مجلة جامعة تشرين – سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية

اسم المقال: دور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء محطة حاويات مرفأ اللاذقية
اسم الكاتب: د. نهاد نادر، أيهم مكانيوس الشهدا
رابط ثابت: https://political-encyclopedia.org/index.php/library/4754
تاريخ الاسترداد: 2026/05/14 18:00 +03

الموسوعة السياسيّة هي مبادرة أكاديمية غير هادفة للربح، تساعد الباحثين والطلاب على الوصول واستخدام وبناء مجموعات أوسع من المحتوى العلمي العربي في مجال علم السياسة واستخدامها في الأرشيف الرقمي الموثوق به لإغناء المحتوى العربي على الإنترنت.
لمزيد من المعلومات حول الموسوعة السياسيّة – Encyclopedia Political، يرجى التواصل على info@political-encyclopedia.org

استخدامكم لأرشيف مكتبة الموسوعة السياسيّة – Encyclopedia Political يعني موافقتك على شروط وأحكام الاستخدام المتاحة على الموقع https://political-encyclopedia.org/terms-of-use

تم الحصول على هذا المقال من موقع مجلة جامعة تشرين – سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية – ورفده في مكتبة الموسوعة السياسيّة مستوفياً شروط حقوق الملكية الفكريّة ومتطلبات رخصة المشاع الإبداعي التي ينضوي المقال تحتها.

مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية _ سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية المجلد (37) العدد (5) 2015
Tishreen University Journal for Research and Scientific Studies -Economic and Legal Sciences Series Vol. (37) No. (5) 2015

دور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء محطة حاويات مرفأ اللاذقية

الدكتورة نهاد نادر *
أيهم مطانيوس الشهدا **

(تاريخ الإيداع 27 / 7 / 2015. قُبِل للنشر في 27 / 10 / 2015)

□ ملخّص □

يهدف البحث إلى التعرف على دور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء محطة حاويات مرفأ اللاذقية من خلال دراسة العلاقة بين كل من التخطيط الإلكتروني، والتنظيم الإلكتروني، والتنفيذ الإلكتروني، والرقابة الإلكترونية، وبين تحسين أداء محطة حاويات مرفأ اللاذقية. اعتمد البحث المنهج الوصفي، وشمل مجتمع البحث المستفيدين من خدمات محطة حاويات مرفأ اللاذقية من وكلاء بحريين ومخلصين جمركيين، والبالغ عددهم (68) مستفيداً يعملون بشكل فعلي، حيث تمّ استقصاءُ آرائهم باستخدام طريقة الحصر الشامل، وتمّت استعادة (65) استمارة كاملة وصالحة للتحليل الإحصائي، وكان من أهم نتائج البحث:

1- وجود علاقة طردية ومتينة بين التخطيط الإلكتروني وأداء محطة حاويات مرفأ اللاذقية، حيث إنّ (70.9%) من التغيرات الحاصة في أداء محطة الحاويات يفسرها التخطيط الإلكتروني.

2- وجود علاقة طردية ومتينة بين التنظيم الإلكتروني وأداء محطة حاويات مرفأ اللاذقية، حيث إنّ (78.5%) من التغيرات الحاصة في أداء محطة الحاويات يفسرها التنظيم الإلكتروني.

3- هناك علاقة طردية ومتينة بين التنفيذ الإلكتروني وأداء محطة حاويات مرفأ اللاذقية، حيث إنّ (64.3%) من التغيرات الحاصة في أداء محطة الحاويات يفسرها التنفيذ الإلكتروني.

4- هناك علاقة طردية ومتينة بين الرقابة الإلكترونية وأداء محطة حاويات مرفأ اللاذقية، حيث إنّ (69.6%) من التغيرات الحاصة في أداء محطة الحاويات تفسرها الرقابة الإلكترونية.

5- يتميز أداء محطة حاويات مرفأ اللاذقية بالكفاءة نتيجة استخدام نظام التشغيل TOS، حيث تقوم المحطة من خلال هذا النظام في التخطيط والاستقبال والترصيف للسفن، وفي تبادل المعلومات إلكترونياً داخل أقسام المحطة ومع الجهات الخارجية، وفي التقليل من زمن مكوث الحاوية في المحطة.

الكلمات مفتاحية: الإدارة الإلكترونية، محطة الحاويات، مرفأ اللاذقية.

* أستاذ مساعد- قسم إدارة الأعمال- كلية الاقتصاد - جامعة تشرين- اللاذقية - سورية.
** طالب ماجستير- قسم إدارة الأعمال - كلية الاقتصاد- جامعة تشرين - اللاذقية - سورية.

مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية _ سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية المجلد (37) العدد (5) 2015
Tishreen University Journal for Research and Scientific Studies -Economic and Legal Sciences Series Vol. (37) No. (5) 2015

The Role of Electronic Management in Improving the Performance of Lattakia Port Container Terminal

Dr. Nihad Nader [*]
Ayham Al Shahda [**]

(Received 27 / 7 / 2015. Accepted 27 / 10 / 2015)

□ ABSTRACT □

The research aims to identify the electronic management role in improving the performance of Lattakia Port Container Terminal through the study of the relationship between each of the mail planning, organizing mail, execution-mail, electronic controls, and improve the performance of Lattakia Port Container Terminal. Adopted Find descriptive approach, and included the research community beneficiaries of the container port of Latakia agents offshore and sincerely customs agents terminal services, totaling (68) are working effectively, where BI views using the comprehensive inventory, has been restored (65) complete and valid for statistical analysis form, One of the most important results:

1- there is a positive and strong relationship between planning and performance-mail Lattakia Port Container Terminal, where that (70.9%) of alopecia changes in the container terminal interpreted mail planning performance.

2- there is a positive and strong relationship between the organization and the performance of mail Lattakia Port Container Terminal, where that (78.5%) of alopecia changes in the container terminal performance interpret electronic organization.

3- There is a positive and strong relationship between electronic execution and performance of Lattakia Port Container Terminal, where that (64.3%) of alopecia changes in the container terminal performance interpreted execution-mail.

4- There is a positive and strong relationship between the electronic control and the performance of Lattakia Port Container Terminal, where that (69.6%) of alopecia changes in the container terminal interpreted by the electronic control performance.

5- Lattakia port container terminal performance is characterized by the use of efficient TOS operating system, where the station through this system in the planning and the reception and docking of ships, and the exchange of information electronically inside the station sections and with third parties, and to reduce the stay of the container terminal in time.

Keywords: Electonic Management, Container terminal, E-Planning, Lattakia port.

[*]**Associate Professor- Department of Business Administration-Faculty of Economics Professor-Tishreen University- Lattakia- Syria.**
[**]**Postgraduate Student - Department of Business Administration- Faculty of Economics - Tishreen University – Lattakia- Syria.**

مقدمة:

يُعدُّ النقل البحري وسيلة مهمة في إطار التبادل التجاري الخارجي، حيث يساعد على انسياب حجم أكبر من البضاعة عبر الدول بتكلفة رخيصة؛ لذلك لكي تتمكن المرافئ من تقديم أحسن الخدمات لزبائنها، فإنها تعمل على إعادة تهيئة مستمرة للميناء بما يناسب التغيرات السريعة التي تحدث في أنماط بناء السفن، وفي طرق مناولة البضائع على سطح السفينة أو رصيف المرفأ.

لقد شهدت صناعة النقل البحري خلال السنوات الأخيرة تطورات كبيرة في مجال استخدام السفن ذات الحمولات الكبيرة التي أدت إلى تزايد الطلب على نقل البضائع العامة ضمن الحاويات، لذلك ازداد الطلب على سفن الحاويات الضخمة وعلى إنشاء محطات للحاويات متخصصة في المرافئ، كما اتجهت إدارة المرافئ إلى تطوير مرافئها بإطالة الأرصفة وزيادة أعماقها وتوسيع قنوات الدخول بما يسمح باستقبال السفن الأكبر حجماً، وذلك باستخدام أحدث الآليات في عمليات التفريغ والتحميل اختصاراً للزمن، كما بدأ الاتجاه نحو التوسع في استخدام الأساليب التكنولوجية الحديثة، وإدخال نظام التعامل مع البيانات إلكترونياً بين دول العالم كنتيجة حتمية للتوسع في التجارة الالكترونية. وإزاء هذه التطورات المتلاحقة في مجال النقل والملاحة البحرية والنقل البحري كان لا بد للشركة العامة لمرفأ اللاذقية من إعداد الخطط والسياسات التي تتصف بالمرونة حتى تتمكن من مواكبة ما يحدث في السوق العالمية، فباشرت بالتنسيق مع وزارة النقل إلى وضع وتنفيذ الخطط والاستراتيجيات التي من شأنها تحديث وتوسيع مرفأ اللاذقية لرفع طاقته الإنتاجية وزيادة قدرته على المنافسة مع المرافئ المجاورة لخدمة البضائع الواردة إلى القطر والصادرة منه، حيث شهد عام 2009 افتتاح محطة حاويات اللاذقية الدولية في مرفأ اللاذقية بتاريخ 2009/10/1.

انتقلت محطة حاويات اللاذقية الدولية إلى مرحلة جديدة من الخدمات المتطوّرة بتقديمها لزبائنها نظام إدارة الحاويات عبر الانترنت، حيث تتيح إدارة الحاويات عبر الانترنت التفاعل المباشر واللحظي مع معلومات وعمليات الحاويات في محطة الحاويات في مرفأ اللاذقية. يعد هذا التطور بمستوى الخدمات خطوة منافسة للخدمات المقدمة من قبل المرافئ المماثلة المجاورة في منطقة البحر الأبيض المتوسط مثل (بيروت، العقبة، مرسين). ونظام إدارة الحاويات عبر الانترنت هو تطبيق يوفر للزبائن من خارج المحطة، وعلى مدار الأربع والعشرين ساعة يومياً، الوصول إلى كم هائل من البيانات والمعاملات عبر موقع المحطة الإلكتروني على شبكة الإنترنت حيث تتضمن هذه البيانات معلومات الحاويات التفصيلية الآنية، وسجلات تاريخية للحوايا والسفن، وفواتير الزبائن المستحقة بشكل مستقل لكل زبون، إضافةً إلى برنامج ترصيف السفن والحجوزات المختلفة. من هنا بدأ الاهتمام بأهمية تطبيقات الإدارة الالكترونية كفرصة متميزة للارتقاء بالأداء في محطة الحاويات، حيث تعد وسيلة لرفع كفاءتها وتحسين أدائها وتطويرها، وتخفيف الأعباء الإدارية عنها، كونها تعمل على تحسين كفاءة أداء العمل بالمحطة عن طريق استخدام أساليب الكترونية حديثة تتسم بالكفاءة والفعالية والسرعة، بالإضافة إلى قدرتها على مواجهة كل مشكلات الإدارة التقليدية والقضاء عليها.

انطلاقاً من ذلك يحاول الباحث في هذا البحث التعرف على الدور الذي أسهمت به الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء محطة حاويات مرفأ اللاذقية.

مشكلة البحث:

نظراً للتزايد المستمر في حركة الحاويات في مرفأ اللاذقية ابتداء من عام 2009 ولما كان (70%) من إنتاج المرفأ يتمثل بالحاويات ما دعا إدارة المرفأ وعلى رأسها وزارة النقل إلى القيام بإجراءات عاجلة وفعّالة لرفع كفاءة ساحة الحاويات آنذاك، وزيادة إنتاجيتها بحيث تستوعبُ الحركةَ المتزايدة للحاويات وتستقطبُ خطوطاً ملاحية جديدة، كي لا

يؤدي التزايد إلى ظهور اختناقات في عملية التداول ابتداء من عملية ترصيف السفن وتقديم المعدات اللازمة للتفريغ وعدم توفر ساحات للتخزين ومن ثم التفريغ...إلخ. وبحسب المعايير الدولية طبقت شركة محطة حاويات اللاذقية الدولية برنامج أتمتة خاص بعمليات المحطة بشكل عام وهو برنامج الـ / TOS/ العالمي الخاص بتسجيل جميع عمليات محطات الحاويات في العالم، وذلك لتوفير معلومات الأداء ومعلومات الحاوية في الوقت المحدد وفي توقيت حدوثها تماماً. وساعد في تقديم مراقبة وتحليل شاملين للتسهيلات المقدمة من أجل المساعدة في تحسين الأداء وفي تحقيق السيطرة على تجهيزات المحطة مع توفير التسهيلات للزبائن لنقل المعلومات عبر الإنترنت. وتم وصل هذا النظام مع نظام (الإسيكودا) التابع للمديرية العامة للجمارك والمستخدم في أتمتة العمل الجمركي، وذلك بهدف تبادل المعلومات بين الجمارك وبرنامج الـ / TOS/ في المحطة مما ساهم في تنظيم عمل مراجعي المحطة وتسيير أعمال الزبائن بشكل أسرع.

بناءً على ما سبق وعلى دراسة استطلاعية قام بها الباحث في المحطة، ومجموعة من المقابلات التي أجراها مع المديرين التنفيذين والعاملين الفنيين تتمثل مشكلة الدراسة في معرفة مدى كفاءة أداء محطة حاويات مرفأ اللاذقية الناتج من تطبيق الإدارة الالكترونية، والدور الذي أدته الإدارة الالكترونية في تحسين الأداء وتطوير بيئة العمل في المحطة، حيث أمكن صياغة مشكلة البحث من خلال التساؤل الآتي: **ما هو دور الإدارة الالكترونية في تحسين أداء محطة حاويات مرفأ اللاذقية؟**

أهمية البحث وأهدافه:

تتمثل أهمية البحث في النقاط الآتية:

1- إن لمحطة حاويات اللاذقية الدولية مكاناً مهماً في منطقة البحر الأبيض المتوسط، وتؤدي دوراً مهماً في خدمة التجارة الخارجية السورية والبلدان المجاورة معاً، حيث تمّ تشغيلها في 2009/10/1، وهي تدير الجهة الشمالية من المرفأ بمساحة كلية تبلغ (690000 م2)، وتضم أربع أرصفةٍ بطول إجمالي (800م) وعمق إجمالي (-11.8،-13.3) وخلفها مساحة برية بحدود (67) هكتاراً.

2- أهمية نظام التشغيل الإلكتروني الذي تعتمده محطة حاويات مرفأ اللاذقية (TOS)، حيث تتمكن المحطة من خلاله من إدارة العمليات في المحطة، وتبادل البيانات الكترونياً سواءً داخل أقسام المحطة أو مع الجهات الأخرى المرتبطة بعمل المحطة كالجمارك والمرفأ، وهذا أدّى إلى التقليل من زمن مكوث الحاوية في المحطة والمرفأ بشكل عام، وإلى زيادة إنتاجية الرافعة الواحدة.

3- تعد هذه الدراسة من أولى الدراسات المحلية في سورية التي تناولت دور الإدارة الالكترونية في تحسين كفاءة أداء محطة حاويات مرفأ اللاذقية.

4- يمكن أن تسهم نتائج هذه الدراسة في دعم أصحاب القرار من القائمين على محطة الحاويات لاتخاذ إجراءات تحد من السلبيات وتعزز الإيجابيات.

كما يهدف البحث إلى التعرف على دور الإلكترونية في تحسين أداء محطة حاويات مرفأ اللاذقية من خلال دراسة العلاقة بين كل من التخطيط الإلكتروني، والتنظيم الإلكتروني، والتنفيذ الإلكتروني، والرقابة الإلكترونية، وبين تحسين أداء محطة حاويات مرفأ اللاذقية.

فرضيات البحث:

1- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التخطيط الإلكتروني وبين تحسين أداء محطة حاويات مرفأ اللاذقية.

2- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التنظيم الإلكتروني وبين تحسين أداء محطة حاويات مرفأ اللاذقية.

3- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التنفيذ الإلكتروني وبين تحسين أداء محطة حاويات مرفأ اللاذقية.

4- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرقابة الإلكترونية وبين تحسين أداء محطة حاويات مرفأ اللاذقية.

منهجية البحث:

1- الجانب النظري: اعتمد البحث على المنهج الوصفي لوضع الإطار النظري للبحث بالاعتماد على الكتب والدوريات والمراجع العربية والأجنبية ذات العلاقة بالبحث.

2- الجانب الميداني: اعتمد البحث على المنهج التحليلي بتصميم قائمة استبيان لجمع البيانات الأولية عن مفردات عينة البحث، وذلك من أجل اختبار فرضيات البحث باستخدام الأساليب والبرامج الإحصائية المناسبة.

أدوات البحث:

لتحقيق أهداف الدراسة وبعد الاطلاع على الدراسات العربية والأجنبية، وإجراء دراسة استطلاعية أولية تمّ خلالها إجراء مقابلات مع العاملين في المحطة للتعرف على واقع تطبيق نظام التشغيل TOS في المحطة، قام الباحث بتصميم أداة الدراسة "الاستبانة"، وقد تكونت الاستبانة من قسمين، تضمن القسم الأول المجالات التي يتم فيها تطبيق الإدارة الإلكترونية بشكل عام، وتشكل متطلباً أساسياً لتطبيقها، وهي: التخطيط الإلكتروني، التنظيم الإلكتروني، التنفيذ الإلكتروني، الرقابة الإلكترونية.

أما القسم الثاني، فتضمن مؤشرات قياس أداء المحطة وفق نظام التشغيل المعتمد TOS، حيث تمّت صياغة عبارات حول دور نظام التشغيل في تقليل زمن مكوث الحاوية في المحطة، والدقة والسرعة في العمل، وتبادل المعلومات إلكترونياً داخل المحطة وخارجها، وتخطيط واستقبال وترصيف السفن في المحطة، وتحديد الموقع الصحيح للحاويات الموزعة في المحطة، وتحصيل الرسوم والبدلات بالسرعة والدقة، وتحقيق الشفافية والأمن.

وقد تمّ إخضاع هذه الاستبانة لاختبار الموثوقية من الناحية العلمية والإحصائية للتأكد من مدى صلاحيتها، حيث تمّ عرضها على مجموعة من الأكاديميين لأخذ ملاحظاتهم، وقد أجريت التعديلات اللازمة، كما تمّ اختبار ثبات أداة البحث باستخدام معادلة ألفا كرونباخ، وكانت النتائج كما يوضح الجدول الآتي:

المتغيرات	عدد الفقرات	قيمة ألفا كرونباخ
التخطيط الإلكتروني	7	0.832
التنظيم الإلكتروني	8	0.877
التنفيذ الإلكتروني	10	0.804
الرقابة الإلكترونية	9	0.799
أداء محطة الحاويات	11	0.833
الثبات الكلي	45	0.822

يبينُ الجدولُ أنّ قيمة معامل ألفا كرونباخ لعبارات الاستبانة جميعها (الثبات الكلي) تساوي (0.822)، وهي أكبر من 0.60، كذلك نلاحظ أنّ قيم معامل ألفا كرونباخ لكل متغير من متغيرات الدراسة أكبر من 0.60، وهذا يدل على ثبات الأداة وصلاحيتها للقياس والدراسة.

مجتمع البحث وعينته:

يشمل مجتمع البحث المستفيدين من خدمات محطة حاويات مرفأ اللاذقية من وكلاء بحريين ومخلصين جمركيين، وقد بلغ عددهم (104) مخلص جمركي ووكيل بحري، يعمل منهم بشكل فعلي (68) مخلصاً جمركياً ووكيلاً بحرياً، تمّ استقصاء آرائهم حول دور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء محطة حاويات مرفأ اللاذقية باستخدام طريقة الحصر الشامل، ومن ثم فإنّ عينة البحث تمثل مجتمع الدراسة تماماً، وقد تمّت استعادة (65) استمارة كاملة وصالحة للتحليل الإحصائي.

الدراسات السابقة:

هدفت دراسة (العمري، 2003) إلى التعرف على المتطلبات الإدارية والأمنية لتطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسة العامة للموانئ، وأهم فوائد ذلك التطبيق وأبرز المعوقات في ذلك. استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي مستخدماً الاستبيان كأداة لجمع البيانات. وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج من أهمها:

1- وضوح الإدراك لدى العاملين بالمؤسسة العامة للموانئ لمفهوم الإدارة الإلكترونية، ولمفاهيم العمل الإلكتروني.

2- إن نسبة كبيرة من إجمالي حجم الخدمات التي تقدمها مؤسسة الموانئ يمكن أن تقدم بشكل إلكتروني.

3- ندرة التشريعات والقوانين المناسبة أو عدم تحديثها لتواكب التطورات التقنية الحديثة خاصة فيما يتعلق بالتطبيقات الحديثة ونظم المدفوعات المالية.

4- هناك عدد من المعوقات التي قد تعرقل التحول نحو الإدارة الإلكترونية منها: (المعوقات التكنولوجية ثم المعوقات المالية ثم المعوقات البشرية فالمعوقات الإدارية).

وهدفت دراسة (J.E. Lee-Partridge ،2003) إلى البحث في آلية إدارة تكنولوجيا المعلومات في مرفأ سنغافورة، حيث ظهرت مشكلة البحث من خلال استخدام سلطة ميناء سنغافورة لتكنولوجيا المعلومات (IT) على نطاق واسع لخلق ميناء ذي تكنولوجيا فائقة، فصار المرفأ الأكثر انشغالاً في العالم. وظفت شركة سلطة ميناء سنغافورة أربعة عوامل نجاح للإدارة العليا في إدارة تكنولوجيا المعلومات لتلبي المتطلبات والتحديات التي تواجه مشغلي المرافئ. وتمّ تلمّس أهداف البحث من استعراض الباحث لمجموعة عوامل: 1- امتلاك استثمار في الأعمال التي تديرها تكنولوجيا المعلومات. 2- التوفيق بين الأعمال وخطط تكنولوجيا المعلومات. 3- المحافظة على بنية تحتية في تكنولوجيا المعلومات مرنة وقابلة للتوسع. 4- تشجيع الابتكار والاختراع في تكنولوجيا المعلومات. واستخدم الباحث منهج دراسة الحالة، وأظهرت النتائج أنّ سلطة ميناء سنغافورة تمكنت من استخدام تكنولوجيا المعلومات للمحافظة على الميزة التنافسية بالعوامل الآنفة الذكر.

وهدفت دراسة (المغربي، 2004) إلى تحديد متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية لتقديم الخدمة بميناء دمياط بجمهورية مصر العربية وترتيبها حسب أهميتها من وجهة نظر العاملين بالأجهزة المختلفة بالمرفأ، وتحليل اتجاهات العاملين بالمرفأ عبر المستويات الإدارية (العليا، الوسطى، التنفيذية) نحو تطبيق الإدارة الالكترونية لتقديم الخدمة.

استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي في الدراسة، وقد اعتمد على الاستقصاء كأداة لجمع البيانات اللازمة للدراسة. توصلت الدراسة إلى أن متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية لتقديم الخدمة بميناء دمياط بمصر تنحصر في التزام الإدارة العليا بدعم وتأييد مشروع الإدارة الالكترونية بالمرفأ، والتخطيط الاستراتيجي لعملية التحول نحو الإدارة الالكترونية، ووضع الخطط المتكاملة للاتصالات الشاملة فيما بين الجهات جميعها بالمرفأ. ووجود وحدة إدارية على مستوى تنظيمي عال مسؤولة عن تقوية وتعزيز استخدامات الانترنيت والشبكات داخل المرفأ، والتركيز على دراسة حاجات العملاء وإشباعها بالدقة والسرعة، والاهتمام بالموارد البشرية المسؤولة عن تقديم خدمات الإدارة الإلكترونية وتنمية قدرتها ومهاراتها، والدراسة المتكاملة للإجراءات ومعدلات البناء، مع الحرص على العلاقات الإنسانية المدعمة لنجاح الإدارة الالكترونية، والتركيز على المتطلبات الفنية من خلال الشبكات الداخلية والخارجية، ووضع استراتيجية لتمويل عمليات التحول نحو الإدارة الإلكترونية في تقديم خدمات المرفأ.

وهدفت دراسة (علاب، 2007) إلى استخدام إحدى التقنيات الكمية وهي نظرية صفوف الانتظار في تحسين جودة الخدمة المقدمة من المرفأ. اعتمد الباحث على المنهج الكمي باستخدام نماذج بحوث العمليات (صفوف الانتظار). و اعتبرت الدراسة أن الوقت الذي تقضيه السفينة في انتظار المناولة (شحن، تفريغ) هو أهم مؤشر من مؤشرات الخدمة الميناائية، وتسعى في الوقت الراهن إلى إسقاط المفاهيم الخاصة بنظرية صفوف الانتظار على مشاكل انتظار السفن في المرفأ. حيث تحاول توضيح الدور الذي يمكن أن تؤديه صفوف الانتظار في المساعدة على تحسين الخدمة المقدمة من المرفأ، وذلك من بإيجاد توليفة أمثلية بين التكاليف الناجمة عن انتظار السفن في المرفأ، وبين تكاليف إنشاء هياكل جديدة من شأنها تخفيض زمن انتظار هذه السفن. وقد تمت الدراسة الميدانية في ميناء سكيكدة، وتوصلت إلى اقتراح نموذج أمثلي لانتظار السفن.

وهدفت دراسة (Soemon Takakuwa،Yan Liu ،2013) إلى بناء نموذج للمناولة المادية في محطة الحاويات باليابان باستخدام نظام تتبع الكتروني، حيث تمّ إدخال نظام معلومات لتجميع البيانات بشكل آني لتتبع الحاويات والناقلات في محطات الحاويات. ويحتاج مديرو الخدمات اللوجستية في محطات الحاويات إلى أداة ذكية لتحليل أداء النظم اللوجستية المعقّدة للغاية باستخدام نظام تتبع البيانات الإلكتروني الآني. تمت محاكاة كل النشاطات التشغيلية في محطة حاويات فعلية في اليابان لتحليل زمن المعالجة والاختناقات في العمليات.

قام الباحث بجمع البيانات وتوصيفها لأداء المحاكاة، وخاصة من خلال الاستفادة من الأجهزة الإلكترونية لتتبع البيانات التي تم جمعها من نظم المعلومات. وتوصّلت الدراسة إلى النتائج الآتية:

1- تمّ اقترح مدخل المحاكاة لنمذجة جميع العمليات في محطة الحاويات في اليابان، كما تم جمع البيانات المطلوبة بطريقة الوصف واستخدمت هذه البيانات في تنفيذ المحاكاة.

2- تمّ الحصول على البيانات الإلكترونية من نظم المعلومات التي تحكم جميع عمليات المرفأ بأكمله. وتمّ استخدام نتائج المحاكاة لتحليل مستوى الأداء في عمليات المناولة المادية مثل متوسط وقت الانتظار واستخدام معدات مناولة البضائع، كما يمكن استخدام نتائج المحاكاة في تقييم أثر تعزيز قدرات رصيف المرفأ.

من الاطلاع على الدراسات السابقة وجدنا أن الدراسات الحالية تشابه بعض الدراسات السابقة في مكان التطبيق (المرافئ البحرية)، كما تتشابه في دراسة أثر الإدارة الالكترونية في تحسين فعالية الأداء. ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة هو أنها تناولت أثر الإدارة الالكترونية في تحسين أداء محطة حاويات ميناء اللاذقية، حيث إنها تعد من أولى الدراسات المحلية في هذا المجال.

الإطار النظري للبحث:

أولاً: مفهوم الإدارة الإلكترونية: شهدت الإدارة فكراً وممارسة تطوراً ملحوظاً من خلال التحولات السريعة والمتلاحقة التي شهدتها العقود الأخيرة من القرن الماضي، إذ كانت الإدارة تسير على هدى التفكير الإداري، وتستفيد مما تتيحه التجارب القائمة على مراقبة أداء الفرد وفعالياته في أدائه لوظائفه، فضلاً عن الاستناد على الإرث الإداري، فأضحت اليوم تستثير بهدي معطيات التقانة وتطورها يوماً بعد يوم، والتي بلورت مفهوماً للأداء من شأنه تفضيلها في التعامل مع المتغير التقاني ألا وهو "الإدارة الإلكترونية" الذي يهتم بعناصر تقنيات المعلومات والاتصالات. ويشير مفهوم الإدارة الإلكترونية إلى منهجية جديدة تقوم على الاستيعاب الشامل والاستخدام الواعي والاستثمار الايجابي لتقنيات المعلومات والاتصالات التنظيمية، فضلاً عن ذلك فهي تسهم في تحقيق الغاية الأساسية للمنظمات المعاصرة والمتمثلة بالتميز. عُرّفت الإدارة الإلكترونية بأنها: "التعامل مع موارد معلوماتية تعتمد على الإنترنت وشبكات الأعمال، وتميل أكثر من أي وقت مضى إلى تجريد الأشياء وما يرتبط بها إلى الحد الذي أصبح رأس المال المعلوماتي المعرفي الفكري هو العامل الأكثر فاعلية في تحقيق أهدافها، والأكثر كفاية في استخدام مواردها" (نجم، 2004، ص126). وهي: القدرة على استخدام تقانة المعلومات والاتصالات والشبكات الحديثة لتنفيذ الأنشطة الإدارية إلكترونياً عبر الانترنت وشبكات الحواسيب الآلية، وتقديم الخدمات الآلية في كل زمان ومكان، مما يؤدي إلى الجودة وتحسين الأداء وتوحيد الإجراءات وسرعة التنفيذ وخفض الكلفة وتوفير البيانات والمعلومات اللازمة بهدف تحقيق أهداف المنظمات الإدارية بأقل وقت وجهد وتكلفة وتطوير العمليات الإدارية (آل فطيح، 2008، ص20).

ويرى الباحث أنّ الإدارة الإلكترونية مفهوم يشكل كل الأعمال الإلكترونية في قطاع منظمات الأعمال، كما يحتوي على الحكومة الإلكترونية (الإدارة العامة الإلكترونية)، التي تمثل الهيئات ذات الطابع الخدمي الإلكتروني، التي توجه خدماتها إلى الأفراد أو المؤسسات، حيث تعمل وفق آلية شبكية تضم الانترنت، والإكسترانت، والإنترانت، في ظل وجود نظام معلومات. أيضاً يمكن عدّها بأنها الإدارة التي تمارس مهامها في التخطيط والتنظيم والتأثير والرقابة بالاعتماد على الحواسيب وبقية التقانات الإلكترونية في المجالات المنظمية الأخرى.

ثانياً: محطة الحاويات: تعد الحاوية جزءاً من معدات النقل، وتتميز بخاصية الاستمرار والتبادلية، ولها القوة التي تسمح بإعادة استخدامها، حيث صممت لتسهيل عمليات تحميل وتفريغ البضائع بين المصدر والمقصد وتحقيق الكفاءة والسرعة وحماية البضائع بداخلها (Ioannou et al،2000، p70).

أما محطة الحاويات فهي المكان الذي يعاد فيه شحن الحاويات بين وسائل النقل المختلفة، بين البواخر والشاحنات، أو بين البواخر وقطارات السكك الحديدية، أو فيما بين البواخر نفسها، وفي هذه الحالة تسمى محطة حاويات بحرية (Saanen،2004، p17)، أما إذا كانت عمليات تبادل الحاويات تتم بين وسائل النقل البري فقط فإنّ محطة الحاويات في هذه الحالة تسمى محطة حاويات برية أو داخلية (Nazari،2005، p27).

وبشكل عام: إنّ محطة الحاويات هي منطقة متكاملة التنظيم لوجستياً، ومصممة لاستقبال وتخزين وإعادة تصدير أعداد هائلة من الحاويات يومياً بسرعة ومع دقة متناهية.

تقسم محطة الحاويات إلى ثلاثة أقسام، وهي (Hans-Otto et al،2007، p5):

1- بوابة الدخول والخروج: هي مكان دخول وخروج الحاويات الفارغة أو الممتلئة سواء كانت صادرة أو واردة من المحطة أو إليها، ويوجد بوابات خاصة بالشاحنات وبوابات خاصة بالقطارات، وتحتوي البوابة على أكثر من مدخل

ومخرج واحد، حيث تسمح أبعادُ كل مدخل أو مخرج لدخول وخروج الشاحنات والقطارات، وهي مجهزة بمكاتب تدقيق الوثائق وأجهزة الكشف الضوئي لتفتيش على محتويات الحاويات.

2- الساحة: تعد عملية التخزين من المهمات الرئيسة لمحطة الحاويات، وتعد الساحة المكان المخصص لتخزين الحاويات، وهي مقسمة ومنظمة بشكل دقيق لتسهيل الوصول إلى الحاويات، وتجري عليها مجمل العمليات التشغيلية باستخدام وسائل ومعدات مختلفة من روافع وشاحنات نقل، وتقسم الساحة إلى عدة أقسام بحسب أنواع الحاويات أو بحسب وجهتها، حيث يوجد ساحة للحاويات الصادرة والواردة والفارغة والترانس شيبمينت والحاويات الخطرة والحاويات المبردة (عوض، 2005، ص114).

3- الرصيف: هو المكان المخصص لشحن وتفريغ الحاويات من الباخرة وإليها، ومن المحطة وإليها، ومجهز بروافع خاصة لتناول الحاويات تسمى روافع الرصيف، وله أطوال وأعماق مختلفة لاستقبال الأنواع المختلفة من البواخر بحسب طولها أو حمولتها، ويختلف شكل الأرصفة بحسب تصميم الحاويات (العواملة، 2005، ص151).

تتم إدارة محطة الحاويات في مرفأ اللاذقية من قبل شركة محطة حاويات اللاذقية الدولية بناءً على عقد التشاركية الذي بدأ تنفيذه في 2009/10/1. وتضم محطة الحاويات البنية التحتية الآتية: الرصيفان (12، 12أ) بطول (370م)، وعمق (-12.5م إلى -13.30م)، والرصيفان (14، 15) بطول (440م) وعمق (-13.30م)، والمساحة البرية (67) هكتار. كما يمتلك المرفأ العديد من الآليات البحرية كالقواطر والرافعات العائمة وزوارق الغطس والإرشاد والمواصلات والعديد من الآليات البرية كروافع الرصيف الكهربائية والروافع البرية والناقلات الشوكية والحاضنات والستافات والشاحنات ومفرغات الحبوب و(4) روافع غانتري كرين لتناول الحاويات و(4) روافع هاربر موبايل كرين باستطاعات كبيرة لتناول الحاويات والبضائع (الشركة العامة لمرفأ اللاذقية، النشرة الإحصائية، 2013، ص1-2).

إنّ البدء في استخدام نظم تكنولوجيا المعلومات في عمليات إدارة المرفأ، بما فيها الجمارك يمكن أن يؤدي إلى زيادة الكفاءة زيادةً كبيرةً، بالإضافة إلى تحسين مستويات الخدمة والشفافية، فتشغيل نظام محطة حاويات اللاذقية الدولية (TOS) في 2010/10/6، حلَّ محل العمليات اليدوية غير الفعّالة، ويبسط هذا النظام الضبط العملياتي على معلومات للإدارة ذات شأن. بوجود نظام تشغيل المحطة (TOS) أصبح للمحطة الآن القدرة على تفعيل كل إمكانياتها لإدارة المخزون من الحاويات وضبط عمليات البوابات وفعاليات الرصيف والسكة الحديدية وتبادل المعلومات مع الزبائن باستخدام رسائل EDI قياسية عالمية في الوقت المحدد، كل هذا يوفر ضبطاً ورؤية كاملين في جميع العمليات بما يؤدي في النهاية إلى زيادة إضافية في إنتاجية محطة حاويات اللاذقية الدولية. وهذا النظام قد مكّن مرفأ حاويات اللاذقية لأول مرة من تحديد الموقع الصحيح بكل دقة لإجمالي 40000 حاوية موزعة عبر ساحات محطة حاويات اللاذقية الدولية البالغة مساحتها 67 هكتار. حيث يتم استلام كل حاوية إلى المحطة من الشاحنة أو من السفينة، إذ يخطط بشكل أوتوماتيكي موضع الحاوية ثمّ يتم تنفيذ ذلك من قبل معدات مناولة الحاويات الموجودة في المحطة على أساس التعليمات التي يزودها نظام تشغيل المحطة. ويتم إرسال المعلومات المبلغة عبر اللاسلكي عن طريق جهاز مثبت في كل آلية مستخدمة لمناولة الحاويات مدعمة بنطاق ذبذبات موجية ضيقة المجال، إنه يستخدم لأول مرة في سورية. ويتيح جهاز اللاسلكي لسائقي الآليات تبلّغ المعلومات المتعلقة بالعمل بسرعة وتغيير وضعية الحاويات؛ وتحريكها والقيام بالمهام وتقصي المعلومات عن الحاويات كل ذلك من حجرة القيادة في الآلية.

ونظام إدارة أعداد السفن والساحات وفق نظام تشغيل المحطة يعطي المحطة القدرة على استخدام أمكنة رسو السفن في المحطة والساحات والمعدات وزيادة فعاليتها على نحو مناسب، بحيث يسمح للمحطة مناولة حجم أكبر مع

تخفيض في زمن دورة السفن، وعلاوة على ذلك يكبر حجم الاستفادة من مساحة الساحات ويُخَفِّضُ زمن مكوث الشاحنات بسبب العمليات عند البوابات. هدفت شركة محطة حاويات اللاذقية الدولية من تطبيقها مفهوم الإدارة الإلكترونية إلى تحقيق الأهداف الآتية: تقليل الزمن المستغرق في خدمة السفينة. زيادة إنتاجية روافع الرصيف العملاقة /الكانتري كرين/. الاستخدام الأمثل للمعدات بناء على التخطيط السليم . زيادة إنتاجية الساحات بالتخطيط السليم و تسريع عمل البوابات. تحقيق الأمن والسلامة لجميع الموظفين والعملاء والبضائع. تحسين معدلات الأداء بما يحقق تنافسية مع المرافئ المجاورة المنافسة.

قامت شركة محطة حاويات اللاذقية الدولية بأتمتة عملها باستخدام برنامج معلوماتي متطور لإدارة جميع الإعمال التشغيلية في المحطة واعتماد نظام تبادل المعلومات؛ مما انعكس إيجاباً على العمل في الساحات، وأدّى إلى ترتيب الحاويات بشكل منظّم ومرقَّم، وتقليل الازدحام وتأمين سرعة العمل على الأرصفة وفي الساحات، مما ارتدّ على سرعة عمل البواخر وقصّر مدة إشغال الأرصفة وتقليل مدّة انتظار السفن. كما قامت المحطة بتقسيم الساحات وفق غايتها الاستثمارية إلى ساحات تفريغ، وأخرى للكشف الجمركي، وأخرى للتصدير، وساحة للبضائع الخطرة، كما وفّرت المحطة من خلال برامجها المعلوماتية قاعدة بيانات مؤتمتة لكافة العمليات تسمح بتوليد تقارير فورية والوصول إلى مؤشرات دقيقة عن أداء المحطة وحركة الحاويات.

النتائج والمناقشة:

لدراسة دور الإدارة الإلكترونية من خلال متطلبات تطبيقها (التخطيط الإلكتروني، التنظيم الإلكتروني، التنفيذ الإلكتروني، الرقابة الإلكترونية) في تحسين أداء محطة حاويات مرفأ اللاذقية، قام الباحث بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية (لتقدير درجة إجابات أفراد العينة حسب وقوعها ضمن مجالات سلم ليكرت الخماسي)، ومعاملات الاختلاف (لتحديد التشتت والتجانس في إجابات أفراد العينة على كل عبارة من عبارات الاستبانة حسب المجال الذي تندرج تحته)، والأهمية النسبية (لتقدير الوزن النسبي لكل عبارة وأهميتها في المجال الذي تنتمي إليه)، واختبار الوسط الحسابي لمعرفة فيما إذا كان لكل متطلب من متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية دور في تحسين أداء محطة الحاويات، حيث تمّ الحكم على متوسطات الإجابات وفق مقياس ليكرت:

طول الفئة = درجة الاستجابة العليا – درجة الاستجابة الدنيا/عدد فئات الاستجابة

طول الفئة = 5 – 1 /5 = 0.8

المجال (مقياس ليكرت)	الإجابة
1 – 1.8	أرفض بشدة
1.81 – 2.60	أرفض
2.61 – 3.40	محايد
3.41 – 4.20	موافق
4.21 – 5	موافق بشدة

1 -دور التخطيط الإلكتروني في تحسين أداء محطة الحاويات:

الجدول (1) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية ومعاملات الاختلاف ونتائج اختبار الوسط الحسابي لإجابات أفراد العينة حول دور التخطيط الإلكتروني في تحسين أداء محطة الحاويات

التخطيط الإلكتروني	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية%	معامل الاختلاف%	Test Value = 3			
					مؤشر الاختبار t	درجة الحرية	احتمال الدلالة	القرار
1.يؤدي استخدام الإدارة الإلكترونية إلى التخفيف من الأعباء الإدارية المختلفة.	3.908	0.579	78.15	14.81	12.642	64	.000	دال
2.تعمل الإدارة الإلكترونية على تقليل كلفة إجراءات التخطيط الإداري.	3.954	0.448	79.08	11.34	17.155	64	.000	دال
3.يُسهل استخدام الإدارة الإلكترونية مواكبة المتغيرات والمستجدات الإدارية العالمية.	4.015	0.484	80.31	12.05	16.918	64	.000	دال
4.تساهم الإدارة الإلكترونية في تطوير نظم التخطيط الإداري.	3.969	0.529	79.38	13.34	14.76	64	.000	دال
5.تسهم الإدارة الإلكترونية في توفير الخطط الإدارية البديلة عند الحاجة.	3.985	0.545	79.69	13.67	14.575	64	.000	دال
6.تساهم الإدارة الإلكترونية في وضع خطط توظيف الموارد البشرية والمادية بشكل أفضل.	3.846	0.712	76.92	18.52	9.579	64	.000	دال
7.تسهم الإدارة الإلكترونية في إشراك جميع الأطراف في التخطيط الإستراتيجي.	3.985	0.625	79.69	15.68	12.705	64	.000	دال
المتوسط الحسابي المرجح	3.952	0.226	79.03	5.73	33.909	64	.000	دال

يبين الجدول رقم (1) أنّ المتوسطات الحسابية لعبارات دور التخطيط الإلكتروني في تحسين أداء محطة الحاويات ترتفع عن متوسط مقياس ليكرت (3)، وبفرق معنوي، وتقع ضمن المجال (3.41–4.20)، وهي تقابل شدة الإجابة "موافق" على مقياس ليكرت، وتدل قيم الأهمية النسبية لهذه العبارات، والتي تقع ضمن مجال حده الأدنى (76.69%)، وحده الأعلى (80.31%) أنّ التخطيط الإلكتروني يسهم في تحسين أداء محطة الحاويات من خلال التخفيف من الأعباء الإدارية المختلفة، وتقليل كلفة إجراءات التخطيط، ومواكبة المتغيرات والمستجدات الإدارية العالمية، وتطوير نظم التخطيط الإداري، وتوفير الخطط الإدارية البديلة عند الحاجة، ووضع خطط توظيف الموارد البشرية والمادية بشكل أفضل، وإشراك جميع الأطراف في عملية التخطيط الإستراتيجي.

كما نلاحظ من الجدول أنّ قيمة المتوسط الحسابي المرجح لجميع العبارات بلغت (3.952)، وهي ترتفع عن متوسط مقياس ليكرت (3)، وتقابل شدة الإجابة موافق، كما إنّ قيمة احتمال الدلالة $P = 0.000 < 0.05$ ، وهذا يدل على أنّ التخطيط الإلكتروني يسهم في تحسين أداء محطة حاويات مرفأ اللاذقية، وبأهمية نسبية بلغت (79.03%).

وبملاحظة قيم معامل الاختلاف لجميع العبارات يتبين أنّ قيمة هذا المعامل $CV = 5.73\%$ وهذا يدل على أنّ هناك تجانساً مقبولاً في إجابات أفراد العينة حول دور التخطيط الإلكتروني في تحسين أداء محطة حاويات مرفأ اللاذقية.

2 -دور التنظيم الإلكتروني في تحسين أداء محطة الحاويات:

الجدول (2) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية ومعاملات الاختلاف ونتائج اختبار الوسط الحسابي لإجابات أفراد العينة حول دور التنظيم الإلكتروني في تحسين أداء محطة الحاويات

التنظيم الإلكتروني	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية%	معامل الاختلاف%	Test Value = 3			
					مؤشر الاختبار t	درجة الحرية	احتمال الدلالة	القرار
1.تساعد الإدارة الإلكترونية في الحصول على المعلومة في أي زمان ومكان.	3.800	0.689	76.00	18.14	9.358	64	.000	دال
2.توفر الإدارة الإلكترونية نظام أرشفة إلكتروني لمختلف الأطراف.	3.939	0.609	78.77	15.47	12.419	64	.000	دال
3.تساهم الإدارة الإلكترونية في توفير الوقت والمال والجهد.	3.846	0.690	76.92	17.94	9.888	64	.000	دال
4.توفر الإدارة الإلكترونية عناء الانتقال بين الأقسام لإنجاز المعاملات.	3.862	0.659	77.23	17.05	10.548	64	.000	دال
5.تساعد الإدارة الإلكترونية في استيعاب أكبر عدد ممكن من المستفيدين في آن واحد.	3.923	0.645	78.46	16.44	11.54	64	.000	دال
6.تساعد الإدارة الإلكترونية في كسر حاجز الروتين في إجراء المعاملات المختلفة.	3.969	0.661	79.38	16.65	11.827	64	.000	دال
7.تساهم الإدارة الإلكترونية في إيجاد بيئة تنظيمية تتسم بالدقة والمرونة.	3.862	0.659	77.23	17.05	10.548	64	.000	دال
8.تساعد الإدارة الإلكترونية في توفير مبدأ الخصوصية لدى مختلف الأطراف.	3.877	0.516	77.54	13.30	13.712	64	.000	دال
المتوسط الحسابي المرجح	3.885	0.219	77.69	5.64	32.552	64	.000	دال

يبين الجدول رقم (2) أنّ المتوسطات الحسابية لجميع عبارات دور التنظيم الإلكتروني في تحسين أداء محطة الحاويات ترتفع عن متوسط مقياس ليكرت (3)، وبفرق معنوي، وتقع ضمن المجال (3.41-4.20)، وهي تقابل شدة الإجابة "موافق" على مقياس ليكرت، وتدل قيم الأهمية النسبية لهذه العبارات، والتي تقع ضمن مجال حده الأدنى (76%)، وحده الأعلى (79.38%) أنّ التنظيم الإلكتروني يسهم في تحسين أداء محطة الحاويات من خلال الحصول على المعلومة في أي زمان ومكان، وتوفير نظام أرشفة إلكتروني للأطراف المختلفة، وتوفير الوقت والمال والجهد،

وتوفير عناء الانتقال فيما بين الأقسام لإنجاز المعاملات، واستيعاب أكبر عدد ممكن من المستفيدين في آن واحد، وكسر حاجز الروتين في إجراء المعاملات المختلفة، وإيجاد بيئة تنظيمية تتسم بالدقة والمرونة، وتوفير مبدأ الخصوصية لدى مختلف الأطراف. كما نلاحظ من الجدول أنّ قيمة المتوسط الحسابي المرجح لجميع العبارات بلغت (3.885)، وهي ترتفع عن متوسط مقياس ليكرت (3)، وتقابل شدة الإجابة موافق، كما إنّ قيمة احتمال الدلالة $P = 0.000 < 0.05$ ، وهذا يدل على أنّ التنظيم الإلكتروني يسهم في تحسين أداء محطة حاويات مرفأ اللاذقية، وبأهمية نسبية بلغت (77.69%). وبملاحظة قيم معامل الاختلاف لجميع العبارات يتبين أنّ قيمة هذا المعامل $CV = 5.64\%$ وهذا يدل على أنّ هناك تجانساً مقبولاً في إجابات أفراد العينة حول دور التنظيم الإلكتروني في تحسين أداء محطة حاويات مرفأ اللاذقية.

3 -دور التنفيذ الإلكتروني في تحسين أداء محطة الحاويات:

الجدول (3) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية ومعاملات الاختلاف ونتائج اختبار الوسط الحسابي لإجابات أفراد العينة حول دور التنفيذ الإلكتروني في تحسين أداء محطة الحاويات

التنفيذ الإلكتروني	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية%	معامل الاختلاف%	Test Value = 3			
					مؤشر الاختبار t	درجة الحرية	احتمال الدلالة	القرار
1.تعمل الإدارة الإلكترونية على توفير البيانات لدى جميع المستفيدين.	3.846	0.667	76.92	17.34	10.23	64	.000	دال
2.تساعد الإدارة الإلكترونية في التخلص من النظام البيروقراطي في انجاز المعاملات.	3.892	0.687	77.85	17.66	10.465	64	.000	دال
3.تساعد الإدارة الإلكترونية في تنفيذ العديد من الخطط الإدارية بسهولة ويسر.	3.985	0.414	79.69	10.40	19.161	64	.000	دال
4.تعمل الإدارة الإلكترونية على تقديم المعلومات بشكل دقيق وسليم.	4.015	0.625	80.31	15.56	13.102	64	.000	دال
5.تساعد الإدارة الإلكترونية في تسهيل عملية الحصول على الوثائق الرسمية.	3.754	0.434	75.08	11.56	14	64	.000	دال
6.تساعد الإدارة الإلكترونية في تحقيق مبدأ الجودة الشاملة للخدمات العامة.	4.092	0.723	81.85	17.67	12.182	64	.000	دال
7.تعمل الإدارة الإلكترونية على الحد من تأثير العلاقات الشخصية في إنهاء المعاملات.	3.877	0.625	77.54	16.13	11.308	64	.000	دال
8.تسهم الإدارة الإلكترونية في تحقيق مبدأ الشفافية في تقديم الخدمات.	3.785	0.573	75.69	15.13	11.047	64	.000	دال

9.توفر الإدارة الإلكترونية الكثير من المرونة والسرعة في تقديم الخدمات.	3.908	0.785	78.15	20.09	9.321	64	.000	دال
10.تسهم الإدارة الإلكترونية في سرعة تنفيذ القرارات الإدارية.	3.923	0.645	78.46	16.44	11.54	64	.000	دال
المتوسط الحسابي المرجح	3.908	0.199	78.15	5.08	36.835	64	.000	دال

يبين الجدول رقم (3) أنّ المتوسطات الحسابية لجميع عبارات دور التنفيذ الإلكتروني في تحسين أداء محطة الحاويات ترتفع عن متوسط مقياس ليكرت (3)، وبفرق معنوي، وتقع ضمن المجال (3.41−4.20)، وهي تقابل شدة الإجابة "موافق" على مقياس ليكرت، وتدل قيم الأهمية النسبية لهذه العبارات، والتي تقع ضمن مجال حده الأدنى (75.08%)، وحده الأعلى (81.85%) أنّ التنفيذ الإلكتروني يسهم في تحسين أداء محطة الحاويات من خلال توفير البيانات لدى جميع المستفيدين، والتخلص من النظام البيروقراطي في إنجاز المعاملات، وتنفيذ العديد من الخطط الإدارية بسهولة ويسر، وتقديم المعلومات بشكل دقيق وسليم، وتسهيل عملية الحصول على الوثائق الرسمية، وتحقيق مبدأ الجودة الشاملة للخدمات، والحد من تأثير العلاقات الشخصية في إنجاز المعاملات، وتحقيق مبدأ الشفافية في تقديم الخدمات، وتوفير الكثير من المرونة والسرعة في تقديم الخدمات وتنفيذ القرارات الإدارية. كما نلاحظ من الجدول أنّ قيمة المتوسط الحسابي المرجح لجميع العبارات بلغت (3.908)، وهي ترتفع عن متوسط مقياس ليكرت (3)، وتقابل شدة الإجابة موافق، كما إنّ قيمة احتمال الدلالة $P = 0.000 < 0.05$ ، وهذا يدل على أنّ التنفيذ الإلكتروني يسهم في تحسين أداء محطة حاويات مرفأ اللاذقية، وبأهمية نسبية بلغت (78.15%). وبملاحظة قيم معامل الاختلاف لجميع العبارات يتبين أنّ قيمة هذا المعامل $CV = 5.08\%$ وهذا يدل على أنّ هناك تجانساً مقبولاً في إجابات أفراد العينة حول دور التنفيذ الإلكتروني في تحسين أداء محطة حاويات مرفأ اللاذقية.

4- دور الرقابة الإلكترونية في تحسين أداء محطة الحاويات:

الجدول (4) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية ومعاملات الاختلاف ونتائج اختبار الوسط الحسابي لإجابات أفراد العينة حول دور الرقابة الإلكترونية في تحسين أداء محطة الحاويات

الرقابة الإلكترونية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية%	معامل الاختلاف%	Test Value = 3			
					مؤشر الاختبار t	درجة الحرية	احتمال الدلالة	القرار
1.تسهم الإدارة الإلكترونية في تطبيق نظام تدقيق مالي متطور.	3.954	0.648	79.08	16.39	11.87	64	.000	دال
2.تساعد الإدارة الإلكترونية في متابعة الخطط والأعمال اليومية.	3.815	0.659	76.31	17.27	9.977	64	.000	دال
3.تسهم الإدارة الإلكترونية في توفير نظام رقابي إلكتروني وفقاً للوائح والتعليمات.	3.877	0.740	77.54	19.08	9.558	64	.000	دال
4.تسهم الإدارة الإلكترونية في	3.769	0.632	75.38	16.76	9.818	64	.000	دال

تقييم إنجاز الأعمال وجودتها.								
5.تسهم الإدارة الإلكترونية في تحديث المعلومات والبيانات من خلال الرقابة والمتابعة.	3.892	0.562	77.85	14.45	12.791	64	.000	دال
6.تساعد الإدارة الإلكترونية في تطبيق نظام رقابة متطور.	3.800	0.666	76.00	17.53	9.682	64	.000	دال
7.توفر الإدارة الإلكترونية طرق دقيقة لمتابعة ومراقبة الأعمال الإدارية.	4.077	0.692	81.54	16.96	12.553	64	.000	دال
8.تساعد الإدارة الإلكترونية في توفير المتابعة والتقويم لمختلف المجالات الإدارية.	3.877	0.600	77.54	15.47	11.79	64	.000	دال
9.تسهم الإدارة الإلكترونية في إيجاد وسائل متنوعة لتقييم العمل الإداري.	3.754	0.708	75.08	18.86	8.587	64	.000	دال
المتوسط الحسابي المرجح	3.868	0.352	77.37	9.11	19.867	64	.000	دال

يبين الجدول رقم (4) أنّ المتوسطات الحسابية لجميع عبارات دور الرقابة الإلكترونية في تحسين أداء محطة الحاويات ترتفع عن متوسط مقياس ليكرت (3)، وبفرق معنوي، وتقع ضمن المجال (3.41–4.20)، وهي تقابل شدة الإجابة "موافق" على مقياس ليكرت، وتدل قيم الأهمية النسبية لهذه العبارات، والتي تقع ضمن مجال حده الأدنى (75.38%)، وحده الأعلى (81.54%) أنّ الرقابة الإلكترونية تسهم في تحسين أداء محطة الحاويات من خلال تطبيق نظام تدقيق مالي متطور، ومتابعة الخطط والأعمال اليومية، وتوفير نظام رقابي إلكتروني وفقاً للوائح والتعليمات، وتقييم إنجاز الأعمال وجودتها، وتحديث المعلومات والبيانات من خلال الرقابة والمتابعة، وتطبيق نظام رقابي متطور، وتوفير طرق دقيقة لمتابعة ومراقبة الأعمال الإدارية، وتوفير المتابعة والتقويم للمجالات الإدارية المختلفة، وإيجاد وسائل متنوعة لتقييم العمل الإداري. كما نلاحظ من الجدول أنّ قيمة المتوسط الحسابي المرجح لجميع العبارات بلغت (3.868)، وهي ترتفع عن متوسط مقياس ليكرت (3)، وتقابل شدة الإجابة موافق، كما إنّ قيمة احتمال الدلالة $P = 0.000 < 0.05$ ، وهذا يدل على أنّ الرقابة الإلكترونية تساهم في تحسين أداء محطة حاويات مرفأ اللاذقية، وبأهمية نسبية بلغت (77.37%). وبملاحظة قيم معامل الاختلاف لجميع العبارات يتبين أنّ قيمة هذا المعامل $CV = 9.11\%$ وهذا يدل على أنّ هناك تجانساً مقبولاً في إجابات أفراد العينة حول دور الرقابة الإلكترونية في تحسين أداء محطة حاويات مرفأ اللاذقية.

5- أداء محطة الحاويات نتيجة تطبيق نظام التشغيل TOS:

الجدول (5) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية ومعاملات الاختلاف ونتائج اختبار الوسط الحسابي لإجابات أفراد العينة فيما يتعلق بأداء محطة الحاويات نتيجة تطبيق نظام التشغيل TOS

أداء محطة الحاويات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية%	معامل الاختلاف%	Test Value = 3			
					مؤشر الاختبار t	درجة الحرية	احتمال الدلالة	القرار

1.تقوم محطة الحاويات بتخطيط واستقبال وترصيف السفن باستخدام نظام تشغيل متطوّر وفق أحدث المعايير العالمية.	3.723	0.625	74.46	16.79	9.325	64	.000	دال
2.يساهم نظام التشغيل في محطة الحاويات بالتقليل من حالات الفساد وتطبيق مبدأ الشفافية في العمل.	3.815	0.610	76.31	15.98	10.784	64	.000	دال
3.يتميز نظام تشغيل عمليات الساحات (خزن، نقل، كشف) بالكفاءة والسرعة والدقة.	3.769	0.679	75.38	18.02	9.129	64	.000	دال
4.يساهم نظام التشغيل في محطة الحاويات بالتقليل من حالات السرقة وتفعيل الأمن والسلامة.	3.939	0.609	78.77	15.47	12.419	64	.000	دال
5.يوفّر نظام إدارة البوابات الدقة والسرعة في دخول وخروج الحاويات من وإلى المحطة.	3.692	0.660	73.85	17.86	8.462	64	.000	دال
6.يوفر نظام التشغيل للزبائن من خارج المحطة من الوصول إلى المعلومات والمعاملات عبر موقع المحطة الإلكتروني على شبكة الانترنت.	3.846	0.618	76.92	16.07	11.035	64	.000	دال
7.يمكّن نظام التشغيل في محطة الحاويات من تحديد الموقع الصحيح للحاويات الموزعة عبر ساحات محطة الحاويات.	3.815	0.682	76.31	17.88	9.636	64	.000	دال
8.يتميز نظام الفوترة الإلكتروني الذي تعتمده المحطة من تحصيل الرسوم والبدلات بالدقة والسرعة والبساطة في الإجراءات.	3.954	0.513	79.08	12.98	14.982	64	.000	دال
9.يمكّن نظام التشغيل من تبادل المعلومات إلكترونياً داخل أقسام المحطة أو مع الجهات الأخرى المرتبطة بعملها كالجمارك والمرفأ.	3.908	0.579	78.15	14.81	12.642	64	.000	دال
10.يسهم نظام التشغيل في التقليل من زمن مكوث الحاوية في المحطة والمرفأ بشكل عام.	3.815	0.635	76.31	16.64	10.357	64	.000	دال
11.يسهم نظام التشغيل في تحسين معدلات الأداء بما	3.877	0.600	77.54	15.47	11.79	64	.000	دال

يحقق التنافسية مع المرافئ المنافسة.								
المتوسط الحسابي المرجح	3.832	0.285	76.64	7.43	23.551	64	.000	دال

يبين الجدول رقم (5) أنّ المتوسطات الحسابية لجميع عبارات أداء محطة الحاويات ترتفع عن متوسط مقياس ليكرت (3)، وبفرق معنوي، وتقع ضمن المجال (3.41–4.20)، وهي تقابل شدة الإجابة "موافق" على مقياس ليكرت، وتدل قيم الأهمية النسبية لهذه العبارات، والتي تقع ضمن مجال حده الأدنى (73.85%)، وحده الأعلى (79.08%) أنّ أداء محطة حاويات مرفأ اللاذقية يتميز بالكفاءة نتيجة استخدام نظام التشغيل TOS، حيث تقوم المحطة من خلال هذا النظام في تخطيط واستقبال وترصيف السفن، والحد من حالات الفساد وتطبيق مبدأ الشفافية في العمل، وتشغيل عمليات الساحات (خزن، نقل، كشف) بالكفاءة والسرعة والدقة، والتقليل من حالات السرقة وتفعيل الأمن والسلامة، والسرعة والدقة في دخول وخروج الحاويات من وإلى المحطة، وتمكين الزبائن خارج المحطة من الوصول إلى المعلومات والمعاملات عبر موقع المحطة الإلكتروني، وتحديد الموقع الصحيح للحاويات الموزعة عبر ساحات المحطة، وتحصيل الرسوم والبدلات بالدقة والسرعة في الإجراءات وذلك باعتماد نظام الفوترة، والتمكين من تبادل المعلومات إلكترونياً داخل أقسام المحطة ومع الجهات الخارجية، والتقليل من زمن مكوث الحاوية في المحطة، وتحسين معدلات الأداء بما يحقق التنافسية. كما نلاحظ من الجدول أنّ قيمة المتوسط الحسابي المرجح لجميع العبارات بلغت (3.832)، وهي ترتفع عن متوسط مقياس ليكرت (3)، وتقابل شدة الإجابة موافق، كما إنّ قيمة احتمال الدلالة $P = 0.000 < 0.05$ ، وهذا يدل على أنّ نظام التشغيل TOS يسهم في تحسين أداء محطة حاويات مرفأ اللاذقية، وبأهمية نسبية بلغت (76.64%). وبملاحظة قيم معامل الاختلاف لجميع العبارات يتبين أنّ قيمة هذا المعامل $CV = 7.43\%$ وهذا يدل على أنّ هناك تجانساً مقبولاً في إجابات أفراد العينة حول دور نظام التشغيل TOS في تحسين أداء محطة حاويات مرفأ اللاذقية.

- اختبار فرضيات البحث:

بالاعتماد على الانحدار البسيط يمكننا دراسة العلاقة بين كل من التخطيط الإلكتروني، والتنظيم الإلكتروني، والتنفيذ الإلكتروني، والرقابة الإلكترونية كمتغيرات مستقلة، وأداء محطة حاويات مرفأ اللاذقية كمتغير تابع:

1- اختبار الفرضية الأولى: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التخطيط الإلكتروني وبين تحسين أداء محطة حاويات مرفأ اللاذقية.

الجدول (6) معاملا الارتباط والتحديد للعلاقة بين التخطيط الإلكتروني وتحسين أداء محطة الحاويات

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.842	.709	.703	.25752

الجدول (7) اختبار معنوية نموذج الانحدار للعلاقة بين التخطيط الإلكتروني وتحسين أداء محطة الحاويات

ANOVA

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1.016	1	1.016	15.318	.000
	Residual	4.178	63	.066		

	Total	5.194	64			

الجدول (8) اختبار معنوية معاملات الانحدار للعلاقة بين التخطيط الإلكتروني وتحسين أداء محطة الحاويات

Coefficients

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	T	Sig.
1	(Constant)	3.063	.199		15.390	.000
	C	.194	.050	.842	3.914	.000

يبين الجدول رقم (6) أن قيمة معامل الارتباط تساوي (0.842)، وهي تدل على أنّ العلاقة بين التخطيط الإلكتروني كمتطلب من متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية، وتحسين أداء محطة حاويات مرفأ اللاذقية هي علاقة طردية ومتينة، أي إنّ التخطيط الإلكترونية يسهم في تحسين أداء محطة حاويات مرفأ اللاذقية؛ وتبين قيمة معامل التحديد على أنّ 70.9% من التغيرات الحاصلة في تحسين أداء محطة حاويات مرفأ اللاذقية يفسرها التخطيط الإلكتروني للمحطة، والباقي يعود لتأثير عوامل أخرى لم تضمن في النموذج. كما يبين الجدول رقم (7) اختبار معنوية نموذج الانحدار، إذ إنّ القيمة المحسوبة $F = 15.318$ أكبر من القيمة الجدولية /4.00/ عند درجتي حرية (1، 63) ومستوى دلالة /0.05/، كما أنّ احتمال الدلالة $P = 0.000 < 0.05$ ولذلك فإنّ نموذج الانحدار معنوي. وتبين معطيات الجدول (8)، أنّ قيمة معامل Beta تساوي (0.842)، وهي دالة إحصائياً $P = 0.000 < \alpha = 0.05$ ، وبناءً على ذلك فإننا نرفض الفرضية الأولى، ونقبل الفرضية البديلة أي توجد علاقة دالة إحصائياً بين التخطيط الإلكتروني وتحسين أداء محطة حاويات مرفأ اللاذقية.

2- اختبار الفرضية الثانية: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التنظيم الإلكتروني وتحسين أداء محطة حاويات مرفأ اللاذقية.

الجدول (9) معاملا الارتباط والتحديد للعلاقة بين التنظيم الإلكتروني وتحسين أداء محطة الحاويات

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.886	.785	.781	.27510

الجدول (10) اختبار معنوية نموذج الانحدار للعلاقة بين التنظيم الإلكتروني وتحسين أداء محطة الحاويات

ANOVA

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	.426	1	.426	5.630	.021
	Residual	4.768	63	.076		
	Total	5.194	64			

لجدول (11) اختبار معنوية معاملات الانحدار للعلاقة بين التنظيم الإلكتروني وتحسين أداء محطة الحاويات

Coefficients

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	T	Sig.
1	(Constant)	3.360	.202		16.630	.000
	C	.124	.052	.886	2.373	.021

يبين الجدول رقم (9) أن قيمة معامل الارتباط تساوي (0.886)، وهي تدل على أنّ العلاقة بين التنظيم الإلكتروني كمتطلب من متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية، وتحسين أداء محطة حاويات مرفأ اللاذقية هي علاقة طردية ومتينة، أي إنّ التنظيم الإلكترونية يسهم في تحسين أداء محطة حاويات مرفأ اللاذقية؛ وتبين قيمة معامل التحديد على أنّ 78.5% من التغيرات الحاصلة في تحسين أداء محطة حاويات مرفأ اللاذقية يفسرها التنظيم الإلكتروني للمحطة، والباقي يعود لتأثير عوامل أخرى لم تضمن في النموذج. كما يبين الجدول رقم (10) اختبار معنوية نموذج الانحدار، إذ إنّ القيمة المحسوبة $F = 5.630$ أكبر من القيمة الجدولية / 4.00/ عند درجتي حرية (1، 63) ومستوى دلالة /0.05/، كما إنّ احتمال الدلالة $P = 0.021 < 0.05$ وبالتالي فإنّ نموذج الانحدار معنوي. وتبين معطيات الجدول (11)، أنّ قيمة معامل *Beta* تساوي (0.886)، وهي دالة إحصائياً $P = 0.000 < \alpha = 0.05$ ، وبناءً على ذلك فإننا نرفض الفرضية الثانية، ونقبل الفرضية البديلة أي توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التنظيم الإلكتروني وتحسين أداء محطة حاويات مرفأ اللاذقية.

3- اختبار الفرضية الثالثة: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التنفيذ الإلكتروني وتحسين أداء محطة حاويات مرفأ اللاذقية.

الجدول (12) معاملا الارتباط والتحديد للعلاقة بين التنفيذ الإلكتروني وتحسين أداء محطة حاويات مرفأ اللاذقية

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.802	.643	.639	.26537

الجدول (13) اختبار معنوية نموذج الانحدار للعلاقة بين التنفيذ الإلكتروني وتحسين أداء محطة حاويات مرفأ اللاذقية

ANOVA

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	.757	1	.757	10.756	.002
	Residual	4.436	63	.070		
	Total	5.194	64			

الجدول (14) اختبار معنوية معاملات الانحدار للعلاقة بين التنفيذ الإلكتروني وتحسين أداء محطة حاويات مرفأ اللاذقية

Coefficients

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta	T	Sig.

1	(Constant)	3.079	.232		13.279	.000
	C	.193	.059	.802	3.280	.002

يبين الجدول رقم (12) أن قيمة معامل الارتباط تساوي (0.802)، وهي تدل على أنّ العلاقة بين التنفيذ الإلكتروني كمتطلب من متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية، وتحسين أداء محطة حاويات مرفأ اللاذقية هي علاقة طردية ومتينة، أي إنّ التنفيذ الإلكترونية يساهم في تحسين أداء محطة حاويات مرفأ اللاذقية؛ وتبين قيمة معامل التحديد على أنّ 64.3% من التغيرات الحاصلة في تحسين أداء محطة حاويات مرفأ اللاذقية يفسرها التنفيذ الإلكتروني للمحطة، والباقي يعود لتأثير عوامل أخرى لم تضمن في النموذج. كما يبين الجدول رقم (13) اختبار معنوية نموذج الانحدار، إذ إنّ القيمة المحسوبة $F = 10.756$ أكبر من القيمة الجدولية / 4.00/ عند درجتي حرية (1، 63) ومستوى دلالة / 0.05/، كما إنّ احتمال الدلالة $P = 0.002 < 0.05$ وبالتالي فإنّ نموذج الانحدار معنوي. وتبين معطيات الجدول (14)، أنّ قيمة معامل *Beta* تساوي (0.802)، وهي دالة إحصائياً $P = 0.000 < \alpha = 0.05$ ، وبناءً على ذلك فإننا نرفض الفرضية الثالثة، ونقبل الفرضية البديلة أي توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التنفيذ الإلكتروني وتحسين أداء محطة حاويات مرفأ اللاذقية.

4- اختبار الفرضية الرابعة: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرقابة الإلكترونية وتحسين أداء محطة حاويات مرفأ اللاذقية.

الجدول (15) معاملا الارتباط والتحديد للعلاقة بين الرقابة الإلكترونية وتحسين أداء محطة حاويات مرفأ اللاذقية

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.834	.696	.691	.26507

الجدول (16) اختبار معنوية نموذج الانحدار للعلاقة بين الرقابة الإلكترونية وتحسين أداء محطة حاويات مرفأ اللاذقية

ANOVA

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	.767	1	.767	10.923	.002
	Residual	4.426	63	.070		
	Total	5.194	64			

الجدول (17) اختبار معنوية معاملات الانحدار للعلاقة بين الرقابة الإلكترونية وتحسين أداء محطة حاويات مرفأ اللاذقية

Coefficients

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.124	.217		14.416	.000
	C	.183	.055	.834	3.305	.002

يبين الجدول رقم (15) أن قيمة معامل الارتباط تساوي (0.834)، وهي تدل على أنّ العلاقة بين الرقابة الإلكترونية كمتطلب من متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية، وتحسين أداء محطة حاويات مرفأ اللاذقية هي علاقة طردية ومتينة، أي إنّ الرقابة الإلكترونية تساهم في تحسين أداء محطة حاويات مرفأ اللاذقية؛ وتبين قيمة معامل التحديد على أنّ 69.6% من التغيرات الحاصلة في تحسين أداء محطة حاويات مرفأ اللاذقية يفسرها الرقابة

الإلكترونية للمحطة، والباقي يعود لتأثير عوامل أخرى لم تضمن في النموذج. كما يبين الجدول رقم (16) اختبار معنوية نموذج الانحدار، إذ إنّ القيمة المحسوبة $F = 10.923$ أكبر من القيمة الجدولية / 4.00/ عند درجتي حرية (1، 63) ومستوى دلالة /0.05/، كما إنّ احتمال الدلالة $P = 0.002 < 0.05$ ومن ثم فإنّ نموذج الانحدار معنوي. وتبين معطيات الجدول (17)، أنّ قيمة معامل *Beta* تساوي (0.834)، وهي دالة إحصائياً $P = 0.000 < \alpha = 0.05$ ، وبناءً على ذلك فإننا نرفض الفرضية الرابعة، ونقبل الفرضية البديلة أي توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرقابة الإلكترونية وتحسين أداء محطة حاويات مرفأ اللاذقية.

الاستنتاجات والتوصيات:

الاستنتاجات:

1- هناك علاقة طردية ومتينة بين التخطيط الإلكتروني وأداء محطة حاويات مرفأ اللاذقية، إذ إن (70.9%) من التغيرات الحاصة في أداء محطة الحاويات يفسرها التخطيط الإلكتروني، وهذا يدل على أنَّ التخطيط الإلكتروني يسهم في تحسين أداء محطة الحاويات من خلال التخفيف من الأعباء الإدارية المختلفة، وتقليل كلفة إجراءات التخطيط، ومواكبة المتغيرات والمستجدات الإدارية العالمية، وتطوير نظم التخطيط الإداري، وتوفير الخطط الإدارية البديلة عند الحاجة، وإشراك جميع الأطراف في عملية التخطيط الإستراتيجي.

2- هناك علاقة طردية ومتينة بين التنظيم الإلكتروني وأداء محطة حاويات مرفأ اللاذقية، حيث إنّ (78.5%) من التغيرات الحاصة في أداء محطة الحاويات يفسرها التنظيم الإلكتروني، وهذا يدل على أنّ التنظيم الإلكتروني يسهم في تحسين أداء محطة الحاويات من خلال الحصول على المعلومة في أي زمان ومكان، وتوفير نظام أرشفة إلكتروني لمختلف الأطراف، وتوفير الوقت والمال والجهد، وتوفير عناء الانتقال بين الأقسام لإنجاز المعاملات، واستيعاب أكبر عدد ممكن من المستفيدين في آن واحد، وكسر حاجز الروتين في إجراء المعاملات المختلفة، وإيجاد بيئة تنظيمية تتسم بالدقة والمرونة، وتوفير مبدأ الخصوصية لدى الأطراف المختلفة.

3- هناك علاقة طردية ومتينة بين التنفيذ الإلكتروني وأداء محطة حاويات مرفأ اللاذقية، حيث إنّ (64.3%) من التغيرات الحاصة في أداء محطة الحاويات يفسرها التنفيذ الإلكتروني، وهذا يدل على أنّ التنفيذ الإلكتروني يسهم في تحسين أداء محطة الحاويات من خلال توفير البيانات لدى جميع المستفيدين، والتخلص من النظام البيروقراطي في إنجاز المعاملات، وتنفيذ العديد من الخطط الإدارية بسهولة ويسر، وتقديم المعلومات بشكل دقيق وسليم، وتسهيل عملية الحصول على الوثائق الرسمية، والحد من تأثير العلاقات الشخصية في إنجاز المعاملات، وتحقيق مبدأ الشفافية والمرونة والسرعة في تقديم الخدمات.

4- هناك علاقة طردية ومتينة بين الرقابة الإلكترونية وأداء محطة حاويات مرفأ اللاذقية، حيث إنّ (69.6%) من التغيرات الحاصة في أداء محطة الحاويات تفسرها الرقابة الإلكترونية، وهذا يدل على أنّ الرقابة الإلكترونية تسهم في تحسين أداء محطة الحاويات من خلال تطبيق نظام تدقيق مالي متطور، ومتابعة الخطط والأعمال اليومية، وتوفير نظام رقابي إلكتروني وفقاً للوائح والتعليمات، وتقييم إنجاز الأعمال وجودتها، وتحديث المعلومات والبيانات من خلال الرقابة والمتابعة، وتطبيق نظام رقابي متطور، وتوفير طرق دقيقة لمتابعة ومراقبة الأعمال الإدارية، وتوفير المتابعة والتقويم لمختلف المجالات الإدارية، وإيجاد وسائل متنوعة لتقييم العمل الإداري.

5- يتميز أداء محطة حاويات مرفأ اللاذقية بالكفاءة نتيجة استخدام نظام التشغيل TOS، حيث تقوم المحطة من خلال هذا النظام في التخطيط والاستقبال والترصيف للسفن، والحد من حالات الفساد وتطبيق مبدأ الشفافية في العمل، وتشغيل عمليات الساحات (خزن، نقل، كشف) بالكفاءة والسرعة والدقة، والتقليل من حالات السرقة وتفعيل الأمن والسلامة، والسرعة والدقة في الدخول والخروج للحاويات من المحطة وإليها ، وتمكين الزبائن من خارج المحطة من الوصول إلى المعلومات والمعاملات عبر موقع المحطة الإلكتروني، وتحديد الموقع الصحيح للحاويات الموزعة عبر ساحات المحطة، وتحصيل الرسوم والبدلات بالدقة والسرعة في الإجراءات باعتماد نظام الفوترة، والتمكين من تبادل المعلومات إلكترونياً داخل أقسام المحطة ومع الجهات الخارجية، والتقليل من زمن مكوث الحاوية في المحطة، وتحسين معدلات الأداء بما يحقق التنافسية.

التوصيات:

1- توعية المسؤولين بمرفأ اللاذقية ومحطة الحاويات على أهمية الاعتماد على الإدارة الإلكترونية لتقديم الخدمة بتوفير متطلبات تطبيقها بشكل متكامل، لا بالتركيز على النواحي الفنية والمالية فقط.

2- توفير المناخ التنظيمي لنشر ثقافة الإدارة الإلكترونية من خلال إقامة الندوات واللقاءات مع المختصين على أن يشارك في تلك الندوات واللقاءات جهات ممثلة لجميع الأطراف المؤثرة والمتأثرة بتطبيق الإدارة الإلكترونية بالمرفأ كالجمارك والعملاء من المصدرين والمستوردين والقطاع الخاص والمصارف ..

3- تدريب العاملين على الأداء في ظل الإدارة الإلكترونية من خلال باتباع دورات تأهيلية لرفع كفاءتهم علمياً وعملياً لتحمل مسؤولية القيام به وممارستها بما يكفل لهم الارتقاء لمستوى أفضل، ومن ثم تزداد إسهاماتهم عن رغبة واقتناع لمسايرة المستجدات على الساحة الإلكترونية.

4- تشجيع العاملين في المرفأ ومحطة الحاويات على زيادة تفعيل التحول إلى ممارسة الإدارة الإلكترونية فعليا، ومنح المتميزين في استخدامها الحوافز المادية والمعنوية، وإتاحة الفرص الجادة والمشجعة للعاملين لتبادل الخبرات مع المرافئ الأخرى التي طبقت الإدارة الإلكترونية.

6- يجب على المسؤولين ضرورة الموازنة بين المتطلبات الاستراتيجية والإدارية، والمتطلبات الفنية والمالية والمتطلبات المتعلقة بالموارد البشرية في توجيه اهتمامهم لإعداد برامج تتلاءم مع احتياجات الإدارة الإلكترونية لتقديم الخدمة الجيدة للعملاء.

7- الاهتمام المستمر بتوفير البنية التحتية الملائمة لتطبيقات الإدارة الإلكترونية من خلال توفير جميع الإمكانات المادية والبشرية والفنية اللازمة لدعم استخدام تطبيقات الإدارة الإلكترونية في كافة الأعمال الإدارية التي تقدمها محطة الحاويات والمرفأ بشكل عام.

8- تطوير التشريعات والأنظمة الإدارية بمرفأ اللاذقية لتتواكب والتعاملات الإلكترونية التي تفرضها الإدارة الإلكترونية.

المراجع:

1- آل فطيح، حمد قبلان (2008)، دور الإدارة الإلكترونية في التطوير التنظيمي بالأجهزة الأمنية: دراسة مسحية على ضباط شرطة المنطقة الشرقية في المملكة العربية السعودية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف للعلوم الأمنية، الرياض.

2- العمري، سعيد بن معلا (2003)، المتطلبات الإدارية والأمنية لتطبيق الإدارة الإلكترونية: دراسة مسحية على المؤسسة العامة للموانئ، رسالة ماجستير غير منشورة، أكاديمية نايف للعلوم الأمنية، الرياض.

3- العواملة، نائل عبد الحفيظ (2001)، الحكومة الإلكترونية ومستقبل الإدارة العامة في دولة قطر، مجلة دراسات العلوم الإدارية، المجلد (29)، العدد (1)، الجامعة الأردنية، عمان.

4- المغربي، عبد الحميد عبد الفتاح (2004)، متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية لتقديم الخدمة واتجاهات العاملين نحوها: دراسة تطبيقية على ميناء دمياط، بحث مقدم إلى المؤتمر العلمي السنوي العشرون الدولي، صناعة الخدمات في الوطن العربي: رؤية مستقبلية، القاهرة.

5- علاب، رشيد (2007)، تحسين خدمات الموانئ باستخدام صفوف الانتظار: حالة المؤسسة المينائية لسكيكدة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة سكيكدة، الجزائر.

6- عوض، سامي زكي (2005)، زيادة كفاءة أداء محطات الحاويات بالإمكانيات المتاحة، منشأة المعارف ومطبعة الأمل، الإسكندرية، مصر.

7- **عوض، سامي زكي (2005)، محطات الحاويات: تخطيط وإدارة، منشأة المعارف ومطبعة الأمل، الإسكندرية، مصر.**

8- نجم، عبود نجم (2004)، الإدارة الإلكترونية: الإستراتيجية والوظائف والمشكلات، دار المريخ للنشر والتوزيع، الرياض، المملكة العربية السعودية.

9- الشركة العامة لمرفأ اللاذقية، النشرة الإحصائية، 2013

10- Hans Otto، G; Kap، H.، *Container Terminals and Automated Transport Systems*. ISBN 3-540-22328-2، Springer Berlin Heidelberg، New York، 2007.

11- Ioannou، P; Kosmatopoulos، E.، *Cargo Handling Technologies for the Center for Commercial Deployment of Transportation Technologies*، Center for Advanced Transportation Technologies، university of Southern California، 3740 McClintock Avenue، Suite 200B، Los Angeles، California 90089-2562، Revised: February، 2000.

12- J.E. Lee-Partridge، *Information technology management: the case of the Port of Singapore Authority، Singapore*، Journal of Strategic Information Systems 9، 2002، 85- 99.

13- Nazari، D.، *Evaluating Container Yard Layout، A Simulation Approach*. Maritime Economics and Logistics، MS Tamhesis، Erasmus University، Rotterdam، 2005.

14- Saanen، Y.، *An approach for designing robotized marine container teminals*، PhD thesis، Delft University of Technology، 2004.