مجلة جامعة تشرين – سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية

اسم المقال: دراسة العلاقة بين العمليات اللوجستية وجودة الخدمة المصرفية المقدمة "دراسة مسحية على المصارف العامة العاملة في الساحل السوري"
اسم الكاتب: د. علي ميا، مظفر ياسين
رابط ثابت: https://political-encyclopedia.org/index.php/library/5096
تاريخ الاسترداد: 2026/11/03 23:25 +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 (40) العدد (1) 2018
Tishreen University Journal for Research and Scientific Studies -Economic and Legal Sciences Series Vol. (40) No. (1) 2018

Studying the relationship between logistics operations and quality of banking service provided "Survey study on public banks operating in the Syrian coast"

Dr. Ali Maya*
Mozafar Yaseen**

(Received 12 / 11 / 2017. Accepted 5 / 3 / 2018)

□ ABSTRACT □

The aim of this study is to identify logistics and logistic management and its concept and to introduce the concept of quality of banking service. It also aims to analyze the relationship between logistics operations and the quality of banking service providedby public banks operating in the Syrian coast.

In order to achieve this, the researcher identified and studied the dimensions of logistics management and its role in improving the quality of banking service provided, through a survey study where the research community included banks and customers of these public banks working in the Syrian coast. The most important thing is to find a significant relationship between the role of logistics operations (transport - storage - supply) and improve the quality of banking service in public banks operating in the Syrian coast.

The researcher also presented a set of proposals and recommendations that are expected to help the public banks' administrations operating in the Syrian coast to achieve competitive advantage and gain customers satisfaction.

The most important proposals:

- Recommending the public banks in the Syrian coast to pay attention to the continuous improvement of the banking services provided.
- Recommendation of the studied banks to possess an integrated transport fleet that meets the needs of customers with high quality.

key words: Logistics, Logistics Management, Quality of Service.

*Professor- Department Of Business Administration- Faculty Of Economics- Tishreen University- Lattakia- Syria.
**Post Graduate Student - Department Of Business Administration - Faculty Of Economics - Tishreen University - Lattakia - Syria.

مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية _ سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية المجلد (40) العدد (1) 2018
Tishreen University Journal for Research and Scientific Studies -Economic and Legal Sciences Series Vol. (40) No. (1) 2018

دراسة العلاقة بين العمليات اللوجستية وجودة الخدمة المصرفية المقدمة "دراسة مسحية على المصارف العامة العاملة في الساحل السوري"

الدكتور علي ميا*
مظفر ياسين**

(تاريخ الإيداع 12 / 11 / 2017. قُبِل للنشر في 5 / 3 / 2018)

□ ملخّص □

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على اللوجستيات والإدارة اللوجستية ومفهومها والتعريف بمفهوم جودة الخدمة المصرفية، كما تهدف الى تحليل العلاقة بين العمليات اللوجستية وجودة الخدمة المصرفية المقدمة من قبل المصارف العامة العاملة في الساحل السوري.

ولتحقيق ذلك قام الباحث بتحديد ودراسة ابعاد الإدارة اللوجستية ودورها في تحسين جودة الخدمة المصرفية المقدمة، وذلك من خلال دراسة مسحية حيث تضمن مجتمع البحث على المصارف وعملاء هذه المصارف العامة العاملة في الساحل السوري. ومن أهم ماتم التوصل اليه وجود علاقة ذات دلالة بين دور العمليات اللوجستية (نقل– تخزين– توريد) وتحسين جودة الخدمة المصرفية في المصارف العامة العاملة في الساحل السوري.

كما قدّم الباحث من خلال هذه الدراسة مجموعة من المقترحات والتوصيات التي من المتوقع أن تساعد إدارات المصارف العامة العاملة في الساحل السوري في تحقيق الميزة التنافسية وكسب رضا العملاء.

ومن اهم المقترحات:

– توصية المصارف العامة في الساحل السوري بالإهتمام بالتحسين المستمر للخدمات المصرفية المقدمة.
– توصية المصارف المدروسة امتلاك اسطول نقل متكامل يلبي احتياجات الزبائن بجودة عالية.

الكلمات المفتاحية:اللوجستية، إدارة اللوجستيات، جودة الخدمة.

* أستاذ–قسم ادارة الأعمال–كلية الاقتصاد–جامعة تشرين–اللاذقية–سورية.
** طالبة ماجستير– قسم ادارة الأعمال–كلية الاقتصاد–جامعة تشرين–اللاذقية–سورية.

مقدمة:

تعتبر إدارة العمليات اللوجستية من المظاهر الحديثة للإدارة في مواجهة تحديات العصر الإقتصادية،التكنولوجية والمعلوماتية،وهي تعبر عن أحد نماذج الإدارة المتكاملة لمزيج من الأعمال والأنشطة الأساسية في المنظمة. وتتكامل أنشطة الإمداد والتوزيع المادي مع التشكل ما يعرف بالأنشطة اللوجستية.

وبمفهوم آخر فإن ممارسة الأعمال اللوجستية بشكل متطور ومتكامل ومتجانس يمكن أن يساعد المنظمة على التوسع في السوق وزيادة الحصة السوقية مهما كبر حجم الإنتاج.إن أهمية الأنشطة اللوجستية تجسدت في الإستجابة السريعة للعملاء في السوق،من خلال توفير السلع والخدمات التي تتفق مع احتياجات ورغبات العملاء في الوقت المناسب ولكي تضمن المنظمة نجاحها واستمراريتها فإنها بحاجة الى اداء عالي مقارنة مع المنافسين في ظل فاعلية ادارتها اللوجستية والتي من خلالها تصل الى تحقيق ما يحتاجه الزبائن بأقل التكاليف وأقل وقت وأكبر جودة ممكنة.

الدراسات السابقة:

1-دراسة(عبد العزيز والبرعي، 2011) بعنوان: نموذج مقترح للأنشطة اللوجستية لدعم الميزة التنافسية.
هدفتهذه الدراسةوالتي طبقت على شركات الألبان المصرية إلى إلقاء الضوء على مفهوم اللوجستيات،وعلاقة اللوجستيات بالتسويق، ودور لوجستيات التسويق في بناء الميزة التنافسية واقترحت نموذج متكامل يربط بين العناصر المختلفة للميزة التنافسية والأنشطة اللوجستية التسويقية. وهدفت أيضاً الى معرفة مدى ارتباط القدرات اللوجستية بتعظيم القيمة المقدمة للعملاء. وبينت النتائج إلى أن أهم الانشطة اللوجستية التسويقية حسب تأثيرها على الميزة التنافسية هي خدمة العملاء، التعبئة والتغليف، التوزيع المادي. وان أهم عناصر الميزة التنافسية حسب تأثيرها على الأنشطة اللوجستية هي: سرعة الاستجابة، توقيت الاستجابة. وأهم عناصر الميزة التنافسية والتي تؤثر في نمو الحصة السوقية لشركات الألبان حسب دخولها في النموذج هي: سرعة الاستجابة، جودة التسليم، توقيت الاستجابة. وبينت الدراسة على وجود علاقة إرتباط متوسط بين معظم عناصر القدرات اللوجستية وتعظيم القيمة المقدمة.

2-دراسة (غنيم وخشبة، 2011) بعنوان " أثر ممارسات إدارة سلسلة التوريد على مستوى جودة المنتجات".

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على مدى تطبيق أبعاد ممارسات إدارة سلسلة التوريد في قطاع الغزل والنسيج، كما تهدف إلى معرفة مدى هذه الأبعاد على مستوى جودة منتجات هذا القطاع. وتم تطبيق الدراسة على شركات قطاع الأعمال العام للغزل والنسيج التي تقع في نطاق إقليم وسط الدلتا، ويتمثل مجتمع الدراسة في المدراء بالشركات موضع التطبيق، فيما يتعلق بحجم العينة فقد بلغ قوامها(278) مفردة. واستخدم الباحث قائمة استقصاء تم إعداده الغرض جمع البيانات عن متغيرات الدراسة التي تمثل أبعاد ممارسات إدارة سلسلة التوريد ومستوى جودة المنتجات،كما استخدم الباحث كلا من اسلوب ثبات النسبة، وأسلوب تحليل المسار. وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج تمثلت في أن اتجاهات المستجيبين ايجابية نحو الموافقة على مدى تطبيق أبعاد ممارسات إدارة سلسلة التوريد، بالإضافة إلى وجود تأثير ذي دلالة إحصائية لأبعاد ممارسات إدارة التوريد كمتغيرات مستقلة على مستوى جودة المنتجات كمتغير تابع.

3- دراسة) محمود، 2011) بعنوان " استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء اللوجستي بالمنظمات الخدمية"

هدفت هذه الدراسة الى معرفة أثر استخدام تطبيقات التكنولوجيا الحديثة على تحسين الأداء اللوجستي للمنظمات حيث طبقت الدراسة على القطاع الجمركي في مدينة بورسعيد المصرية حيث توصل الباحث الى أن تطبيقات التكنولوجيا الحديثة كان لها الأثر الأكبر في تحسين الأداء اللوجستي لدائرة الجمارك وتطوير إجراءات النظم الجمركية

من حيث سرعة تنفيذ المعاملات وقلة الاخطاء في العليات الجمركية المختلفة،كما بينت الدراسة أيضاً الى أن تطبيق أنظمة التكنولوجيا يؤدي إلى تطوير علاقة جيدة مع الزبائن وفهم أفضل لمتطلباتهم ويؤدي إلى تطوير قنوات البيع.

4- دراسة (vijyaraman et al، 2006) بعنوان:Effect of procurement of customer service

ركزت الدراسة على المدى القصير في عملية التوريد البريطانية من أجل زيادة الكفاءة وتحسين إجراءات الشراء،وبالتالي خلق منظمة حيوية تتبع نهج متسع وشامل لإجراءات التوريد،وتوصلت الدراسة الى أن زيادة فهم إجراءات التوريد والمشتريات يعد من أهم المعايير التي لها الدور الرئيسي في إنجاح الشركة،بالإضافة الى التركيز على جوانب التوريد الكاملة وأهمها إدارة الوقت والجودة من أجل ضمان الكفاءة والاستمرارية والحصول على رضا الزبون.

5- دراسة(David.F, 2008) بعنوان:" Logistics service quality anew way to loyalty"

هذه الدراسة إلى التعرف على مدى قدرة الخدمات اللوجستية على توليد الجودة للخدمة المقدمة،ومدى قدرتها على كسب رضى الزبائن والحصول على ولائهم وبعد تحليل أنواع رضى الزبائن وتتبع تسلسل الولاء عندهم توصل الباحثون إلى ان الخدمات اللوجستية لها القدرة على مزج الخدمة المقدمة بالجودة عندما تكون بالشكل المطلوب الأمر الذي يتبعه كسب رضى وولاء الزبائن،وتطرقت هذه الدراسة إلى التكنولوجيا الحديثة ودورها في دعم الخدمات اللوجستية حيث أظهرت النتائج أن المعلومات وعملية إصدار طلبات الشراء عندما تكون ممزوجة بالجودة فإنه تعتبر من أكثر الأبعاد التي يمكن للمنظمة من خلالها كسب رضا الزبون وولائه.

مشكلة البحث:

تحتاج الشركات التي تسعى للحصول على فرص سوقية أكبر الى تبني خدمات متكاملة وأنشطة متجانسة وذلك لتحقيق رضا العملاء.

ومن خلال الدراسة الاستطلاعية التي قام بها الباحث على بعض المصارف العامة العاملة في الساحل السوري وعددها 5 مصارف ومن خلال الاستبانات وعددها 220 استبانة وجد أن اهتمام المصارف ينصب على ثلاث خدمات رئيسة (نقل-تخزين- توريد) في سبيل تحقيق رضا الزبائن واستنادا لذلك يمكن صياغة مشكلة البحث على شكل التساؤل الآتي:

ما هو دور خدمات العمليات اللوجستية (نقل- تخزين- توريد) في تحقيق جودة الخدمة المصرفية في المصارف السورية العامة العاملة في الساحل السوري؟

ويتفرع عن التساؤل الرئيس التساؤلات الفرعية الآتية:

التساؤل الفرعي الأول: ما هي العلاقة بين خدمات العمليات اللوجستية (نقل) وجودة الخدمة المصرفية في المصارف العامة العاملة في الساحل السوري؟

التساؤل الفرعي الثاني: ما هي العلاقة بين خدمات العمليات اللوجستية (تخزين) وجودة الخدمة المصرفية في المصارف العامة العاملة في الساحل السوري؟

التساؤل الفرعي الثالث: ما هي العلاقة بين خدمات العمليات اللوجستية (توريد) و جودة الخدمة المصرفية في المصارف العامة العاملة في الساحل السوري؟

أهمية البحث وأهدافه:

أهداف البحث:

- اختبار قوة وطبيعة ومعنوية العلاقة بين خدمة النقل اللوجستية وجودة الخدمة المصرفية في المصارف العامة العاملة في الساحل السوري.
- اختبار قوة وطبيعة ومعنوية العلاقة بين خدمة التخزين اللوجستية وجودة الخدمة المصرفية في المصارف العامة العاملة في الساحل السوري.
- اختبار قوة وطبيعة ومعنوية العلاقة بين خدمة التوريد اللوجستية وجودة الخدمة المصرفية في المصارف العامة العاملة في الساحل السوري.

أهمية البحث:

الأهمية النظرية:

تتجسد أهمية الجانب النظري في التعريف بأهمية خدمات العمليات اللوجستية ودورها في تحقيق جودة الخدمة المقدمة في المصارف العاملة في الساحل السوري بشكل عام ويوفر مدخل نظري تمهيدي لما قد يليه من أبحاث ودراسات معمقة تتناول الموضوع من زواياه المختلفة وخاصة أن الأبحاث العربية التي تناولت هذا الموضوع قليلة ويمكن القول بأنها نادرة.

الأهمية العملية:

تأتي الأهمية العملية من خلال النقاط الآتية:

- معرفة جوانب الضعف في الخدمة المصرفية المقدمة في المصارف العامة العاملة في الساحل السوري ومن ثم وضع مجموعة من المقترحات والتوصيات التي تفعل دور الأنشطة اللوجستية في تحقيق جودة الخدمة المصرفية وصولا الى أفضل جودة خدمة ممكنة.
- تستمد هذه الدراسة أهميتها العملية من أهمية القطاع المصرفي الذي يعد من القطاعات الحيوية في سورية إلى جانب حساسية التعامل مع هذا القطاع.

فرضيات البحث:

الفرضية الرئيسة:

توجد علاقة ذات دلالة بين العمليات اللوجستية (نقل–تخزين–توريد) وتحسين جودة الخدمة المصرفية في المصارف العامة العاملة في الساحل السوري؟

ويتفرع عن الفرضية الرئيسة الفرضيات الفرعية الآتية:

الفرضية الفرعية الأولى: توجد علاقة ذات دلالة بين خدمة النقل وتحسين جودة الخدمة المصرفية في المصارف العامة العاملة في الساحل السوري؟

الفرضية الفرعية الثانية: توجد علاقة ذات دلالة بين خدمة التخزين وتحسين جودة الخدمة المصرفية في المصارف العامة العاملة في الساحل السوري؟

الفرضية الفرعية الثالثة: توجد علاقة ذات دلالة بين خدمة التوريد وتحسين جودة الخدمة المصرفية في المصارف العامة العاملة في الساحل السوري؟

متغيرات البحث:

المتغير التابع:جودة الخدمة المقدمة في المصارف العامة العاملة في الساحل السوري.

المتغير المستقل: خدمات الإدارة اللوجستية متمثلة بـ النقل – التخزين – التوريد

خدمة النقل

نموذج البحث:

جودة الخدمة **المصرفية**

خدمة التخزين

خدمة التوريد

منهجية البحث:

بغية تحقيق أهداف البحث فقد تم تقسيم هذا البحث إلى جانبين هما:

- **الجانب النظري:**

بغية تكوين الإطار النظري للبحث سنعتمد على المنهج الوصفي في جمع المادة العلمية اللازمة لذلك من مصادرها الثانوية المختلفة وهي:

- المراجع والكتب العربية والأجنبية.
- الدوريات والرسائل العلمية العربية والأجنبية.
- المطبوعات والمنشورات الرسمية التي لها علاقة بموضوع البحث.

- **الجانب العملي:**

من أجل تجميع البيانات الأولية من واقع مجتمع وعينة البحث وتحليلها، سنعتمد على المنهج التحليلي وذلك من خلال تصميم استبانة مناسبة لهذا الغرض وذلك لاختبار صحة أو عدم صحة تساؤلات البحث، والاعتماد على المنهج الإحصائي أيضا في تحليل البيانات، بالإضافة إلى أسلوب المقابلات الشخصية للتأكد من صحة البيانات والمعلومات الواردة في إجابات الاستبانة.

مجتمع وعينة البحث:

تمثل مجتمع البحث في جميع عملاء المصارف العامة العاملة في الساحل السوري وقد تم اختيار عينة ميسرة تمثلت في 220 عميل تمكن الباحث من مقابلتهم في فروع المصارف المذكورة وحصل على موافقتهم على الإجابة على أسئلة الاستبانة.

حدود البحث:

الحدود الزمانية: 2017-2018

الحدود المكانية:الساحل السوري.

الإطار النظري للبحث:

نشأة اللوجستيات:

إن كلمة اللوجستيات تعود إلى اللغة الإغريقية، حيث يقال ان الفيلسوف اليوناني أفلاطون هو أول من استخدمه كلمة LOGISTIKOSفي عام (428-348) قبل الميلاد وأصل الكلمة لوجوس والتي تعني نسبة،حساب،سبب، خطاب (فاتح،حواس،2011ص3). ويقول بعض المؤرخين إن إستخدام اللوجستيات كان أول مرة في القرن السابع

عشر في فرنسا عام 1670ميلادي حيث اقترح أحد مستشاري الملك لويس الرابع عشر انشاء رتبة جديدة في الجيش الفرنسي اسمها مارشال جنرال دولوجي(Marechal General dologis)والتي كانت مسؤوليته تقوم على التخطيط واختيار الموقع وتنظيم التنقلات والإمداد، أما في القرن التاسع عشر فقد بدأت كلمة لوجستيك في الظهور عام 1863ميلادي عندما تم تقسيم الجيش الفرنسي إلى خمسة قطاعات وهي (استراتيجي، تكتيكي، للوجستي، الهندسي، تكتيكات صغيرة)(Marchal،2006،P10) . أما في القرن (20) كانت اللوجستيات أحد عوامل انتصار الجيش الأمريكي في الحرب العالمية الثانية حيث كان الغرض منها هو عدم انقطاع المؤن والذخائر عن الأفراد والأليات وإيصالها بوقتها المناسب وبطريقة مثلى، وما ان انتهت الحرب العالمية الثانية حتى بدأ استخدام اللوجستيات في بيئة الأعمال (فاتح،حواس،2011 ص 4).

إذ بدأت الانشطة اللوجستية في منظمات الأعمال بالتوزيع العيني ثم تطورت إلى إدارة المواد والتي أصبحت تدعى باللوجستيات الداخلية أما بنسبة للتوزيع العيني أصبح يدعى باللوجستيات الخارجية وثم تطورت لتصبح اللوجستيات المتكاملة والتي تطورت أيضاً لتصبح سلسة إمداد التي بدورها تطورت لتصبح سلسلة إمداد كونية والتي اعتمدّتها شركات متعددة الجنسيات (حوا،فهد،2013 ص 8). ثم تطور الأمر لإيجاد طرف يقوم بتقديم الانشطة اللوجستية بشكل مستقل عن الشركة، وأهم الخدمات التي يقدمها طرف الدعم اللوجستي خدمات النقل متعدد الوسائط والتخزين والقيام بأعمال التخليص الجمركي(Islam,2005,p384). وانطلاقا من ذلك سوف نستعرض المراحل الزمنية لتطور اللوجستيات لتصبح سلسلة إمداد حيث سوف يتم تقسيم تلك المراحل إلى ثلاث فترات زمنية:

●مرحلة اللوجستيك المنفصل قبل عام 1975:

في هذه المرحلة كانت اللوجستيات منفصلة عن التوزيع المادي وإدارة المواد وكان جل اهتمام هذه المنظمات في تلك الفترة هي عملية التنسيق بين انشطة النقل والتخزين ورقابة قنوات التوزيع وذلك في سبيل تحقيق إحتياجات العملاء وتحقيق مستوى خدمة مناسبة لهم.

●مرحلة اللوجستيك المتكامل 1975-1990:

تم في هذه المرحلة عملية ربط بين إدارة المواد والتوزيع المادي وذلك لتحقيق لوجستيات شاملة، كما شهدت تلك المرحلة الاتجاه نحو تخطيط بعيد المدى والاستعانة بتكنولوجيا المعلومات وهذا الأمر أدى إلى تخفيض في تكلفة الانشطة اللوجستية.

●مرحلة اللوجستيك المشترك 1990:

في هذه المرحلة كان الطلب أكبر من الطاقة الانتاجية الأمر الذي أدى إلى صعوبة التنبؤ بالطلب وأصبح بالتالي بقاء المنظمة في السوق أمراً صعباً نتيجةً للمنافسة الحادة، ولكي تبقى المنظمة في السوق كان عليها أتباع مجموعة من الاستراتيجيات أهمها الدخول في الأسواق الجديدة من خلال إقامة تحالفات بين المنظمات المتنافسة، تحسين جودة المنتج في كافة مراحل تصنيعه، تخفيض تكلفة المنتج وذلك من خلال قيام الشركات بالبحث عن البلدان التي تكون فيها تكلفة العمالة والمواد الخام والضرائب منخفضة، زيادة السرعة للمتغيرات الحاصلة في السوق ويتم ذلك من خلال وجود تعاون قوي يصل الى حد التحالف بين الشركات الموجودة في نفس سلسلة الإمداد وبالتالي يكون على الشركة ليس فقط إجراء عملية تكامل بين الانشطة اللوجستية ضمن الشركة بل يجب عليها أيضا ان تحقق التكامل في الانشطة اللوجستية مع الشركات الاخرى التي تكون معها في نفس سلسلة الإمداد(فاتح،حواس،2011ص 8).

والجدول الآتي يبين خصائص اللوجستيات خلال الفترات السابقة:

الجدول رقم(1) خصائص اللوجستيات

	اللوجستيك المنفصل	اللوجستيك المتكامل	اللوجستك المشترك
السنوات	قبل 1975	1975–1990	التسعينيات
أولوية المدير اللوجستي	تخفيض تكاليف اللوجستيك	تخفيض تكاليف اللوجستيك	تخفيض تكاليف اللوجستيك وزمن الاستجابة للمتطلبات العملاء قصيرة
المنهج الاداري	منفصل	متكامل	مشترك
عدد الموردين	كبير	كبير	صغير
الشراكة مع المشتركين في سلسلة الإمداد	لاتوجد	قليلة	كبيرة
مدة العلاقة مع المشتركين في سلسلة الإمداد	قصيرة	قصيرة	طويلة
سرعة تدفق المنتج من المصنع إلى منافذ التوزيع	تعطل بسبب الاعتماد على التخزين	السرعة في التخلص من المخزون	السرعة في الشركات بين أعضاء سلسلة الإمداد

المصدر(قيراط، 2010، ص6).

وبالتالي فان اللوجستيات المشتركة هي الصورة المتطورة عن اللوجستيات المفصلة والمتكامل، حيث ركزت على سرعة الاستجابة للمتغيرات الحاصلة في السوق والتركيز على أهمية الأعضاء الأخرين المشاركين في سلسلة الأمداد.

تعريف إدارة اللوجستيات وانواعها وانشطتها:

تعريف اللوجستيات:

ينظر على اللوجستيات بانها إدارة حديثة إذا ما تمت مقارنتها بالإدارات التقليدية الأخرى مثل إدارة الانتاج وإدارة التسويق وإدارة التمويل، لقد ذكرنا سابقاً استخدام اللوجستيات في سنوات الماضية ولكنها كانت تستخدم بشكل منفصل من قبل الأفراد والمنظمات الجديد هو استخدامها بشكل متكامل ومنسق وإضافة قيمة للسلع والخدمات بحيث تلبي حاجات ورغبات العملاء ومن ثم زيادة المبيعات والتميز في السوق (إدريس،ثابت، 2010). وانطلاقاً من ذلك فانه يوجد عدة تعاريف للوجستيات نذكر أهمها:

عرفه(الدباغ):" هو علم نقل الجنود وإطعامهم وإيوائهم،الذي يشمل النقل والسيطرة على المخزون ومناولة المواد والتغليف الصناعي وموقع للمصانع والمخازن،وانظمة المعلومات وبالتالي الكيفية والطريقة المثلى في جمع تلك العناصر والمتغيرات الأساسية بشكل منسق ومتكامل يمكنه من بلوغ أهداف المنظمة وتحقيق استراتيجيتها بأحسن طريقة ممكنة")الدباغ، 2005، ص106). وعرفه(محمد):"هو عملية تخطيط وتنفيذ وتطبيق الرقابة والتحكم على تدفق والتخزين الفعال للسلع والخدمات والمعلومات من نقطة المنشأ إلى نقطة الاستهلاك وذلك بغرض تحقيق متطلبات العملاء (محمد،اجلال، 2008، ص21).

وعرفه (حوا):"هي عملية توقع للاحتياجات ورغبات العملاء وتدبير المواد والقوى البشرية والتكنولوجيا والمعلومات اللازمة للوفاء بهذه الاحتياجات والرغبات" (حوا، 2013، ص15).

وعرفته(كندري):" هو التسيير الفعال للتدفق المادي والمعلوماتي للعمليات الانتاجية للسلع والخدمات إلى غاية توصيلها إلى الزبون النهائي"(الكندري، 2014، ص3).

ومن خلال الدراسات السابقة يتفق الباحث مع الباحثين السابقين بتحديد أهداف اللوجستيات وهي:

- تهدف الأعمال اللوجستية إلى تلبية احتياجات العملاء.

●تهدف الأعمال اللوجستية إلى توفير الخدمات والسلع للعملاء في الأسواق وفقاً لاحتياجاتهم ورغباتهم.

●تهدف الانشطة اللوجستية إلى خدمة العملاء مع تحقيق الميزة التنافسية بإضافة قيمة ملموسة للمواد من خلال تحقيق متطلبات أرضاء العملاء. وضمان توفير المنتج بحالة صحية جيدة وبالكمية الصحيحة وبالتكلفة المناسبة.

كما انه يمكن أضافة هدف وهو:

●تحقيق ما يسمى بالأصفار الخمسة وهي:

●صفر آجال: تقليل الزمن المستغرق في دورة الطلب مما يؤدي إلى خدمة جيدة للعملاء.

●صفر أوراق: عن طريق استخدام التكنولوجيات الحديثة مثل الفاكس، الانترنيت، الهاتف، الحاسب الآلي. كل هذا يقلص من استخدام الأوراق، وكذلك يزيد من سرعة الاستجابة.

●صفر أخطاء: عدم وجود أخطاء في المنتج يعني التخلص من المردودات وبالتالي تحقيق خدمة جيدة للعملاء وتخفيض التكاليف.

●صفر تعطل: يجب ان تكون الصيانة قبل وقوع العطل وليس عند حدوثه. وهذا يسمى بالصيانة الوقائية.

●صفر مخزون: تقليل ما أمكن من المخزون يؤدي إلى تخفيض التكاليف، وتحقيق وفورات في التكلفة الناتجة عن ذلك.

وظيفة اللوجستيك:

لقد أدركت أغلب المنظمات أهمية التنسيق وتجميع الانشطة المختلفة في ما بينها بوظيفة واحدة تدعى بوظيفة واحدة يكون أساسها علاقات تكاملية هدفها في نهاية الأمر رفع من كفاءة المنظمة وزيادة ربحيتها، ان هذه الوظيفة في وقتنا الحاضر أصبحت وظيفة استراتيجية مهمتها الأساسية خلق ميزة تنافسية للمنظمة تمكنها من اختراق الأسواق البعيدة بعد ما كانت مهمتها في السابق تقتصر على عملية التنسيق بين الانشطة داخل المنظمة مثل النقل والتخزين والتغليف والمناولة والتي تحولت فيما بعد إلى وظيفة تهتم بعملية التنسيق والتدفق الفعال بين مختلف وظائف المنظمة(إدريس،ثابت، 2010ص 143).

انواع اللوجستيات:

يمكن تقسيم اللوجستيات إلى عدة انواع حسب مهامها وهي:

●اللوجستيات الخاصة بالتموين: وهي التي تهتم بتوفير المواد الأولية أو الخام اللازمة لعملية الانتاج.

●اللوجستيك الخاص بالتموين العام: يهتم هذا النوع بجلب كافة المواد اللازمة لقيام المنظمة بانشطتها الخدمية والإدارية مثل المعدات المكتبية.

●اللوجستيك الخاص بالتوزيع: يتعلق هذا النوع بإمداد المستهلكين النهائيين باحتياجاتهم من السلع من قبل الموزعين ويتم ذلك إما في محلات البيع التجزئة أو مراكز التجارية الكبيرة.

●اللوجستيك العسكري: يهتم بتوفير المؤن والعتاد العسكري للجنود وهم في ساحات المعارك.

●اللوجستيك الداعم: ان هذا النوع يقوم بتنظيم كل ما هو ضروري من أجل اسمرار أي عمل معقد حيث ظهر هذا النوع في بداية الأمر في أعمال العسكرية ثم امتد إلى مجالات أخرى مثل مجال الطيران والصناعة.

●اللوجستيك العكسي: يهتم هذا النوع بالتدفقات التي تكون من المستهلكين إلى الموردين أو المنتجين والمتمثلة في المنتجات المسترجعة، المنتجات الغير مباعة(Giannopoulos،2003،5-pp4).

الانشطة اللوجستية:

تقسم الانشطة اللوجستية إلى قسمين ومتمثلة في أنشطة للوجستية الأساسية وأنشطة لوجستية معاونة أو ثانوية وفق الآتي:

- أنشطة لوجستية أساسية: ومن أهمها:
- الانشطة اللوجستية المرتبطة بخدمة العملاء وتحدد وفق الاتي:
- تحديد احتياجات ورغبة العملاء
- تحديد استجابة العملاء للخدمة
- وضع مستويات لخدمة العملاء الانشطة اللوجستية المرتبطة بعملية الشراء: وتتحد وفق الآتي:

التنبؤ بالطلب

اختيار مصادر التوريد

تحديد اوقات وكميات الشراء

تحديد طريقة ونوع التعبئة

تحديد مواقع التسليم

- الانشطة اللوجستية المرتبطة بالنقل: وتتحدد وفق الاتي:

تحديد نوع واسلوب ومعدات النقل

تحديد مسارات النقل وتحديد سعر النقل وتحديد الحمولات

تحديد نقاط ومواقع التخزين.

- الانشطة اللوجستية المرتبطة بإدارة المخزون وتتحدد وفق الاتي:
- تحديد عدد وحجم مواقع نقاط التخزين
- تحديد سياسات تخزين المواد سواء كانت مواد خام أو منتجات تامة الصنع
- تحديد الاستراتيجيات الخاصة بالوقت والدفع والسحب (إدريس، 2002،ص ص24-25).
- الانشطة اللوجستية المرتبطة بمخازن وتتعلق في:
- تحديد ومساحة وحجم المخزون
- الانشطة اللوجستية المساعدة او الثانوية: ومن أهمها:
- تنظيم وترتيب المخازن الانشطة اللوجستية المرتبطة بعملية الشراء: وتتحد وفق الآتي:

تحديد اوقات وكميات الشراء

تحديد طريقة ونوع التعبئة

تحديد مواقع التسليم

- الانشطة اللوجستية المرتبطة بمناولة المواد:
- اختيار المعدات
- اجراءات تجهيز الطلبيات
- الانشطة اللوجستية المرتبطة بتعبئة وتتعلق بما يأتي:
- تصميم العبوات للأغراض المناولة
- تصميم العبوات لأغراض التخزين
- الحماية من الخسائر والاضرار (حوا، فهد،2013 ص 18).

من خلال الاستعراض السابق نجد انه من الضروري الفصل بين الأنشطة اللوجستية الأساسية والأنشطة اللوجستية المساعدة حيث أن الأنشطة الرئيسية يتم ممارستها في أغلب المنظمات في حين أن الأنشطة اللوجستية المساعدة فإنها تختلف من منظمة إلى أخرى حسب طبيعة وظروف المنظمة. والجدير بالذكر أن تكلفة النقل والتخزين تشكلان نسبة كبيرة من تكاليف الأنشطة اللوجستية، كما أن النقل يضيف المنفعة المكانية والتخزين يضف المنفعة الزمانية .

مفهوم الجودة وجودة الخدمات المصرفية

تعرّف الجودة بأنها " هي شمولية صفات وخصائص المنتوج أو الخدمة والتي تؤثّر على قدرته في إشباع حاجات الزبائن المعلنة أو الضمنيّة"(الحداد، 2009)

أما المقصود بجودة الخدمة فقد ظهر عدد كبير من التعاريف التي توضّح هذا المفهوم من بينها: "تعرف جودة الخدمة بأنها مجموع الخصائص والصفات التي تمتاز بها الخدمة التي تجعلها تفي بالاحتياجات المطلوبة".(الفضل والطائي،2004)

ومن التعاريف الأخرى "تقديم المنظمة للخدمة المتفوقة لزبائنها وفقا لرغباتهم وتوقعاتهم او تفوق توقعاتهم". (الخماس والتميمي،2013)

أما مفهوم جودة الخدمة المصرفية فهو لا يختلف عن مفهوم جودة الخدمة وهي "تهدف إلى تقديم خدمات للزبائن ذات جودة عالية لإرضائهم وتلبية حاجاتهم ورغباتهم بصفة مستمرة، فهي تكمن في إدراكات العملاء والتعبير عنها". (معلا،ناجي 2001)

أما الأبعاد الرئيسة التي تقاس بها جودة الخدمة المصرفية فهي:

- الاعتمادية: وتعني ثبات الأداء وإنجاز الخدمة بشكل سليم وأحسن من المرة الأولى.
- السرعة في أداء الخدمة والاستجابة الفورية لطلب العميل من قِبَل العاملين.
- القدرة أو الكفاءة: أي امتلاك العاملين في المصرف للمهارة والمعرفة الضرورية لأداء الخدمة.
- سهولة الحصول على الخدمة: سهولة الاتصال وتيسير الحصول على الخدمة بأسرع وقت ممكن.
- اللباقة: ويقصد بها أن يكون العاملون بالمصارف على قدر من الاحترام وحسن المظهر والقدرة على التعامل بصدق واحترام للزبائن.
- الاتصال: أي تزويد الزبائن بالمعلومات والبيانات والتوضيحات اللازمة حول طبيعة الخدمات المقدَّمة من قِبل المصرف وتكاليفها والبدائل الممكنة.
- المصداقية: مراعاة المصرف للأمانة والصدق في التعامل مع الزبائن بما يساعد على خلق الثقة.
- الأمان: ويتضمن الأمان المالي وسرّية المعلومات وخلّو المعاملات من الشك والخطورة.
- معرفة وتفهّم العميل: ويُقصد به بذل الجهود لفهم احتياجات العميل، وتقديم التوجيه والاستشارات اللازمة له.
- الجوانب المادية الملموسة: وهي التسهيلات المادية المستخدمة في العمل مثل المظهر الخارجي للمصرف والأجهزة والوسائل المستخدمة في أداء الخدمة.

كلّما استطاع المصرف امتلاك والتحكم بهذه الأبعاد كلما انعكس ذلك إيجابا على مستوى جودة الخدمة المصرفية التي يقدّمها وبما يتّفق مع احتياجات وتوقّعات العملاء أو حتى تفوق توقعاتهم.

النتائج والمناقشة:

استخدم في استبانة البحث مقياس ليكرت خماسي الاتجاه، ووزعت الاستبانة على عينة من العاملين في

المصارف العامة العاملة في اللاذقية وطرطوس، واستخدمت في التحليل المؤشرات الإحصائية الملائمة لطبيعة البيانات الاسمية والرتبية، وتمّ تطبيق اختبار مستوى الصدق والثبات لتحديد مدى ملائمة أسئلة الاستبيان لهدف البحث، إضافة إلى مجموعة من اختبارات الفروق بين المتوسطات.

مقياس الصدق والثبات:

- صدق المحتوى.
- مقياس الثبات.

مقياس الصدق (الاتساق الداخلي لفقرات الاستبانة):

وعادة ما نقوم بدراسة علاقة طرفيات عدة في الدراسة مع طرف أساسي كالمتوسط الإجمالي مثلاً، ونختبر تلك العلاقات، فإذا كانت العلاقات الناتجة معنوية أي ذات دلالة إحصائية كان ذلك مؤشراً على صدق القياس أي أن هناك اتساق داخلي في العبارات المكونة للأداة.

لإيجاد صدق الاتساق الداخلي للفقرات:

نوجد معاملات الارتباط (مصفوفة الارتباط) بين متوسط العبارات التي تمثل كل محور على حدة، والمتوسط الكلي للمحاور مجتمعة.

وهذه مصفوفة الارتباط كنموذج عن ارتباط المتوسط الكلي بمحاور (النقل– التخزين– التوريد) مع إيراد كامل جدول مصفوفة الارتباط في الملحقات.

الجدول رقم (2) مصفوفة الارتباط

		متوسط اجابات افراد العينة فيما يتعلق بمحور النقل	متوسط اجابات افراد العينة فيما يتعلق بمحورالتخزين	متوسط اجاباتا فراد العينة فيما يتعلق بمحورالتوريد	متوسط اجاباتا فراد العينة على جميع أسئلة الاستبانة
متوسط اجابات افراد العينة فيما يتعلق بمحورالنقل	Pearson Correlation	1	.863**	.795**	.713**
	Sig.(2-tailed)		.000	.000	.000
	N	204	204	204	204
متوسط اجابات افراد العينة فيما يتعلق بمحورالتخزين	Pearson Correlation	.863**	1	.841**	.740**
	Sig.(2-tailed)	.000		.000	.000
	N	204	204	204	204
متوسط اجابات افراد العينة فيما يتعلق بمحورالتوريد	Pearson Correlation	.795**	.841**	1	.659**
	Sig.(2-tailed)	.000	.000		.000
	N	204	204	204	204
متوسط اجابات افراد العينة على جميع أسئلة الاستبانة	Pearson Correlation	.713**	.740**	.659**	1
	Sig.(2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	204	204	204	204

إنّ معظم معاملات الارتباط للعلاقة بين متوسط قيم الإجابات الكلي للاستبيان وبقية متوسطات قيم إجابات المتغيرات الأخرى هي معاملات مقبولة و ذات دلالة إحصائية حيث:p = Sig < α 0.01مما يؤكد مستوى صدق

فقرات الاستبانة.

مقياس(معامل) الثباتReliability Coefficient :

يُقصد بثبات أداة القياس أن يعطي تطبيقها على نفس العينة وفي نفس الظروف النتائج نفسها، ويمكن إجراء ذلك القياس بثلاث طرق، نطبق منها طريقة معامل ثبات ألفا كرونباخ.

معامل ثبات ألفا كرونباخ:

يتم حساب معامل ثبات ألفا كرونباخ باستخدام برنامج SPSS. وعادة ما تكون قيمة معامل ألفا كرونباخ مقبولة إذا زادت عن(0.60)، حيث تزداد قيمة هذا المعامل كلما ازدادت عبارات الاستبانة مما يدل على أن الاستبانة تشمل كل تفاصيل البحث، ويزداد أيضاً كلما كانت إجابات أفراد العينة متباينة أي غير متجانسة.

بتطبيق معامل ألفا كرونباخ على جميع عبارات الاستبانة نجد الجدول الآتي:

جدول رقم (3) معامل الثبات

Reliability Statistics	
N of Items	Cronbach's Alpha
31	.897

نلاحظ من الجدول رقم (3) أن قيمة معامل ألفا كرونباخ أكبر من 0.60 بالنسبة لجميع العبارات مما يعني الاستبانة تتمتع بثبات جيد جدا(0. 897) وهي صالحة للحصول على البيانات المطلوبة.

اختبار الفرضيات

الفرضية الفرعية الأولى:

توجد علاقة ذات دلالة بين خدمة النقل وتحسين جودة الخدمة المصرفية في المصارف العامة العاملة في الساحل السوري؟

الجدول رقم (4) العلاقة بين النقل وتحسين جودة الخدمات المصرفية

Correlations			
		متوسط اجابات افراد العينة في ما يتعلق بمحورالنقل	متوسط اجابات افراد العينة فيما يتعلق بمحورجودة الخدمة المصرفية
متوسط اجابات افراد العينة فيما يتعلق بمحورالنقل	Pearson Correlation	1	.543**
	Sig.(tailed-2)		.000
	N	204	204
متوسط اجابات افراد العينة فيما يتعلق بمحورجودة الخدمة المصرفية	Pearson Correlation	.543**	1
	Sig.(tailed-2)	.000	
	N	204	204

نلاحظ من الجدول أن قيمة معامل الارتباط بين متوسط اجابات الافراد على محور (النقل) ومتوسط اجابات الافراد على محور (جودة الخدمة المصرفية) تبلغ0.543**أي أن هناك علاقة طردية بينهما، وإن النجمتان تدلان على أن قيمة هذا المعامل معنوية عند مستوى دلالة α=0.01

نتيجة الفرضية الفرعية الأولى: نجد من الجدول أعلاه أن قيمة احتمال الدلالة 0.00أصغر من مستوى الدلالة 0.05 ونقبل فرضية وجود علاقة ذات دلالة بين العمليات اللوجستية (نقل)و تحسين جودة الخدمة المصرفية في المصارف السورية في الساحل السوري. ونرفض فرضية العدم

الفرضية الفرعية الثانية:

توجد علاقة ذات دلالة بين خدمة التخزين وتحسين جودة الخدمة المصرفية في المصارف العامة العاملة في الساحل السوري؟

الجدول رقم (5) العلاقة بين التخزين وتحسين جودة الخدمات المصرفية

Correlations			
		متوسط اجابات افراد العينة فيما يتعلق بمحور التخزين	متوسط اجابات افراد العينة فيما يتعلق بمحور جودة الخدمة المصرفية
متوسط اجابات افراد العينة فيما يتعلق بمحور التخزين	Pearson Correlation	1	.490**
	Sig.(2-tailed)		.000
	N	204	204
متوسط اجابات افراد العينة فيما يتعلق بمحور جودة الخدمة المصرفية	Pearson Correlation	.490**	1
	Sig.(2-tailed)	.000	
	N	204	204

نلاحظ من الجدول أن قيمة معامل الارتباط بين متوسط اجابات الافراد على محور (التخزين) ومتوسط اجابات الافراد على محور (جودة الخدمة المصرفية) تبلغ**0.490 أي أن هناك علاقة طردية بينهما، وإن النجمتان تدلان على أن قيمة هذا المعامل معنوية عند مستوى دلالة α=0.01

نتيجة الفرضية الفرعية الثانية:نجد من الجدول أعلاه أن قيمة احتمال الدلالة 0.00 أصغر من مستوى الدلالة 0.05 ونقبل فرضية وجود علاقة ذات دلالة بين العمليات اللوجستية (تخزين) وتحسين جودة الخدمة المصرفية في المصارف السورية في محافظة اللاذقية. ونرفض فرضية العدم

الفرضية الفرعية الثالثة:

توجد علاقة ذات دلالة بين خدمة التوريد وتحسين جودة الخدمة المصرفية في المصارف العامة العاملة في الساحل السوري؟

الجدول رقم (6) العلاقة بين التوريد و تحسين جودة الخدمات المصرفية

Correlations			
		متوسط اجابات افراد العينة فيما يتعلق بمحور التوريد	متوسط اجابات افراد العينة فيما يتعلق بمحور جودة الخدمة المصرفية
متوسط اجابات افراد العينة فيما يتعلق بمحور التوريد	Pearson Correlation	1	.589**
	Sig.(2-tailed)		.000
	N	204	204
متوسط اجابات افراد العينة فيما يتعلق بمحور جودة الخدمة المصرفية	Pearson Correlation	.589**	1
	Sig.(2-tailed)	.000	

		(tailed	
204	204	N	

نلاحظ من الجدول أن قيمة معامل الارتباط بين متوسط اجابات الافراد على محور (التوريد) ومتوسط اجابات الافراد على محور (جودة الخدمة المصرفية) تبلغ**0.589 أي أن هناك علاقة طردية بينهما، وإن النجمتان تدلان على أن قيمة هذا المعامل معنوية عند مستوى دلالة α=0.01

نتيجة الفرضية الفرعية الثالثة:نجد من الجدول أعلاه أن قيمة احتمال الدلالة 0.00 أصغر من مستوى الدلالة 0.05 ونقبل فرضية وجود علاقة ذات دلالة بين العمليات اللوجستية (توريد) و تحسين جودة الخدمة المصرفية في المصارف السورية في لساحل السوري. ونرفض فرضية العدم.

التوصيفات الإحصائية:

الجدول رقم (7) التوصيف الاحصائي

Descriptive Statistics					
Std. Deviation	Mean	Maximum	Minimum	N	
769.	3.79	5	1	204	المستوى التعليمي
1.648	3.02	5	1	204	المهنة
النقل					
908.	3.18	5	1	204	تمتلك المؤسسة القدرة على المنافسة في مجال النقل اعتمادا على الجودة
932.	3.45	5	1	204	تهتم المؤسسة بنمط العلاقات التجارية مع الزبائن لإنشاء شبكة نقل متكاملة من الخدمات اللوجستية
912.	2.25	5	1	204	تعتمد المؤسسة على اسطول نقل متكامل يلبي احتياجات الزبائن بجودة عالية
1.020	2.62	5	1	204	تأخذ المؤسسة بعين الاعتبار عند ادارة خدمات النقل مواكبة نقل الجودة الى العمل والتفاعل عند تقديم الخدمة
957.	3.30	5	1	204	تتجاوب المؤسسة مع المتغيرات في خدمة النقل للوصول الي الزبون بأقل وقت
التخزين					
1.036	3.05	5	1	204	تستعين المؤسسة بفريق من الخبراء الاستشاريين لمتابعة نقل المخزون ومساره للوصول الي المؤسسة بأقل وقت
1.104	2.79	5	1	204	تقوم المؤسسة بتحديد المجالات في انظمة التخزين على اساس معايير إنتاجية تخفض العبء وتقلل من تكلفة الخدمة
1.049	3.06	5	1	204	تتم عملية التخزين في اماكن قريبة منجهة الاستخدام لتفادي مخاطر الانتظار
1.104	3.06	5	1	204	تعتمد المؤسسة على نظام متكامل يدمج انظمة التكنولوجيا الحديثة مع أنشطة التخزين لتقليل نسبةالأخطاء.

تقوم المؤسسة بشكل دوري بإعادة النظر في الموارد والمعدات لتحقيق السرعة في تنفيذ عملية التخزين	204	1	5	2.59	1.167
تستخدم المؤسسة انظمة التخزين عند الطلب لمعرفة احتياجات الزبائن وتقديم مواصفات وظيفية عالية	204	1	5	3.66	857.
تختار المؤسسة مواقع التخزين بشكل يتناسب مع نوع المخزون من اجل المحافظة على صلاحيته.	204	1	5	4.01	748.
تستغل المؤسسة الفرص المتاحة لتحسين جودة انشطة التخزين وادارة العمل فيها	204	1	5	3.89	836.
التوريد					
تتم عملية تدفق المعلومات بين العملاء والمؤسسة بناء على انظمة توريد بأقل وقت متاح	204	1	5	3.28	1.020
تحدد المؤسسة الية التوريد الالكتروني المحسنة لتقديم عقود توريد بأقل وقت	204	2	5	4.20	475.
تستخدم المؤسسة منهجية الاتصالات الالكترونية في انظمة التوريد لخفض زمن دورة الأعمال	204	1	5	3.28	1.218
سرعة الإستجابة					
يحرص المصرف على تقديم الخدمة في الزمن المحدد	204	1	5	2.62	1.020
يراعي المصرف الدقة في اعلام العملاء عن موعد تقديم الخدمات	204	1	5	3.30	957.
تقديم الخدمة المصرفية بشكل فوري	204	1	5	3.05	1.036
يهتم المصرف بتقديم افضل الخدمات للعملاء بشكل صحيح ومناول مرة	204	1	5	2.79	1.104
يتوفر في المصرف الاستعداد الدائم لمساعدة العملاء	204	1	5	3.06	1.049
الملموسية					
تعد المرافق والصالات صحية وجذابة	204	2	5	4.20	475.
يتمتع الموظفون بالمصرف بالمظهر الحسن	204	1	5	3.28	1.218
التجهيزات والمعدات المصرفية تعد ذات تقنية متطورة وعالية	204	1	5	2.52	1.194
الإعتمادية					
يتم الالتزام بتنفيذ الاعمال في الاوقات المحددة	204	1	5	3.42	1.125
الاهتمام بمشاكل العملاء والاجابة السريعة لاستفسارات العملاء	204	1	5	2.62	1.020
المظهر العام للمصرف من اسبل طبيعة الخدمات التي يقدماه العملاء	204	1	5	3.06	1.104
الأمان					

يتمتع العاملين بالإنسانية واللياقة العامة	204	1	5	2.59	1.167
سلوك العاملين بالمصرف يشعر العاملين بالأمان	204	1	5	3.66	857.
يتمتع العاملين في المصرف بالمعرفة الكافية للإجابة عن اسئلة العملاء	204	1	5	4.01	748.
سلوك العاملين بالمصرف يشعر العملاء بالثقة	204	1	5	2.59	1.167
Valid N(listwise)	204				

يبين الجدول السابق التوصيف الاحصائي لكل سؤال من أسئلة الاستبانة حيث يوضح الجدول متوسط اجابات افراد العينة على كل سؤال على حدا والانحراف المعياري لإجابات افراد هذه العينة

الاستنتاجات والتوصيات:

الاستنتاجات:

1- وجود علاقة ذات دلالة بين العمليات اللوجستية (نقل) وتحسين جودة الخدمة المصرفية في المصارف السورية في الساحل السوري.

2- وجود علاقة ذات دلالة بين العمليات اللوجستية (تخزين) و تحسين جودة الخدمة المصرفية في المصارف السورية في الساحل السوري.

3- وجود علاقة ذات دلالة بين العمليات اللوجستية (توريد) و تحسين جودة الخدمة المصرفية في المصارف السورية في الساحل السوري.

4- تبينأن مستوى خدمة النقل بالمستوى الجيد في المصارف المدروسة حيث أظهر التحليل الإحصائي أن متوسطات الإجابة عن البنود المتعلقة بمحور النقل هي فوق الوسط واقل من 3.5 ماعدا البند الآتي: اعتماد المؤسسة على اسطول نقل متكامل يلبي احتياجات الزبائن حيث كان متوسط الإجابة عنه تحت الوسط.

5- تبينأن مستوى خدمة التخزين بالمستوى الجيد في المصارف المدروسة حيث اظهر التحليل الإحصائي أن متوسطات الإجابة عن البنود المتعلقة بمحور التخزين فوق الوسط واقل من 4.1 .

6- تبينأن مستوى خدمة التوريد بالمستوى الجيد في المصارف المدروسة حيث اظهر التحليل الإحصائي أن متوسطات الإجابة عن البنود المتعلقة بمحور التوريد فوق الوسط واقل من 4.1 .

التوصيات:

-توصي الدراسة المصارف العامة في الساحل السوري بالاهتمام بالتحسين المستمر للخدمات المصرفية المقدمة.

- يجب أن تسعى المصارف المدروسة لامتلاك اسطول نقل متكامل يلبي احتياجات الزبائن بجودة عالية.

-يوصي الباحث بضرورة الاهتمام بدراسة الإدارة اللوجستية وانشطتها لما لها من أهمية كبيرة في دعم الميزة التنافسية وتحقيق رضا الزبائن.

- التأكيد على اجراء دراسات مستقبلية هامة لمعرفة دور الإدارة اللوجستية في تحقيق الأداء الاستراتيجي للمصارف.

- التأكيد على اجراء دراسات مستقبلية هامة لمعرفة دور الإدارة اللوجستية في بناء الميزة التنافسية للمصارف.

المراجع:

المراجع العربية:

ادريس، ثابت. *إدارة الاعمال اللوجستية (الإمداد والتوزيع المادي)*،مصر : الدار الجامعية،(2010).

الحداد، عواطف إبراهيم،*إدارة الجودة الشاملة. الطبعة الأولى*، دار الفكر، عمان،(2009).

الخماس، عبد الرضا،التميمي،رأفت،*العلاقة بين التسويق الداخلي وجودة الخدمة: دراسة استطلاعية لعيّنة من الزبائن والعاملين في المصارف التجارية العراقية*. مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية،جامعة بغداد،المجلد 19،العدد 73،الدباغ،(2013).

نافع، محمد، *نظام اللوجيستك المفاهيم والاساسيات*.تنمية الرافدين. 80،(2005).

الفضل، مؤيد عبد الحسين؛الطائي، يوسف حجيم،*إدارة الجودة الشاملة من المستهلك إلى المستهلك*، طبعة أولى، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان،(2004).

الكندري، كريمة،*دورالإمداد في تحسين تنافسية المؤسسة دراسة حالة مؤسسة المطاحن وحدة إريس*، رسالة ماجستير، جامعة الحاجلخضر: باتنة،(2011).

حوا، فهد،*أثر الإدارة اللوجستية في رضا الزبائن دراسة حالة شركة باسيفيك انترناشون اللاينز*، رسالة ماجستير، جامعة الشرق الوسط: الأردن، (2013).

فاتح، حواس،*النقل والامداد دراسة حالة الشركة الوطنية للنقل البري وحدة باتنة*، رسالة ماجستير: باتنة،(2011).

قيراط، عبد العزيز،*أداء وجودة الخدمات اللوجستية ودورها في خلق القيمة*، رسالة ماجستير، جامعة قالمة : الجزائر،(2010).

محمد، اجلال،*تخطيط النقل وسياساته دراسة جغرافية*، مؤسسة رؤية للنشر: الأسكندرية،(2008).

معلا،ناجي،*الأصول العلمية للتسويق المصرفي*. الطبعة الثانية،دار وائل للطباعة والنشر والتوزيع،(2001).

المراجع الأجنبية:

-Marchal ,Andre ،*logistiqueglobale- supply chain management. Ellipes Edition marketing*.DUNOD: Paris**.(2006)**

-Giannopoulos,G.A.*The application of information and communication technologies in transport. European* Journal of Operational Research**.(152).(2003).**

-ISLAM,DEWAN MD ZAHURUL. *Towards Supply Chain Integration Through Multimodal Transport in Developing Economies*: The Case of Bangladesh. Maritime Economics &Logistics(7)**,(2005).**