

تقرير دراسة استقصائية: رضا الطلبة عن خدمة النقل الجامعي

المؤلف : فريق البحث

التاريخ : ديسمبر 2025

المؤسسة : مديرية الخدمات الجامعية - جامعة محمد خيضر

الملخص

- ❖ يهدف هذا التقرير إلى قياس مستوى رضا طلبة جامعة بسكرة عن خدمة النقل الجامعي، وتحليل الفروق في مستوى الرضا تبعاً لمتغيري الجنس والانتماء للكلية.
- ❖ تم جمع البيانات من عينة قوامها (30) طالبا باستخدام استبيان مبني على سلم ليكرت الخماسي، شمل خمسة أبعاد رئيسية: المواعيد، الراحة، الأمان، التكلفة، التنظيم.
- ❖ أظهرت النتائج أن مستوى الرضا العام يقع في المستوى المرتفع، مع عدم وجود فروق دالة إحصائية حسب الجنس والكلية.
- ❖ واختتم التقرير بجملة من التوصيات العملية لتحسين جودة الخدمة.

إشكالية الدراسة

ما مستوى رضا الطلبة عن خدمة النقل الجامعي في جامعة بسكرة؟ وهل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا تعزى إلى متغيري الجنس والانتماء للكلية؟

فرضيات الدراسة

الفرضية العامة: "رضا الطلبة عن خدمة النقل الجامعي يقع في المستوى المرتفع".

الفرضيات الفرعية

1. "توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى رضا الطلبة تعزى إلى الجنس."
2. "توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى رضا الطلبة تعزى إلى الانتماء للكلية."

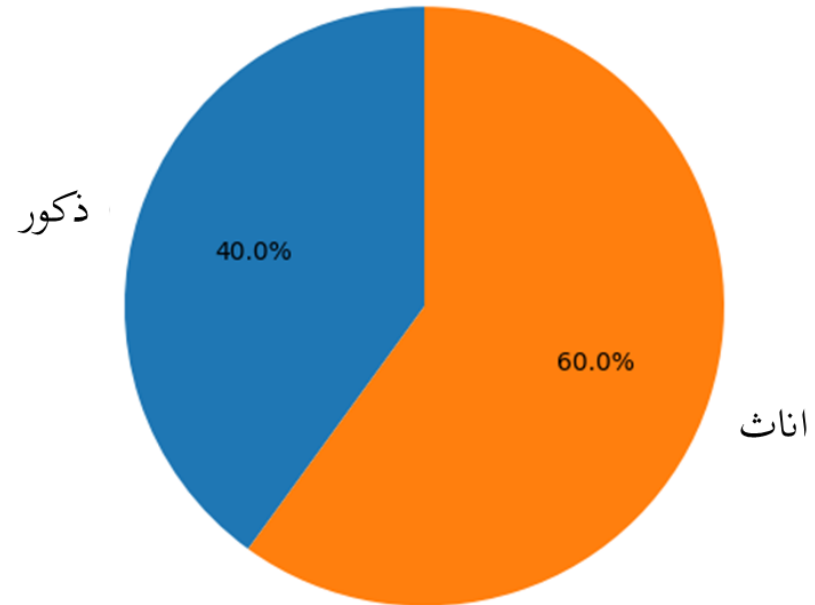
أهداف الدراسة

1. قياس مستوى رضا الطلبة عن خدمة النقل الجامعي.
2. الكشف عن الفروق في مستوى الرضا حسب الجنس والكلية.
3. تقديم توصيات عملية لتحسين خدمة النقل الجامعي.

تحليل بيانات الدراسة

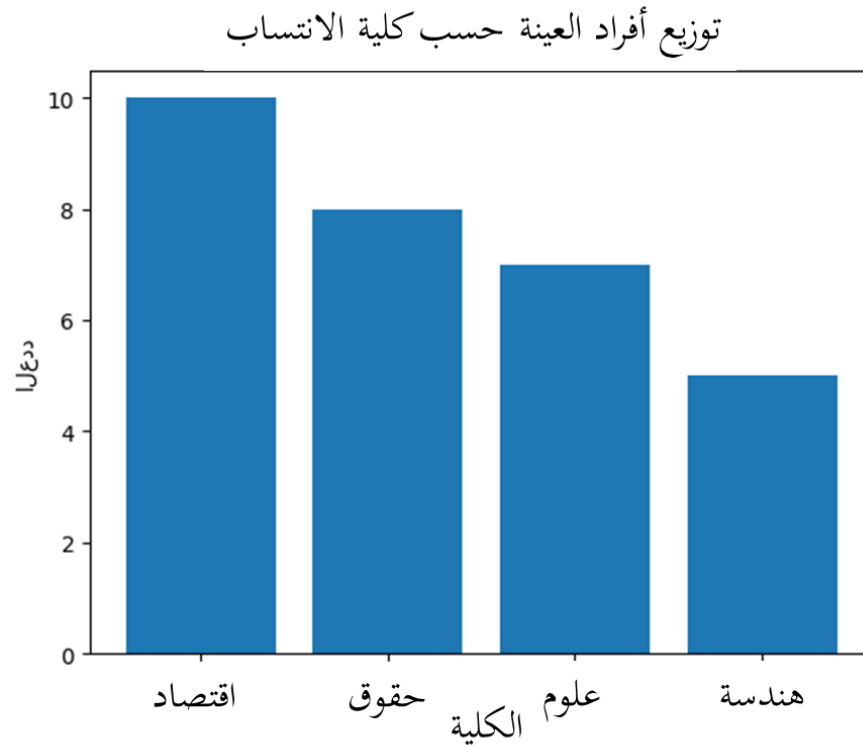
1. التحليل الديمغرافي للعينة ($n = 30$)

أ- توزيع أفراد العينة حسب الجنس



الجنس	العدد	النسبة %
ذكور	12	40.0
إناث	18	60.0
المجموع	30	100

ب) توزيع أفراد العينة حسب الكلية



الكلية	العدد	النسبة %
اقتصاد	10	33.3
حقوق	8	26.7
علوم	7	23.3
هندسة	5	16.7
المجموع	30	100

1. الإحصاءات الوصفية (المتوسط والانحراف المعياري)

تم اعتماد مقياس ليكرت الخماسي (1 = غير راض تماما، 5 = راض جدا).

جدول (3): الإحصاءات الوصفية لمحاور الرضا

البعد	المتوسط الحسابي	مستوى الرضا	الانحراف المعياري
الالتزام بالمواعيد	3.77	مرتفع	1.02
الراحة	3.63	متوسط	1.10
الأمان	3.90	مرتفع	0.88
التكلفة	4.67	مرتفع جدا	0.48
التنظيم	3.47	متوسط	1.14

. من 1 إلى أقل من 2.33 ضعيف

تفسير مستويات الرضا: . من 2.33 إلى أقل من 3.66 متوسط

. 3.66 فأكثر مرتفع

التحليل التفسيري للنتائج الوصفية

الالتزام بالمواعيد: (3.77)

يشير إلى رضا مرتفع، مع وجود هامش لتحسين انتظام الانطلاق والوصول

الراحة: (3.63)

تعكس مستوى رضا متوسطاً، وهو ما يتوافق مع تكرار ملاحظات تتعلق بالمقاعد والتهوية.

الأمان: (3.90)

يعد من نقاط القوة في الخدمة، إذ يشعر أغلب الطلبة بالأمان أثناء استخدام النقل الجامعي.

. التكلفة:(4.67)

سجلت أعلى متوسط، ما يدل على توافق شبه إجماعي حول ملاءمة تكلفة الخدمة.

. التنظيم:(3.47)

يمثل أضعف الأبعاد نسبيا، مما يستدعي اهتماما إداريا أكبر.

الرضا العام عن خدمة النقل الجامعي

جدول (4): الرضا العام

المؤشر	القيمة
المتوسط العام	3.89
مستوى الرضا	مرتفع نسبيا

التحليل:

يدل المتوسط العام على أن الطلبة راضون بصفة عامة عن خدمة النقل الجامعي، مع تباين في مستويات الرضا بين الأبعاد المختلفة.

التحليل الاستدلالي (اختبار الفرضيات)

أ) اختبار الفروق حسب الجنس (Independent Samples T-Test)

الفرضيات:

H_0 . لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا العام تعزى للجنس

H_1 . توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى للجنس

جدول (5): اختبار (T-test) حسب الجنس

الجنس	المتوسط	الانحراف المعياري
ذكور	3.92	0.54
إناث	3.87	0.57
قيمة T		Sig (p-value)
0.31		0.758

القرار الإحصائي:

بما أن قيمة $(Sig > 0.05)$ ، فإننا نقبل الفرضية الصفرية. (H_0)

الاستنتاج:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا العام عن خدمة النقل الجامعي تعزى لمتغير الجنس.

(ب) اختبار الفروق حسب كلية الانتساب (One-Way ANOVA)

الفرضيات:

H_0 : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا العام تعزى للكلية

H_1 : توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى للكلية

جدول (6): نتائج اختبار ANOVA

مصدر التباين	F	Sig
بين الكليات	2.41	0.087

القرار الإحصائي:

بما أن $(Sig > 0.05)$ ، فإن الفروق غير دالة إحصائياً.

الاستنتاج:

لا يختلف مستوى الرضا العام عن خدمة النقل الجامعي باختلاف الكلية التي ينتمي إليها الطالب.

الخلاصة العامة للتحليل

- . الطلبة يتمتعون بمستوى رضا مرتفع نسبيا عن خدمة النقل الجامعي.
- . التكلفة والأمان يمثلان أبرز نقاط القوة.
- . الراحة والتنظيم يحتاجان إلى تحسين.
- . لا توجد فروق دالة إحصائية في الرضا العام تعزى للجنس أو الكلية.

التوصيات:

أولاً: توصيات تنظيمية وإدارية

تحسين تنظيم الرحلات وتنسيق التوقيت

نظراً لانخفاض متوسط بعد التنظيم نسبياً، يوصى بوضع جداول زمنية أكثر دقة، مع الإعلان عنها بوسائل واضحة (لوحات، منصات رقمية)، لضمان انتظام الخدمة والحد من الارتباك لدى الطلبة.

تعزيز آليات المتابعة والتقييم الدوري

إنشاء نظام رقابي دوري لتقييم أداء خدمة النقل الجامعي، يعتمد على مؤشرات كمية مثل الالتزام بالمواعيد ومستوى الرضا، بما يسمح بالتدخل التصحيحي في الوقت المناسب.

ثانيا: توصيات تتعلق بجودة الخدمة

3. تحسين مستوى الراحة داخل الحافلات

بما أن بعد الراحة لم يحقق مستوى رضا مرتفعا، يوصى بتجديد المقاعد، تحسين التهوية والتكييف، وتقليل الاكتظاظ داخل الحافلات، خاصة في أوقات الذروة.

4. الحفاظ على مستوى الأمان وتعزيزه

رغم تسجيل مستوى رضا مرتفع عن الأمان، يستحسن دعم هذا الجانب عبر:

. تكوين السائقين في السلامة المرورية،

. تعزيز المراقبة داخل الحافلات،

. تحسين الإنارة في نقاط التوقف.