



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/library/4754>

تاريخ الاسترداد: 2025/05/18 21:04 +03

الموسوعة السياسية 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 السياسية – Encyclopedia Political، يرجى التواصل على info@political-encyclopedia.org

استخدامكم لأرشيف مكتبة الموسوعة السياسية – 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 - ورفلد في مكتبة الموسوعة السياسية مستوفياً شروط حقوق الملكية الفكرية ومتطلبات رخصة المشاع الإبداعي التي ينضوي المقال تحتها.



دور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء محطة حاويات مرفا اللاذقية

* الدكتورة نهاد نادر

**أيهم مطانيوس الشهدا

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

□ ملخص □

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

- 1- وجود علاقة طردية ومتينة بين التخطيط الإلكتروني وأداء محطة حاويات مرفا اللاذقية، حيث إن 70.9% من التغيرات الخاصة في أداء محطة الحاويات يفسرها التخطيط الإلكتروني.
- 2- وجود علاقة طردية ومتينة بين التنظيم الإلكتروني وأداء محطة حاويات مرفا اللاذقية، حيث إن 78.5% من التغيرات الخاصة في أداء محطة الحاويات يفسرها التنظيم الإلكتروني.
- 3- هناك علاقة طردية ومتينة بين التنفيذ الإلكتروني وأداء محطة حاويات مرفا اللاذقية، حيث إن 64.3% من التغيرات الخاصة في أداء محطة الحاويات يفسرها التنفيذ الإلكتروني.
- 4- هناك علاقة طردية ومتينة بين الرقابة الإلكترونية وأداء محطة حاويات مرفا اللاذقية، حيث إن 69.6% من التغيرات الخاصة في أداء محطة الحاويات تفسرها الرقابة الإلكترونية.
- 5- يتميز أداء محطة حاويات مرفا 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، مرفا اللاذقية.

* أستاذ مساعد - قسم إدارة الأعمال - كلية الاقتصاد - جامعة تشرين - اللاذقية - سوريا.

** طالب ماجستير - قسم إدارة الأعمال - كلية الاقتصاد - جامعة تشرين - اللاذقية - سوريا.

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: Electronic 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:

يُعد النقل البحري وسيلة مهمة في إطار التبادل التجاري الخارجي، حيث يساعد على انتساب حجم أكبر من البضاعة عبر الدول بتكلفة رخيصة؛ لذلك لكي تتمكن المرافق من تقديم أحسن الخدمات لزيائتها، 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 مرافقها بإطاله 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 للتوسيع في التجارة الإلكترونية. وإذاء هذه التطورات المتلاحقة في مجال النقل والملاحة البحرية والنقل البحري كان لا بد للشركة العامة لمرفأ اللاذقية من إعداد الخطط والسياسات التي تتصرف بالمرورنة 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 10/1/2009.

انتقلت محطة حاويات اللاذقية الدولية إلى مرحلة جديدة من الخدمات المتطرفة بتقديمها لزيائتها نظام إدارة الحاويات عبر الانترنت، حيث تتيح إدارة الحاويات عبر الانترنت التفاعل المباشر والحظي مع معلومات وعمليات الحاويات في محطة الحاويات في مرفأ اللاذقية. يعد هذا التطور بمستوى الخدمات خطوة مناسبة للخدمات المقدمة من قبل المرافق المماثلة المجاورة في منطقة البحر الأبيض المتوسط مثل (بيروت، العقبة، مرسين). ونظام إدارة الحاويات عبر الانترنت هو تطبيق يوفر للزيائن من خارج المحطة، وعلى مدار الأربع والعشرين ساعة يومياً، الوصول إلى كل هائل من البيانات والمعاملات عبر موقع المحطة الإلكتروني على شبكة الانترنت حيث تتضمن هذه البيانات معلومات الحاويات التفصيلية الآتية، وسجلات تاريخية للحاويات والسفن، وفواتير الزيائن المستحقة بشكل مستقل لكل زيون، إضافةً إلى برنامج ترصيف السفن والحجوزات المختلفة. من هنا بدأ الاهتمام بأهمية تطبيقات الإدارة الالكترونية كفرصة متميزة لارتفاعاً بالإداء في محطة الحاويات، حيث تعد وسيلة لرفع كفاءتها وتحسين أدائها وتطويرها، وتحفيض الأعباء الإدارية عنها، كونها تعمل على تحسين كفاءة أداء العمل بالمحطة عن طريق استخدام أساليب الكترونية حديثة تنسم 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 أسمحت 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 وفعالة لرفع كفاءة ساحة الحاويات آنذاك، وزيادة إنتاجيتها بحيث تستوعب الحركة المتزايدة للحاويات وتستقطب خطوطاً ملاحية جديدة، كي لا

يؤدي التزايد إلى ظهور اختلافات في عملية التداول ابتداء من عملية ترسيف السفن وتقديم المعدات اللازمة للتفریغ وعدم توفر ساحات للتخلص ومن ثم التفریغ... إلخ. وبحسب المعايير الدولية طبقت شركة محطة حاويات اللاذقية الدولية برنامج أتمته 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 للزيائـن لنقل المعلومات عبر الإنترنـت. وتم وصل هذا النظام مع نظام (إسيكودا) التابع للمديرية العامة للجمارك والمستخدم في أتمـة العمل الجمركي، وذلك بهدـف تبادـل المعلومات بين الجـمارـك وبرنـامـج الـ /TOS/ في المحـطة مما ساـهم في تنـظيم عمل مـراجـعي المحـطة وتسـيـير أـعـمال الـزيـائـن بشـكل أـسـعـ.

بناءً على ما سبق وعلى دراسة استطلاعية قام بها الباحث في المحطة، ومجموعة من المقابلات التي أجراها مع المديرين التنفيذيين والعاملين الفنيين تمثل مشكلة الدراسة في معرفة مدى كفاءة أداء محطة حاويات مرفأ اللاذقية الناتج من تطبيق الإدارة الإلكترونية، والدور الذي أدته الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء وتطوير بيئـة العمل في المحـطة، حيث أمكن صياغـة مشكلـة الـبحـث من خـلال التـسـاؤـل الآـتـي: ما هو دور الإـدارـة الـإـلكـتروـنيـة في تـحسـين أـداء محـطة حـاوـيات مـرفـأ الـلاـذـقـية؟

أهمية البحث وأهدافه:

تتمثل أهمية البحث في النقاط الآتية:

- 1- إن محطة حاويات اللاذقية الدولية مكاناً مهماً في منطقة البحر الأبيض المتوسط، وتؤدي دوراً مهماً في خدمة التجارة الخارجية السورية والبلدان المجاورة معاً، حيث تم تشغيلها في 1/10/2009، وهي تدير الجهة الشمالية من المرفأ بمساحة كلية تبلغ (690000 م²)، وتضم أربع أرفـصـة بـطـول إـجمـالي (800 م) وعـمق إـجمـالي (-11.8، -13.3) وخلفـها مـسـاحـة بـرـية بـحدـود (67) هـكتـارـاً.
 - 2- أهمية نظام التشغيل الإلكتروني الذي تعتمده محطة حاويات مرفأ اللاذقية (TOS)، حيث تتمكن المحطة من خالـله من إـدارـة العمـليـات في المحـطة، وتبـادـل البيانات الكـتـرونـيـاً سـوـاء دـاخـل أـقـسـام المحـطة أو مع الجهات الأخرى المرتبطة بعمل المحـطة كالـجمـارـك والـمـرـفـأ، وهذا أدى إلى التـقلـيل من زـمـن مـكـوـثـةـ الـحاـويـةـ فيـ المحـطـةـ والمـرـفـأـ بشـكـلـ عامـ، وإـلـىـ زـيـادـةـ إـنـتـاجـيـةـ الـرافـعـةـ الـواـحـدةـ.
 - 3- تعد هذه الدراسة من أولى الدراسات المحلية في سوريا التي تناولـت دور الإـدارـة الـإـلكـتروـنيـة في تـحسـين كـفاءـةـ أـداءـ محـطةـ حـاوـياتـ مـرفـأـ الـلاـذـقـيةـ.
 - 4- يمكن أن نـسـمـمـ نـتـائـجـ هـذـهـ الـدرـاسـةـ فـيـ دـعـمـ أـصـحـابـ الـقرـارـ منـ القـائـمـينـ عـلـىـ محـطـةـ حـاوـياتـ لـاتـخـاذـ إـجـرـاءـاتـ تـحدـ منـ السـلـبيـاتـ وـتـعزـزـ الإـيجـابـيـاتـ.
- كما يهدف البحث إلى التعرف على دور الإـدارـة الـإـلكـتروـنيـة في تـحسـين أـداءـ محـطـةـ حـاوـياتـ مـرفـأـ الـلاـذـقـيةـ من خـلال درـاسـةـ الـعـلـاقـةـ بـيـنـ كـلـ مـنـ التـخـطـيـطـ الـإـلكـتروـنيـ، وـالـتـنـظـيمـ الـإـلكـتروـنيـ، وـالـتـفـيـذـ الـإـلكـتروـنيـ، وـالـرـقـابـةـ الـإـلكـتروـنيـةـ، وـبـيـنـ تـحسـينـ أـداءـ محـطـةـ حـاوـياتـ مـرفـأـ الـلاـذـقـيةـ.

فرضيات البحث:

- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التخطيط الإلكتروني وبين تحسين أداء محطة حاويات مرفأ اللاذقية.
- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التنظيم الإلكتروني وبين تحسين أداء محطة حاويات مرفأ اللاذقية.
- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التنفيذ الإلكتروني وبين تحسين أداء محطة حاويات مرفأ اللاذقية.
- 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 تم 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 تمت 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 تم إخضاع هذه الاستبانة لاختبار الموثوقية من الناحية العلمية والإحصائية للتأكد من مدى صلاحيتها، حيث تم عرضها على مجموعة من الأكاديميين لأخذ ملاحظاتهم، وقد أجريت التعديلات الازمة، كما تم 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

يبين الجدول أن قيمة معامل ألفا كرونباخ لعبارات الاستبانة جميعها (الثبات الكلي) تساوي (0.822)، وهي أكبر من 0.60، كذلك نلاحظ أنَّ 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 جمركيًا ووكيلًا بحريًا، تم استقصاء آرائهم حول دور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء محطة حاويات مرفأ اللاذقية باستخدام طريقة الحصر الشامل، ومن ثم فإنَّ عينة البحث تمثل مجتمع الدراسة تماماً، وقد تمَّ استعادة (65) استماراة 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 تحديتها 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 (Lee-Partridge, J.E., 2003) إلى البحث في آلية إدارة تكنولوجيا المعلومات في مرفأ سنغافورة، حيث ظهرت مشكلة البحث من خلال استخدام سلطة ميناء سنغافورة لتقنولوجيا المعلومات (IT) على نطاق واسع لخلق ميناء ذي تكنولوجيا فائقة، فصار المرفأ الأكثر انشغالاً في العالم. وظفت شركة سلطة ميناء سنغافورة أربعة عوامل ناجح للإدارة العليا في إدارة تكنولوجيا المعلومات لتلبى المتطلبات والتحديات التي تواجه مشغلي المرافق. وتم تلمس 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. 4- تشجيع الابتكار والاختراع في تكنولوجيا المعلومات. واستخدم الباحث منهج دراسة الحال، وأظهرت النتائج أنَّ سلطة ميناء سنغافورة تمكن من استخدام تكنولوجيا المعلومات للمحافظة على الميزة التنافسية بالعوامل الآتية الذكر.

وهدفت دراسة (المغربي، 2004) إلى تحديد متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية 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 الإلكترونية 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 الإلكترونية لتقديم الخدمة بميناء دمياط بمصر تحصر في التزام الإدارة العليا بدعم وتأييد مشروع الإدارة الإلكترونية بالمرفأ، والتخطيط الاستراتيجي لعملية التحول نحو الإدارة الإلكترونية، ووضع الخطط المتكاملة للاتصالات الشاملة فيما بين الجهات جميعها بالمرفأ. وجود وحدة إدارية على مستوى تنظيمي عال مسؤولة عن تقوية وتعزيز استخدامات الانترنت 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 المدعومة لنجاح الإدارة الإلكترونية، 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 صفووف الانتظار في تحسين جودة الخدمة المقدمة من المرفأ. اعتمد الباحث على المنهج الكمي باستخدام نماذج بحوث العمليات (صفوف الانتظار). واعتبرت الدراسة أن الوقت الذي تقضيه السفينة في انتظار المناولة (شحن، تفريغ) هو أهم مؤشر من مؤشرات الخدمة المينائية، وتسعى في الوقت الراهن إلى إسقاط المفاهيم الخاصة بنظرية صفووف الانتظار على مشاكل انتظار السفن في المرفأ. حيث تحاول توضيح الدور الذي يمكن أن توبيه صفووف الانتظار في المساعدة على تحسين الخدمة المقدمة من المرفأ، وذلك من بإيجاد توليفة أمثلة بين التكاليف الناجمة عن انتظار السفن في المرفأ، وبين تكاليف إنشاء هيكل جديد من شأنها تخفيض زمن انتظار هذه السفن. وقد تمت الدراسة الميدانية في ميناء سكيكدة، وتوصلت إلى اقتراح نموذج أمثل لانتظار السفن.

وهدفت دراسة (Soemon Takakuwa, Yan Liu, 2013) إلى بناء نموذج لمناولة المادية في محطة الحاويات اليابانية باستخدام نظام تتبع الكتروني، حيث تم إدخال نظام معلومات لتجميع البيانات بشكل آني لتتبع الحاويات والناقلات في محطات الحاويات. ويحتاج مدير الخدمة اللوجستية في محطات الحاويات إلى أداة ذكية لتحليل أداء النظم اللوجستية المعقدة للغاية باستخدام نظام تتبع البيانات الإلكتروني الآلي. تمت محاكاة كل النشاطات التشغيلية في محطة حاويات فطية في اليابان لتحليل زمن المعالجة والاختلافات في العمليات.

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

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

2- تم الحصول على البيانات الإلكترونية من نظم المعلومات التي تحكم جميع عمليات المرفأ بأكمله. وتم 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 الإلكترونية في تحسين فعالية الأداء. ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة هو أنها تناولت أثر الإدارة الإلكترونية 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 والمترافقه 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، فأصبحت اليوم تستثير بهدي معطيات التقانة وتطورها يوماً بعد يوم، والتي بدورها مفهوماً للأداء من شأنه تفصيلها 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 الوعي والاستثمار الإيجابي لتقنيات المعلومات والاتصالات التنظيمية، فضلاً عن ذلك فهي تسهم في تحقيق الغاية الأساسية المنظمات المعاصرة والمتمثلة بالتميز. عُرفت الإدارة الإلكترونية بأنها: "التعامل مع موارد معلوماتية تعتمد على الإنترنٌت 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 الانترنٌت 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 فطوح، 2008، ص20).

ويرى الباحث أنَّ 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، والإكسبرانت، 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 والتباينية، ولها القوة التي تسمح بإعادة استخدامها، حيث صممت لتسهيل عمليات تحويل وتغليف 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 البوارخ والشاحنات، أو بين البوارخ وقطارات السكك الحديدية، أو فيما بين البوارخ نفسها، وفي هذه الحالة تسمى محطة حاويات بحرية (Saanen, 2004, p17)، أما إذا كانت عمليات تبادل الحاويات تتم بين وسائل النقل البري فقط فإنَّ محطة الحاويات في هذه الحالة تسمى محطة حاويات برية أو داخلية (Nazari, 2005, p27).

وبشكل عام: إنَّ محطة الحاويات هي منطقة متكاملة للتنظيم لوجستياً، ومصممة لاستقبال وتخزين وإعادة تصدير أعداد هائلة من الحاويات يومياً بسرعة ومع دقة متزايدة.

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 أبعاد كل مدخل أو مخرج لدخول وخروج الشاحنات والقطارات، وهي مجهزة بمكاتب تدقيق الوثائق وأجهزة الكشف الضوئي لتقيش على محتويات الحاويات.

2- الساحة: تعد عملية التخزين من المهام الرئيسية 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 رافع وشاحنات نقل، وتقسم الساحة إلى عدة أنواع بحسب أنواع الحاويات أو بحسب وجهتها، حيث يوجد ساحة للحاويات الصادرة والواردة والفارغة والترانس شيبينت والحاويات الخطرة والحاويات المبردة (عوض، 2005، ص114).

3- الرصيف: هو المكان المخصص لشحن وتغريغ الحاويات من الباخرة وإليها، ومن المحطة وإليها، ومجهز برافع خاص لتداول الحاويات تسمى رافع الرصيف، وله أطوال وأعماق مختلفة لاستقبال الأنواع المختلفة من الباخر بحسب طولها أو حمولتها، ويختلف شكل الأرصفة بحسب تصميم الحاويات (العواملة، 2005، ص151).

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

إن 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 6/10/2010، حل محل العمليات اليدوية غير الفعالة، ويسهل هذا النظام الضبط العملياتي على معلومات للإدارة ذات شأن. بوجود نظام تشغيل المحطة (TOS) أصبح للمحطة الآن القدرة على تفعيل كل إمكاناتها لإدارة المخزون من الحاويات وضبط عمليات البوابات وفعاليات الرصيف والسكك 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 مكن 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 ثم يتم تتنفيذ 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 سوريا. ويبتعد جهاز اللاسلكي لساقيق الآليات تبلغ المعلومات المتعلقة بالعمل بسرعة وتغيير وضعية الحاويات؛ وتحريكها والقيام بالمهام وتقسي المعلومات عن الحاويات كل ذلك من حجرة القيادة في الآلية.

ونظام إدارة أعداد السفن والساحات ومعدات 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 ويُخَصُّ 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 /الكانترى كرین/. الاستخدام الأمثل للمعدات بناء على التخطيط السليم . زيادة إنتاجية الساحات بالتلطيط 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 بأئمته عملها باستخدام برنامج معلوماتي متتطور لإدارة جميع الإعمال التشغيلية في المحطة واعتماد نظام تبادل المعلومات؛ مما انعكس إيجاباً على العمل في الساحات، وأدى إلى ترتيب الحاويات بشكل منظم ومرقم، وتقليل الازدحام وتتأمين سرعة العمل على الأرصفة وفي الساحات، مما ارتدَّ على سرعة عمل الباخر وقصر مدة إشغال الأرصفة وتقليل مدة انتظار السفن. كما قامت المحطة بتقسيم الساحات وفق غايتها الاستثمارية إلى ساحات تفريغ، وأخرى للكشف الجمركي، وأخرى للتصدير، وساحة للبضائع الخطرة، كما وفرت المحطة من خلال برامجها المعلوماتية قاعدة بيانات مؤتمته لكافحة 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 (التقدير درجة إجابات أفراد العينة حسب وقوعها ضمن مجالات سلم ليكرت الخماسي)، ومعاملات الاختلاف (تحديد التشتت والتجلанс في إجابات أفراد العينة على كل عبارة من عبارات الاستبانة حسب المجال الذي تدرج تحته)، والأهمية النسبية (التقدير الوزن النسبي لكل عبارة وأهميتها في المجال الذي تنتهي إليه)، واختبار الوسط الحسابي لمعرفة فيما إذا كان لكل متطلب من متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية دور في تحسين أداء محطة الحاويات، حيث تم الحكم على متوسطات الإجابات وفق مقاييس ليكرت:

$$\text{طول الفئة} = \text{درجة الاستجابة العليا} - \text{درجة الاستجابة الدنيا}/\text{عدد فئات الاستجابة}$$

$$\text{طول الفئة} = 5/1 - 5$$

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

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

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

يبين الجدول رقم (1) أن المتوسطات الحسابية لعبارات دور التخطيط الإلكتروني في تحسين أداء محطة الحاويات ترتفع عن متوسط مقياس ليكرت (3)، وبفرق معنوي، وتقع ضمن المجال (4.20-3.41)، 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%) أن 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 أن قيمة المتوسط الحسابي المرجح لجميع العبارات بلغت (3.952)، وهي ترتفع عن متوسط مقياس ليكرت (3)، وتقابل شدة الإجابة موافق، كما إن قيمة احتمال الدلالة $P = 0.000 < 0.05$ ، وهذا يدل على أن التخطيط الإلكتروني يسهم في تحسين أداء محطة حاويات مرفأ اللاذقية، وبأهمية نسبية بلغت (79.03%).

وبملاحظة قيم معامل الاختلاف لجميع العبارات يتبيّن أنَّ قيمة هذا المعامل $CV = 5.73\%$ وهذا يدل على أنَّ 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

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

يبين الجدول رقم (2) أنَّ المتوسطات الحسابية لجميع عبارات دور التنظيم الإلكتروني في تحسين أداء محطة الحاويات ترتفع عن متوسط مقياس ليكرت (3)، وبفارق 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 (38.39%)، وحده الأعلى (76.0%)، وأنَّ 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،

وتوفر 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 أن قيمة المتوسط الحسابي المرجح لجميع العبارات بلغت (3.885)، وهي ترتفع عن متوسط مقياس ليكرت (3)، وتنبأ شدة الإجابة موافق، كما إن قيمة احتمال الدالة $P = 0.000 < 0.05$ ، وهذا يدل على أن التنظيم الإلكتروني يسهم في تحسين أداء محطة حاويات مرفأ اللاذقية، وبأهمية نسبية بلغت (%) 77.69. وبماحظة قيم معامل الاختلاف لجميع العبارات يتبيّن أن قيمة هذا المعامل $CV = 5.64\%$ وهذا يدل على أن 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

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

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

يبين الجدول رقم (3) أنَّ المتوسطات الحسابية لجميع عبارات دور التنفيذ الإلكتروني في تحسين أداء محطة الحاويات ترتفع عن متوسط مقياس ليكرت (3)، وبفارق 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%) أنَّ التنفيذ الإلكتروني يسهم في تحسين أداء محطة الحاويات من خلال توفير البيانات لدى جميع المستفيدين، والتخلص من النظم البيروقراطي في إنجاز المعاملات، وتنفيذ العديد من الخطط الإدارية بسهولة ويسر ، وتقديم المعلومات بشكل دقيق وسليم، وتسهيل عملية الحصول على الوثائق الرسمية، وتحقيق مبدأ الشفافية في تقديم الخدمات، وتوفير الكثير من المرونة والسرعة في تقديم الخدمات وتنفيذ القرارات الإدارية. كما نلاحظ من الجدول أنَّ قيمة المتوسط الحسابي المرجح لجميع العبارات بلغت (3.908)، وهي ترتفع عن متوسط مقياس ليكرت (3)، وتناسب شدة الإجابة موافق، كما إنَّ قيمة احتمال الدالة $P = 0.05 < 0.000$ ، وهذا يدل على أنَّ التنفيذ الإلكتروني يسهم في تحسين أداء محطة حاويات مرفأ اللاذقية، وبأهمية نسبية بلغت (78.15%). وبملاحظة قيم معامل الاختلاف لجميع العبارات يتبيَّن أنَّ قيمة هذا المعامل $CV = 5.08\%$ وهذا يدل على أنَّ 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

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

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

يبين الجدول رقم (4) أنَّ المتوسطات الحسابية لجميع عبارات دور الرقابة الإلكترونية في تحسين أداء محطة الحاويات ترتفع عن متوسط مقياس ليكرت (3)، وبفرق معنوي، وتقع ضمن المجال (4.20-3.41)، 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%) أنَّ الرقابة الإلكترونية تسهم في تحسين أداء محطة الحاويات من خلال تطبيق نظام تدقيق مالي متتطور، ومتابعة الخطط والأعمال اليومية، وتوفير نظام رقابي إلكتروني وفقاً للوائح والتعليمات، وتقدير إنجاز الأعمال وجودتها، وتحديث المعلومات والبيانات من خلال الرقابة والمتابعة، وتطبيق نظام رقابي متتطور، وتوفير طرق دقيقة لمتابعة ومراقبة الأعمال الإدارية، وتوفير المتابعة والتقويم للمجالات الإدارية المختلفة، وإيجاد وسائل متنوعة لتقدير العمل الإداري. كما نلاحظ من الجدول أنَّ قيمة المتوسط الحسابي المرجح لجميع العبارات بلغت (3.868)، وهي ترتفع عن متوسط مقياس ليكرت (3)، وتقابل شدة الإجابة موافق، كما إنَّ قيمة احتمال الدالة $P = 0.000 < 0.05$ ، وهذا يدل على أنَّ الرقابة الإلكترونية تساهُم في تحسين أداء محطة حاويات مرفا الالاذقة، وبأهمية نسبية بلغت (77.37%). وبملاحظة قيم معامل الاختلاف لجميع العبارات يتبيَّن أنَّ قيمة هذا المعامل $CV = 9.11\%$ وهذا يدل على أنَّ هناك تجانساً مقبولاً في إجابات أفراد العينة حول دور الرقابة الإلكترونية في تحسين أداء محطة حاويات مرفا الالاذقة.

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

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

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

								يحقق التناافسية مع المرافق المنافسة.
دال	.000	64	23.551	7.43	76.64	0.285	3.832	المتوسط الحسابي المرجح

يبين الجدول رقم (5) أنَّ المتوسطات الحسابية لجميع عبارات أداء محطة الحاويات ترتفع عن متوسط مقاييس ليكرت (3)، وبفرق معنوي، ونوع ضمن المجال (4.20-3.41)، وهي تقابل شدة الإجابة "موافق" على مقاييس ليكرت، وتدل قيم الأهمية النسبية لهذه العبارات، والتي تقع ضمن مجال حده الأدنى (73.85%)، وحده الأعلى (79.08%) أنَّ 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 وتنعيم الأمان 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، والتمكن من تبادل المعلومات إلكترونياً داخل أقسام المحطة ومع الجهات الخارجية، والتقليل من زمن مكوث الحاوية في المحطة، وتحسين معدلات الأداء بما يحقق التناافسية. كما نلاحظ من الجدول أنَّ قيمة المتوسط الحسابي المرجح لجميع العبارات بلغت (3.832)، وهي ترتفع عن متوسط مقاييس ليكرت (3)، وتقابل شدة الإجابة موافق، كما إنَّ قيمة احتمال الدالة $P = 0.000 < 0.05$ وهذا يدل على أنَّ نظام التشغيل TOS يسهم في تحسين أداء محطة حاويات مرفأ اللاذقية، وبأهمية نسبية بلغت (76.64%). وبملاحظة قيم معامل الاختلاف لجميع العبارات يتبيّن أنَّ قيمة هذا المعامل $CV = 7.43\%$ وهذا يدل على أنَّ 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) معالماً 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
	Residual	4.178	63	.066	.000

Total	5.194	64		
-------	-------	----	--	--

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

Coefficients

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	T	Sig.
	B	Std. Error			
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 أن العلاقة بين التخطيط الإلكتروني كمتطلب من متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية، وتحسين أداء محطة حاويات مرفأ اللاذقية هي علاقة طردية ومبنية، أي إن التخطيط الإلكتروني يسهم في تحسين أداء محطة حاويات مرفأ اللاذقية؛ وتبيّن قيمة معامل التحديد على أن 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 يبيّن الجدول رقم (7) اختبار معنوية نموذج الانحدار، إذ إن القيمة المحسوبة $F = 15.318$ أكبر من القيمة الجدولية $4.00/4.00$ عند درجة حرية (1، 63) ومستوى دلالة /0.05 ، كما أن احتمال الدلالـة $P = 0.000 < 0.05$ ولذلك فإن نموذج الانحدار معنوي. وتبيّن معطيات الجدول (8)، أن قيمة معامل Beta تساوي (0.842)، وهي دالة إحصائياً $\alpha = 0.05 < P = 0.000$ ، وبناءً على ذلك فإننا نرفض الفرضية الأولى، ونقبل الفرضية البديلة أي توجد علاقة ذات دالة إحصائية بين التخطيط الإلكتروني وتحسين أداء محطة حاويات مرفأ اللاذقية.

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

الجدول (9) معالا 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 العلاقة بين التنظيم الإلكتروني وتحسين أداء محطة الحاويات

Coefficients

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error			
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 أن العلاقة بين التنظيم الإلكتروني كمتطلب من متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية، وتحسين أداء محطة حاويات مرفأ اللاذقية هي علاقة طردية ومتينة، أي إن التنظيم الإلكتروني يسهم في تحسين أداء محطة حاويات مرفأ اللاذقية؛ وتبيّن قيمة معامل التحديد على أن 78.5% من التغييرات الحاصلة في تحسين أداء محطة حاويات مرفأ اللاذقية يفسرها التنظيم الإلكتروني للمحطة، والباقي يعود لتأثير عوامل أخرى لم تضمن في النموذج. كما يبین الجدول رقم (10) اختبار معنوية نموذج الانحدار، إذ إن القيمة المحسوبة $F = 5.630$ أكبر من القيمة الجدولية / 4.00 / عند درجتي حرية (1، 63) ومستوى دلالة / 0.05 /، كما إن احتمال الدلاله $P = 0.021 < 0.05$ وبالتالي فإن نموذج الانحدار معنوي. وتبيّن معطيات الجدول (11)، أن قيمة معامل Beta تساوي (0.886)، وهي دالة إحصائية وتناء على ذلك فإننا نرفض الفرضية الثانية، ونقل 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) معالما 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
	4.436	63	.070		
	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	T	Sig.
	B	Std. Error			

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 أن العلاقة بين التنفيذ الإلكتروني كمتطلب من متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية، وتحسين أداء محطة حاويات مرفأ اللاذقية هي علاقة طردية ومتينة، أي إن التنفيذ الإلكتروني يساهم في تحسين أداء محطة حاويات مرفأ اللاذقية؛ وتبين قيمة معامل التحديد على أن 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 إن القيمة المحسوبة $F = 10.756$ أكبر من القيمة الجدولية / 4.00 عند درجة حرية (1، 63) ومستوى دلالة / 0.05، كما إن احتمال الدالة $P = 0.002 < 0.05$ وبالتالي فإن نموذج الانحدار معنوي. وتبين معطيات الجدول (14)، أن قيمة معامل Beta تساوي (0.802)، وهي دالة إحصائية $P = 0.000 < \alpha = 0.05$ ، 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) معالما 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	.767	1	.767	10.923	.002
	4.426	63	.070		
	5.194	64			

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

Coefficients

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

يبين الجدول رقم (15) أن قيمة معامل الارتباط تساوي (0.834)، وهي تدل على أن العلاقة بين الرقابة الإلكترونية كمتطلب من متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية، وتحسين أداء محطة حاويات مرفأ اللاذقية هي علاقة طردية ومتينة، أي إن الرقابة الإلكترونية تساهم في تحسين أداء محطة حاويات مرفأ اللاذقية؛ وتبين قيمة معامل التحديد على أن 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 إن القيمة المحسوبة $F = 10.923$ أكبر من القيمة الجدولية $/ 4.00 / 4.00$ عند درجتي حرية (1، 63) ومستوى دلالة $/ 0.05 / 0.05$ ، كما إن احتمال الدلالة $P = 0.002 < 0.05$ ومن ثم فإن نموذج الانحدار معنوي. وتبيّن معطيات الجدول (17)، أن قيمة معامل Beta تساوي (0.834)، وهي دالة إحصائية $\alpha = 0.000 < 0.05$ ، وبناءً على ذلك فإننا نرفض الفرضية الرابعة، ونقل 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 الخاصة في أداء محطة الحاويات يفسرها التخطيط الإلكتروني، وهذا يدل على أن 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 إن (%) 78.5 من التغيرات الخاصة في أداء محطة الحاويات يفسرها التنظيم الإلكتروني، وهذا يدل على أن 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 عناصر 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 إن (%) 64.3 من التغيرات الخاصة في أداء محطة الحاويات يفسرها التنفيذ الإلكتروني، وهذا يدل على أن 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 والمرنة والسرعة في تقديم الخدمات.

4- هناك علاقة طردية ومتينة بين الرقابة الإلكترونية وأداء محطة حاويات مرفأ اللاذقية، حيث إن (%) 69.6 من التغيرات الخاصة في أداء محطة الحاويات تفسرها الرقابة الإلكترونية، وهذا يدل على أن الرقابة الإلكترونية تسهم في تحسين أداء محطة الحاويات من خلال تطبيق نظام تدقيق مالي متتطور، 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 متتطور، وتوفير طرق دقيقة لمتابعة ومراقبة الأعمال الإدارية، وتوفير المتابعة والتقويم لمختلف المجالات الإدارية، وإيجاد وسائل متعددة 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 الأمان 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، والتمكن 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 المصدرین 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 ومارستها بما يكفل لهم الارتفاع لمستوى أفضل، ومن ثم تزداد إسهاماتهم عن رغبة واقتناع لمسيرة المستجدات على الساحة الإلكترونية.
- 4- تشجيع العاملين في المرفأ ومحطة الحاويات على زيادة تفعيل التحول إلى ممارسة الإدارة الإلكترونية فعلياً، ومنح المتميزين في استخدامها الحواجز المادية والمعنوية، وإتاحة الفرص الجادة والمشجعة للعاملين لتبادل الخبرات مع المرافق الأخرى التي طبقت الإدارة الإلكترونية.
- 5- 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.
- 6- الاهتمام المستمر بتوفير البنية التحتية الملائمة لتطبيقات الإدارة الإلكترونية من خلال توفير جميع الإمكانيات المادية والبشرية والفنية الازمة لدعم استخدام تطبيقات الإدارة الإلكترونية في كافة الأعمال الإدارية التي تقدمها محطة الحاويات والمرفأ بشكل عام.
- 7- تطوير التشريعات والأنظمة الإدارية بمرفأ اللاذقية لتنوّك والتعمالت الإلكترونية التي تفرضها الإدارة الإلكترونية.

المراجع:

- 1- آل فطیح، 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 معا (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 الإلكترونية 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 عاب، 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.