مجلة جامعة تشرين – سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية

اسم المقال: تأثير الأنشطة اللوجستية على جودة الخدمة في المؤسسات الخدمية دراسة حالة: (الشركة العامة لمرفأ طرطوس)
اسم الكاتب: د. لؤي محمد صيوح، د. عبير علي ناعسة، د. رغد شفيق أحمد
رابط ثابت: https://political-encyclopedia.org/index.php/library/4908
تاريخ الاسترداد: 2026/11/03 19:51 +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 (38) العدد (6) 2016
Tishreen University Journal for Research and Scientific Studies -Economic and Legal Sciences Series Vol. (38) No. (6) 2016

تأثير الأنشطة اللوجستية على جودة الخدمة في المؤسسات الخدمية
دراسة حالة : (الشركة العامة لمرفأ طرطوس)

الدكتور لؤي محمد صيوح*
الدكتورة عبير علي ناعسة**
الدكتورة رغد شفيق أحمد***

(تاريخ الإيداع 22 / 9 / 2016. قُبِل للنشر في 7 / 11 / 2016)

□ ملخّص □

هدف البحث إلى التعرف على تأثير الأنشطة اللوجستية على جودة الخدمة في المؤسسات الخدمية وبشكل خاص في الشركة العامة لمرفأ طرطوس في ظل الظروف الراهنة وذلك كما يتصورها العاملون في المرفأ.

اعتمد البحث على المنهج الوصفي التحليلي، واستُخدم في جمع البيانات استبانة تم توزيعها على 200 مبحوث من العاملين في الشركة العامة لمرفأ طرطوس.

تناول البحث تأثير الأنشطة اللوجستية (النقل ، التخزين ، التوريد ، استخدام تكنولوجيا المعلومات) على جودة الخدمة من خلال دراسة : سرعة الاستجابة والاهتمام والملموسية والاعتمادية والأمان .

ومن أهم النتائج التي توصل إليها البحث :

- مستوى النقل في الشركة العامة لمرفأ طرطوس كان ضعيفاً ، بينما مستوى التخزين كان مقبولاً
- مستوى أنظمة التوريد كان مقبولاً

وفي ضوء نتائج البحث قدم الباحثون جملة من التوصيات التي يمكن أن تسهم في حال تطبيقها في تحسين جودة الخدمة في المرفأ .

الكلمات المفتاحية : الأنشطة اللوجستية ، النقل ، التخزين ، التوريد ، جودة الخدمة .

* أستاذ مساعد – قسم الاقتصاد والتخطيط – كلية الاقتصاد– جامعة تشرين – اللاذقية– سورية.
** مدرس – المعهد التقاني للعلوم المالية والمصرفية – جامعة تشرين – اللاذقية– سورية.
*** مدرس – المعهد التقاني للعلوم المالية والمصرفية – جامعة تشرين– اللاذقية– سورية.

مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية _ سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية المجلد (38) العدد (6) 2016
Tishreen University Journal for Research and Scientific Studies -Economic and Legal Sciences Series Vol. (38) No. (6) 2016

The impact of logistics activities on the quality of service in theservice Institutions CaseStudy: The Public Company of Tartous Port

Dr.Louai Mouhammed Sayouh [*]
Dr.Abeer Ali Naesa[**]
Dr.Ragad Shafek Ahmad[***]

(Received 22 / 9 / 2016. Accepted 7 / 11 / 2016)

□ ABSTRACT □

The research aims to recognize theimpact oflogistic activities in improving services Establishments.Particularly of Tartousport In Syria's current circumstances. And that is, how the workers in Tartous Port envision it.

The researchdepended on the descriptive, analytic method and it used a questionnaire for 200Employees who work for the general company of Tatous Port.

The research incloses the impact oflogistics activities (Transport,Warehousing, Supplying, Use of information Technology) in improving of services establishments in:

(Speed of sesponse, Interest, Tangibility, Reliabitity, Safety).

The most important findings of the research are: -. The transport level of Tartous Port was weak, but the stowage levels wareacceptable. – The Supply Systems wasacceptable.

In light of these results the researcher suggests some of recommendations which can contribute, if applied, in improving the quality of PortService.

Key Words: Logistic Activities, Transport, Warehousing, Supplying, Quality of Service.

[*]**Associat Professor- Department of Economics &Planning- Faculty of Economy-Tishreen University-lattakia-syria.**
[**]**Assistant Profeessor - Technical Institute for Financial and Banking Sciences-Tishreen University-lattakia-syria.**
[***]**Assistant Profeessor - Technical Institute for Financial and Banking Sciences-Tishreen University-lattakia-syria.**

مقدمة:

مشكلة البحث: تتمثل مشكلة البحث في التساؤل الرئيس الآتي:

ما هو تأثير الأنشطة اللوجستية (النقل، التخزين، التوريد، استخدام تكنولوجيا المعلومات) على تحسين جودة الخدمة في الشركة العامة لمرفأ طرطوس؟

ويشتق منه التساؤلات الفرعية الآتية:

1-ما مدى تأثير الانشطة اللوجستية (النقل، التخزين، التوريد، استخدام تكنولوجيا المعلومات) على تحسين سرعة الاستجابةفي الشركة العامة لمرفأ طرطوس؟

2-ما مدى تأثير االأنشطة اللوجستية (النقل، التخزين، التوريد، استخدام تكنولوجيا المعلومات) في تحسين الاهتمامبالخدمة في الشركة العامة لمرفأ طرطوس؟

3-ما مدى تأثير الانشطة اللوجستية (النقل، التخزين، التوريد، استخدام تكنولوجيا المعلومات) على الملموسية في الشركة العامة لمرفأ طرطوس؟

4-ما مدى تأثير الانشطة اللوجستية (النقل، التخزين، التوريد، استخدام تكنولوجيا المعلومات) على الاعتمادية في الشركة العامة لمرفأ طرطوس؟

5-ما مدى تأثير الانشطة اللوجستية (النقل، التخزين، التوريد، استخدام تكنولوجيا المعلومات) على الأمان في الشركة العامة لمرفأ طرطوس؟

أهمية البحث وأهدافه:

يستمد البحث أهميته:

من توضيح مدى أهمية الأنشطة اللوجستية ودورها في تحقيق جودة الخدمة بأقل التكاليف وأقل وقت وأعلى جودة، في البيئة السورية.

أهداف البحث: تهدف هذه الدراسة إلى تحديد تأثير الأنشطة اللوجستية على تحسين جودة العمل في الشركة العامة لمرفأ طرطوس وذلك من خلال:

1-تحديد تأثير الأنشطة اللوجستية (النقل، التخزين، التوريد، استخدام تكنولوجيا المعلومات)، على تحسين سرعة الاستجابة في الشركة العامة لمرفأ طرطوس.

2-تحديد تأثير الأنشطة اللوجستية (النقل، التخزين، التوريد، استخدام تكنولوجيا المعلومات)، على تحسين الاهتمامبالخدمة في الشركة العامة لمرفأ طرطوس

3-تحديد تأثير الانشطة اللوجستية (النقل، التخزين، التوريد، استخدام تكنولوجيا المعلومات) على الملموسية في الشركة العامة لمرفأ طرطوس.

4-تحديد تأثير الانشطة اللوجستية (النقل، التخزين، التوريد، استخدام تكنولوجيا المعلومات) على الاعتمادية في الشركة العامة لمرفأ طرطوس.

5-تحديد تأثير الانشطة اللوجستية (النقل، التخزين، التوريد، استخدام تكنولوجيا المعلومات) على الأمان في الشركة العامة لمرفأ طرطوس.

فرضيات البحث Research Hypotheses:

ينطلق البحث من فرضية رئيسة مفادها:

يوجد تأثير ذي دلالة للانشطة اللوجستية (النقل، التخزين، التوريد، استخدام تكنولوجيا المعلومات) على جودة الخدمة المقدمة.

ويتفرع عنها عدد من الفرضيات الفرعية الأخرى:

1-يوجد تأثير ذي دلالة للانشطة اللوجستية (النقل، التخزين، التوريد، استخدام تكنولوجيا المعلومات) على تحسين سرعة الاستجابة للخدمة المقدمة.

2-يوجد تأثير ذي دلالة للانشطة اللوجستية (النقل، التخزين، التوريد، استخدام تكنولوجيا المعلومات) على تحسين الاهتمام بالخدمة المقدمة.

3-يوجد تأثير ذي دلالة للانشطة اللوجستية (النقل، التخزين، التوريد، استخدام تكنولوجيا المعلومات) على الملموسية للخدمة المقدمة.

4-يوجد تأثير ذي دلالة للانشطة اللوجستية (النقل، التخزين، التوريد، استخدام تكنولوجيا المعلومات) على الاعتمادية للخدمة المقدمة.

5-يوجد تأثير ذي دلالة للانشطة اللوجستية (النقل، التخزين، التوريد، استخدام تكنولوجيا المعلومات) على الأمان للخدمة المقدمة.

منهجية البحث:

يتبع البحث منهج المسح، وعدد من طرائق البحث منها الحصول على البيانات الأولية من خلال توزيع استبانة على المبحوثين،واستخدام برنامج الحزمة الإحصائية لاختبار فرضيات الدراسة.

محددات البحث Research Limitations: هذه الدراسة تمت في بيئة محددة (مرفأ طرطوس) وأهم محددات هذا البحث نلخصها فيما يلي:

1-دراسة الظواهر والأسباب ضمن بيئة محلية داخل القطر العربي السوري.

2-دراسة المتغيرات التي تم ذكرها في صلب البحث ضمن ظروف اقتصادية محددة متأثرة بالتحديات التي يواجهها القطر العربي السوري

3-استخلاص النتائج تماشيا مع ظروف اقتصادية معينة.

أولا: الجانب النظري: 1-1-مقدمة: تهدف الأنشطة اللوجستية بشكل أساسي إلى إرضاء الزبون (العميل) من خلال تحقيق المزايا التنافسية الزمانية والمكانية، وكذلك التكاليف المرتبطة بتقديم الخدمة.

ولقد ظهر الاهتمام الجاد بالأنشطة اللوجستية في منتصف الخمسينيات وبداية الستينيات عندما بدأت التكاليف تتضخم بشكل واضح، عندها أدركت المؤسسات والمنظمات أن تقوية المركز التنافسي وزيادة الأرباح يبدأ من خلال خدمة العملاء وتخفيض التكلفة (ادريس، 2006) ، ومن ثم أصبحت الأنشطة اللوجستية من جهة بمثابة العمود الفقري للمؤسسات التي تهدف إلى خدمة العملاء مع تحقيق الميزة التنافسية، ومن جهة أخرى فإن ممارسة الأنشطة اللوجستية بشكل متكامل يمكن أن يساعد في التوسع في السوق وزيادة الحصة السوقية لها مهما كبر حجم الانتاج وبالتالي

الأنشطة اللوجستية تتجسد في الاستجابة السريعة للعملاء في السوق من خلال السرعة في توفير السلع والخدمات التي تتفق مع احتياجات ورغبات العملاء (مصطفى،2012) .

ولكي تضمن المؤسسات نجاحها واستمراريتها فإنها بحاجة إلى أداء عالي مقارنة مع المنافسين في ظل فاعلية الإدارة اللوجستية التي تؤدي إلى تحقيق مايحتاجه العملاء بأقل التكاليف وأقل وقت ممكن وأعلى جودة ممكنة (Christopher,M,2000).

ولذا يسعى البحث إلى التعرف على تأثير الأنشطة اللوجستية في المؤسسات الخدمية وعلى وجه الخصوص مرفأ طرطوس كونه من المؤسسات الخدمية الهامة جداً في الاقتصاد السوري وذلك لأن الأنشطة اللوجستية تتميز بأنها تطبق مفاهيم التكامل بهدف الاستفادة من اقتصاديات الحجم وتحت مظلة نظم المعلومات (مصطفى،2012).

ولقد عرّف بعض الاقتصاديين الأنشطة اللوجستية بأنها أنشطة تتعامل مع أنشطة تحريك المخزون بما يؤدي إلى توقف الانتاج بداية من مرحلة شراء المادة الخام وانتهاءاً عند مرحلة الاستهلاك النهائي في إطار المعلومات التي تضمن توفير المنتَج النهائي للعملاء بمستوى مقبول من الخدمة وبسعر معقول. كما عرفها مجلس إدارة الاعمال اللوجستية بالولايات المتحدة الامريكية عام 1962 بأنها العمليات الخاصة بتخطيط وتنفيذ ورقابة التدفق والتخزين الكفء والفعال للمواد الخام والسلع النهائية والمعلومات ذات العلاقة من مكان الانتاج إلى مكان الاستهلاك بغرض تحقيق متطلبات إرضاء العملاء (Anderson.R and Jerman.R, 2001).

1-2 -أهمية الأنشطة اللوجستية: عندما يتم الحديث عن الأنشطة اللوجستية فإن ذلك يعني أنشطة متعلقة بالمواد حيث أصبح لدى القيادات الإدارية قناعة بأن الطريق الصحيح لدعم المركز التنافسي والميزة التنافسية وزيادة الأرباح يبدأ من خلال خدمة العملاء وخفض التكاليف. وتُقسم الأنشطة اللوجستية تبعاً للمنظمة الأوربية للنقل والخدمات اللوجستية إلى الأنشطة الآتية: (Gran D,2006)

الأنشطة التي ترتبط مع (عملية الشراء –النقل – التخزين – المناولة – تدفق المعلومات)، وكل ذلك يرتبط مباشرة بتحقيق رضا العملاء، ورضا العميل هو الشعور الذي يوحي بالسرور أو عدم السرور الذي ينتج عند مقارنة أداء المنتوج الملاحظ مع توقعات الزبون وبالتالي فإن رضا العميل هو الدالة على الأداء المدرك والمتوقع، وفي حالة عجز الأداء عن التوقعات فإن العميل يكون في حالة عدم رضا وخيبة الأمل ويترك التعامل مع المؤسسة في المستقبل، ولكي يبقى ارتباط العميل وثيقاً بالمؤسسة يجب أن يتخطى الأداء التوقعات بصورة إيجابية. وهناك مراحل عديدة لتحقيق رضا العميل لأن رضا العميل يتكون من ثلاثة أبعاد رئيسة:

1-فهم حاجة العملاء 2-التغذية المرتدة للعملاء 3-القياس المستمر.

ويتحقق رضا العملاء من خلال: 1-إشراك العميل في مناقشة خطط الجودة وطرائق تطويرها وتخصيص مكافأة مجزية لكل مقترح من مقترحاتهم التي تحقق نتائج إيجابية.

2-دعوة الزبائن لزيادة المؤسسة واطلاعهم على نشاطاتها والطلب منهم تقديم مقترحاتهم. وتقديم هدايا رمزية لهم.

3-زيارة العملاء المهمين بين الحين والآخر.

4-متابعة العملاء الذين اشتروا منتج المؤسسة ولم يكرروا عملية الشراء وذلك لمعرفة الأسباب.

5-إشعار الزبائن بأهميتهم من خلال اعتماد العاملين بمجال التسويق والترويج للاستعانة بهم.

وتختلف الأنشطة التي يجب إدارتها والمتعلقة بالأعمال اللوجستية من منظمة إلى أخرى وفقاً لنوع الهيكل التنظيمي الخاص بالمنظمة ووجهات نظر أعضاء الإدارة العليا حول عناصر ومكونات العمل اللوجستي وأهميته النسبية. وتنقسم هذه الأنشطة إلى أنشطة أساسية وأنشطة معاونة:

أ-أنشطة أساسية: (1-معايير خدمة العملاء: 2-النقل 3-إدارة المخزون)

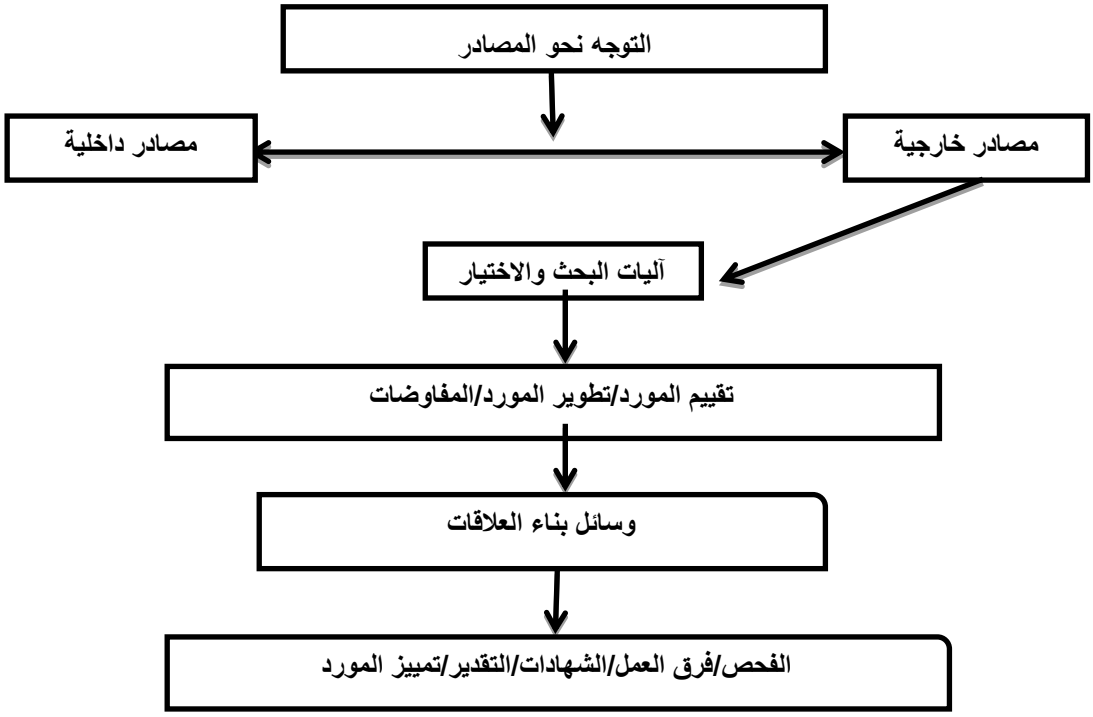
ب-أنشطة معاونة: 1-المخازن: تحديد مساحة المخزون، تنظيم وترتيب المخازن، شكل المخزن، 2-مناولة المواد: اختيار المعدات، سياسة الإحلال للمعدات، إجراءات تجهيز الطلبيات. 3- الشراء: اختيار مصادر التوريد، توقيت الشراء، كميات الشراء الاقتصادية. 4-التعبئة: تصميم العبوات لأغراض المناولة، تصميم العبوات لأغراض التخزين، الحماية من الخسائر الأضرار 5-التعاون بين الإنتاج: تحديد الكميات التجميعية، تسلسل ووقت الإنتاج 6- صيانة المعلومات: تحليل البيانات، الإجراءات الرقابية.

ج-سلسلة التوريد: يتطلب استمرار نجاح أي منشأة قدرتها على التغيير لتلبية احتياجات العالم المتغير المحيط بها، وعندما تكون قدرة المنشأة على التغيير أقل مما حولها فإن نهايتها قد تلوح في الأفق. وإن عملية تحضير المنتجات والخدمات وتجهيزها من أصلها كمواد أولية إلى أن تصبح جاهزة للاستهلاك من جانب الزبون، تحتاج إلى مراحل عدة، وهذا ما تؤديه سلسلة التوريد في الواقع العملي لتمكن المؤسسة من تحسين جودة المواد أو الخدمات المشتراة، وبالتالي تمتد مراحل سلسلة التوريد من الموردين الرئيسين وصولاً إلى العميل النهائي وهذا في واقع الحال يؤدي إلى تحقيق منافع استراتيجية وعملية وبالتالي يمكن تحقيق ميزة تنافسية لكل شركاء سلسلة التوريد (عبيدات، وشاويش، 2010).

وسلسلة التوريد: هي مصطلح يستخدم لتوصيف كل العناصر والعمليات المتداخلة واللازمة لضمان الكمية المناسبة من المنتج في الأماكن المناسبة وفي الوقت المناسب وبأقل تكلفة ممكنة (Koch,2005). أي هي حلقة تبدأ وتنتهي مع العميل وحلقة الوصل للموارد والعمليات والتي تبدأ بمصدر المواد الخام وتمتد خلال توصيل أو تسليم المنتجات التامة إلى العميل النهائي، ويشمل ذلك التجار والتسهيلات الصناعية، والقائمين على نظم الإمداد ومراكز التوزيع الداخلية والموزعين وأي كينونات أخرى تمهد السبيل إلى قبول ورضاء العميل النهائي ووضع مداخل لتحقيق التكامل الكفء للموردين مع العملاء (والتي تتضمن المخازن، التجار، تجار الجملة، التخزين والمنتجين (حيث تنتج المنتجات وتوزع بالكميات المناسبة وفي الوقت المناسب وذلك لتخفيض تكلفة النظام، وتقديم خدمة عن المستوى المرضي لها).

ويتم التركيز في الدراسة التطبيقية لسلاسل التوريد على عدد من الممارسات الرئيسة وهي:

الشراكات الإستراتيجية مع الموردين، والعلاقات مع العملاء ومستوى المعلومات المتبادلة وجودة المعلومات المتبادلة والتعهد والممارسات الداخلية الخالية من الفاقد، وبالتالي فإن الممارسات الأخرى بخلاف ذلك تخرج عن نطاق الدراسة التطبيقية. وتم التركيز أيضا في الدراسة التطبيقية على أربعة أساليب فقط لإدارة التكلفة الإستراتيجية لسلسلة التوريد؛ وهي الأكثر ملائمة من وجهة نظر أي باحث لإدارة التكاليف الإستراتيجية لسلسلة التوريد وهي: التكلفة على أساس النشاط والتكلفة المستهدفة وإدارة الجودة الشاملة ونظام الإنتاج والشراء في الوقت المحدد، وبالتالي فإن أساليب إدارة التكلفة الإستراتيجية الأخرى بخلاف ذلك تخرج عن نطاق الدراسة التطبيقية.والشكل التوضيحي رقم (1) يبين آليات بناء وإدارة العلاقات مع الموردين:



الشكل (1) آليات بناء وإدارة العلاقات مع الموردين

المصدر: Heizerj.andB.Render,(2009)" Principles of Operations Management" 3rd Ed.,Prentic Hall,P:524

ويتضح من الشكل السابق أن المؤسسات تتجه نحو تبني إدارة سلسلة التوريد من خلال الاعتماد على عدد أقل من الموردين لتصبح العلاقة على شكل تعاون أو شراكة بهدف تصنيع المنتجات وإيصالها إلى العملاء والحصول على رضاهم وهذا كله يتطلب إيجاد جو من الثقة والولاء والالتزام ومعرفة كل طرف لقدرات الطرف الآخر من حيث مكامن القوة والضعف وحل المشكلات المشتركة والتعليم المشترك (Johnson,2006).

ولابد من ذكر الأسباب التي تدعو المؤسسات إلى ضرورة تبني منهج سلاسل الإمداد: (الرفاعي ، 2006) كالحاجة إلى تحسين العمليات ورفع مستويات الشراء الخارجي وتخفيض تكاليف النقل وزيادة أهمية التجارة الالكترونية وزيادة ضغوط المنافسة والحاجة الملحة لإدارة فعالة للمخزون.

وبالتالي فإن هدف سلسلة التوريد في المؤسسة يتمثل في: –تعظيم قيمة منتجات المؤسسة وخدماتها من وجهة نظر عملائها. – إدارة المؤسسة لعملياتها الداخلية بكفاءة وبشكل يضمن تحقيق التكامل بين أطراف سلسلة التوريد (حسان،2009).

وهناك العديد من المخاطر التي تعيق الأهداف الرئيسة لسلسة التوريد وأهمها (Rao,2009):

أ– المخاطر البيئية: وهي المتغيرات التي ترتبط بعدم التأكد بكل من: الجوانب السياسية (التغيرات في الأنظمة السياسية) والاقتصادية (التقلبات في الأسعار ومستوى النشاط الاقتصادي) والاجتماعية (الاعتقادات والقيم والمواقف التي تأتي من جانب أفراد المجتمع)، والطبيعية (الزلازل، الفيضانات، والحرائق).

ب: مخاطر الصناعة: هي متغيرات لا تؤثر على كل القطاعات الاقتصادية ولكن على قطاعات صناعية معينة. مثل اقتناء كميات غير كافية من المدخلات اللازمة لعملية الإنتاج وذات جودة أقل.

ج: مخاطر تنظيمية: وتشمل عدم التأكد المحيط بظروف التشغيل من العمالة المتخصصة وتقيد العملاء في سداد ديونهم للمنشأة، وعدم التأكد بشأن علاقات الوكالة داخل المنشأة مثل سعي المديرين نحو تعظيم منافعهم على حساب منافع أصحاب المنشأة.

د: مخاطر ترتبط بمتخذ القرار: ترتبط بمتخذ القرار نفسه سواء كان فرد أو جماعة داخل المنشأة، وترتبط بمعرفة ومهارات وخبرات متخذ القرار، سلوك البحث عن المعلومات من جانب متخذ القرار، القواعد والإجراءات المؤسسية لاتخاذ القرار، والرشد المحدود من جانب متخذ القرار.

وإن إدارة مخاطر سلسلة التوريد يتم من خلال التنسيق أو التعاون بين شركاءسلسلة التوريد لكي يحافظوا على ربحيتها واستمراريتها وتحديد وتقييم المخاطر والخسائر المرتبطة بسلسلة التوريد وتنفيذ الاستراتيجيات الملائمة من خلال التنسيق بين أعضاء السلسلة بهدف تخفيض واحد أو ويتم إدارة مخاطر سلاسل التوريد المختلفة – التجارية، الإستراتيجية، والوظيفية من خلال تطوير مجموعة من الاستراتيجيات **(التأجيل، المضاربة، التغطية، التعهد).**

1-3 -إدارة المخزون: هي الوظيفة المسؤولة عن الاحتفاظ بالموجودات بكميات مناسبة لحين طلبها في مخازن أو مستودعات قريبة من جهة الاستخدام على أن يتوافر في هذه المخازن أسلوب التخزين المناسب للمواد المخزنة.

ويهدف التخزين إلى: أ. توفير احتياجات المنشأة من المواد والعدد والمعدات اللازمة للعمليات الإنتاجية والأجزاء نصف مصنعه في حالة سليمة وبالجودة المناسبة لضمان عدم نفاذها وتحقيق استمرارية العملية الإنتاجية.

ب. تخزين المنتجات النهائية في حالة سليمة وصالحة للاستخدام وبالكميات المطلوبة.

ج. توفير البيانات اللازمة للتنسيق بين برامج الإنتاج وبرامج الشراء وخطط التسويق وإمكانيات ونظم التخزين المتاحة.

د. العمل على تخفيض تكلفة التخزين وتقليل حجم رأس المال المستثمر في الموجودات المخزونية إلى أقل حد ممكن مع مراعاة عدم انخفاض المخزون عن الحد المناسب لاحتياجات المنشأة.

هـ. ضمان عدم ضياع أو تلف أو سرقة الأصناف المختلفة من خلال وضع نظام دقيق للاستلام والاحتفاظ وصرف المواد المخزونة.

أعمال التخزين: (بالو، رونالد اتش، 2014)

أ. الاستلام: بدءاً من صورة أمر الشراء الصادر إلى المورد، إخطار الشحن الوارد من المورد وذلك قبل ورود البضاعة، إشعار الشحن من الشاحن (النقل البحري–السكك الحديدية)، بيان عن الشحنة من المورد (في صناديق، أقفاص، بالات)، مراجعة الكميات الواردة بغرض التأكد مما يلي:

الكمية، المواصفات (متفقة في الوزن والشكل والعدد والقياس مع ما طلب)، الوقت (الطلبية يتم استلامها في الوقت المحدد)، التالف أو الناقص.

ب. تسجيل الشحنات الواردة: من خلال تجهيز إذن استلام وتسجيل بيانات عن الصنف وكميته، اسم المورد، اسم الناقل، كمية التالف، شكل العبوة، تقرير عن التالف في حالة وجوده، بطاقة عبوات الشحن (في حالة وجود مرتجعات بثمن أو بدون ثمن).

ج. الفحص: يتم إما: –بواسطة أمين المخزن: في حالة الأصناف العادية.

– بواسطة فني من الشركة: في حالة الأصناف الفنية وأدوات الصيانة.

– بواسطة إدارة الفحص: في حالة الشركات ذات النوعيات المحددة.

– الفحص عند المورد لفحص عمليات التصنيع عند المورد في حالة الأدوية والكيماويات.

– رفض الشحنة ويتم بواسطة الفاحص بعد عمل تقرير بذلك.

د. الصرف: يتم الصرف بناء على إذن صرف موقع عليه من المرخص له بذلك.

طرق صرف الأصناف : الصرف عند الطلب –باليد–بالبريد –الصرف طبقاً لجداول الإنتاج–الصرف الدوري الصرف على سبيل العهدة–الصرف للاستبدال–الصرف على سبيل الاستعارة–الصرف للعاملين مقابل ثمن معين– صرف الأصناف المخصصة –صرف الأصناف الرأسمالية.

هـ. إرسال البضاعة للخارج (خارج الشركة): وتتضمن العديد من العمليات عند الأمر بإخراج البضائع وتتلخص بما يلي: –المنتجات تامة الصنع–الأصناف المطلوب إصلاحها–إخطار الشحن من المخزن (في حالة شحن البضاعة إلى العملاء) –تحميل التكاليف (إلى الجهة المرسلة إليها البضاعة) –تنظيم عمليات الإرسال من المخازن – إجراءات الإرسال للخارج –تحديد توقيت الصرف–تحديد وسيلة النقل–تحديد أسلوب الشحن–نظام مراجعة الكميات والفواتير.

1–4–أمن وسلامة المستودعات: (عبد الباقي، حنفي، 2000)

☒ الحوادث العامة بالمستودعات: سوء التصميم الداخلي للمستودعات ومناطق الاستلام والفحص والتفريغ.

سقوط الأفراد أثناء القيام بالعمليات المخزونية المختلفة سواء عند رص الأصناف أو عند الصعود إلى الأماكن المرتفعة، سوء استخدام أجهزة النقل والمناولة وعدم التدريب عليها والتحميل الزائد لها، سقوط الأشياء على الأفراد أثناء عمليات الرفع والتداول أو أثناء التخزين، التزحلق أثناء العمل نظراً لعدم نظافة الأرضية ووجود مواد مسكوبة على الأرض أو وجود معوقات في الطريق والممرات، الإهمال في إجراء التوصيلات الكهربائية وعدم صيانتها، عدم اتخاذ الاحتياطات الكافية ضد الحريق، عدم استخدام أجهزة ومعدات الوقاية من قبل الأفراد العاملين في المستودعات، سوء استخدام معدات التفريغ .

☒ الحريق: يتم اشتعال الحرائق إذا ما توافرت ثلاث عناصر رئيسة: الوقود، أي مادة قابلة للاشتعال، الأوكسجين، درجة حرارة كافية لبدء الاشتعال.

ويتم الحد من الحرائق عن طريق اختيار طريق الإطفاء المناسب حسب مصدر أو سبب الحريق ويمنع تكدس المخلفات المبللة بالزيوت والشحوم أو الكيماويات القابلة للاشتعال والعمل على توفير أجهزة الإنذار ومنافذ الهروب في المباني وتوفير معدات الإطفاء السريعة ومراعاة اعتبارات الوقاية والأمان عند تصميم المباني المعدة للتخزين.

1–5–تلف وإتلاف المواد المخزنة والعمل على وقايتها:

تتعرض المادة إلى التلف الجزئي أو الكلى نتيجة طول فترة التخزين مثل المطاط والكيماويات والأدوية وتعرض المواد لظروف مناخية من حيث درجة الحرارة والرطوبة والجفاف وتأثر المادة بالغبار والسبب في تلف بعضها مثل المنسوجات وعدم إتباع الطرق المناسبة في التخزين منها تخزين القضبان المعدنية على حوامل خاصة تمنع ثنيها وتقويسها أو كسر المادة أثناء نقلها من مكان إلى آخر نتيجة عدم استخدام معدات النقل المناسبة، وعدم تغليف المواد التي تحتاج إلى تغليف.

1–6–إجراءات تقديم الخدمة في مرفأ طرطوس:

أ–أهم الخطوات الإدارية لعملية الإيداع في الشركة العامة لمرفأ طرطوس:

1–إدخال البضاعة إلى مكان الإيداع من خلال الإجراءات الآتية:

- ❖ تستلم شعبة المانيفست من وكيل السفينة المانيفست على /14/ نسخة وتنظم أمر إيداع لكل مانيفست.
- ❖ ترسل شعبة المانيفست/5/ نسخ إلى لجنة الترصيف التي تقوم بإعداد برامج التشغيل بشكل يومي.

❖ يستلم أمين الإيداع المانيفست وأمر الإيداع ويسجل على السجل الموحد معلومات المانيفست والرقم التسلسلي لأمر الإيداع وتاريخه في حقل الإدخال.

❖ يتقدم وكيل البضاعة بالكشوف اللازمة (كشف زراعي للمواد الزراعية–كشوف ذرية لكافة البوالص) أو أية كشوف أو تحاليل أخرى حسب نوعية البضاعة.

❖ عند تقديم الوكيل للكشوف المطلوبة تبدأ عملية تفريغ البضائع في مكان الإيداع أو على ظهر السيارات في حالة السحب المباشر وتسجل كافة العمليات في سجل تعداد ويقوم أمين الإيداع بنقل المعلومات من سجل التعداد إلى السجل الموحد.

❖ ينظم أمين الإيداع محاضر ضبوط جزئية يومية لكل البضائع التي تدخل إلى مكان الإيداع أو التي تم سحبها في حالة السحب المباشر ويسجل عليها كافة المعلومات المتعلقة بالبضاعة. وبعد الانتهاء من عمليات التفريغ لكامل البضاعة يقوم أمين الإيداع خلال / 48/ ساعة (حسب قانون الاستثمار) بتنظيم محضر ضبط إدخال نهائي استنادا إلى محاضر الضبوط الجزئية اليومية، وفي حال المطابقة يوقع رئيس شعبة الإيداع على المحضر النهائي ويعيده إلى مكتب الإيداع حيث يسجل على السجل الموحد لدى المكتب (رقم محضر الضبط النهائي وتاريخ إنجازه ومكان الإيداع الذي ورد منه المحضر).

2–إخراج البضاعة من مكان الإيداع.

1–7–النقل والشحن: يعتبر النقل أحد الأنشطة اللوجستية الرئيسية حيث أنه يقوم بإضافة قيمة للبضاعة أو المنتجات من خلال توفير المنفعة المكانية؛ كما أن تكلفة النقل تشكل نسبة كبيرة من التكلفة الكلية للأعمال اللوجستية. ووظيفة النقل تؤدي إلى تحقيق الترابط ما بين مرافق المنشأة ومابين الأسواق وترجع أهمية وظيفة النقل إلى أنها تساعد على إضافة المنافع الزمنية والمكانية للسلعة حيث تتحدد سرعة انتقال المنتجات من نقطة إلى أخرى في ضوء كفاءة هذه الوظيفة.

وتحتاج وظيفة النقل لعدة قرارات أساسية أهمها اختيار وسيلة النقل ونوع الشاحنة وتحديد المزيج الأمثل لوسائل النقل، وترجع أهمية هذه القرارات إلى ارتباط الكفاءة في عمليات النقل بدرجة مباشرة بالوسيلة المستخدمة كما ترجع هذه الأهمية إلى أن تكاليف النقل تحتل نسبة ملموسة من تكاليف النظام اللوجستي ككل.

يمكن تصنيف تكاليف النظام اللوجستي على الوجه الآتي: (النقل: 45 %، المخزون 35%، المخازن 30%، تجهيز وإدارة الطلبيات: 10%) ومن ثم فإن الزيادة في كفاءة عمليات النقل سوف تعكس أثرها على مستوى كفاءة النظام اللوجستي ككل والكفاءة الإنتاجية للمنظمة بوجه عام.

ومن أهم تقسيمات النقل: من حيث اتجاه النقل: (نقل داخلي –نقل دولي –نقل عابر)

من حيث ملكية وسائل النقل: (وسائل نقل مملوكة للدولة –وسائل نقل مملوكة للأشخاص)

من حيث علاقته بالتجارة الخارجية: (نقل استيرادي والنقل الوارد–نقل الصادر)

من حيث وسائل النقل: (النقل البري: طرق–سكك حديدية –أنفاق–سيارات–حافلات–أنابيب، نقل مائي: يقسم إلى نقل بحري ونقل نهري).

من حيث العلاقة بالنقل الاجتماعي : (نقل إنتاجي: يرتبط بالعملية الإنتاجية ولا يمكن البدء بها بلا النقل ودون الحاجة إليه، نقل خدمي: يتضمن تقدم الخدمات في القطاعات غير الإنتاجية)

من حيث التكوين الداخلي لرأس المال الثابت: يقسم إلى:

الهياكل والمنشآت القاعدية الثابتة: وتشمل مجموعة البنى التحتية التي يرتكز عليها قطاع النقل (طرق النقل– خطوط السكك الحديدية – مطارات–موانئ النقل البحري –ورشات إصلاح السفن).

الوحدات الرئيسة: وتشتمل على وسائل النقل المختلفة (طائرات–سيارات–سفن)

أما الخطوات اللازم اتباعها لتقديم أفضل جودة في استخدام وسائل النقل:

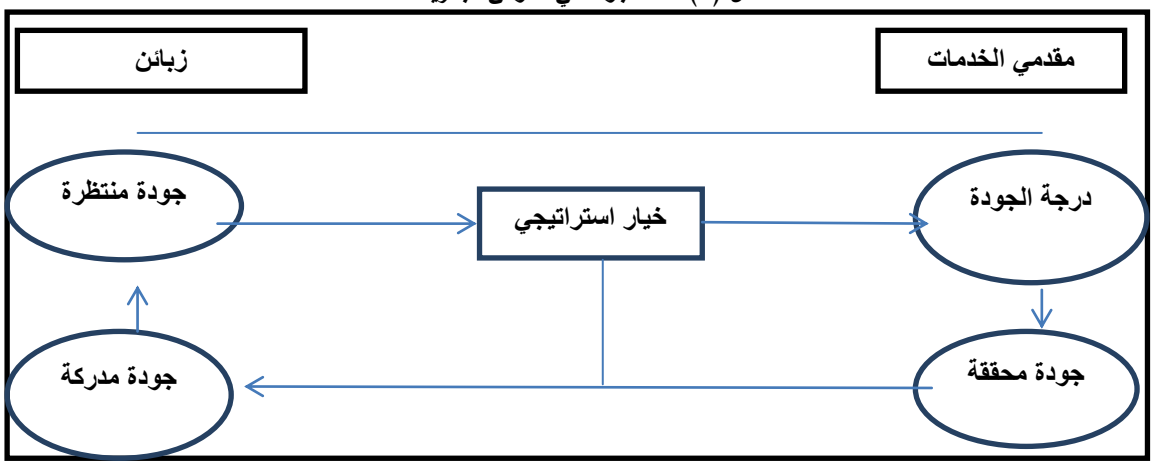
1–الربط بين وسائل النقل واتباع كافة وسائل الأمن والأمان في استخدام وسائل النقل.

2–تبني القرارات الإستراتيجية في استخدام وسائل النقل وتحقيق اقتصاديات النقل والأخذ بالدرجة الأولى باهتمامات العملاء في انتقاء وسائل النقل.

3–القدرة على إتباع نظام النقل من الباب إلى الباب في كافة العمليات الخدمية وربط النقل مع مكونات أي إدارة لوجستية (توريد وتخزين) اضافة لمكون النقل

4–تحقيق عامل (في الوقت المناسب) (J I T: just in time) لتحقيق جودة أكبر وتفادي لمخاطر التخزين وسلاسل التوريد وتأمين وسائل الصيانة الشاملة لوسائل النقل.

الشكل (2)حلقة الجودة في الموانئ البحرية.



8 –أهمية تكنولوجيا المعلومات في الأنشطة اللوجستية:

عرفت التكنولوجيا من قبل المهتمين بنظرية المنظمة "بأنها الفن والعلم المستخدم في انتاج وتوزيع السلع والخدمات وتخفيض تكاليف الإنتاج وتطور أساليب العمل والمكائن والأعمال المستخدمة لتحويل المدخلات (المواد والمعلومات والأفكار) إلى مخرجات (منتجات وخدمات) علما بأن وجود التكنولوجيا داخل المنظمات يكون على مستويات ثلاث هي:

1–المستوى الفردي: حيث يقصد بالتكنولوجيا هنا المهارات الشخصية والمعرفة التي يمتلكها الفرد في التنظيم.

2 –المستوى الوظيفي: الإجراءات والأساليب التي تستخدمها الوحدات والأقسام في أدائه الأعمال.

3 –المستوى التنظيمي: وتتمثل في الطريقة التي يحول التنظيم المدخلات إلى مخرجات.

4 –تتمثل مخرجات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في ظهور العديد من البرمجيات المتطورة والتي تتضمن النظم الخبيرة، الذكاء الاصطناعي قواعد البيانات أتمتة المكاتب، الانترنت، البريد الالكتروني وتكنولوجيا الاتصالات عن بعد.

وتسهم تكنولوجيا المعلومات في: زيادة المبيعات والأرباح، الحصول على مزايا تنافسية، تخفيض التكاليف، تحسين الجودة حيث تتم إجراءات الصفقة باستخدام الاتصالات الالكترونية مما يقلل من فرص الخطأ بسبب تخفيض واختصار إجراءات عقد الصفقات. وتتدفق المعلومات داخل المؤسسة بثلاث اتجاهات رئيسة:(ارتيمة، هاني، 2006)

أ–التدفق العلوي: يعكس المعاملات اليومية التي تتم داخل المنظمة، حيث تتم معالجة المعلومات في المستويات الدنيا ثم تمر إلى المستويات العليا حتى تصل إلى متخذ القرار، حيث يتم تجميع المعلومات في المستويات الدنيا وتوضع في صورة قواعد بيانات ثم يصمم لها برامج أو تطبيقات معينة ثم تمرر قواعد البيانات والتطبيقات المفسرة لها حتى تصل إلى متخذ القرار الذي يستطيع من خلال تلك البرامج والتطبيقات من الوصول إلى المعلومات اللازمة

ب–التدفق السفلي: يتمثل الاستراتيجيات والأهداف والتعليمات التي تنظم في إحدى المستويات وتمرر إلى المستويات الأدنى لها.

ج–التدفق الأفقي: يتمثل في ذالك التدفق الذي يحدث بين الوحدات الاقتصادية داخل المنظمة أو بين فرق العمل وتلعب الاتصالات دور رئيس وفعال في توصيل الأفكار والإرشادات بين الوحدات وبعضها.

وتتمثل أهم استخدامات أنظمة المعلومات الإستراتيجية في:

1 –الربط مع العملاء والموردين: تستخدم نظم المعلومات الإستراتيجية في تضييق الفجوة المكانية بين المنظمة وأطرافها الخارجية من العملاء والموردين من خلال استخدام نظم معلومات مبنية على تكنولوجيا الاتصالات تهدف إلى تسريع عملياته أو توفير للوقت والجهد والتكلفة.

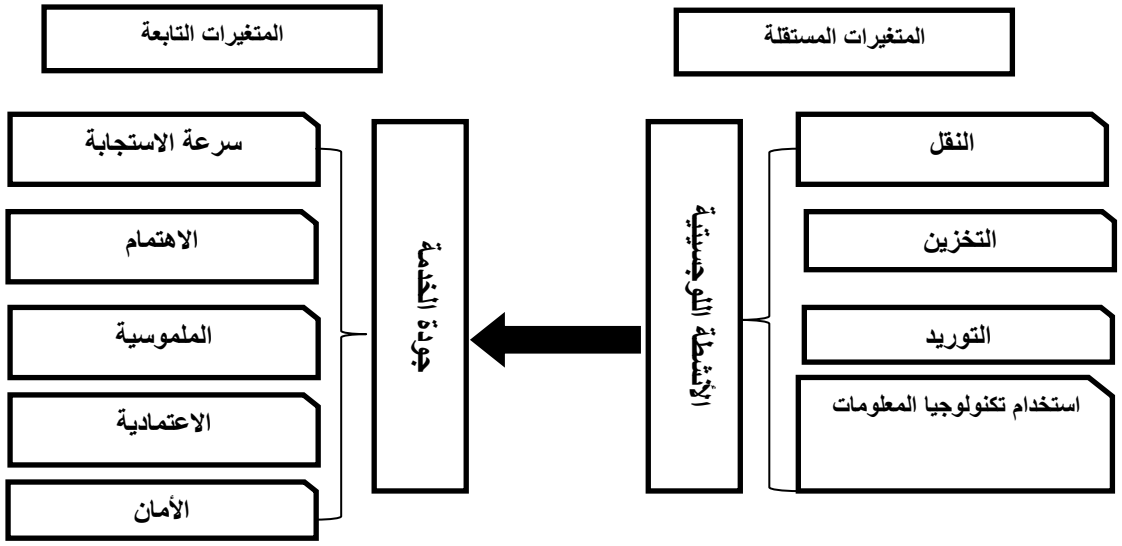
2 –التكامل المطور لعمليات المنظمة الداخلية من خلال انسياب المعلومات داخل المنظمة لتحقيق تشاركية أكبر للمعلومات وإعادة تنظيم الأدوار فعلى سبيل المثال فإن التسوق هاتفي الشراء السلع أو الخدمات حتما يخفض من تكلفة إعداد الطلبات.

3–السلع والخدمات المعتمدة على المعلومات: تستخدم نظم المعلومات الإستراتيجية في تجميع المعلومات المتعلقة بالسلع والخدمات من شتى النواحي كاحتياجات المستهلكين والعملاء ومايتعلق بقدرة الموردين والموزعين وبالخصائص للمنتج نفسه أو منها ما يتعلق بمعلومات الأسواق وغيرها.

4 –نظم معلومات الإدارة العليا دعم وتزويد الإدارة العليا بالمعلومات اللازمة لإعداد الخطط والتنبؤات لفترات زمنية طويلة من خلال بناء قاعدة بيانات ضخمة داخل المنظمة.

ثانياً: الجانب العملي: إن الشركة العامة لمرفأ طرطوس هي من أهم المؤسسات الخدمية في الجمهورية العربية السورية باعتبارها نظام لوجستي متكامل باعتماده على كافة أجزائه وأقسامه.

مجتمع البحث وعينته: تم اختيار عيّنة البحث بشكل عشوائي نظراً لصعوبة الوصول لمجتمع البحث من موظفين وعملاء، حيث تمّ توزيع الاستبانة على عيّنة مقدارها 200 مبحوث، استردّ الباحثان منها 175 استبانة، كانت 148 استبانة صالحة للتحليل؛ حيث تمّ استخدام برنامج SPSS لتحليل البيانات؛ والاعتماد على مقياس ليكرت الخماسي.



شكل رقم 3: نموذج البحث

اختبار ثبات وصدق المقياس : قام الباحثان باستخدام طريقة ألفا كرونباخ لحساب ثبات المقاييس، حيث تمّ حساب معامل كرونباخ لحساب ثبات جميع عبارات الاستبانة معاً كما هو موضّح بالجدول رقم (1)؛ وحساب ثبات متغيّرات الدّراسة كلّ على حدة.

الجدول (1) عدد العبارات الداخلة في التحليل والمستثناة Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	148	100.0
	Excluded[a]	0	.0
	Total	148	100.0

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS اصدار 20.

كما يُظهر الجدول (2) أنّ قيمة ثبات معامل الثبات ألفا كرونباخ الكلّية يساوي 0.869 (معامل ثبات مرتفع) وهي أكبر من 0.6، وهذا يدلّ على أنّ جميع العبارات تتمتع بثبات جيّد ولا داعي لحذف أيّة عبارة.

الجدول(2) معامل ألفا كرونباخ لجميع عبارات الاستبانة

Cronbach's Alpha	N of Items
0.943	39

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS اصدار 20.

معامل ثبات متغيرات الدراسة كلّ على حدة: كذلك قام الباحثان بحساب معامل الثبات ألفا كرونباخ لمتغيّرات الدراسة كلّ على حدة وكانت النتائج كالآتي:

وجد الباحثان من خلال الجدول (3) أنّ قيمة معامل ألفا كرونباخ للعبارات المستخدمة في قياس كل متغير على حدة كانت جميعها أكبر من 0.6، وهذا يدلّ على ثبات مقبول للبيانات وصلاحيتها للدراسة ولا داعي لحذف أيّة عبارة من العبارات.

الجدول (3) معامل ألفا كرونباخ لكل متغيّر على حدة

المتغير	Cronbach's Alpha	N of Items	المتغير	Cronbach's Alpha	N of Items
النقل	0.60	4	سرعة الاستجابة	0.880	5
التخزين	0.805	5	الاهتمام	0.788	4
التوريد	0.686	6	الملموسية	0.661	3
تكنولوجيا المعلومات	0.827	6	الاعتمادية	0.676	2
			الأمان	0.687	4

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS اصدار 20.

مقياس الصّدق (الاتّساق الداخلي لفقرات الاستبانة): ولاختبار صدق محتوى فقرات الاستبانة قام الباحثان بدراسة علاقة طرفيّات عدّة في الدّراسة مع طرف أساسيّ كالمتوسّط الإجمالي، واختبار تلك العلاقات؛ حيث كانت العلاقات الناتجة معنوية أي ذات دلالة إحصائية؛ وكان ذلك مؤشّراً على صدق المقياس. $Sig = p = 0.000 < \alpha = 0.01$، وبذلك يكون الباحثان قد تأكّدا من صدق وثبات فقرات الاستبانة، وأصبحت الاستبانة صالحة للتطبيق على عيّنة الدّراسة الأساسيّة.

اختبار الفرضيّات:

الفرضية الرئيسة للبحث:

فرضية العدم Ho: لا يوجد تأثير معنوي للأنشطة اللوجستية (النقل، التخزين، التوريد، استخدام تكنولوجيا المعلومات) على جودة الخدمة المقدمة.

الفرضية البديلة H1: يوجد تأثير معنوي للأنشطة اللوجستية (النقل، التخزين، التوريد، استخدام تكنولوجيا المعلومات) على جودة الخدمة المقدمة.**ويتفرع منها فرضيات فرعية عدة:**

الفرضية الفرعية الأولى: يوجد تأثير معنوي للانشطة اللوجستية (النقل، التخزين، التوريد، استخدام تكنولوجيا المعلومات) على سرعة الاستجابة للخدمة المقدمة.

ولاختبار الفرضية الفرعية الأولى قام الباحثون بحساب ارتباط بيرسون للعلاقة بين الأنشطة اللوجستية (النقل، التخزين، التوريد، استخدام تكنولوجيا المعلومات) وسرعة الاستجابة، ومعامل التحديد، حيث يوضح الجدول (4) ما يلي:

الجدول (4) معامل ارتباط بيرسون بين الأنشطة اللوجستية (النقل، التخزين، التوريد، استخدام تكنولوجيا المعلومات) وسرعة الاستجابة

		النقل	التخزين	التوريد	تكنولوجيا المعلومات	الأنشطة اللوجسيتية
سرعة الاستجابة	Pearson Correlation	.309**	.186**	.862**	.983**	.774**
	Sig. (2-tailed)	.000	.023	.000	.000	.000
	N	148	148	148	148	148

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS اصدار 20.

● هناك علاقة معنوية بين الأنشطة اللوجسيتية وسرعة الاستجابة، حيث إنّ معامل الارتباط بيرسون بلغ 0.774 وهو يدلّ على ارتباط مقبول وطردي بين المتغيرين، كما بلغ معامل التحديد 0.599، وهو يدلّ على أنّ 59.9% من تغيرات سرعة الاستجابة في تقديم الخدمة تتبع لتغيرات الأنشطة اللوجيستية، وبما أنّ Sig = p = 0.000 < α =0.01، **فإنّ الباحثين يرفضون فرضية العدم التي تنص على عدم وجود علاقة معنوية بين الأنشطة اللوجسيتية وسرعة الاستجابة؛ ويقبلان الفرضية البديلة التي تقول بوجود علاقة معنوية.**

كما كانت العلاقة معنوية بين النقل وسرعة الاستجابة، بارتباط ضعيف بينهما؛ وعلاقة معنوية بين التوريد وسرعة الاستجابة بارتباط قوي؛ وعلاقة معنوية بين تكنولوجيا المعلومات وسرعة الاستجابة بارتباط قوي جداً؛ في حين كانت العلاقة غير معنوية بين التخزين وسرعة الاستجابة وبارتباط ضعيف.

الفرضية الفرعية الثانية: يوجد تأثير معنوي للانشطة اللوجستية (النقل، التخزين، التوريد، استخدام تكنولوجيا المعلومات) على الاهتمام بالخدمة المقدمة: ولاختبار الفرضية الفرعية الثانية قام الباحثون بحساب ارتباط بيرسون للعلاقة بين الأنشطة اللوجستية (النقل، التخزين، التوريد، استخدام تكنولوجيا المعلومات) والاهتمام، ومعامل التحديد، حيث يوضح الجدول (5) ما يلي:

الجدول (5) معامل ارتباط بيرسون بين الأنشطة اللوجستية (النقل، التخزين، التوريد، استخدام تكنولوجيا المعلومات) والاهتمام

		النقل	التخزين	التوريد	تكنولوجيا المعلومات	الأنشطة اللوجسيتية
الاهتمام	Pearson Correlation	.507**	.822**	.772**	.503**	.805**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000
	N	148	148	148	148	148

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS اصدار 20.

● هناك علاقة معنوية بين الأنشطة اللوجسيتية والاهتمام، حيث إنّ معامل الارتباط بيرسون بلغ 0.805 وهو يدلّ على ارتباط قوي وطردي بين المتغيرين، كما بلغ معامل التحديد 0.648، وهو يدلّ على أنّ 64.8% من تغيرات الاهتمام في تقديم الخدمة تتبع لتغيرات الأنشطة اللوجيستية، وبما أنّ Sig = p = 0.000 < α =0.01، **فإنّ الباحثين يرفضون فرضية العدم التي تنص على عدم وجود علاقة معنوية بين الأنشطة اللوجسيتية والاهتمام ؛ ويقبلان الفرضية البديلة التي تقول بوجود علاقة معنوية.**

كما كانت العلاقة معنوية بين النقل و الاهتمام، وبين تكنولوجيا المعلومات والاهتمام، بارتباط ضعيف بينهما؛ وعلاقة معنوية بين التخزين والاهتمام بارتباط قوي؛ وعلاقة معنوية بين التوريد والاهتمام بارتباط مقبول.

الفرضية الفرعية الثالثة: يوجد تأثير معنوي للانشطة اللوجستية (النقل، التخزين، التوريد، استخدام تكنولوجيا المعلومات) على الملموسية للخدمة المقدمة.

ولاختبار الفرضية الفرعية الثالثة قام الباحثون بحساب ارتباط بيرسون للعلاقة بين الأنشطة اللوجستية (النقل، التخزين، التوريد، استخدام تكنولوجيا المعلومات) والملموسية، ومعامل التحديد، حيث يوضح الجدول (6) ما يلي:

الجدول (6) معامل ارتباط بيرسون بين الأنشطة اللوجستية (النقل، التخزين، التوريد، استخدام تكنولوجيا المعلومات) والملموسية

		النقل	التخزين	التوريد	تكنولوجيا المعلومات	الأنشطة اللوجسيتية
الملموسية	Pearson Correlation	.541**	.720**	.564**	.383**	.688**

	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000
	N	148	148	148	148	148

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS اصدار 20.

● هناك علاقة معنوية بين الأنشطة اللوجستية والملموسية، حيث إنّ معامل الارتباط بيرسون بلغ 0.688 وهو يدلّ على ارتباط ضعيف وطردي بين المتغيرين، كما بلغ معامل التحديد 0.473، وهو يدلّ على أنّ 47.3% من تغيرات الملموسية تتبع لتغيرات الأنشطة اللوجيستية، وبما أنّ Sig = p = 0.000 < α =0.01، **فإنّ الباحثين يرفضون فرضية العدم التي تنص على عدم وجود علاقة معنوية بين الأنشطة اللوجستية والملموسية ؛ ويقبلان الفرضية البديلة التي تقول بوجود علاقة معنوية.**

كما كانت العلاقة معنوية بين النقل والملموسية ، وبين تكنولوجيا المعلومات والملموسية، وبين التوريد والملموسية بارتباط ضعيف بينهما؛ وعلاقة معنوية بين التخزين والملموسية بارتباط مقبول.

الفرضية الفرعية الرابعة: يوجد تأثير معنوي للانشطة اللوجستية (النقل، التخزين، التوريد، استخدام تكنولوجيا المعلومات) على الاعتمادية للخدمة المقدمة.

ولاختبار الفرضية الفرعية الرابعة قام الباحثون بحساب ارتباط بيرسون للعلاقة بين الأنشطة اللوجستية (النقل، التخزين، التوريد، استخدام تكنولوجيا المعلومات) والاعتمادية، ومعامل التحديد، حيث يوضح الجدول (7) ذلك:

الجدول (7) معامل ارتباط بيرسون بين الأنشطة اللوجستية (النقل، التخزين، التوريد، استخدام تكنولوجيا المعلومات) والاعتمادية

		النقل	التخزين	التوريد	تكنولوجيا المعلومات	الأنشطة اللوجسيتية
	Pearson Correlation	.346**	.750**	.423**	.247**	.535**
الاعتمادية	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.002	.000
	N	148	148	148	148	148

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS اصدار 20.

● هناك علاقة معنوية بين الأنشطة اللوجستية والاعتمادية، حيث إنّ معامل الارتباط بيرسون بلغ 0.535 وهو يدلّ على ارتباط ضعيف وطردي بين المتغيرين، كما بلغ معامل التحديد 0.286، وهو يدلّ على أنّ 28.6% من تغيرات الاعتمادية تتبع لتغيرات الأنشطة اللوجيستية، وبما أنّ Sig = p = 0.000 < α =0.01، **فإنّ الباحثين يرفضون فرضية العدم التي تنص على عدم وجود علاقة معنوية بين الأنشطة اللوجستية والاعتمادية ؛ ويقبلان الفرضية البديلة التي تقول بوجود علاقة معنوية.**

كما كانت العلاقة معنوية بين النقل والاعتمادية ، وبين تكنولوجيا المعلومات والاعتمادية، وبين التوريد والاعتمادية بارتباط ضعيف بينهما؛ وعلاقة معنوية بين التخزين والاعتمادية بارتباط مقبول.

الفرضية الفرعية الخامسة: يوجد تأثير معنوي للانشطة اللوجستية (النقل، التخزين، التوريد، استخدام تكنولوجيا المعلومات) على الأمان للخدمة المقدمة.

ولاختبار الفرضية الفرعية الخامسة قام الباحثون بحساب ارتباط بيرسون للعلاقة بين الأنشطة اللوجستية (النقل، التخزين، التوريد، استخدام تكنولوجيا المعلومات) والأمان، ومعامل التحديد، حيث يوضح الجدول (8) ما يلي:

الجدول (8) معامل ارتباط بيرسون بين الأنشطة اللوجستية (النقل، التخزين، التوريد، استخدام تكنولوجيا المعلومات) والأمان

	النقل	التخزين	التوريد	تكنولوجيا المعلومات	الأنشطة اللوجسيتية

الأمان	Pearson Correlation	.674**	.688**	.529**	.265**	.672**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.001	.000
	N	148	148	148	148	148

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS اصدار 20.

● هناك علاقة معنوية بين الأنشطة اللوجسيتية والأمان، حيث إنّ معامل الارتباط بيرسون بلغ 0.672 وهو يدلّ على ارتباط ضعيف وطردي بين المتغيرين، كما بلغ معامل التحديد 0.451، وهو يدلّ على أنّ 45.1% من تغيرات الأمان تتبع لتغيرات الأنشطة اللوجيستية، وبما أنّ Sig = p = 0.000 < α =0.01، **فإنّ الباحثين يرفضون فرضية العدم التي تنص على عدم وجود علاقة معنوية بين الأنشطة اللوجسيتية والأمان ؛ ويقبلان الفرضية البديلة التي تقول بوجود علاقة معنوية.**

كما كانت العلاقة معنوية بين كل نشاط من الأنشطة اللوجيستية والأمان وبارتباط ضعيف بينهما.

ويوضّح الجدول (9) التوصيفات الإحصائية الخاصّة ببنود الاستبانة

الجدول (9) التوصيفات الإحصائية لبنود الاستبانة

بنود الاستبانة	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
تمتلك المؤسسة القدرة على المنافسة في مجال النقل اعتمادا على الجودة	148	2	5	3.76	.762
تهتم المؤسسة بنمط العلاقات التجارية مع الزبائن لإنشاء شبكة نقل متكاملة من الخدمات اللوجستية	148	2	4	3.38	.674
تعتمد المؤسسة على أسطول نقل متكامل يلبي احتياجات الزبائن بجودة عالية	148	2	5	3.92	.778
تأخذ المؤسسة بعين الاعتبار عند إدارة خدمات النقل مواكبة نقل الجودة إلى العمل والتفاعل عند تقديم الخدمة	148	2	5	3.39	1.021
تقوم المؤسسة بتحديد المجالات في أنظمة التخزين على أساس معايير إنتاجية	148	2	5	4.03	.824
تتم عمليات التخزين في أماكن قريبة من جهة الاستخدام لتفادي مخاطر الانتظار	148	2	4	2.99	.444
تعتمد المؤسسة على نظام متكامل يدمج أنظمة التكنلوحيا الحديثة مع أنشطة التخزين لتقليل نسبة الأخطاء	148	3	4	3.70	.459
تقوم المؤسسة بشكل دوري بإعادة النظر في الموارد والمعدات لتحقيق السرعة في تنفيذ عملية التخزين	148	2	4	2.99	.429
تستخدم المؤسسة أنظمة التخزين عند الطلب لمعرفة احتياجات الزبائن لتقديم مواصفات وظيفية عالية	148	3	4	3.70	.459
تتم عملية تدفق المعلومات بين العملاء والمؤسسة بناء على أنظمة التوريد بأقل وقت متاح	148	2	4	2.95	.426
تحدد المؤسسة آلية التوريد الالكترونية في أنظمة التوريد لخفض زمن دورة الأعمال	148	3	4	3.68	.470
يُستخدم أسلوب التكلفة على أساس التشاط لإدارة التكلفة الاستراتيجية لسلسلة التوريد	148	1	3	1.99	.633
يُستخدم أسلوب التكلفة المستهدفة لإدارة التكلفة الاستراتيجية لسلسلة التوريد	148	1	3	1.89	.701
يُستخدم أسلوب إدارة الجودة الشاملة لإدارة التكلفة الاستراتيجية لسلسلة التوريد	148	1	4	1.89	.937

يُستخدم نظام الإنتاج والشراء في الوقت المحدد لإدارة التكلفة الاستراتيجية لسلسلة التوريد	148	1	3	1.70	.646
تسهم تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في زيادة المبيعات والأرباح	148	1	3	2.09	.703
تعمل تكنولوجيا المعلومات على تخفيض التكاليف	148	1	4	2.38	1.109
تسهم تكنولوجيا المعلومات في التقليل من فرص الخطأ الناجم عن تخفيض واختصار عقد الصفقات	148	1	3	1.99	.633
أهم استخدامات تكنولوجيا المعلومات هي الربط مع العملاء والموردين	148	1	3	1.89	.701
تسهم تكنولوجيا المعلومات في انسياب المعلومات داخل المنظمة	148	1	4	1.89	.937
تعمل تكنولوجيا المعلومات على دعم وتزويد الإدارة العليا بالمعلومات اللازمة لإعداد الخطط والتنبؤات لفترات زمنية طويلة.	148	1	3	1.70	.646
تحرص الشركة على تقديم الخدمة في الزمن المحدد	148	1	3	2.09	.703
تراعي الشركة الدقة في إعلام العملاء في موعد تقديم الخدمة	148	1	3	1.99	.628
تقديم الخدمة المصرفية يتم بشكل فوري	148	1	4	2.18	.976
تهتم الشركة على تقديم أفضل الخدمات وبشكل صحيح ومن أول نظرة	148	1	4	1.98	.993
الشركة على استعداد دائم لمساعدة العملاء	148	2	4	3.29	.642
تضع الإدارة العليا في الشركة مصالح العملاء ضمن اهتمامها	148	2	5	3.43	.912
تهتم الإدارة العليا بمعرفة احتياجات العملاء	148	2	4	3.28	.790
ساعات العمل في الشركة ملائمة لجميع العملاء	148	2	5	3.66	.686
الاهتمام بالعملاء اهتمام شخصي	148	2	5	3.53	.777
تعد المرافق والصالات صحية وجذابة	148	2	5	3.74	.741
يتمتع الموظفون في الشركة بالمظهر الحسن	148	2	5	3.86	.838
التجهيزات والمعدات المصرفية تعدذات تقنية متطورة وعالية	148	2	5	3.77	.739
يتم الالتزام بتنفيذ الأعمال في أوقات محددة	148	2	4	3.70	.646
المظهر العام للشركة من اسبل طبيعة الخدمات التي تقدمها للعملاء	148	3	5	3.70	.646
يتمتع العاملين بالإنسانية واللياقة العامة	148	2	4	3.70	.646
سلوك العاملين بالشركة يشعر المتعاملين بالأمان	148	2	3	2.30	.459
يتمتع العاملين في الشركة بالمعرفة الكافية للإجابة عن أسئلة العملاء المختلفة	148	1	3	2.10	.531
سلوك العاملين بالشركة يشعر العملاء بالثقة	148	1	3	2.01	.444
Valid N (listwise)	148				

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS اصدار 20.

حيث تبيّن من خلال الجدول (9)، أنّ متوسّط إجابات أفراد العيّنة للبند (تقوم المؤسسة بتحديد المجالات في أنظمة التخزين على أساس معايير إنتاجية)، كان الأعلى من بين متوسّطات الإجابات بما يخصّ متغيّر التخزين، وكان متوسّط إجابات أفراد العيّنة للبند الخاص (يُستخدم نظام الإنتاج والشراء في الوقت المحدد لإدارة التكلفة الاستراتيجية

لسلسلة التوريد)؛ والبند (تعمل تكنولوجيا المعلومات على دعم وتزويد الإدارة العليا بالمعلومات اللازمة لإعداد الخطط والتنبؤات لفترات زمنية طويلة.) هما الأقل.

وقام الباحثون بإجراء تحليل أنوفا لإظهار إن كان يوجد فروق معنويّة بين متوسّطات إجابات أفراد العيّنة لكل متغيّر من متغيّرات البحث، حيث تنصّ فرضيّة العدم على عدم وجود فروق معنويّة بين متوسّطات إجابات أفراد العيّنة؛ في حين الفرضيّة البديلة تنصّ على وجود فروق معنويّة، وكانت النتائج كما هي موضّحة في الجدول (10) الآتي:

الجدول (10) تحليل ANOVA لإظهار الفروق بين متوسّطات إجابات أفراد العيّنة لكلّ متغيّر.

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
	Between Groups	17.786	8	2.223	8.697	.000
	Within Groups	7.669	30	.256		
	Total	25.454	38			

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS اصدار 20.

حيث وجد الباحثون أنّ Sig = p = 0.000 < α =0.05، قيمة احتمال الدلالة (Sig= 0.000) أصغر من مستوى الدلالة 0.05. مما يعني رفض فرضيّة العدم، وقبول الفرضيّة البديلة، مما يؤكّد وجود فروق معنويّة بين متوسّطات إجابات أفراد العيّنة.

نتيجة اختبارالفرضيّة الرئيسة للبحث:

بعد أن اختبر الباحثون الفرضيّات الفرعية للبحث قاما باختبار الفرضيّة الرئيسة للبحثوكانت النتيجة كما يلي:

الجدول (11) معامل ارتباط بيرسون بين الأنشطة اللوجستية وجودة الخدمة

		النقل	التخزين	التوريد	تكنولوجيا المعلومات	الأنشطة اللوجسيتية
جودة الخدمة	Pearson Correlation	.582**	.786**	.821**	.645**	.890**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000
	N	148	148	148	148	148

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS اصدار 20.

حيث تبيّن أنّ هناك علاقة ارتباط قوية وطردية ومعنوية بين الأنشطة اللوجيستية وجودة الخدمة المقدمة؛ حيث بلغ معامل ارتباط بيرسون 0.890، ومعامل التحديد 0.792؛ وهو يدلّ على أنّ 79.2% من تغيرات جودة الخدمة تتبع لتغيرات الأنشطة اللوجيستية، وبما أنّ Sig = p = 0.000 < α =0.01، **فإنّ الباحثين يرفضون فرضية العدم التي تنص على عدم وجود علاقة معنوية بين الأنشطة اللوجسيتية وجودة الخدمة ؛ ويقبلان الفرضية البديلة التي تقول بوجود علاقة معنوية.**

كما كانت العلاقة معنوية بين النقل وجودة الخدمة ، وبين تكنولوجيا المعلومات وجودة الخدمة، بارتباط ضعيف بينهما؛ وبين التخزين وجودة الخدمة بارتباط مقبول بينهما؛ وعلاقة معنوية بين التوريد وجودة الخدمة بارتباط قوي.

الاستنتاجات و التوصيات:

1 –إن مستوى النقل في الشركة العامة لمرفأ طرطوس من وجهة نظر عينة البحث كان ضعيفاً؛ وهو ما يعني وجود تأخير في تقديم الخدمة، وانخفاض في الشعور بالأمان وعدم توفر وسائل النقل الكافية، وعدم القدرة على الوفاء الكامل بتقديم الخدمة بما يخص النقل.

2–إن مستوى التخزين في الشركة العامة لمرفأ طرطوس من وجهة نظر عينة البحث كان مقبولاً بشكل عام، لكنّه ضعيف بما يخص سرعة الاستجابة بتقديم الخدمة والأمان؛ وهو يعني أنّ هناك تأخير في تقديم الخدمة عدم أدائها في الوقت المناسب، وأنّ هناك انخفاض الشعور بالأمان عند التعامل مع وسائل التخزين؛ ومقبولاً مع الملموسية والاعتمادية؛ وهو ما يعني أنّ وسائل التخزين وتوفر الأجهزة والمستلزمات؛ والقدرة على تحقيق الوفاء الكامل بتقديم الخدمة للعملاء تعد مقبولة؛ وقوياً مع الاهتمام، وهو ما يعني اهتمام مقدم الخدمة بتقديمها للعملاء.

3–إن مستوى أنظمة التوريد في الشركة العامة لمرفأ طرطوس من وجهة نظر عينة البحث كانت مقبولة بشكل عام؛ قوية بما يخص سرعة الاستجابة وهو ما يدل على عدم وجود تأخير في تقديم الخدمة؛ لكنها ضعيفة مع الملموسية والاعتمادية والأمان؛ ومقبولة مع الاهتمام.

4–إن مستوى استخدام تكنولوجيا المعلومات في الشركة العامة لمرفأ طرطوس من وجهة نظر عينة البحث كان ضعيفاً بشكل عام؛ لكنها قوية جداً مع سرعة الاستجابة وبالتالي تستخدم التكنولوجيا الموجودة بشكل فعال في تقديم الخدمة دون تأخير؛ إلاّ أنها ضعيفة من ناحية الشعور بالأمان عند التعامل معها لتحقيق الوفاء الكامل بتقديم الخدمة.

التوصيات: 1

– ضرورة اهتمام الشركة العامة لمرفأ طرطوس بمجال النقل والذي يتمثل في نقل الموظفين والعمال ونقل المعدات المكتبية والبضائع التي تهم الشركة لما له من إثر كبير على مستوى جودة الخدمة المقدمة.

2 – ضرورة اهتمام الشركة العامة لمرفأ طرطوس بالتخزين والذي يتمثل في تخزين البضائع التي تخص العملاء وتخزين مخزون المعدات المكتبية والبضائع التي تهم الشركة لما له من أثر كبير على مستوى جودة الخدمة المقدمة.

3 – إعطاء اهتمام أكبر من الشركة العامة لمرفأ طرطوس بجودة الخدمة المقدمة والعناصر المؤثرة فيها؛ وضرورة الاهتمام بالتحسين المستمر بالأنشطة اللوجيستية المقدمة.

4 –العمل على إتباع إجراءات جديدة من شأنها تقليل وقت تقديم الخدمة.

5 – ضرورة إدخال الإدارة اللوجستية في المناهج الجامعية. والاهتمام بدراسة الإدارة اللوجستية وأنشطتها لما لها من أهمية كبيرة في دعم الميزة التنافسية وتحقيق رضا العملاء.

المراجع:

1–ادريس، ثابت عبد الرحمن، (2006)، "***إدارة الأعمال اللوجستية: الإمداد والتوزيع المادي***"، الاسكندرية، الدار الجامعية ص.33

2– مصطفى، محمد، "***الإدارة اللوجستية*** " ، عمان ، دار البداية ، 2012 ، الأردن ، ص 79–80 .

3– عبيدات ، سسليمان خالد شاويش، (2010) ، ***إدارة المواد :الشراء والتخزين*** ،عمان، العبدلي، دار المسيرة للنشر

4–الرفاعي، ممدوح عبد العزيز. (2006)، ***إدارة سلاسل التوريد: مدخل تحليلي***، مكتبة عين شمس، ص15

5–حسان، محمد أحمد، (2009)، ***إدارة سلاسل الإمداد والتوزيع***، الدار الجامعية، الاسكندرية، ص47–48

6-بالو، رونالد انتش، (2014)، ***إدارة اللوجستيات: تخطيط وتنظيم سلسلة الإمداد*** ، تعريب د.تركي ابراهيم سلطان، د.أسامة أحمد مسلم، دار المريخ للنشر، الرياض، السعودية. ص 271-290.

7-عبد الباقي، صلاح – حنفي، عبد الغفار(2000) " ***إدارة المواد والإمداد من الناحية العلمية والعملية*** "، الدار الجامعية، الاسكندرية.ص113-124.

8-ارتيمة، هاني، (2006)، ***"تكنولوجيا المعلومات ودورها في تحسين أداء سلاسل التوريد*** ، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة عمان العربية للدراسات العليا، الأردن.

9- ANDERSON, R&JERMAN.R (2001)"**The Influence of Logistic Management on Quality Servic**" Journal of logistic & transport vol.34, NO 2.

10- GRAN D, LAMBERT M, STOCK.r. & ELLRAM, M. (2006) "**Fundamentals of Logistics managemen**t" European edition.

11- CHRISTOPHER. M. (2000) "**The agile supply Chain competing in volatile Markets**" Industrial marketing management, vol.29, vol.1.

12-KOCH, (2005) Supply chain center, **The ABCS of supply chain managemen**t.Available at: www.supply chain-management.org/.

13-HEIZERJ. &B.RENDER,(2009) " **Principles of operations managemen**t " 3rd Ed.,Prentic Hall, p:524.

14- JOHNSON, P.F.LEENDERS, M.R.Flynn, A.E. &Fearon, H.E. (2006).**Purchasing & Supply chain management**, 13th ED, MC Graw Hill.

15- RAOS., (2009**). Managinng Risks in the supply chain through**, p: 31. Outsourcing.Adissertatation submitted in patial fulfillment of the requirements of the degree of Doctor of Philosophy in the College of Business & Economics at the University of Kentucky, Available at: http:// proquest.umi.com/pqd web.