظافة حجرات الطلاب %	٢,٦٣	٢,٦٩	٣	٣,٥	١١,٧	١٤,٤	٥٤,٤	٢٤,٢	٠,٨	٠,٨	٤,٩	٦	٥٦,٢
٥. توجد حجرات بخدمات الطلاب بالدينية الجامعية %	٢,٥٧	٢,٦٢	١٧	٢٣	٥٨	٨٠	٧٦	٢,٣٤	٩	١٢	٣٢	٣٠	٧٢
٦. يتم نظافة الأثاث والغرفيات بحجرات الطلاب %	٢,٢٧	٢,٦٢	٧٨	٢٤	٣٧	٦٥	١٠٠	٢,٣٨	٣٩	٢١	٢٠	١٦	٩
٧. يتم الصيانة بحجرات الطلاب بحالتها بطلاء قاع	٤,٦,٢	٣,٩,٥	١٤,٤	٩,١	١٤	٢٤,٦	٣٧,٩	٥,٦,٧	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
	٢,٦٥	٢,٧٥	٩٦	٣٢	٤٠	٧٤	٦٢	٢,٠٨	٥٩	١٢	١٣	٩	١٢
	٦٢,١	٥٨,٥	٣١,٤	١٧,١	١٥,٢	١٢,٩	٢٣,٥	٦٩,٢	٥٦,٢	١١,٤	١٢,٤	٨,٦	١١,٤
	٣,٣٨	٣,٤٢	٤٧	٤٠	٣٢	٤٥	١٠٠	٢,٩٤	٢٧	٢١	١٢	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 بمض القاييس الوصفية لعناصر أساليب التعامل  
موزعة حسب النوع (طالبات - طلبة )

الإجمالي	إناث					ذكور					العناصر		
	القياس الوصفية للبيانات	القياس الوصفية للبيانات	لا تنطبق	نأرا	أحياناً	غالبا	دائما	القياس الوصفية للبيانات	لا تنطبق	نأرا		أحياناً	غالبا
٢,٥٧	٢,٥٦	٧٣	٧٥	٤٨	٣٢	٣٩	٣٢٢,٥٩	٣٠	٢٥	٢١	١٦	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	بإدنية الجامعة. %
٢,٠١	١,٩٢	١٣١	٦٥	٣٨	١٧	١٣	٢,٢١١	٣٩	٢٥	٢٧	٨	٦	٢. يتم مشاركة الطلاب في حملات التشجير بإدنية الجامعة. %
٥٨,٢	٦٠,٤	٤٩,٦	٢٤,٦	١٤,٤	٩,٤	٤,٩	٥٣,٨	٣٧,١	٢٣,٨	٢٥,٧	٧,٦	٥,٧	٣. يتم تنظيم مسابقات بين الطلاب حول حماية بيئة الدنية الجامعية من التلوث. %
٢,٠٨	٢,٠٧	١١٦	٦٧	٤٥	١٩	١٧	٢,١٠	٤٨	٢٣	١٨	٧	٩	٤. تجد الإهتمام الكافي من جانب موظف الدنية الجامعية. %
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	٣,٥٦	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					العناصر		
	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	٦. يسمح موقع إدارات العاملين بسهولة التعامل مع الطلاب بالمدينة الجامعية. %
٣,٥٧	٣,٥٣	٢٩	٣٥	٤٤	٧٢	٧٨	٣,٦٧	٧	١٢	٢٦	٢٤	٣٦	٧. جودة الإحضرارات التيمسية للإسكان والإقامة بالمدينة الجامعية. %
٣٩,٧	٣٧,٧	١١	١٣,٣	١٧,٤	٢٨,٨	٢٩,٥	٣٤,١	٩,٧	١١,٤	٢٤,٨	٢٢,٩	٣٤,٣	٨. توجد لوحات إرشادية توضح الطلاب حقوقه للمقررات النهائية. %
٣,٢٠	٣,١٨	٥١	٤٤	٤١	٦٢	٦٢	٣,٢٣	١٧	١٤	٢٤	٢٨	٣٧	٩. إقامة بالمدينة الجامعية. %
٤٥	٤٩,٢	١٩,٣	١٩,٧	١٥,٥	٢٣,٥	٢٥	٤٢,١	١٩,٢	١٣,٣	٢٢,٩	٢٩,٧	٢١	١٠. توجد لوحات إرشادية توضح الطلاب حقوقه للمقررات النهائية. %
٣,٠٣	٣,١٤	٦٨	٣٢	٤٤	٣٦	٨٤	٣,٧٥	٣٨	١٢	١٣	١٠	٧٨	١١. توجد لوحات إرشادية توضح الطلاب حقوقه للمقررات النهائية. %
٥٣,٥	٥٠,٩	٢٥,٨	١٢,١	١٦,٧	١٣,٦	٣١,٨	٦٠	٣٦,٢	١٥,٢	١٢,٤	٩,٥	٢٩,٧	

جدول رقم (٣-٩)

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

الإجمالي	إناث					ذكور					العناصر		
	المقاييس الوصفية للبيانات	المقاييس الوصفية للبيانات	لا تنطبق	نادرا	أحيانا	غالبا	دائما	المقاييس 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 تقديم الوجبات المفيدة والحافلة للطلاب بشكل فاتح للشهية. %
٤٢,٨	٤٠,٥	١٢,٩	٣٥,٣	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	٢٢	١٣	١٠	٥. يتم توفير الهواء النتام للطلاب بالديونة الجامعية. %
٥٠,٤	٥٠,٩	٢٩,٢	١٧	٢٧,٣	١٦,٣	١٠,٢	٤٨,٨	٢٥,٧	٢١,٩	٣٠,٥	١٢,٤	٩,٥	٦. توجد روابط جيدة بين العاملين والطلاب بالديونة الجامعية. %
٣,٥٠	٣,٦٤	٢٤	١٧	٢٠	٩٢	٧٠	٣,١٧	٢٤	١٤	١٥	٢٤	٧٨	٧. يتناسب المكان المخصص لتقديم الوجبات مع عدد الطلاب
٣٧,٧	٣٧,٩	٩,١	٦,٤	٢٢,٧	٣٥,٢	٢٩,٥	٤٨,٣	٢٢,٩	١٣,٣	١٤,٣	٢٢,٩	٢٦,٧	٨. يتم توفير الهواء النتام للطلاب بالديونة الجامعية. %
٣,١٥	٣,١٣	٣٨	٤٤	٦٣	٨٤	٣٥	٣,٢١	١٦	١٨	٢٧	١٦	٧٨	٩. توجد روابط جيدة بين العاملين والطلاب بالديونة الجامعية. %
٤١,٣	٤٠,٣	١٤,٤	١٦,٧	٢٢,٩	٣١,٨	١٣,٣	٤٣,٩	١٥,٢	١٧,١	٢٥,٧	١٥,٢	٢٦,٧	١٠. توجد روابط جيدة بين العاملين والطلاب بالديونة الجامعية. %
٣,٤٣	٣,٣٩	٧٨	٤١	٥٤	٨٢	٥٩	٣,٤٥	٧	١٥	٢٩	٢٢	٣٢	١١. توجد روابط جيدة بين العاملين والطلاب بالديونة الجامعية. %
٣٧	٣٧,٨	١٠,٦	١٥,٥	٢٠,٥	٣١,١	٢٢,٣	٣٥,٣	٦,٧	١٤,٣	٢٧,٦	٢١	٣٠,٥	١٢. توجد روابط جيدة بين العاملين والطلاب بالديونة الجامعية. %

الإجمالي	إذات					ذكور					العناصر		
	القياس الوصفية للبيانات	القياس الوصفية للبيانات	لا تنطبق	ناراً	أحياناً	غالباً	دائماً	القياس 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 المعلمين دائماً على معالجة المشكوى المقدمة من الطلاب اهتمام من جانب المسؤولين أو الهيئة الإشرافية
٣,٢٣٨	٣,١٤	٤٠	٥٣	٥٣	٦٦	٥٢	٢,٤٧	١٠	١٤	٧٧	٢٥	٢٩	٨. تلقى التقرحات أو المشكوى المقدمة من الطلاب اهتمام من جانب المسؤولين أو الهيئة الإشرافية
٣٨,٥	٣٩,٢	١١	١٧,٨	١٧,٨	٢٩,٥	٢٣,٩	٢,٣٨	٩	١٨	٣٠	٢٠	٢٨	٩. يتسمير أداء الخدمة بالكفاءة المالية والجودة للتعامل مع الطلاب بالدينية الجامعية
٣,٢٢١	٣,١٢	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	١٢,٢	

**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 “