

مجلة الجمعية العربية للملاحة

مجلة علمية نصف سنوية

عدد ٤٨ - يوليو ٢٠٢٤

pISSN (2090-8202) - eISSN (2974-4768)

<https://doi.org/10.59660/48072>

Volume 48 (Issue 2) Jul 2024

INDEXED IN (EBSCO)

المحتويات

كلمة التحرير

الأبحاث باللغة العربية



تحليل العلاقة بين ولاء العميل وربحية محطات تداول الحاويات بميناء بنغازي البحري
وسام حسن بوزيد الكوافي



محددات دعم وتعزيز ولاء الخطوط الملاحية بمحطات تداول الحاويات المصرية
(بالتطبيق على محطة دمياط لتداول الحاويات والبضائع)
محمد عبد الله عسل، مصطفى عبد الحافظ، أمير السمان



التكدس البحري وأضراره على الموانئ البحرية (دراسة حالة ميناء الإسكندرية)
محمد إبراهيم محمد قره، هشام محمود هلال، إيمان حداد



تأثير التحديات المحلية والأقليمية التي تواجه قطاع النقل البحري الليبي على تحقيق
أهداف التنمية المستدامة

نورية فرج بشير الصناعاني، علاء عبد الواحد عبد اليارى، علاء محمود مرسى
أثر تطبيق متطلبات التحول الرقمي في إدارة وتطوير الموانئ البحرية وتعزيز
تنافسيتها



دراسة حالة على محطة عدن للحاويات - الجمهورية اليمنية
نبيل عبد الله بن عيفان، محمود السيد البواب



العوامل المسببة لمشكلة تكدس الموانئ البحرية (دراسة مقارنة بين ميناء الاسكندرية
ولوس انجلوس)

محمد إبراهيم محمد قره، هشام محمود هلال، إيمان حداد



عقد الـ BOT وأثره على إحداث التنمية المستدامة " دراسة تطبيقية على اليمن "

أحمد هادي أحمد ديك



أثر إعادة الهيكلة التكنولوجية على القدرة التنافسية للموانئ السعودية (دراسة حالة:
ميناء الملك عبد العزيز بالدمام)

سعود بن هذال الصهبي، محمد علي إبراهيم، هشام هلال



أثر حكم التحكم بالنسبة للغير
فالح بن عبدالرحمن بن محمد الفالح، هشام محمود هلال، فهيمة احمد القماري

البحث متاح اون لاين فقط

الأبحاث باللغة الانجليزية



التصادم بين سفن الامداد والتموين والمنصات البترول البحرية اثناء عملية نقل
البضائع والافراد

خالد ابو بكر، هشام هلال، سيد عبد القادر



مستقبل سلامة الملاحة بالساحل المصري: تحسين درجة الثقة للخرائط الإلكترونية
سامي اسماعيل، محمد شندى



تداعيات بيئة عمل البترول والغاز البحرية على الصحة النفسية والأداء للعاملين
حسام الدين جاد الله، هشام هلال، احمد سعد نوفل



دراسة تأثير مشغلي المحطات العالمية على أداء محطات الحاويات من خلال
استراتيجيات الخصخصة في القطاع البحري

محمد شندى



مراجعة الجهود التجريبية والنظرية والنتائج الرئيسية بخصوص هندسة المحمل العائم
الهيدروديناميكي

نادر شكري



التطورات والاتجاهات البحثية لمنع التصادم اثناء الملاحة المختلطة، مراجعة منهجية
للأدبيات مع التحليل البيبليومتري

محمود بصل، علاء عمار



هيئة التحرير

رئيس هيئة التحرير

د.ر. هشام هلال

رئيس مجلس إدارة الجمعية العربية للملاحة

أعضاء هيئة التحرير

الاستاذ الدكتور/ كريزيستوف كزابلوسكى

رئيس الجمعية البولندية للملاحة

الاستاذ الدكتور/ يسرى الجمل

وزير التربية والتعليم الأسبق

أ.د. أحمد الرباني

رئيس قسم الدراسات العليا - جامعة

ريبرسون، كندا

أ.د. محمد مرسى الجوهري

أستاذ الهندسة البحرية - رئيس جامعة برج
العرب

أ.د. عادل توفيق

أستاذ الهندسة البحرية - جامعة بورسعيد

الربان. محمد يوسف طه

الجمعية العربية للملاحة

د.ر. رفعت رشاد

الجمعية العربية للملاحة

د.ر. محمد عبد السلام داوود

مستشار رئيس الأكاديمية للشئون البحرية -
الأكاديمية العربية للعلوم والتكنولوجيا والنقل

البحري

أ. إسراء رجب شعبان

منسق المجلة

Arab Institute of Navigation

Cross Road of Sebaei Street & 45 St.,

Miami, Alexandria, Egypt

Tel: (+203) 5509824

Cell: (+2) 01001610185

Fax: (+203) 5509686

E-mail: ain@aast.edu

Website: www.ainegypt.org

الاقتصاد الأزرق

على الرغم من عدم وجود تعريف مقبول عالمياً لمصطلح الاقتصاد الأزرق، غير أن البنك الدولي يعرفه بأنه "الاستخدام المستدام لموارد المحيط من أجل النمو الاقتصادي وتحسين سبل العيش والوظائف مع الحفاظ على صحة النظام الإيكولوجي للمحيط". ويعطي الاقتصاد الأزرق الأولوية لجميع الركائز الثلاث للاستدامة: البيئية والاقتصادية والاجتماعية. ويشير المصطلح إلى أن المبادرة مستدامة بيئياً وشاملة ومرنة ضد تغير المناخ. بالإضافة إلى توفير السلع والخدمات القابلة للقياس من الناحية النقدية، تقدم الشعاب المرجانية وأشجار المنغروف ومروج الأعشاب البحرية والأراضي الرطبة خدمات هامة للنظم البيئية مثل حماية السواحل وعزل الكربون. كما تعتبر النظم الإيكولوجية البحرية والساحلية الصحية والمرنة أساسية للتنمية المستدامة مع وجود ملايين العاملين في جميع أنحاء العالم في مجالي صيد وتربية الأسماك، معظمهم في البلدان النامية. وتشمل القطاعات الأخرى ذات الأهمية الحاسمة لمرونة البلدان النامية قطاع السياحة الساحلية، الذي يساهم بنسبة تصل إلى ٤٠ في المائة أو أكثر من الناتج المحلي الإجمالي العالمي في بعض الدول الجزرية الصغيرة النامية، وقطاع مصايد الأسماك البحرية، الذي يوفر ما يقرب من ٢٠ في المائة من متوسط تناول البروتين الحيواني الذي يستهلكه ٣,٢ مليار شخص، وأكثر من ٥٠ في المائة من متوسط المدخول في بعض أقل البلدان نمواً.

يشير الاقتصاد الأزرق إلى الأنشطة الاقتصادية القائمة على المحيط، والتي تعتبر مفيدة بشكل فعال للمحيطات، على الرغم من اختلاف التعريفات. بينما يستمر مفهوم الاقتصاد الأزرق في التغيير والتكيف، حيث يمكن تصميم التنمية الاقتصادية في المحيط والمجتمعات الساحلية لتكون بمثابة أساس للتنمية المستدامة في جميع أنحاء العالم. كما يمكن جوهر مفهوم الاقتصاد الأزرق الجديد في فصل التنمية الاجتماعية والاقتصادية عن التدهور البيئي مجموعة فرعية من اقتصاد المحيط بأكمله الذي يحتوي على أنشطة تجديدية تؤدي إلى تحسين صحة الإنسان ورفاهيته، بما في ذلك الأمن الغذائي وخلق سبل العيش المستدامة. وقد ساهم سكان المناطق الساحلية في العالم بشكل كبير في الاقتصاد العالمي، بما يقدر بنحو ١,٥ تريليون دولار سنوياً، وتشير التوقعات إلى حوالي ثلاث تريليونات دولار بحلول عام ٢٠٣٠. يتطلب ضمان صحة النظام الإيكولوجي للمحيط، ودعم سبل العيش ودفع النمو الاقتصادي، دعماً موجهاً للقطاعات الرئيسية، بما في ذلك مصايد الأسماك وتربية الأحياء المائية، والسياحة، والطاقة، والشحن وأنشطة الموانئ، والتعدين في قاع البحار، فضلاً عن المجالات المبتكرة مثل الطاقة المتجددة والتكنولوجيا الحيوية البحرية. لا يقتصر الاستثمار في اقتصاد المحيطات المستدام على تحقيق عوائد فائقة معدلة للمخاطر فحسب، بل يتعلق أيضاً بتوفير الحماية واستعادة المزيد من الموارد الزرقاء غير الملموسة.

كما يسعى النمو الأزرق الاستراتيجي كما اقترحه الاتحاد الأوروبي إلى جذب التكنولوجيا والأفكار الجديدة التي لها تأثير منخفض على البيئة، مع مراعاة التفاعلات الاجتماعية اللازمة للممارسات المستدامة. وتنتظر أجندة النمو الأزرق الخاصة بالاتحاد الأوروبي في توفير الخدمات البيئية البحرية خاصة في مجالات تربية الأحياء المائية، والتكنولوجيا الحيوية الزرقاء، والطاقة الزرقاء، والتزويد المادي لاستخراج الموارد المعدنية البحرية والسياحة. أيضاً تعتمد هذه القطاعات جميعها على النظم الإيكولوجية البحرية والساحلية الصحية التي لا يمكن تحقيقها إلا من خلال التنظيم والصيانة المناسبة للخدمات البيئية.

ومما هو جدير بالذكر أن ثمانية وثلاثون من أصل أربعة وخمسين دولة أفريقية هي دول ساحلية أو جزرية وأكثر من ٩٠ في المائة من واردات وصادرات أفريقيا تتم عن طريق البحر مما يجعل القارة تعتمد بشكل كبير على المحيط. ويسلط الهدف ١٤ من أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة (UN SDGs) الضوء على الحاجة إلى الحفاظ على المحيط والاستخدام المستدام للموارد البحرية. وتعمل البرامج التي تتناول الهدف ١٤ أيضاً على تلبية سبعة أهداف أخرى من أهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة بما في ذلك الفقر والأمن الغذائي والطاقة والنمو الاقتصادي والبنية التحتية والحد من عدم المساواة والمدن والمستوطنات البشرية والاستهلاك والإنتاج المستدامين وتغير المناخ والتنوع البيولوجي ووسائل التنفيذ. وقد ركز نموذج الاقتصاد الأزرق الأفريقي الثاني على التحديات والفرص في اقتصاد المحيطات المتنامي في إفريقيا، والعلاقة بين الصناعات التقليدية والناشئة، وتعزيز الاستدامة من خلال تطوير اقتصاد دائري. ولكنها تفتقر بشكل روتيني إلى التمويل لتوسيع الصناعات.

تحليل العلاقة بين ولاء العميل وربحية محطات تداول الحاويات بميناء بنغازى البحرى

إعداد
وسام حسن بوزيد الكوافى

DOI NO. <https://doi.org/10.59660/48704>

Received 23/10/2023, Revised 02/01/2024, Acceptance 10/02/2024, Available online and Published 01/07/2024

Abstract

the study aims to identify the relationship between increasing the level of customer loyalty to increasing profitability at the container handling terminal at the Benghazi seaport, and the researcher formulated a main hypothesis and a set of questions to cover all aspects of this research.

The descriptive and analytical approach was relied upon for this purpose, and the researcher used the survey lists as as a main tool for data collection. The study community represents the sample of managers (navigation lines) using the comprehensive survey method of (120) individuals. (93) forms were restored with a percentage of (77.5%) of the distributed forms, as well as a sample of the community of workers in the container handling stations subject of the study, numbering, numbering 715) workers. A simple random sample was selected with a number of 179) individual workers, because the research community expresses it in one unit regardless of their functional levels. (120) forms were restored with 80% of the distributed forms. To analyze the study data, process and test the assignments of the study, SPSS vr 22) -) statistical software was used to enter, process and analyze the data. As well as (AMOS SATA LISERAL vr 22(

The study concluded a set of results, the most important of which are: The higher the degree of consumer loyalty or the shipping line of container handling stations, it has an impact on the profitability of the terminals at the container handling stations of the container handling station at the Benghazi Sea port, the view of customers and employees.

The study concluded: There are many recommendations, the most important of which is the need to raise the level of quality of the service provided and to make many amendments in the core of the container handling service, because it is an important factor in raising the level of loyalty of the station's line, as well as paying attention to the level of training of workers at those stations on the method of providing service and building good and long-term relations with customers. The senior management of container handling stations recognizes the concept of its consumer loyalty and always work to raise the degrees of consumer loyalty, which has a direct impact on profitability.

المستخلص

تهدف الدراسة التعرف على العلاقة بين زيادة مستوى ولاء العميل على زيادة الربحية بمحطة تداول الحاويات بميناء بنغازى البحرى، وقام الباحث بصياغة فرض رئيس ومجموعة من التساؤلات لتغطية كافة جوانب هذه البحث.

وقد تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي لهذا الغرض، واستخدم الباحث قوائم الاستقصاء كأداة رئيسية لجمع البيانات حيث تمثل مجتمع الدراسة في عينة المدراء (الخطوط الملاحية) باستخدام اسلوب المسح

الشامل لعدد (١٢٠) مفردة وقد تم استعادة (٩٣) استثماراً بنسبة (٧٧,٥%) من الاستثمارات الموزعة، وكذلك عينة من مجتمع العاملين بمحطات تداول الحاويات موضوع الدراسة والبالغ عددهم (٧١٥) عامل وقد تم اختيار عينة عشوائية بسيطة بعدد (١٧٩) مفردة من العاملين وذلك لأن مجتمع البحث يعبر عنه بوحدة واحدة بغض النظر عن ومستوياتهم الوظيفية ولقد تم استعادة (١٢٠) استثماراً بنسبة (٨٠%) من الاستثمارات الموزعة. ولتحليل بيانات الدراسة ومعالجتها واختبار فروض الدراسة تم استخدام برنامج- (SPSS vr 22) كرسمة إحصائية لإدخال ومعالجة وتحليل البيانات. وكذلك برنامج (AMOS SATA LISERAL vr 22)

وخلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: انه كلما ارتفعت درجة ولاء المستهلك او الخط الملاحي لمحطات تداول الحاويات له تأثير على ربحية المحطات في محطات تداول الحاويات بمحطة تداول الحاويات بميناء بنغازى البحرى وجهة نظر العملاء والعاملين.

وخلصت الدراسة: الى العديد من التوصيات أهمها ضرورة الارتقاء بمستوى جودة الخدمة المقدمة وادخال العديد من التعديلات في جوهر خدمة تداول الحاويات لأنها عامل هام في رفع مستوى ولاء الخط الملاحي للمحطة وكذلك الاهتمام بمستوى تدريب العاملين في تلك المحطات على اسلوب تقديم الخدمة وبناء علاقات جيدة وطويلة الاجل مع العملاء وتنبنى الإدارة العليا لمحطات تداول الحاويات مفهوم ولاء المستهلك لديها والعمل الدائم على رفع درجات ولاء المستهلك لما له اثر مباشر على الربحية.

المقدمة

يسود العالم الآن نظام جديد تشدد فيه حدة المنافسة حيث أصبحت مهمة التسويق أكثر تعقيداً نظراً للتطورات الهائلة التي استحدثت على المنظمات في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وظهور شبكة الإنترنت مما أدى إلى توسيع رؤية المنظمة لأسواقها^(١) وكذلك نجد المنظمات الآن تستخدم مفاهيم وأساليب تسويقية حديثة للتعامل مع المنافسة التي تسود في منظمات أعمال اليوم.

ويعتبر ولاء العميل للمنظمة من أهم العوامل لنجاح المنظمات اليوم في ظل وقت يسود فيه منافسة شرسة بين المنظمات، ويتفق كل من الأكاديميين والممارسين على أهمية مفهوم الولاء في مجال التسويق، فنجد أن الهدف الأساسي للمنظمات هو تحقيق معدلات ربح عالية والمحافظة على تلك المعدلات طوال فترة عمل المنظمة في الأسواق والذي يعتمد بدوره على حد كبير على ولاء المستهلك للمنظمة^(٢) وتهدف هذه الدراسة إلى التركيز على ولاء المستهلك وعلاقته بربحية المنظمات باعتباره هدفاً استراتيجياً لمنظمات الأعمال اليوم، كما أنه مدخلاً لنجاحها. حيث سيتم تحليل بعض العوامل التي يمكن أن تسهم في تحقيق ولاء العميل للمنظمة مثل، ويمثل قطاع تداول الحاويات ليبيا من أكثر القطاعات التي تواجه منافسة شديدة في عالمنا اليوم، وتتنزىد الحاجة باستمرار نحو بذل المزيد من الاهتمام بدراسة خدمات تداول الحاويات والسعي الدائم نحو تطويرها، لما لهذا القطاع من تأثير كبير على الاقتصاد القومي والأنشطة الاقتصادية بالمجتمع. واستناداً لما سبق فعلى محطة تداول الحاويات بميناء بنغازى البحرى الاهتمام وزيادة درجة رفع درجة ولاء الخط الملاحي المتعامل معها لإحداث الطفرة المطلوبة لمواجهة متطلبات المنافسة وتلبية احتياجات العملاء من خلال استغلال جميع مواردها المادية الملموسة وغير ملموسة. وفي سبيل ذلك سيتم التعرض إلى الأسباب التي تدفع محطات الحاويات للاهتمام بولاء المستهلك لها بالإضافة إلى التعريفات المختلفة التي تتناول مغزى هذا المفهوم، وكذلك تحليل لأنواع المختلفة للولاء ومعوقات تحقيقه في المحطات. كما سيتم عرض الدراسات والأبحاث التي تناولت تحليل

(١) سيد جاد الرب، نظم المعلومات الإدارية، الأساسيات والتطبيقات الإدارية، دار النهضة العربية، ٢٠١٣، ص ٢٩٦
(٢) علاء الدين عباس، دراسة العوامل المؤثرة في ولاء المستهلك، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة الاسكندرية (2017)

العوامل المؤثرة على ولاء المستهلك وأثره على ربحية المنظمات. بالإضافة الى توضيح الاستراتيجيات التسويقية الواجب إتباعها للتعامل مع كل حالة من الولاء أو عدم الولاء.

أولا : الدراسات السابقة

١. دراسة (Reinartz,2020)^(٣)

أ- هدف الدراسة

تحليل العلاقة بين برامج الولاء التي تقدمها شركات البريد الأمريكية والأغذية الفرنسية والسمسرة الألمانية والتي تطبقها تلك الشركات وتحقيق الربحية لتلك المنظمات.

ب- نتائج الدراسة:

أنه لا يوجد دليل على إن العملاء دائمي التعامل مع الشركات التي خضعت للدراسة هم بالضرورة أقل تكلفة والأقل حساسية سعرية مع وجود علاقة ضعيفة بين الولاء وتحقيق ربحية المنظمة.

٢. دراسة (Izquierdo,et all 2015)^(٤)

أ- هدف الدراسة:

تحليل العلاقة بين ولاء العميل والمركز السوقي وربحية المنظمة وخضعت تلك الدراسة في مراكز صيانة وإصلاح السيارات وافترض نموذج الدراسة على ما يلي:

- وجود علاقة إيجابية بين أنشطة الجذب الخاصة بالمنظمة (جودة الخدمة- الممارسات التسويقية- المركز السوقي) وربحية المنظمة.

- وجود علاقة إيجابية بين برامج الولاء والتي تشمل (الرضا - الاتصال - الولاء).

- وجود علاقة إيجابية مباشرة بين ولاء العميل وربحية المنظمة.

ب- نتائج الدراسة:

وجود تأثير لبرامج ولاء العملاء وولاء العميل كما يؤثر كل من ولاء العميل والمركز السوقي تأثيرًا إيجابيًا مباشرًا على ربحية المنظمة.

٣. دراسة (Morgan & Rego,2016)^(٥)

أ- هدف الدراسة:

اختبار رضا العملاء وولائهم على ربحية البنوك التجارية.

ب- نتائج الدراسة:

وجود علاقة إيجابية بين رضا العميل والحصة السوقية والذي يمثل محدد هام للتنبؤ بالأداء المالي للبنك، كما توصلت الدراسة إلى وجود علاقة بين ولاء العميل وربحية البنك من خلال ميل العميل لتكرار التعامل مع البنك.

⁽³⁾ Reinartz. Werner **The Mismanagement of customer loyalty**, Harvard Business Review (2020) pp 86-94.

⁽⁴⁾ Izquierdo. Carman & Cillan Guterrez **the impact of customer relationship marking on firm performance** “ journal of services marketing (2015) vol 19 pp 243-244

⁽⁵⁾ Morgan, N.A & Rego L.L “ **The value of Different Customer Satisfaction & Loyalty in Predicting Business Performance**. “Marketing Science, (2016)pp 426-439

٤. دراسة (Snoj,et all,2017)^(٦)

أ- هدف الدراسة:

اختبار أثر التوجه بالسوق والقدرات الابتكارية على كل من ولاء العميل والحصة السوقية كما هدفت إلى أثر ولاء العميل على ربحية المنظمة.

ب- نتائج الدراسة:

وجود تأثير للتوجه بالسوق على كل من الأداء السوقي والمالي وإن ولاء العميل لا يؤثر مباشرة على ربحية المنظمة إنما يكون الأثر غير مباشر بتوسط الحصة السوقية وحجم المبيعات.

٥. دراسة (Yee, et all,2020)^(٧)

بعنون "أثر رضا العاملين على الجودة والربحية في المنظمات الصناعية"

أ- هدف الدراسة:

دراسة العلاقة بين ولاء العاملين وجودة الخدمة وولاء العملاء وربحية المنظمة بالتطبيق على المنظمات الخدمية في هونغ كونج على ٢١٠ منظمة.

ب- نتائج الدراسة:

وجود علاقة إيجابية بين جودة الخدمة وولاء العاملين كما يؤثر رضا العاملين وولاء العاملين على ربحية المنظمة ويعتبر ولاء العميل المحدد الأساسي لأداء أو ربحية المنظمة.

٦. دراسة (Roger Hallowell 2022)^(٨)

أ- هدف الدراسة:

توضيح العلاقة بين رضا العميل وربحية المنظمة بوجود ولاء المستهلك كمتغير وسيط وتوضيح الاثر المباشر لولاء المستهلك على ربحية المنظمة وتوضيح النتائج التي توصل إليها والتي تدعم نظرية أن رضا العملاء ترتبط بولاء العملاء، والذي يرتبط بدوره الربحية.

ب- نتائج الدراسة:

توصلت الدراسة الى ان هناك علاقة ذو دلالة احصائية بين رضا العملاء والحفاظ على العملاء، وبين الاحتفاظ العملاء وولاء العملاء وتحقيق معدلات ربحية مرتفعة للمنظمة.

⁽⁶⁾ Snoj. B, Milfelner & Gabrija V “ An Examination of the Relationships among Market Orientation Innovation Resource Reputational Resource &Company Performance, in the transitional economy of Slovenia, Canadian Journal of Administrative. ,(2017)

⁽⁷⁾ Yee.R, Yeung,L& Cheng. T.C “ The Impact of Employee Satisfaction on Quality & Profitability in High – contact Services Industries “ Journal of Operation Management(2020) Vol 26 pp 651-668

⁽⁸⁾ Roger Hallowell, The relationships of customer satisfaction, customer loyalty, and profitability: an empirical study, International Journal of Service Industry Management(2022)

٧. دراسة (Kumar.V, 2020)^(٩)

أ- هدف الدراسة:

توضيح مفهوم الولاء العملاء. ونرى انه ، ليس من المستغرب أن يكون المفهوم واحدا من أكثر المفاهيم دراسة على نطاق واسع من قبل الباحثين وواحد من أكثر المبادرات التسويقية تنفيذها على نطاق واسع من قبل الممارسين. تعتمد هذه الدراسة على الأبحاث السابقة لمراجعة النتائج الهامة المتعلقة بسلوك العميل وموقفه في سياق ولاء العملاء. وعلى ذلك، يتم مراجعة الأبحاث المتعلقة بربط الولاء بالربحية والمقياس وتوضيح العلاقة بينهما . ويأمل الإطار المفاهيمي أن يكون بمثابة منصة لفهم المنطق المهيمن المتطور لبرامج الولاء لبناء الولاء والحفاظ عليه في القرن الحادي والعشرين، فضلا عن حفز المزيد من البحوث في هذا الاتجاه.

ب- نتائج الدراسة:

توصلت نتائج الدراسة الى وجود علاقة ذات دلالة احصائية معنوية للعلاقة بين ولاء المستهلك وربحية المنظمة.

٨. دراسة (Hussein vazife dust, 2015)⁽¹⁰⁾

أ- هدف الدراسة:

في الوقت الحاضر، تعتبر إدارة العلامة التجارية ميزة تنافسية في التسويق مما يؤدي إلى ولاء العملاء على المدى القصير. حقيقة؛ العلامات التجارية للمنتجات تتصل الشركات للعملاء المنتجة علاقة قوية وكبيرة تحيط بها. في هذه المقالة، كانت العوامل الفعالة للولاء، والعلاقة بينهم، وكذلك نمودجا جديدا من التفاني للعلامات التجارية يمكن الحصول عليها. متغيرات هذا النموذج هي الرضا، الاعتقاد، الجودة المدركة، الالتزام وعدة عوامل أخرى.

ب- نتائج الدراسة:

وتظهر النتائج أن العلامات التجارية للمنتجات تؤدي إلى زيادة في مستوى الرضا والربحية وحصصة الشركة في سوق المنافسة.

٩. دراسة (Frederic f. Reichheld, 2016)⁽¹¹⁾

أ- هدف الدراسة

هدفت تلك الدراسة الى تحليل اثر ولاء المستهلك على ربحية المنظمات وطبقت تلك الدراسة على قطاع عريض من صناعة الخدمات مثل خطوط طيران الدلتا وشركة IBM للالكترونيات الامريكية وافترض نمودج الدراسة على ما يلي:

- وجود علاقة إيجابية بين أنشطة الجذب الخاصة بالمنظمة (جودة الخدمة- الممارسات التسويقية) وربحية المنظمة.

(9) V. Kumar, **Building And Sustaining Profitable Customer Loyalty For The 21st Century**, Journal of Retailing (2020)

(10) Hussein vazife dust, **The Relationship Between Customer Loyalty and Product BRANDS**, International Journal of Research In Social Sciences, (2015) Vol. 3, No.4

(11) Frederic f. Reichheld, **The Loyalty Effect – The Relationship Between loyalty and profit**, European business journal , (2016)

- وجود علاقة إيجابية مباشرة بين ولاء العميل وربحية المنظمة.

ب- نتائج الدراسة:

وجود تأثير ذو دلالة إحصائية بين العلاقة بين ولاء العميل و ربحية تلك المنظمات.

١٠. دراسة (Arun Sharma,2016)⁽¹²⁾

بعنوان " مقاييس العلاقات ، قياس الرضا والولاء و الربحية للاحتفاظ بالعملاء "

أ- هدف الدراسة:

اشار الباحث ان النشاط التسويقي يشهد نقلة نوعية من المعاملات منظور منظور علائقي (عملية الاحتفاظ بالعملاء) وفي الوقت نفسه، كانت هناك دعوة إلى الانضباط للتركيز على دققة قياس نتائج أنشطة التسويق وقد هدف البحث الى قياس مبيعات وربحية العلاقات من خلال تحليل مدى الحياة للعميل أو فحص تدابير المواقف مثل الرضا والولاء. تحاول هذه الورقة الجمع بين كل من مجاري البحث من خلال فحص الربحية والارتياح واحتمال التحول المرتبطة بالعملاء المعاملات في ثلاث أعمال للصناعات التجارية التجارية.

ت- نتائج الدراسة:

اظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين إدارة علاقات العملاء وولاء العميل وربحية تلك المنظمات محل الدراسة.

التعليق على الدراسات السابقة

- بالنسبة للعلاقة بين جودة الخدمة وربحية المنظمة. إن جودة الخدمة المقدمة من قبل المنظمة لها أثر إيجابي ومباشر على ربحية المنظمة.
- العلاقة بين إدارة علاقات العملاء ورضا العميل وولاء العميل والربحية: على الرغم من محدودية الدراسات التي تناولت العلاقات السابقة إلا إنه من المعتقد إن إدارة علاقات العملاء تؤثر على رضا وولاء العميل والربحية وهو ما ثبتته الدراسات السابقة.
- بالنسبة للعلاقة بين ولاء العميل وربحية المنظمة من محدودية الدراسات في تلك العلاقة ولكن نجد أن أغلب الدراسات التي قدمت اتفقت معظمها على أن ولاء العميل محدد أساسي لربحية المنظمة

ثانياً: مشكلة الدراسة

بعد أن قام الباحث بمراجعة الدراسات السابقة وبعض من مدراء التسويق بمحطة تداول الحاويات بميناء بنغازى البحرى والتي توصل فيها إلى أن هناك ٢٠ خطأً ملاحياً أنها تعاقدهم في العمل مع محطة تداول الحاويات بميناء بنغازى البحرى من إجمالي ٣٠ خطأً ملاحياً أن تلك المحطة فقدت تقريباً أكثر من ٥٠٪ من عملائها مما كان له أثر بالسلب على أداء تلك المحطة سواء في إنتاجية تلك المحطة والأثر على الربحية لتلك المحطة بالإضافة إلى آراء المختصين في مجموعة عوامل أخرى فنية أدت إلى انخفاض أداء تلك المحطة وبالإضافة إلى ذلك قام الباحث بإجراء مسح للدراسات السابقة في ذلك المجال وكان نتائج ذلك المسح أنه كان

(12) Arun Sharma, **The Metrics of Relationships: Measuring Satisfaction, Loyalty and Profitability of Relational Customers**, Journal of Relationship Marketing(2016), Vol. 6(2)

هناك محدودية شديدة بل اتسمت إلى حد الندرة للدراسات السابقة الخاصة في مجال تداول الحاويات والتي هي محل الدراسة وعلى ذلك يمكن بلورة المشكلة البحثية فيما يلي:
"دراسة وتحليل العوامل المؤثرة على مستوى ولاء العميل لخدمات محطة تداول الحاويات بميناء بنغازى البحرى وتأثير ذلك بدوره على معايير ربحية هذه المحطة".

ثالثا : أهمية الدراسة

يستمد هذا البحث أهميته من العديد من الاعتبارات العلمية والتطبيقية والتي يمكن إيجازها فيما يلي:
الأهمية العلمية:

- أ. التعرف على مفهوم ولاء العميل وتحديد أبعاده الأساسية والعوامل المؤثرة عليه والذى يساهم في زيادة كفاءة العمليات الخدمية والمحطة الحاويات على وجه الخصوص.
- ب. تقدير أفضل السبل التي تمكن محطة الحاويات من تطبيق مفهوم ولاء العميل وذلك لزيادته كفاءتها وأرباحها.
- ج. اختبار نموذج يوضح محددات الولاء وأثره على ولاء العميل، وعلاقة الولاء بربحية الشركة فتتمثل الأهمية الأكاديمية الرئيسية في الوصول إلى نموذج يوضح المتغيرات المؤثرة على الولاء ثم علاقة الولاء بربحية تلك المحطة.
- د. إبراز أهمية وجودة النظرة الشاملة Holistic Approach في التعامل مع قضية ولاء العميل بمحاولة قياس العوامل الأكثر تحديداً للولاء.
- هـ. أثراء المكتبات العربية والأجنبية بالدوريات والمراجع في ذلك الحقل الجديد من المعرفة.

الأهمية التطبيقية:

- أ. تعتبر محطة تداول الحاويات بميناء بنغازى البحرى مهمة في التنمية الإقتصادية، وبالتالي يحاول البحث إيجاد طرق وأساليب للرفع من مستوى كفاءتها ودورها في:
 - توفير خدمات تداول الحاويات للعملاء.
 - مواجهة المنافسة محليا ودوليا.
 - قدرتها على تدريب العاملين لأداء أعمالهم بالشكل المطلوب.
- ب. توجيه نظر المتخصصين والمسوقين وإدارة شركات تداول الحاويات لأهمية دور ولاء العملاء في تحقيق ربحية للشركة.
- ج. تقديم آلية لمتخذ القرار التسويقي في مجال تداول الحاويات بكيفية بناء وإدارة ولاء العملاء من خلال تعريفه بأهم المحددات والعوامل الواجب التركيز عليها في بناء ولاء العميل.

رابعاً: اهداف الدراسة

١. توضيح المفاهيم الأساسية للعوامل المؤثرة على ولاء العميل ومتطلباتها وطبيعتها والأبعاد المختلفة لها والتعرف على دورها في تأثيرها على ولاء العميل وربحية محطة تداول الحاويات
٢. التعرف على علاقة أبعاد على ولاء العميل (السلوك الشرائى المتكرر – الاتصالات الإيجابية – الحساسية السعرية - سلوك الشكوى) في محطة تداول الحاويات.
٣. توصيف واقع قطاع تداول الحاويات محطة تداول الحاويات بميناء بنغازى البحرى من وجهة أبعاده وقدراته.

٤. التوصل إلى مجموعة من النتائج والتوصيات التي من شأنها المساعدة في تطبيق وزيادة مستوى ولاء العملاء لمحطة تداول الحاويات والذي يكون له أثر مباشر في زيادة ربحية المحطة في محطة تداول الحاويات بشكل عام.

٥. تقديم إطار مقترح لزيادة ربحية محطة الحاويات من خلال زيادة مستوى ولاء العملاء لمحطة تداول الحاويات في ليبيا .

خامسا : فروض الدراسة

الفرض الرئيسي : لا يوجد تأثير معنوي ذو دلالة احصائية بين ولاء العميل ومعدلات الربحية في محطة تداول الحاويات بميناء بنغازي البحرى.

سادسا : الاطار النظرى

• المتغير المستقل

ولاء العميل إنه التزام عميق لإعادة شراء الخدمة أو إعادة الاستخدام لهذه الخدمة مستقبلاً على الرغم مما يحدث من تأثيرات موقفية أو جهود تسويقية لتغيير سلوكه. بل إن الولاء الحقيقي يظهر عندما يصبح العميل مدافعاً عن المنظمة بغض النظر عن أية حوافز مقدمة فالولاء للخدمة المقدمة هو السلوك والنوايا التي تولد لدى العميل لتكرار شراء هذه الخدمة (Oliver et all 2020). أستند البحث في قياسه لولاء العميل في اختيار معايير القياس على دراسات (علاء الدين عباس، 2017، هانى شارد، 20121، نرمين السعدني، 2022، Ting&Yee,2021، Bowen and Chen,2020) وهى:

١. السلوك الشرائي المتكرر والنية في التعامل المستقبلي

وتتضمن بمدى كون محطة تداول الحاويات بميناء بنغازي البحرى تمثل الخيار الأول للخط الملاحي عند إتخاذ قراره بتداول الحاويات، ومدى استعداد الخط الملاحي للتعامل مع نفس المحطة في الاعوام المقبلة. واعتمد البحث على مقاييس (Nijssen, 2023: Bennett & Rundle, 2022: Lee & Cunningham,2021).

٢. الاتصالات الإيجابية

الدور الايجابي لمحطة تداول الحاويات، ومدى التوصية للآخرين الذين يبحثون عن نصحية ومدى تشجيع الخطوط الملاحية الغير متعاملة مع محطات تداول الحاويات بميناء بنغازي البحرى ، وتم الاعتماد على مقاييس (Bove & Johnson 2022, Delgado and Munuera, 2021, Bowen and Chen,2021, Ganesh et all, 2022).

٣. الحساسية السعرية

التعريف مدى تفضيل التعامل مع أي محطة أخرى منافسة تقدم أسعار أفضل، ومدى استمرارية التعامل مع المحطة المنافسة إذا قدم أسعار أفضل ومدى الاستعداد لرفع سعر أعلى من المنافسين للحصول على الخدمة محطة تداول الحاويات بميناء بنغازي البحرى وتم الاعتماد على مقاييس كل من (Ganesh et all,2020، Odin et all,2021، Yu & Dean 2021).

٤. سلوك الشكوى

وتتضمن مدى رغبة الخط الملاحي في التحول لمحطة منافسة في حالة ظهور مشكلة معينة في التعامل مع محطة تداول الحاويات بميناء بنغازي البحرى ، ومدى الشكوى للخطوط الملاحية الأخرى وتم الاعتماد على مقاييس دراسة (علاء الدين عباس، 2017، Ganesh et all,2020، Nijssen,2023، Odin et all, 2001).

• المتغير التابع

ربحية محطة تداول الحاويات بميناء بنغازى البحرى، سوف يتم قياس الربحية من خلال وجهتين نظر:
 أ- نسبة مساهمة العملاء في ربحية محطة تداول الحاويات بميناء بنغازى البحرى وتقاس بمقدار التعاملات لكل عميل مع كل محطة.
 ب- مستوى الربحية لكل محطة منفردة، وكذلك تحليل كمي لنسب مساهمة كل عميل في ارباح المحطة لمدة خمس سنوات.

وسوف يتم الاعتماد على الأسلوب الكمي أيضًا في قياس الربحية ويقاس الأداء المالي بعدة طرق وفى تلك الدراسة يتم تحديد عدد من المؤشرات التي يمكن من خلالها توصيف أداء محطة الحاويات كما يلي:
 *معدل العائد على الأصول من الفترة 2019-2022.
 *معدل العائد على حقوق الملكية خلال نفس الفترة.
 وذلك بتطبيق المعادلات التالية:

$$أ- \text{معدل العائد على الأصول} = \frac{\text{الضريبة بعد الربح صافي}}{\text{الأصول إجمالي}} \times 100$$

$$ب- \text{معدل العائد على حقوق الملكية} = \frac{\text{الضريبة بعد الربح صافي}}{\text{الملكية حقوق إجمالي}} \times 100$$

وفيما يلي تلك المعدلات الخاصة بالربحية المحققة محطة تداول الحاويات بميناء بنغازى البحرى:
 جدول رقم (1-1) معدلات الربحية (معدل العائد على الأصول والعائد على حقوق الملكية) محطة تداول الحاويات بميناء بنغازى البحرى

ومعدل العائد على حقوق الملكية					معدل العائد على الأصول					
2022	2021	2020	2019	2018	2022	2021	2020	2019	2018	السنوات
٢٥,٣%	٢٩%	٢١,٩%	٢٣,٦%	٣٠,١%	٢٥,٣%	٢٩%	٢١,٩%	٢٣,٦%	٣٠,١%	محطة تداول الحاويات بميناء بنغازى البحرى

المصدر: من إعداد الباحث

لإضافة إلى ما سبق في قياس الربحية وحتى يتسنى للباحث قياس الفرض الرئيسي والذي يعتمد على أسلوب الإنحدار اللوجستي قام الباحث بقياس نسبة مساهمة كل خط ملاحى في معدلات الربحية في محطة تداول الحاويات بميناء بنغازى البحرى كما يوضحه الجدول التالي:

جدول رقم (2-1)
نسبة مساهمة العملاء في الربحية

نسبة مساهمة الخط في الربحية	Shipping line	#
4.60%	Maersk	1
	Safe marine	2
	Sea go	3
%5.1	MSC	4
%13.2	Arkas	5
	Yang Ming	6
	Express feeder	7
%3.5	OOCL	8
	Nile Dutch affricate	9
	Ethiopia shipping line	10
%5.7	CMA	11
%0.072	Hanjin	12
%0.50	Homburg Suds	13
%6.8	K line	14
%0.014	China shipping	15
%8.40	Cosco	16
%7.7	PIL	17

نسبة مساهمة الخط في الربحية	Shipping line	#
%1.33	BMC Line	18
%10.16	UASC	19
%0.78	Fair trans	20
%13.71	Admiral line	21
%0.13	Turkon line	22
%3.9	ZIM	23
%0.11	Apl	24
%0.006	NYK	25
%3.8	Ever green	26
%y0.04	MOL	27
%7.7	Hapagloyed	28
%0.78	Hyundai	29
%016	Whl (wan wni line)	30
100%	المجموع	

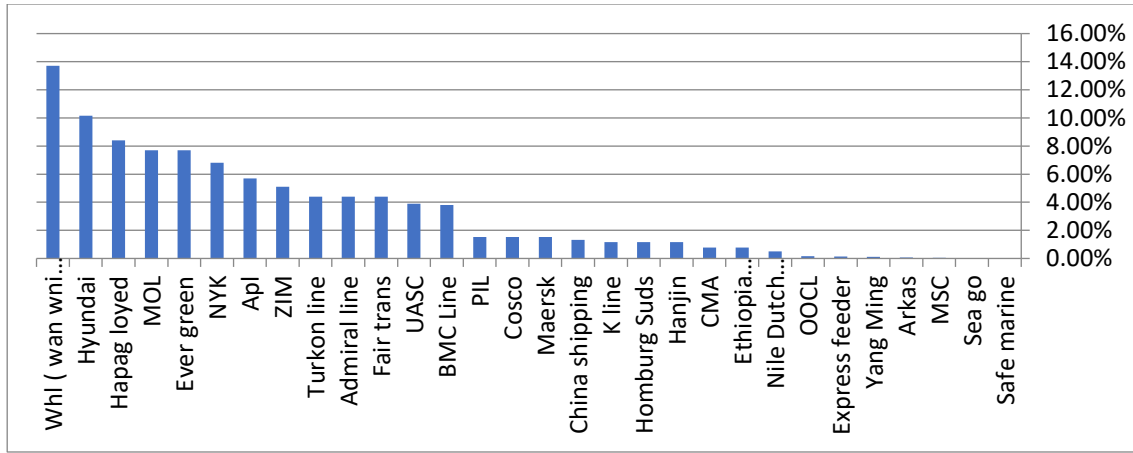
المصدر: إعداد الباحث

ومن الجدول السابق يتضح لنا أن الباحث قام بتصنيف تلك النسب إلى مجموعتين لمعدلات الربحية (جيد- منخفض) وكما يوضح أنه يوجد (٥) عملاء نسبتهم منخفضة من معدلات الربحية بإجمالي ١٦,٧٪ من إجمالي مساهمة الخطوط.

وكما يوضح الشكل التالي تلك النسب

شكل رقم (3-1)

التوزيع النسبي لمساهمات العملاء في الربحية



المصدر: من إعداد الباحث

سابعا منهجية الدراسة

أولاً: متغيرات الدراسة

جدول رقم (4-1)

متغيرات الفروض وكيفية قياسها

المتغير التابع	المتغير المستقل
<p>ربحية المنظمات</p> <ul style="list-style-type: none"> ● معدل العائد على الاصول. ● معدل العائد على حقوق الملكية خلال 	<p>ولاء العميل</p> <ul style="list-style-type: none"> ● السلوك الشرائي المتكرر والنية في التعامل المستقبلي ● الاتصالات الإيجابية. ● الحساسية السعرية ● سلوك الشكوى

المصدر: إعداد الباحث

ثانياً: نوع ومصادر البيانات

لقد استخدم البحث المنهج الوصفي التحليلي وذلك نظراً لطبيعة البحث والأهداف المرجوة منه. وهذا المنهج يعتمد على وصف الظاهرة والتعبير عنها كيفاً وكماً وكذلك التحليل والربط للوصول إلى استنتاجات محددة وذلك استخدم مصدرين أساسيين للمعلومات:

١. البيانات الثانوية: حيث يتم تكوين إطار نظري للبحث من خلال الكتب والمراجع العربية والأجنبية والدوريات والمقالات والتقارير والأبحاث والدراسات التي اهتمت بموضوع الدراسة كما اعتمد الباحث على البيانات الثانوية المسجلة والنشرات والدوريات والتقارير الاحصائية والميزانيات التي تصدرها الشركات محل الدراسة وشبكة الاتصال بالإنترنت من خلال الفترة ٢٠١٨ - ٢٠٢٢.

٢. البيانات الأولية: وذلك من خلال إجراء دراسة ميدانية تطبيقية على الخطوط الملاحية المتعاملة مع محطة تداول الحاويات بميناء بنغازى البحرى محل الدراسة بتصميم استثمار استراتيجى صممت خصيصا لهذا الغرض بالإضافة إلى المقابلات الشخصية مع العاملين في الخطوط الملاحية ومحطة تداول الحاويات محل الدراسة

ثامنا : تحديد مجتمع وعينة الدراسة

يتمثل مجتمع الدراسة في المديرين في الخطوط الملاحية العاملة في ليبيا والمتعاقد مع محطة تداول الحاويات بميناء بنغازى البحرى كما هو موضح بالجدول رقم (4)، وكذلك العاملين بتلك المحطة (محطة تداول الحاويات بميناء بنغازى البحرى). وقد تم اختيار هذه المحطة للأسباب الآتية:

١. لأنها من أهم المؤسسات التي لها تأثير في الاقتصاد الليبي.
٢. نظرا لأنها تعتبر من أكبر وأقدم محطة تداول الحاويات في ليبيا من حيث راس المال والنشاط.
٣. ان هذه المحطة محل الدراسة تحيط بها نفس العوامل والظروف البيئية وتخضع لنفس قوانين سير العمل.

جدول رقم (5-1)

قائمة بالخطوط الملاحية العاملة في ليبيا والمتعاملة مع محطة تداول الحاويات بميناء بنغازى البحرى

	Shipping line		Shipping line
1	Maersk	16	Cosco
2	Safe marine	17	PIL
3	Sea go	18	BMC Line
4	MSC	19	UASC
5	Arkas	20	Fair trans
6	Yang Ming	21	Admiral line
7	Express feeder	22	Turkon line
8	OOCL	23	ZIM
9	Nile Dutch affricate	24	Apl
10	Ethiopia shipping line	25	NYK
11	CMA	26	Ever green
12	Hanjin	27	MOL
13	Homburg Suds	28	Hapagloyed
14	K line	29	Hyundai
15	China shipping	30	Whl (wan wni line)

المصدر: من اعداد الباحث اعتمادا على تقارير غرفة ملاحية محطة تداول الحاويات بميناء بنغازى البحرى، ٢٠٢٣.

عينة الدراسة ونسبة الاستجابة:

قام الباحث بالاعتماد على أسلوب الحصر الشامل لعملاء محطة تداول الحاويات بميناء بنغازى البحرى والمتمثلة في الخطوط الملاحية المتعاملة مع تلك المحطة كما هو موضح بالجدول السابق والمتمثلين في (مديرى الصادر ومديرى الوارد ومديرى التشغيل والمدير المالي) لكل خط ملاحى والبالغ عددهم (١٢٠) مديراً. اما فيما يتعلق بالعملين في محطة تداول الحاويات بميناء بنغازى البحرى و (٧١٥) عامل محطة تداول الحاويات بميناء بنغازى البحرى. وقد اعتمد الباحث على العينة العشوائية البسيطة في محطة تداول الحاويات بميناء بنغازى البحرى و التي هي محل الدراسة وبالاعتماد على معادلة تحديد حجم العينة (بازرعة) وقد بلغ حجم العينة (١٧٩) عامل.

وعلى ذلك تتضمن عينة الدراسة ما يلى:

الفئة الاولى: المديرون في الخطوط الملاحية العاملة ليبييا وتشمل هذه الفئة جميع المديرون وبمختلف تخصصاتهم وهم (مديرى الصادر – الوارد – التشغيل – المالي). وتم الاعتماد على أسلوب المسح الشامل لهذه الفئة نظرا لعددهم المحدود والبالغ (١٢٠) مديراً.

الفئة الثانية: العاملون. وقد اعتمد الباحث على استخدام العينة العشوائية البسيطة للعاملين وذلك للأسباب الآتية:

١. وجود اطار للعاملين حيث تتوافر كشوفات واسماء وعناوين للعاملين.
٢. يعتبر مجتمع العاملين محطة تداول الحاويات بميناء بنغازى البحرى وحدة واحدة بغض النظر عن مستواهم الوظيفى داخل تلك المحطة .

وقد تم اختيار عينة العاملين في ضوء المعادلة التالية: حيث يبلغ عدد العاملين (٧١٥)

$$n = \frac{q(1-q)}{\left(\frac{z^2}{2(m)} + \frac{q(1-q)}{1}\right)}$$

حيث ان:

ن: حجم العينة.

ق: نسبة تراوح بين الفرد الواحد ونفترضها (٠,٥)

ن١: عدد افراد المجتمع

د: نسبة الخطأ المسموح به

د.م: الدرجة المعيارية وهى تساوى ١,٩٦ عند معامل ثقة ٩٥٪

حجم عينة العاملين في محطة تداول الحاويات بميناء بنغازى البحرى:

$$n = \frac{0.05 \times 0.05}{\left(\frac{2(0.05)}{2(1.96)} + \frac{0.05 \times 0.05}{715}\right)} = 179 \text{ عامل}$$

جدول رقم (6-1)

يوضح مجتمع الدراسة والاستمارات الموزعة ونسبة الاستجابة

نسبة الاستمارات القابلة للتحليل	الاستمارات القابلة للتحليل	الاستمارات غير المستردة والمستبعدة	الاستمارات المستردة	عينة الدراسة	مجتمع الدراسة	اسلوب الداسة	الفئة
84,5%	93	17	110	120	120	حصر شامل	المديرون
80%	120	50	170	179	715	عينة عشوائية بسيطة	العاملون

المصدر: اعداد الباحث

تاسعا: أساليب التحليل الإحصائي

خضعت بيانات الدراسة لخطوة تحليل إحصائية متعددة المستويات، ترمى في مجموعها إلى تحقيق أهداف الدراسة، والتحقق من صدق فروضها، وفي ضوء نوع البيانات ومجتمع الدراسة الخاضع للدراسة تم الاعتماد على مجموعة من الأساليب الإحصائية يمكن تقسيمها كما يلي:

• الانحدار اللوجستي الثنائي Binary Logistics Regression

وهو اسلوب احصائي يستخدم لفحص العلاقة بين المتغير التابع الوصفي الثنائي القيمة (0-1) ومتغير واحد او اكثر من المتغيرات المستقلة

عاشرا : التحليل الإحصائي لنتائج الدراسة الميدانية:

١. ولاء العميل

جدول رقم (7-1)

المقاييس الأساسية لمحاور ولاء العميل

الأهمية النسبية	معامل الاختلاف	الانحراف المعياري	المتوسط	المجموعات
73.76%	21.52%	0.794	3.688	السلوك الشرائي المتكرر
78.28%	24.98%	0.978	3.914	الاتصالات الإيجابية
76.92%	14.32%	0.551	3.846	الحساسية

				السعرية	
77.80%	15.29%	0.595	3.890	سلوك الشكوى	
76.69%	14.05%	0.539	3.834	ولاء العميل	

المصدر: من اعداد الباحث اعتمادا على نتائج التحليل الإحصائي

- فعلى مستوى محور السلوك الشرائي المتكرر نجد أن آراء أفراد العينة قد اتجهت نحو الموافقة حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي بين 3.69 بمعامل اختلاف 21.52% وهي درجة تشنتت جيدة تشير إلى أن هناك اتفاق واجماع بين أفراد العينة بالموافقة على محور السلوك الشرائي المتكرر بنسبة بلغت 78.48% كما بلغت الأهمية النسبية 73.76% وتحتل بذلك المرتبة الرابعة من حيث الأهمية.
- وعلى مستوى محور الاتصالات الإيجابية نجد أن آراء أفراد العينة قد اتجهت نحو الموافقة حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي بين 3.91 بمعامل اختلاف 24.98% وهي درجة تشنتت جيدة تشير إلى أن هناك اتفاق واجماع بين أفراد العينة بالموافقة على محور الاتصالات الإيجابية بنسبة بلغت 75.02% كما بلغت الأهمية النسبية 78.28% وتحتل بذلك المرتبة الأولى من حيث الأهمية.
- وعلى مستوى محور الحساسية السعرية نجد أن آراء أفراد العينة قد اتجهت نحو الموافقة حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي بين 3.85 بمعامل اختلاف 14.32% وهي درجة تشنتت جيدة تشير إلى أن هناك اتفاق واجماع بين أفراد العينة بالموافقة على محور الحساسية السعرية بنسبة بلغت 85.68% كما بلغت الأهمية النسبية 76.92% وتحتل بذلك المرتبة الثالثة من حيث الأهمية.
- وعلى مستوى محور سلوك الشكوى نجد أن آراء أفراد العينة قد اتجهت نحو الموافقة حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي بين 3.89 بمعامل اختلاف 15.29% وهي درجة تشنتت جيدة تشير إلى أن هناك اتفاق واجماع بين أفراد العينة بالموافقة على أهمية محور سلوك الشكوى بنسبة بلغت 84.71% كما بلغت الأهمية النسبية 77.80% وتحتل بذلك المرتبة الثانية من حيث الأهمية.

نتائج اختبار الفروض

الفرض الرئيسي:

"لا يوجد تأثير معنوي ذو دلالة احصائية بين ولاء العميل ومعدلات الربحية في محطة تداول الحاويات بميناء بنغازى البحرى "

ولاختبار أثر أبعاد ولاء العميل على معدلات الربحية قد استخدم الباحث اسلوب الانحدار اللوجيستي والذى يدرس أثر ولاء العميل على معدلات الربحية وهو المتغير التابع الوصفي ذات الوجهين (منخفض / جيد) حيث يعتبر هذا النموذج من النماذج الهامة المستخدمة لصياغة دالة التمييز والتقسيم. وفى الانحدار اللوجيستي ليس المهم تقدير المعالم بقدر استخدامها في حساب احتمال معدلات الربحية (منخفض / جيد). وباستخدام طريقة الانحدار المباشر محطة تداول الحاويات بميناء بنغازى البحرى أظهرت النتائج أن نموذج الانحدار ذات دلالة احصائية عند مستوى خطأ 1% لكلاهما فقد بلغت معنوية النموذج (احتمال الخطأ) (0.000). كما قد بلغت كفاءة التقسيم الصحيح للنموذج (95.7%) على التوالي وهما نسبتيين مرتفعتين.

جدول رقم (8-1)
مقاييس جودة نموذج

نسبة التقسيم الصحيحة	معامل التحديد	المعنوية	درجات الحرية	مربع كاي	
95.7	0.538	.000	1	25.388	محطة تداول الحاويات بميناء بنغازي البحري

المصدر: من اعداد الباحث اعتمادا على نتائج التحليل الإحصائي

Overall Chi-square test

for all i (In simple regression, $i = 1$)

$H_0: - B_i = 0$

$H_1: - B_i \neq 0$

والجدول السابق احدى مخرجات تحليل الانحدار اللوجستي وتوضح هذه القيم او المؤشرات مدى أهمية ولاء العميل ومدى تفسيرها للتغيرات التي تطرأ على معدلات الربحية.

حيث بلغت قيمة مربع كاي (25.388) بدرجة حرية (1) بمعنوية بلغت (.000) محطة تداول الحاويات بميناء بنغازي البحري وهما أقل من مستوى الخطأ المسموح به ومن ثم نرفض فرض العدم ونقبل الفرض البديل المتمثل في أنه يوجد على الأقل معامل بيتا لولاء العميل لا يساوي الصفر ومن ثم يوجد تأثير حقيقي على معدلات ربحية العميل، كما بلغت نسبة التقسيم الكلية الصحيحة (95.7%)، كما أن أشباه معامل التحديد تساوي (.538) وهما نسبيتي تفسير جيدة ويشير ذلك إلى أن ولاء العميل يفسر 53.8% من التغيرات التي تطرأ على معدلات الربحية لمحطة تداول الحاويات بميناء بنغازي البحري ومن ثم توجد جودة مطابقة للنموذج

جدول رقم (9-1)

معالم نموذج الانحدار (منخفض / جيد) ومدى معنويتها

الأرجحية	المعنوية	اختبار والد	الخطأ المعياري	معامل بيتا	المتغير	المجموعات
47.562	.000	14.882	1.001	3.862	ولاء العميل	محطة تداول الحاويات بميناء بنغازي البحري
.000	.001	11.638	3.191	-10.885	الثابت	

المصدر: من اعداد الباحث اعتمادا على نتائج التحليل الإحصائي

وقد أوضحت نتائج الجدول السابق معنوية معامل بيتا لولاء العميل بالنموذج عند مستوى ثقة (.99) محطة تداول الحاويات بميناء بنغازي البحري وإن كان التأثير على معدلات الربحية في محطة تداول الحاويات بميناء بنغازي البحري ومن ثم نقبل الفرض المتمثل بوجود تأثير معنوي ذو دلالة احصائية بين ولاء العميل ومعدلات الربحية في محطة تداول الحاويات بميناء بنغازي البحري.

اختبار جودة توفيق النموذج

اختبار هوزمر وهو يمثل اختبارا لا معلميا لجودة توفيق النموذج إذ يعتمد على حساب إحصاءة مربع كاي للفرق بين القيم المشاهدة والقيم المتوقعة وقد اقترح (Hosmer and Lemeshow) باستخدام توزيع مربع كاي للكشف عن انحرافات نموذج الانحدار اللوجستي حيث يوجد جزء مشاهد لا يستند الى نموذج نظري والآخر متوقع محسوب من تقديرات النموذج اللوجستي ومن ثم تحسب مربع كاي كمقياس لجودة التوفيق.

جدول رقم (10-1)

معنوية اختبار (Hosmer and Lemeshow)

المعنوية	درجة الحرية	مربع كاي	النموذج
.072	8	14.384	محطة تداول الحاويات بميناء بنغازى البحرى

المصدر: من اعداد الباحث اعتمادا على نتائج التحليل الإحصائي

ونلاحظ من الجدول السابق أن قيمة مربع كاي بلغت (14.384) و محطة تداول الحاويات بميناء بنغازى البحرى كما أن المعنوية تساوى (0.072) وهما أكبر من مستوى المعنوية (0.05) مما يشير ذلك الى قبول فرض عدم القائل بأنه لا يوجد فروق ذات دلالة احصائية بين القيم الفعلية (المشاهدة) والقيم المقدره مما يؤكد على جودة توفيق النموذج بالكامل.

جدول رقم (11-1)

نسبة التصنيف للنموذج اللوجستي

المتوقع			المجموعات			
نسبة التقسيم الصحيحة	معدلات الربحية		معدلات الربحية	المشاهد	محطة تداول الحاويات بميناء بنغازى البحرى	
	جيدة	منخفضة				
62.5	3	5	منخفضة			
98.8	84	1	جيدة			
95.7			نسبة التقسيم الكلية			

المصدر: من اعداد الباحث اعتمادا على نتائج التحليل الإحصائي

يتضح من الجدول أن هناك (5) مفردة تم تقسيمها تقسيما صحيحا بنسبة بلغت (62.5) من بين (8) مفردة ممن كانت استجاباتهم (منخفض) لعملاء محطة تداول الحاويات بميناء بنغازى البحرى أيضا هناك (84) مفردة تم تقسيمها تقسيما صحيحا بنسبة بلغت (98.8) من بين (85) مفردة كانت استجاباتهم (جيدة) بالنسبة لعملاء محطة تداول الحاويات بميناء بنغازى البحرى أما عن نسبة التقسيم الكلية فنجد أن عدد (89) مفردة تم تقسيمها بشكل سليم بنسبة بلغت (95.7%) من أصل حجم العينة والتي تبلغ (93) مفردة لعملاء محطة تداول الحاويات بميناء بنغازى البحرى.

نموذج معادلة الانحدار اللوجستي المقدره
 أولاً:- عملاء محطة تداول الحاويات بميناء بنغازى البحرى
 $\log odds = - 10.885 + 3.862$ (ولاء العميل)

وقد اوضحت النتائج التأثير الإيجابي لولاء العميل على معدلات الربحية
 ولقياس حساسية النموذج في التصنيف تم حساب المساحة تحت المنحى (Roc curve) قد بلغت تقريبا (0.901).
 وهى مرتفعة جدا الى جانب ذلك فهى معنوية عند مستوى ثقة (0.99) حيث بلغت معنوية الاختبار (0.000) الى
 جانب معنوية هذا الاختبار عند مستوى ثقة (0.99). وهذا يعنى أن الانحدار اللوجستي يصنف بطريقة أكثر
 معنوية وأن التصنيف لا يرجع للصدفة.

جدول رقم (1-21)

اختبار حساسية نموذج الانحدار اللوجستي (عملاء محطة تداول الحاويات بميناء بنغازى البحرى)

فترة الثقة (٩٥٪)		المعنوية	الخطأ المعياري	المساحة	محطة تداول الحاويات بميناء بنغازى البحرى
الحد الأدنى	الحد الأعلى				
0.756	1.000	0.000	0.074	0.901	

المصدر: من اعداد الباحث اعتمادا على نتائج التحليل الإحصائي

واستناداً لما سبق يمكن للباحث رفض الفرض الرئيسى الثانى وقبول الفرض في الصورة البديلة والذي ينص
 على انه "وجود تأثير معنوي ذو دلالة احصائية بين ولاء العميل ومعدلات الربحية في محطة تداول الحاويات
 بميناء بنغازى البحرى".

احدى عشر: النتائج والتوصيات

اولا : يتناول الباحث اهم النتائج التي توصل اليها وذلك على النحو التالي:

1. توصلت الدراسة إلى إعداد إطار مقترح لزيادة درجة ولاء المستهلك وزيادة ربحية محطة تداول الحاويات بميناء بنغازى البحرى.
2. توصلت الدراسة إلى أهمية تبني مفهوم ولاء المستهلك لما له تأثير مباشر ذو دلالة احصائية على ربحية محطة تداول الحاويات بميناء بنغازى البحرى ويتفق ذلك مع دراسة (Reinartz,2020)، (Izquierdo,et all 2015)، (Morgan & Rego,2016)، (Snoj,et all,2017)، (Yee, et all,2020).
3. توصلت الدراسة إلى أن هناك ضعف أو قصور من جانب مقدم الخدمة للحصول على مستوى جودة الخدمة التى تطابق توقعات العميل، وكذلك فى بناء علاقات طويلة الأجل مع الخطوط الملاحية المتعاقدة في محطات تداول الحاويات بمحطة تداول الحاويات بميناء بنغازى البحرى.
4. أظهرت نتائج الدراسة أن بمحطة تداول الحاويات بميناء بنغازى البحرى تعتمد في قياس أدائها على المؤشرات المالية فقط وهو ما ينتج عنه عدم قدرتها على حل المشاكل ومعرفة أسبابها والتي ترجع في الغالب إلى أنشطة العملاء.

٥. توصلت الدراسة إلى أن بمحطة تداول الحاويات بميناء بنغازى البحرى محل الدراسة تقدم خدمات تداول متشابهة دون أي سمات خاصة تميز كل محطة، سواء كان في سعر الخدمة أو طريقة تقديم الخدمة مما يضعف المنافسة بين هذه المحطات والمفاضلة بينهما من قبل العملاء.
٦. توصلت الدراسة من خلال المقابلات الشخصية التي أجراها الباحث أن هناك ضعف في عملية التخطيط للخدمة ومشاركة العميل في اتخاذ القرار وأن تلك المحطات لا تبدي اهتماما كافيا بالكفاءات والموارد البشرية المؤهلة داخل تلك المحطة.
٧. أظهرت نتائج الدراسة أن من أولويات الأهداف الاستراتيجية تلك المحطات هو زيادة الحصة السوقية وبالتالي يتم الاعتماد على المؤشرات المالية وإهمال المؤشرات الغير مالية الأمر الذي أدى إلى إهمال الأهداف الاستراتيجية الأخرى وجعلها آخر أولوياتها.
٨. توصلت الدراسة إلى أن هناك توقعات إيجابية للعاملين حول زيادة مستوى ولاء المستهلك لتلك المحطات والتي تزيد من مستوى ميولهم في التركيز على رفع مستوى الخدمات المقدمة وبناء علاقات طويلة الأجل مع العملاء.

ثانيا التوصيات :

١. توصى الدراسة انه يجب على محطة بنغازى لتداول الحاويات ان تشجع عملائها على تقديم المعلومات المرندة بعد تقديم خدمة التداول بالمحطة، حيث يجب ان تسهل المحطة على العملاء ابداء آرائهم والاهتمام بتحليل الشكاوى التي تصل للمحطة والقيام بالمعالجة بشكل فوري وعاجل وللجوء الى حلول غير تقليدية في معالجة شكاوى العملاء.
٢. توصى الدراسة ضرورة تنمية اساليب ترويجية للترحيب بالعملاء الجدد بالمحطة حيث ان تلك الاساليب تعد فعالة لحفز العملاء على التعامل مع المحطة مرة اخرى مثل تقديم عروض سعرية مغرية للخط الملاحي عند تعامله مره اخرى.
٣. توصى الدراسة انه يجب على المحطة تنمية برامج لمكافاة العملاء سواء اكانوا متعاقدين او الذين انهوا التعاقد مع المحطة مثل تنظيم احتفاليات للعملاء في اوقات مناسبة وملائمة ذلك من شأنه يعطى العملاء شعور بالترابط والتميز من المحطات المنافسة.
٤. توصى الدراسة انه يجب على محطة بنغازى لتداول الحاويات الاهتمام المستمر والعمل على بحوث السوق ذلك لمعرفة احتياجات ورغبات العملاء بشكل مستمر. والعمل على تكثيف الاتصالات بالعملاء والعمل على بناء علاقات طويلة الاجل مما يزيد درجة ولائه للمحطة وزيادة قيمة العميل بتلك المحطة.
٥. توصى الدراسة بانه يجب العمل الدائم على قياس درجة جودة الخدمة ورضا العميل وادارة علاقات العملاء وولاء الخط الملاحي للمحطة وذلك بشكل مستمر وعلى فترات زمنية منتظمة ذلك لمعرفة اتجاهات ونوايا العملاء. ويتعر ذلك الامر هام حت تتمكن المحطات من الحفاظ على عملائها وعدم التحول الى محطات منافسة.
٦. توصى الدراسة بتنمية برامج تسويقية لتحقيق ولاء الخط الملاحي للمحطة مثل:
 - برامج تسويق العلاقات: ويعنى الدخول في علاقات وطيدة مع الخط الملاحي بغرض جذبهم وتكرار عمليات التعامل مع المحطة ورفع درجة الولاء لهم.

- **برامج التسويق المتكرر:** ويهدف هذا البرنامج الى مكافأة الخط الملاحي على تعاملاته المتركمة لدى المحطة وتقديم حوافز تشجيعية له.
- ٧. توصى الدراسة العمل على إنشاء قاعدة بيانات ضخمة عن عملاء المحطة وتسجيل بياناتهم واحتياجاتهم ورغبتهم واسترجاعها عند الحاجة كذلك تجد أن تلك القاعدة سوف تساعد المحطة على تقسيم عملائها ذوي القيمة في التعامل مع المحطة.
- ٨. توصى الدراسة العمل على وضع استراتيجيات واضحة لبناء ولاء الخط الملاحي للمحطة والعوامل التي تسهم في بناءه مع مراعاة ان تكون تلك الاستراتيجيات مرنة للعاملين حتى تمكنهم من بناء تطبيق برامج الولاء بفاعلية.
- ٩. توصى الدراسة بالعمل على تدريب العاملين بالمحطة على مستوى متميز لانهم محور نجاح بناء ولاء العميل للمحطة عن طريق برامج التسويق الداخلي.
- ١٠. توصى الدراسة بانه يجب الاهتمام بالجوانب المادية الملوسة في المحطات مثل العمل على تحديث معدات الرصيف ومعدات الساحة المستخدمة بالمحطات والعمل الدائم على عمليات صيانة تلك المعدات، وزيادة غاطس الارصفة الى اعماق تصل الى ١٧ متر وكذلك العمل على زيادة أطول الأرصفة بالمحطة لزيادة الطاقة الاستيعابية، والاهتمام بمستوى نظافة المكاتب والديكورات بالمحطة.
- ١١. توصى الدراسة بانه يجب تكثيف جهود محطات تداول الحاويات بتقوية العلاقات مع العملاء والعمل على الاحتفاظ بالعملاء الحاليين من خلال بناء علاقات طويلة الاجل قوية والسعي نحو استعادة العلاقات مع العملاء الغير نشطاء أو الذين انهوا التعاقد مع المحطات.

بحوث مستقبلية

- يرى الباحث انه يمكن اقتراح العديد من العناوين لبحوث مستقبلية حول تحليل العلاقة بين ولاء العميل وربحية محطة تداول الحاويات في ميناء بنغازي البحري. على النحو التالي:
١. "تأثير جودة الخدمة على ولاء العميل وربحية محطة تداول الحاويات في ميناء بنغازي البحري."
 ٢. "دراسة استقرار ولاء العميل وتأثيره على ربحية ميناء بنغازي لتداول الحاويات."
 ٣. "تقييم أثر تحسين عمليات الخدمة على الربحية وولاء العميل في ميناء بنغازي."
 ٤. "تحليل عوامل تأثير ولاء العميل في ميناء بنغازي وتأثيرها على أرباح محطة تداول الحاويات."
 ٥. "التحليل الاقتصادي لتأثير برامج المكافآت والتخفيضات على ولاء العميل وأرباح ميناء بنغازي."
 ٦. "تقييم استخدام التكنولوجيا وأثره على تحسين خدمات محطة تداول الحاويات وزيادة ولاء العملاء."
 ٧. تحليل علاقة بين ولاء العميل وربحية ميناء بنغازي البحري (دراسة مقارنة)

اثني عشر: المراجع

اولا : المراجع العربية :

- سيد جاد الرب، نظم المعلومات الادارية، الاساسيات والتطبيقات الادارية، دار النهضة العربية، ٢٠١٣، ص ٢٩٦
- علاء الدين عباس، دراسة العوامل المؤثرة في ولاء المستهلك، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة الاسكندرية (٢٠١٧)

- الأنصاري، اسامة عبد الخالق والجزيري اساسيات التمويل، مركز جامعة القاهرة للتعليم المفتوح (2020)
- حسن محمد على حسين، التسويق المعاصر والفعال في البنوك التجارية، المنهج والتطبيق بين البنوك العالمية والمصرية، مطابع الولاة الحديثة، القاهرة (2020)
- سيد جاد الرب ، مؤشرات ومعايير قياس وتقييم الاداء: مدخل استراتيجي للتحسين المستمر والتميز التنافسي، القاهرة، دار النهضة العربية. (2019)
- عبد الرحمن، إبتهاج مصطفى، "تأثير حجم البنك على خصائص الهيكل المالي وأداء البنوك التجارية في القطاع البنكي المصري" *مجلة المحاسبة والإدارة والتأمين*، العدد (٧٠)، الجزء (١)، (2018)
- محمد، نبيل عبد المنعم، "إطار مقترح لاستخدام مدخل بطاقات القياس المتوازن لتقييم الأداء بالبنوك المصرية، دراسة تطبيقية على مجموعة من البنوك المصرية، *المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة*، جامعة عين شمس، العدد (١)، (2020)
- شيرين عاطف السيد، تطوير القياس المحاسبي للأداء في ضوء العلاقات الوكالية، رسالة ماجستير غير منشورة - كلية التجارة - جامعة القاهرة (٢٠٠٢)
- محروس، عبير عبد الرحمن، "تأثير الحصة السوقية ودرجة التركيز في الصناعة المصرفية على أداء البنوك التجارية في مصر"، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، جامعة القاهرة. (22020)
- كرم عبد الله العبسي، اثر التسويق بالعلاقات مع عملاء الائتمان في البنوك على درجة رضاهم، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، جامعة القاهرة (2019).

ثانيا : المراجع الاجنبية

- Ahearne, M, Douglas, E.H, & Niels.S “why sale Reps Should Welcome Information Technology: Measuring the Impact of CRM – Based IT on Sale Effectiveness “ International Journal of Research in Marketing Vol (24)pp 336-490(2017)
- AL- Hawari M & Tony W, “The Effect of Automated Services Quality an Australian Bank Financial Performance & the Mediating Roll of customer Satisfaction “, Marketing Intelligence & Planning, Vol 24 No 2 pp 127-147 (2016)
- Alan S. Dick and Kunal Basu, , **customer loyalty: Toward an integrated conceptual Framework**, Journal of the Academy of Marketing Science, volume 22, No. PP. 99-113 (2020)
- Al-Awadi, Ahmed, , “A proposed model of consumer loyalty sector based on the Kuwaiti experience”, Total Quality Management Vol. 13, No. 7, PP. 1035-1046. (2020)
- Ang, L. & Buttle.F., , "CRM Software Application & Business Performance". *Data Base Marketing & Customer Strategy Management*, Vol. 14, No. 1, PP. 4-16. (2016)
- Arun Sharma, The Metrics of Relationships: Measuring Satisfaction, Loyalty and Profitability of Relational Customers, Journal of Relationship Marketing(2016), Vol. 6(2).
- Auh, Seiggoung and Michael D. Johnson, , “Compatibility effects in evaluations of satisfaction and loyalty”, Journal of Economic Psychology, 26, PP. 35-57. (2015)

- Brady, Michael K. and Christopher. Robertson, ‘**a consensus on the antecedent role of satisfaction**’: An exploratory cross-national Business Research, Vol.51, PP. 53-60. (2001)
- Casalo, L. V., Flavian, C., & M.. **The role of satisfaction and website usability in developing customer loyalty and positive word-of-mouth in the E0banking services.** *The International Journal of Bank Marketing*, 26 (6), 399-417. (2018).
- Cho. H &Pucik V “ **Relationship between innovativeness Quality Growth Profitability & Market Value,** *Strategic Management Journal* 26(6) pp 555-575 (2015)
- Colman T.R. “ **Why Build A customer Relationship Management Capability?**” *The Journal of strategic information System* 16(3) pp 301 – 320(2017)
- **Conferences**
- Dick& Kunal Buse, , **Customer loyalty: toward an integrated Conceptual Framework** *Journal of Academy of Marketing Since*(2020)
- Dimitriadis.S. & Stevens. E., , "**Integrated Customer Relationship Management for Service Activities: An Internal/ External Gap Model**", *Managing Service Quality*, 18 (5), PP. 496-511. (2018)
- Duncan. E. Elliott G. “**Efficiency, Customer Services & Financial Performance Among Australian Financial Institutions** “*International Journal of Bank Marketing* vol 22.pp 319-342. (2020)
- Ellis, T., & Pizam, **Customer satisfaction and its measurement in hospitality.** *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 11 (7), 326-339. (2020)
- Frederic f. Reichheld, **The Loyalty Effect – The Relationship Between loyalty and profit** , *European business journal* , (2016)
- Frederic f. Reichheld, **The Loyalty Effect – The Relationship Between loyalty and profit** , *European business journal* , (2016)
- Frow.P & Payne. A., "**Customer Relationship Management: A Strategic Perspective**", *JBM*, 3, Pp. 7-27. , (2009)
- Hussein vazife dust, **The Relationship Between Customer Loyalty And Product BRANDS**, *International Journal of Research In Social Sciences*,(2015) Vol. 3, No.4
- Hussein vazife dust, **THE RELATIONSHIP BETWEEN CUSTOMER LOYALTY AND PRODUCT BRANDS**, *International Journal of Research In Social Sciences* Vol. 3, No.4,(2015)
- Izquierdo. Carman & Cillan Guterrez **the impact of customer relationship marking on firm performance** “ *journal of services marketing* (2015) vol 19 pp 243-244
- Jayachandran. S, Sharma, S., Roman, P, **The Role of Relational Information Process An Technology Use in Customer Relationship Management**, *Journal Of Marketing*, Vol. 69, Pp. 177-192. (2015)

- Jayachandran. S. Sharma S. Roman. P, , **The Role of Relation Information Process An Technology Use in customer relationship management**, Journal of Marketing Vol 69, pp 177-192. (2015)
- Jean Donio, et al., , **Customer satisfaction and loyalty in a digital environment: on empirical test**, Journal of consumer marketing, 23/7, pp. 445- 457(2016)
- Kale, Sudhir H. "**CRM Failure & the Seven Deadly Sins**," Marketing Management, , 13, 42-46. (2004)
- Kamakura, w. & others, "**Choice Models & Customer Relationship, Management**", Marketing Letters, Vol. 16 No. 3/4, PP. 279-91(2015)
- Mark D. Uncles, et al., , **Customer loyalty and customer loyalty programs**, Journal of consumer marketing, vol. 20, No. 4, pp. 294- 316(2022)
- Morgan, N.A & Rego L.L “ **The value of Different Customer Satisfaction & Loyalty in Predicting Business Performance**. “Marketing Science, (2016)pp 426-439
- Morgan, N.A &Rego L.L “ **The value of Different Customer Satisfaction & Loyalty in Predicting Business Performance**. Marketing Science, pp 426-439(2016)
- Reinartz. Werner **The Mismanagement of customer loyalty**, Harvard Business Review (2020) pp 86-94.
- Roger Hallowell, **The relationships of customer satisfaction, customer loyalty, and profitability: an empirical study**, International Journal of Service Industry Management(2022(
- Roger Hallowell, **The relationships of customer satisfaction, customer loyalty, and profitability: an empirical study**, international Journal of Service Industry Management(2022)
- Santoso.Lea Willyanto., **CRM Adoption Framework & Its Success Measurement Proceeding of the International Joint Conference in Engineering**, IJSE2008, August 4-5, Jakarta, Indonesia(2018)
- Simith R E & Wright W F **Determining of Customer Loyalty & Financial Performance**, Journal of Management Accounting Research pp 183-205(2018)
- Snoj. B, Milfelner & Gabrija V “ **An Examination of the Relationships among Market Orientation Innovation Resource Reputational Resource &Company Performance, in the transitional economy of Slovenia**, Canadian Journal of Administrative. ,(2017(
- Soliman.M.,, "**ownership concentration & firm financial performance evidence from Saudi Arabia**", *Journal of the faculty of commerce for scientific research*, Alex university vol. 47, no. 1, pp. 27-44. (2020)
- Thomas, J.S., Blattberg, R.C& Fox E.J. **Recapturing Lost Customer**. Journal of Marketing Research, pp 31-45 (2020)

- Ting Pong, Johnny Lu and Esther Tang Pui Yee, , “**An integrated model of service loyalty**”, Working Paper, Academy of Business and Administrative Sciences, International Conferences, Brussels, Belgium. (2020)
- V. Kumar, Building And Sustaining Profitable Customer Loyalty For The 21st Century, Journal of Retailing (2020 (
- V. Kumar, Building and sustaining *profitable* customer loyalty **for the 21st century**, Journal of Retailing (2020)
- Yee.R, Yeung, L& Cheng. T.C “ **The Impact of Employee Satisfaction on Quality & Profitability in High – contact Services Industries** “ Journal of Operation Management Vol 26 pp 651-668. (2018)
- Yee.R, Yeung,L& Cheng. T.C “ The Impact of Employee Satisfaction on Quality & Profitability in High – contact Services Industries “ Journal of Operation Management(2020) Vol 26 pp 651-668

محددات دعم وتعزيز ولاء الخطوط الملاحية بمحطات تداول الحاويات المصرية (بالتطبيق على محطة دمياط لتداول الحاويات والبضائع)

إعداد

محمد عبد الله عسل¹، مصطفى عبد الحافظ²، أمير السمان³

¹هيئة ميناء دمياط - مصر

²الأكاديمية العربية للعلوم والتكنولوجيا والنقل البحري - مصر

³المعهد القومي للنقل، وزارة النقل - مصر

DOI NO. <https://doi.org/10.59660/48705>

Received 23/10/2023, Revised 04/01/2024, Acceptance 28/02/2024, Available online and Published 01/07/2024

Abstract

The research aims to identify the factor that influences loyalty at the Damietta container terminal. The researcher formulates one major hypothesis, the first of which comprises three sub-hypotheses, in addition to a set of questions to cover all aspects of this research.

The research adopts a descriptive analytical method of research, employing a questionnaire as a key tool for data collection. The sample used for the study comprises two groups of subjects: the first includes executives, and the second includes employees. A comprehensive survey was conducted with the executive group distributing 120 forms, collecting 93 forms with a restoration ratio of 77%. Due to the heterogeneous nature of the employee group, which includes different categories related to education, qualifications, specialties, and job level, the second group is a stratified sample of randomly selected 279 employees out of 1050 employees of container handling stations. 279 forms were collected with a restoration ratio of 100%. SPSS software was used as a package for statistical input, processing, and analysis of data.

The study resulted in a positive correlation between customer service, customer satisfaction, customer relationship management, and customer loyalty at Damietta container terminal.

المستخلص

تهدف الدراسة إلى التعرف على تأثير محددات دعم وتعزيز ولاء الخطوط الملاحية بمحطات تداول الحاويات المصرية (بالتطبيق على محطة دمياط لتداول الحاويات والبضائع) حيث قام الباحث بصياغة فرض رئيسي ومنه حدد مجموعة فروض فرعية وكذا مجموعة من التساؤلات لتغطية كافة جوانب هذا البحث.

وقد تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي لهذا الغرض، حيث استخدم الباحث قوائم الاستقصاء كأداة رئيسية لجمع البيانات حيث تمثل مجتمع الدراسة في عينة المديرين (الخطوط الملاحية) وذلك باستخدام أسلوب المسح الشامل لعدد (١٢٠) مفردة وقد تم استعادة (٩٣) استمارة بنسبة (٧٧,٥%) من جملة الاستمارات الموزعة، وكذلك عينة من مجتمع العاملين بمحطة دمياط لتداول الحاويات والبضائع موضوع الدراسة والبالغ عددهم (١٠١٥) عامل وقد تم اختيار عينة عشوائية بسيطة بعدد (٢٧٩) مفردة من العاملين وذلك لأن مجتمع البحث يعبر عنه بوحدة واحدة بغض النظر عن مستوياتهم الوظيفية ولقد تم استعادة (٢١٧) استمارة بنسبة

(80%) من الاستثمارات الموزعة. وتحليل بيانات الدراسة ومعالجتها واختبار فروض الدراسة تم استخدام برنامج (SPSS vr 25) كرسمة إحصائية لإدخال ومعالجة وتحليل البيانات. وخلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: أن هناك تأثيراً ذات دلالة إحصائية لكل من (جودة الخدمة، رضا العميل، إدارة علاقات العملاء) على ولاء الخطوط الملاحية في محطة دمياط لتداول الحاويات من وجهة نظر العملاء.

١. المقدمة

تمثل الموانئ البحرية أهمية قصوى للدول واقتصادها وأمنها الوطني والاجتماعي، كما يعد الميناء المحرك الأول للصادرات والواردات التي من خلالها يتم تحويل الدول إلى قلاع اقتصادية عملاقة. حيث إن هناك دولاً بعينها تعتمد في دخلها على الموانئ والتجارة البحرية، ومن هنا أصبحت عملية المنافسة إقليمياً وعالمياً محتدمة من خلال تطوير الدول لموانئها، تقنياً وتشغيلياً حتى تكون مواكبةً لمتطلبات ورغبات العملاء. ويمثل قطاع تداول الحاويات في جمهورية مصر العربية واحداً من أكثر القطاعات التي تواجه منافسة شديدة في عالمنا اليوم، وتتزايد الحاجة باستمرار نحو بذل المزيد من الاهتمام بدراسة خدمات تداول الحاويات والسعي الدائم نحو تطويرها، لما لهذا القطاع من تأثير كبير على الاقتصاد القومي والأنشطة الاقتصادية بالمجتمع. واستناداً لما سبق فعلى محطات تداول الحاويات بجمهورية مصر العربية (محطات قطاع الأعمال العام) الاهتمام برفع درجة ولاء الخط الملاحي المتعامل معها لإحداث الطفرة المطلوبة لمواجهة متطلبات المنافسة وتلبية احتياجات العملاء من خلال استغلال جميع مواردها المادية الملموسة وغير الملموسة. وفي سبيل ذلك سيتم التعرض إلى الأسباب التي تدفع محطات الحاويات للاهتمام بولاء العميل لها بالإضافة إلى التعريفات المختلفة التي تتناول مغزى هذا المفهوم، وكذلك تحليل لأنواع المختلفة للولاء ومعوقات تحقيقه في المحطات. بالإضافة إلى توضيح الاستراتيجيات التسويقية الواجب إتباعها للتعامل مع كل حالة من الولاء أو عدم الولاء.

٢. الدراسات السابقة

- دراسة (Brandy, 2020) العلاقة بين جودة الخدمة ورضا العميل: إن جودة الخدمة ترتبط وتؤثر في رضا العميل وإن درجة رضا العملاء تنخفض نتيجة انخفاض مستوى جودة الخدمة المقدمة، وتزداد درجة الرضا بزيادة مستوى جودة الخدمة.
- دراسات (Ting, 2021- Chumiaz, 2022 - دخيل, 2020، عيسى، 2020 - حامد، 2022) عن العلاقة بين جودة الخدمة وولاء العميل: أشارت الدراسات السابقة إلى تأثير جودة الخدمة على ولاء العميل، ولكن يعتقد الباحثون أن هذه العلاقة ليست علاقة مطلقة، ولكن تتوقف تلك العلاقة على مستوى دخل العميل وعلى حسب القيمة أو المنافع التي يحصل عليها من جراء تلك الخدمة.
- دراسات (فارس، 2015 - عباس، 2017 - إبراهيم ٢٠١٥ - Benjamin, 2019) عن العلاقة بين جودة الخدمة ورضا العميل وولاء العميل: أن جودة الخدمة تؤثر في ولاء العميل بطريقتين. الأولى تؤثر بشكل مباشر والثانية بطريقة غير مباشرة عن طريق متغير وسيط وهو رضا العميل.
- دراسات (al awdi, 2012- chiou, 2014- auh, 2015) - حاكم الخفاجي، 2016) عن العلاقة بين رضا العميل وولاء العميل: يرتبط ويؤثر رضا العميل في ولاء العميل ولكن لم تتفق معظم الدراسات على تحديد شكل وطبيعة العلاقة بين المتغيرين ويرى الباحثون أن طبيعة العلاقة بين رضا العميل وولاء العميل تتفاوت من خدمة إلى أخرى ولكن يرى الباحثون أن رضا العميل هو أحد الركائز الهامة في تحقيق الولاء، وأن العلاقة

بين رضا العميل وولاء العميل علاقة مشروطة بقيمة المنافع التي يحصل عليها مقارنة بالتكاليف التي يتحملها العميل.

٣. مشكلة الدراسة

تعاني الموانئ المصرية من زيادة التنافس بينها وبين الموانئ المجاورة، كذلك تعاني محطة دمياط لتداول الحاويات للحفاظ على عملائها من مشغلي الخطوط الملاحية وأصحاب البضائع، ولذلك يمكن بلورة المشكلة البحثية فيما يلي دراسة محددات زيادة ولاء الخطوط الملاحية لمحطة دمياط لتداول الحاويات.

٤. أسئلة البحث

- ما أهم العوامل التي تؤثر في تنافسية الموانئ البحرية؟
- ما العوامل المؤثرة على ولاء العميل بالنسبة لمحطة تداول الحاويات؟
- ما تأثير عوامل التشغيل الداخلية في الموانئ البحرية على قدرتها التنافسية؟
- ما مدى تأثير العوامل والظروف الخارجية التي تحيط بعمل الموانئ البحرية على قدرتها التنافسية؟

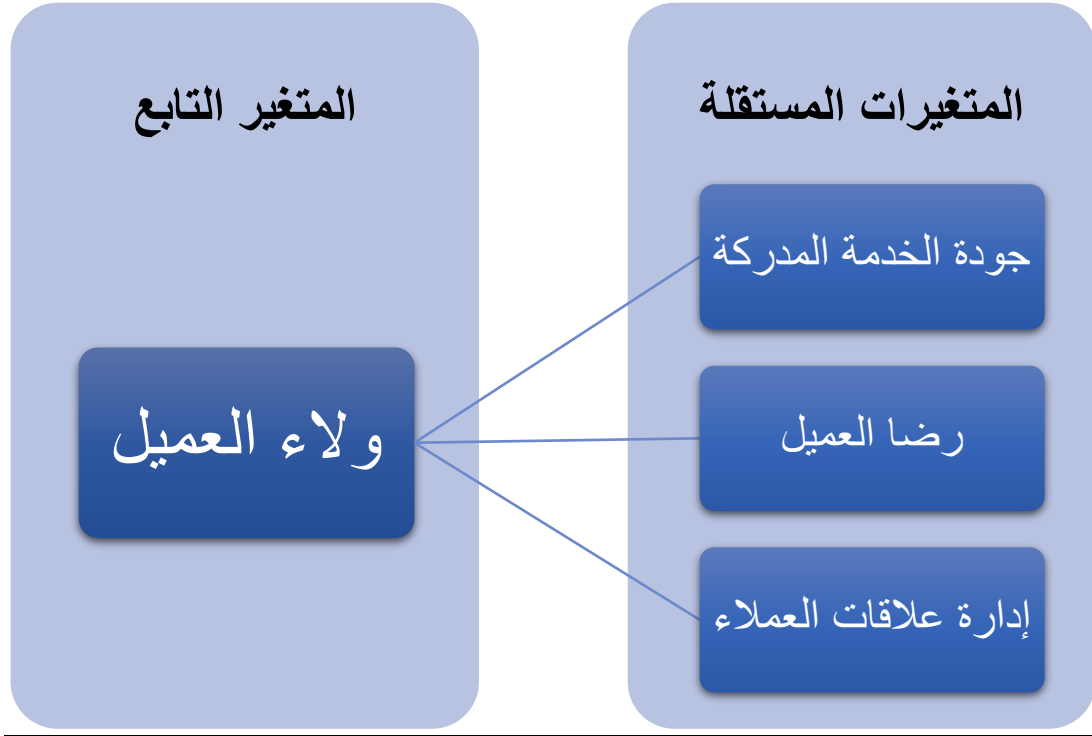
٥. أهمية البحث:

- يستمد هذا البحث أهميته للعديد من الاعتبارات العلمية والتطبيقية والتي يمكن إيجازها فيما يلي:
- يساهم هذا البحث في عرض مفهوم ولاء العميل وتحديد أبعاده الأساسية والعوامل المؤثرة عليه والذي يساهم في زيادة كفاءة العمليات الخدمية لمحطات الحاويات على وجه الخصوص.
- يساعد هذا البحث في معرفة أفضل السبل التي تمكن محطات الحاويات من تطبيق مفهوم ولاء العميل وذلك لزيادة كفاءتها وأرباحها.
- يستمد البحث أهميته من أهمية مجال التطبيق وهو قطاع تداول الحاويات في جمهورية مصر العربية حيث يعتبر من دعائم الاقتصاد القومي المصري ولأنه يساهم بشكل مباشر وفعال في تحقيق أهداف وخطط التنمية بالدولة.
- توجيه نظر المتخصصين وإدارة شركات تداول الحاويات لأهمية دور ولاء العملاء في تحقيق ربحية للشركة.
- تحسين قدرة الموانئ البحرية المصرية ومحطات تداول الحاويات على مواجهة المنافسة محليا ودوليا.

٦. فروض الدراسة:

- الفرض الرئيسي:** لا يوجد تأثير معنوي ذات دلالة احصائية بين العوامل المؤثرة على ولاء العميل وولاء العميل في محطة دمياط لتداول الحاويات وقد قام الباحث بتقسيم الفرض الرئيسي إلى ثلاثة فروض فرعية على النحو التالي:
- لا يوجد تأثير معنوي ذات دلالة احصائية بين أبعاد جودة الخدمة المدركة وولاء العميل في محطة دمياط لتداول الحاويات
- لا يوجد تأثير معنوي ذات دلالة احصائية بين أبعاد رضا العميل وولاء العميل في محطة دمياط لتداول الحاويات.

- لا يوجد تأثير معنوي ذات دلالة احصائية بين أبعاد إدارة علاقات العملاء وولاء العميل في محطة دمياط لتداول الحاويات.



شكل رقم (1): نموذج متغيرات الدراسة

٧. أهداف الدراسة:

- دراسة المفاهيم الأساسية للعوامل المؤثرة على ولاء العميل ومتطلباتها وطبيعتها والأبعاد المختلفة لها والتعرف على دورها في تأثيرها على ولاء العميل.
- التعرف على واقع قطاع محطة دمياط لتداول الحاويات بجمهورية مصر العربية من حيث أبعاده وقدراته.
- التوصل إلى مجموعة من النتائج والتوصيات التي من شأنها المساعدة في تطبيق وزيادة مستوى ولاء العملاء لمحطات تداول الحاويات والذي يكون له أثر مباشر في زيادة الربحية في محطات تداول الحاويات بشكل عام.
- تقديم إطار مقترح لزيادة ربحية محطات الحاويات من خلال زيادة مستوى ولاء العملاء لمحطات تداول الحاويات بجمهورية مصر العربية.

٨. الإطار النظري:

المتغيرات المستقلة

أ- جودة الخدمة:

هي مدى التطابق بين توقعات العميل قبل الحصول على الخدمة وبين الأداء الفعلي للخدمة التي يحصل عليها. قام الباحث بالاستعانة بنموذج الأداء الفعلي SERVPERF والذي أوصى به الباحثان (Cronin & Taylor,)

(1992) وذلك لسهولة تطبيقه والبساطة في القياس، كذلك نجد من الدراسات المؤيدة لتطبيق مقياس SERVPERF (إدريس والمرسى، ١٩٩٣: Cronin & Taylor, 1992: ١٩٩٣: Nance, 2009: Dabholkar, et al 2000: Pobt, 2002: Vanniarajan, 2007) ونجد ذلك النموذج يركز على الأداء الفعلي للخدمة مع زيادة درجة المصداقية ويتألف المقياس من (٢١) عبارة والتي تعبر عن مدى إدراك العملاء (الخطوط الملاحية) لجوده الخدمة المقدمة من محطات تداول الحاويات بمنطقة بورسعيد الكبرى (شركة دمياط لتداول الحاويات والبضائع، شركة بورسعيد لتداول الحاويات والبضائع) وذلك بالاعتماد على الأبعاد الآتية:

- التجسيد: وتشير إلى الدلائل المادية لتقديم الخدمة مثل حداثة المعدات المستخدمة، جاذبية المباني، جاذبية التسهيلات المادية في تقديم الخدمة، مظهر العاملين، مدى جاذبية التصميم والتنظيم الداخلي للمنظمة.
- الاعتمادية: وتشير إلى قدرة المنظمة على أداء الخدمة بشكل متنسق وثابت وتعنى قيام المنظمة بأداء الخدمة صحيحة من أول مرة وبما يتوافق مع توقعات العملاء، من خلال العدد الكافي من العاملين المؤهلين الذين يقومون بتنفيذ الأعمال في الأوقات المحددة وكذلك من خلال تقديم الخدمة بطريقة يمكن الاعتماد عليها مثل الوفاء بتقديم الخدمة في المواعيد المحددة والحرص على حل المشاكل التي تواجه العملاء والدقة وعدم وجود خطأ في تقديم الخدمة
- سرعة الاستجابة: وهي تعنى استعداد الموظفين في منظمة الخدمة لمساعدة العميل وذلك من خلال السرعة في تقديم الخدمة والاستجابة الفورية لمطالب العملاء والاستعداد الدائم للتعاون مع العملاء والرد الفوري على الشكاوى المتعلقة بالعملاء)
- الأمان: ويعنى أنه تخلص العميل من الشك والشعور بالخطر تجاه المنظمة ومدى شعوره بالأمان عند تعامله مع المنظمة ويظهر ذلك من خلال ثقة العملاء في العاملين إلى جانب توفير المعرفة الكافية للإجابات على استفسارات العملاء من خلال توفير المهارات اللازمة لذلك وسرية المعاملات والمعلومات المتعلقة بالعملاء والإلمام بالمعرفة الكافية للتعامل مع العملاء من خلال حصول العاملين على التدريب اللازم لتمكينهم من أداء الأعمال بشكل صحيح والعمل على توفير الثقة للعملاء.
- التعاطف: ويعني بها تفهم احتياجات العملاء وملاءمة ساعات العمل داخل المنظمة للعملاء وتقدير ظروف العمل واهتمام العاملين بالعملاء وإعطائهم العناية الشخصية لهم وتوفير أماكن ملائمة للانتظار بالنسبة لسيارات العملاء وحسن معاملة العاملين للعملاء واحترامهم.

ب- رضا العميل:

الرضا ويعني شعور العميل بالبهجة نتيجة مقارنته أداء المنتج أو الخدمة مع توقعاته. حيث يشعر العميل بحالة عدم الرضا إذا كانت توقعاته عن أداء الخدمة أو المنتج أقل من الأداء الفعلي له ويشعر بالرضا إذا تطابقت التوقعات مع الأداء الفعلي ويشعر العميل بمستوى عالي من الرضا إذا كان الأداء الفعلي للخدمة أو المنتج أعلى من التوقعات التي وضعها العميل لها (Kotler, 2006).

مدى الرضا عن مقدم الخدمة: ويعبر عن مدى اهتمام مقدم الخدمة وعنايتهم بالعميل وتقديم الحلول لأي مشاكل تواجه العملاء وإخباره بأي أحداث يمكن أن تقع بالإضافة إلى الاهتمام بتفهم الاحتياجات الخاصة بكل عميل.

١. مدى الرضا عن المحطة:

ويعبر عن مدى الشعور الإيجابي الداخلي للعميل تجاه مجموعة الخدمات التي تقدمها المنظمة ومدى ملاءمة الأنظمة والتسهيلات المادية في تقديم الخدمة وبيئة العمل بالشركة.

٢. مدى الرضا عن نمط المعاملة مع مقدم الخدمة:

ويعبر عن مدى الشعور الإيجابي المتراكم لدى العميل عن أسلوب معاملة مقدمي الخدمة وسرعة تقديمها والإجابة على تساؤلاته

ت- إدارة علاقات العملاء:

إدارة علاقات العملاء هي استراتيجية إدارية متكاملة تقوم بها المنظمة تعمل على تحقيق إشباع رغبات واحتياجات العملاء باستخدام تكنولوجيا المعلومات وذلك لتحقيق المنافع التبادلية بين المنظمة والعميل.

وتتضمن إدارة علاقات العملاء الأبعاد الآتية:

١. الاستراتيجية الإدارية لإدارة علاقات العملاء:

والتي تعبر عن مدى التزام المنظمة بجعل متطلبات العميل في مقدمة أولويتها ومدى ارتباط أهداف المنظمة بتلبية احتياجات العميل وتتمثل الاستراتيجية الإدارية في محطات الحاويات بمنطقة بورسعيد الكبرى (دمياط لتداول الحاويات وبورسعيد لتداول الحاويات) باستخدام استراتيجية التوجه بالعملاء والتي تعبر عن مدى التزام المنظمة بجعل متطلبات العميل في مقدمة أولويتها ومدى ارتباط أهداف المنظمة بتلبية احتياجات العميل.

٢. أنشطة تشغيل إدارة علاقة العملاء:

ويتم قياس أنشطة تشغيل إدارة علاقات العملاء من خلال دورة حياة العلاقة مع العميل وهي:

- بداية العلاقة مع العميل. تعبر تلك المرحلة عن مدى توافر نظام لتحديد أهم العملاء المحتملين وأكثرهم قيمة والقدرة على توفير معلومات عنهم قدر المستطاع.
- الحفاظ على العلاقة مع العميل. وتعني تلك المرحلة القدرة على توافر اتصالات مع العملاء وتوفير برامج للحفاظ عليهم وتحقيق ولائهم عبر جميع قنوات الاتصال.
- إنهاء العلاقة مع العميل. تعبر تلك المرحلة عن مدى توافر نظام رسمي لتحديد العملاء غير المرشحين وكيفية التعامل معهم من خلال وضع مجموعة من العقوبات أمامهم لإنهاء العلاقة.

٣. العاملون في المنظمة لإدارة علاقات العملاء:

والتي تعبر عن مدى توافر الطاقة البشرية اللازمة للتفاعل مع العملاء ومدى توافر المهارات والخبرات اللازمة لذلك أو لبناء علاقات مع العملاء ومدى كفاية التدريب لذلك ومدى المكافأة التي تعطيها المنظمة على أساس الحفاظ على العلاقة بالعملاء

٤. تكنولوجيا إدارة علاقة العملاء:

وتتمثل في مدى توافر الإمكانيات التكنولوجية لتسهيل التعامل مع العملاء من خلال الاستعانة بمقاييس (Ko, 2008; Reinartz, 2014)

المتغير التابع:

ولاء العميل: إنه التزام عميق لإعادة شراء الخدمة أو إعادة الاستخدام لهذه الخدمة مستقبلاً على الرغم مما يحدث من تأثيرات موقفية أو جهود تسويقية لتغيير سلوكه. بل إن الولاء الحقيقي يظهر عندما يصبح العميل مدافعاً عن المنظمة بغض النظر عن أية حوافز مقدمة فالولاء للخدمة المقدمة هو السلوك والنوايا التي تولد لدى العميل لتكرار شراء هذه الخدمة (Oliver et all, 1999). أستاذ الباحث في قياسه لولاء العميل في اختيار معانيه للقياس على دراسات (عباس، ٢٠٠٧، شارد، 2021، السعدني، 2022، Ting & Yee, 2021، Bowen and Chen, 2001) وهي:

٢. السلوك الشرائي المتكرر والنية في التعامل المستقبلي

وتتضمن بمدى كون محطتي دمياط وبورسعيد لتداول الحاويات تمثل الخيار الأول للخط الملاحي عند اتخاذ قراره بتداول الحاويات، ومدى استعداد الخط الملاحي للتعامل مع نفس المحطات في الاعوام المقبلة. واعتمد الباحث على مقاييس (Lee Cunningham, 2021: Bennett & Rundle, 2022: Nijssen, 2013).

٣. الاتصالات الإيجابية

وتتعلق بمدى الحديث بشكل إيجابي عن محطات تداول الحاويات، ومدى التوصية للآخرين الذين يبحثون عن نصيحة ومدى تشجيع الخطوط الملاحية غير المتعاملة مع محطتي دمياط وبورسعيد للتعامل معها. وتم الاعتماد على مقاييس (Johnson 2022, Delgado and Munuera, 2001, Bove & Ganesh et all, 2000: Bowen and Chen, 2021).

٤. الحساسية السعرية

وتتضمن مدى تفضيل التعامل مع أي محطة أخرى منافسة تقدم أسعار أفضل، ومدى استمرارية التعامل مع المحطات المنافسة إذا قدمت أسعار أفضل ومدى الاستعداد لرفع سعر أعلى من المنافسين للحصول على الخدمة من محطتي دمياط وبورسعيد وتم الاعتماد على مقاييس كل من (Yu & Dean 2021, 2001 Odin et all, 2020 Ganesh et all,).

٥. سلوك الشكوى

وتتضمن مدى رغبة الخط الملاحي في التحول لمحطات منافسة في حالة ظهور مشكلة معينة في التعامل مع محطتي دمياط وبورسعيد لتداول الحاويات، ومدى الشكوى للخطوط الملاحية الأخرى في حالة حدوث مشكلة مع محطتي دمياط وبورسعيد لتداول الحاويات، ومدى الاستعداد للشكوى إلى جهات خارجية كالشركة القابضة التي تتبعها محطتي دمياط وبورسعيد لتداول الحاويات أو الوزارة المختصة بذلك، ومدى استعداد الخط الملاحي لشكوى العاملين داخل محطتي دمياط وبورسعيد لتداول الحاويات. وتم الاعتماد على مقاييس دراسة (عباس، 2017، 2000، Ganesh et all, 2013، Nijssen, 2013، Odin et all, 2021).

٩. منهجية الدراسة:

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي لوصف وتحليل العلاقة بين جودة الخدمات اللوجستية المدركة وولاء العميل. وكذلك تم الاعتماد على المنهج الإحصائي والتحليلي لتحليل أداء محطات تداول الحاويات على مدار الأعوام الماضية باستخدام برنامج (SPSS) Statistical Package for Social Sciences الذي يعتبر من أكثر البرامج استخداما لتحليل المعلومات الإحصائية من قبل الباحثين في مجالات العلوم المختلفة.

جدول رقم (١): متغيرات الفروض وكيفية قياسها

المتغير التابع	المتغيرات المستقلة
ولاء العميل	العوامل المؤثرة على ولاء العميل
<ul style="list-style-type: none"> ● السلوك الشرائي المتكرر والنية في التعامل المستقبلي ● الاتصالات الإيجابية ● الحساسية السعرية 	<ul style="list-style-type: none"> ١. جودة الخدمة المدركة ● الاعتمادية ● الاستجابة ● العطف

<ul style="list-style-type: none"> • سلوك الشكوى 	<ul style="list-style-type: none"> • الأمان • الجوانب الملموسة • ٢. رضا العميل • الرضا عن الشركة • الرضا عن مقدم الخدمة • الرضا عن نمط المعاملة • ٣. إدارة علاقات العملاء • الاستراتيجية الإدارية لإدارة علاقات العملاء • أنشطة تشغيل إدارة علاقات العملاء • العاملون في المنظمة لإدارة علاقات العملاء • تكنولوجيا إدارة علاقات العملاء
---	--

ثانياً: نوع ومصادر البيانات

٣. **البيانات الثانوية:** حيث يتم تكوين إطار نظري للبحث من خلال الكتب والمراجع العربية والأجنبية والدوريات والمقالات والتقارير والأبحاث والدراسات التي اهتمت بموضوع الدراسة كما اعتمد الباحث على البيانات الثانوية المسجلة والنشرات والدوريات والتقارير الاحصائية والميزانيات التي تصدرها الشركة محل الدراسة وشبكة الاتصال بالإنترنت من خلال الفترة 2019-2023.
٤. **البيانات الأولية:** وذلك من خلال إجراء دراسة ميدانية تطبيقية على الخطوط الملاحية المتعاملة مع محطة دمياط تداول الحاويات والبضائع محل الدراسة بتصميم استمارة استبيان صممت خصيصاً لهذا الغرض بالإضافة إلى المقابلات الشخصية مع العاملين في الخطوط الملاحية ومحطات تداول الحاويات محل الدراسة والتي كانت خلال شهر فبراير ومارس 2023.

ثالثاً: تحديد مجتمع وعينة الدراسة

- الفئة الاولى:** المديرون في الخطوط الملاحية العاملة بجمهورية مصر العربية وتشمل هذه الفئة جميع المديرين وبمختلف تخصصاتهم وهم (مديري الصادر – الوارد – التشغيل – المالي). وتم الاعتماد على أسلوب المسح الشامل لهذه الفئة نظراً لعددتهم المحدود والبالغ (١٢٠) مديراً.
- الفئة الثانية:** العاملون بمحطة دمياط لتداول الحاويات والبضائع. وقد اعتمد الباحث على استخدام العينة العشوائية البسيطة للعاملين وذلك للأسباب الآتية:
٣. وجود إطار للعاملين حيث تتوافر كشوفات واسماء وعناوين للعاملين.
٤. يعتبر مجتمع العاملين بمحطتي دمياط وبورسعيد لتداول الحاويات وحدة واحدة بغض النظر عن مستواهم الوظيفي داخل تلك المحطات.

وقد تم اختيار عينة العاملين في ضوء المعادلة التالية: حيث يبلغ عدد العاملين = (١٠١٥)

$$n = \frac{q(1-q)}{\left(\frac{z^2}{2(m.d)} + \frac{q(1-q)}{1_n}\right)}$$

حيث ان:

ن: حجم العينة.

ق: نسبة تتراوح بين الفرد الواحد ونفترضها (٠,٥)

ن١: عدد افراد المجتمع

د: نسبة الخطأ المسموح به

د.م: الدرجة المعيارية وهي تساوى ١,٩٦ عند معامل ثقة ٩٥٪

جدول رقم (٢): يوضح مجتمع الدراسة والاستثمارات الموزعة ونسبة الاستجابة

نسبة الاستثمارات القابلة للتحليل	الاستثمارات القابلة للتحليل	الاستثمارات غير المستردة والمستبعدة	الاستثمارات المستردة	عينة الدراسة	مجتمع الدراسة	اسلوب الداسة	الفئة
٨٤,٥٪	٩٣	١٧	١١٠	١٢٠	١٢٠	حصر شامل	المديرون
٨٠٪	٢١٧	٥٢	٢٦٩	٢٧٩	١٠١٥	عينة عشوائية بسيطة	العاملون

١٠- الدراسة الميدانية:

اولا: معامل الصدق والثبات لاستبانة الدراسة

جدول رقم (٣): معامل الصدق والثبات لاستبانة الدراسة لفئة العملاء (المديرين)

معامل الصدق	معامل الثبات الفا كرونباخ	عدد العبارات	اسم المحور
٠,٩٠٠	٠,٨٠٩	٢١	جودة الخدمة المدركة
٠,٩٦٩	٠,٩٤٠	٣٢	رضا العميل
٠,٩٧٤	٠,٩٤٩	٤٠	ادارة علاقات العملاء
٠,٨٨٣	٠,٧٨٠	١٢	ولاء العميل
٠,٩٨٦	٠,٩٧٢	١٠٥	الاستبانة الكلى

من الجدول رقم (٣) يتضح أن معاملات الصدق والثبات مقبولة لأسئلة الاستبيان ككل لأن جميع قيمة معامل الصدق والثبات تجاوزت (٠,٦) وبالتالي يمكن القول إنها معاملات ذات دلالة جيدة لأغراض البحث، وبالتالي يمكن الاعتماد عليها في التحليل.

جدول رقم (٤): معامل الصدق والثبات لاستبانة الدراسة لفئة العاملين

اسم المحور	عدد العبارات	معامل الثبات الفاكرونباخ	معامل الصدق
جودة الخدمة المدركة	٢١	٠,٨٤٢	٠,٩١٨
ادارة علاقات العملاء	٤٠	٠,٨٧٦	٠,٩٣٦
اولويات الاهداف الاستراتيجية	٨	٠,٦٢٢	٠,٨١٣
الاستبانة الكلي	٦٩	٠,٩٢١	٠,٩٦٠

من الجدول رقم (٤) يتضح أن معاملات الصدق والثبات مقبولة لأسئلة الاستبيان ككل لأن جميع قيمة معامل الصدق والثبات تجاوزت (٠,٦) وبالتالي يمكن القول إنها معاملات ذات دلالة جيدة لأغراض البحث ويمكن الاعتماد عليها في التحليل.

ثانياً: الاحصاء الوصفية

أولاً: التحليل الإحصائي لنتائج الدراسة الميدانية

٢. جودة الخدمة المدركة

جدول رقم (5): المقاييس الأساسية لمحور جودة الخدمة المدركة

المجموعات	المتوسط	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	الأهمية النسبية
التجسيد	3.874	0.483	12.47%	77.47%
الاعتمادية	3.882	0.415	10.70%	77.63%
الاستجابة	3.387	0.637	18.80%	67.74%
الأمان	3.520	0.759	21.56%	70.39%
التعاطف	3.490	0.795	22.77%	69.81%
جودة الخدمة المدركة	3.631	0.508	14.00%	72.61%

ويوضح الجدول رقم (٥) بعض المقاييس الإحصائية الأساسية لمحاور جودة الخدمة المدركة وأيضا المحور الكلي ومن خلال قيم المتوسطات الحسابية للأبعاد الأربعة

• فعلى مستوى محور التجسيد نجد أن آراء أفراد العينة قد اتجهت نحو الموافقة حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي بين 3.87 بمعامل اختلاف 12.47% وهى درجة تشتت جيدة جدا تشير إلى أن هناك اتفاقا واجماعا

بين أفراد العينة بالموافقة على محور التجسيد بنسبة بلغت 87.53% كما بلغت الأهمية النسبية 77.47% وتحتل بذلك المرتبة الثانية من حيث الأهمية.

• وعلى مستوى محور الاعتمادية نجد أن آراء أفراد العينة قد اتجهت نحو الموافقة حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي بين 3.88 بمعامل اختلاف 10.70% وهي درجة تشتت جيدة جدا تشير إلى أن هناك اتفاقا واجمعا بين أفراد العينة بالموافقة على محور الاعتمادية بنسبة بلغت 89.30% كما بلغت الأهمية النسبية 77.63% وتحتل بذلك المرتبة الأولى من حيث الأهمية.

• وعلى مستوى محور الاستجابة نجد أن آراء أفراد العينة قد اتجهت نحو الموافقة إلى حد ما حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي بين 3.39 بمعامل اختلاف 18.80% وهي درجة تشتت جيدة تشير إلى أن هناك اتفاقا واجمعا بين أفراد العينة بالموافقة إلى حد ما على محور الاستجابة بنسبة بلغت 81.20% كما بلغت الأهمية النسبية 67.74% وتحتل بذلك المرتبة الخامسة من حيث الأهمية.

• وعلى مستوى محور الأمان نجد أن آراء أفراد العينة قد اتجهت نحو الموافقة حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي بين 3.52 بمعامل اختلاف 21.56% وهي درجة تشتت جيدة تشير إلى أن هناك اتفاقا واجمعا بين أفراد العينة بالموافقة على أهمية محور الأمان بنسبة بلغت 78.44% كما بلغت الأهمية النسبية 70.39% وتحتل بذلك المرتبة الثالثة من حيث الأهمية.

• وعلى مستوى محور التعاطف نجد أن آراء أفراد العينة قد اتجهت نحو الموافقة حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي بين 3.49 بمعامل اختلاف 22.77% وهي درجة تشتت جيدة تشير إلى أن هناك اتفاقا واجمعا بين

أفراد العينة بالموافقة على أهمية محور التعاطف بنسبة بلغت 77.23% كما بلغت الأهمية النسبية 69.81% وتحتل بذلك المرتبة الرابعة من حيث الأهمية.

جدول رقم (6): المقاييس الأساسية لمحاور رضا العميل

الأهمية النسبية	معامل الاختلاف	الانحراف المعياري	المتوسط	المجموعات
74.30%	18.96%	0.704	3.715	الرضا عن مقدم الخدمة
73.36%	16.95%	0.622	3.668	الرضا عن المحطة
70.11%	24.40%	0.855	3.505	الرضا عن نمط المعاملة مع مقدم الخدمة
72.59%	17.21%	0.625	3.629	رضا العميل

ويوضح الجدول رقم (6) بعض المقاييس الإحصائية الأساسية لمحاور رضا العميل وأيضا المحور الكلي ومن خلال قيم المتوسطات الحسابية للأبعاد الثلاثة:

• فعلى مستوى محور الرضا عن مقدم الخدمة نجد أن آراء أفراد العينة قد اتجهت نحو الموافقة حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي بين 3.51 بمعامل اختلاف 18.96% وهي درجة تشتت جيدة جدا تشير إلى أن هناك اتفاقا واجمعا بين أفراد العينة بالموافقة على محور الرضا عن مقدم الخدمة بنسبة بلغت 81.04% كما بلغت الأهمية النسبية 74.30% وتحتل بذلك المرتبة الأولى من حيث الأهمية.

- وعلى مستوى محور الرضا عن المحطة نجد أن آراء أفراد العينة قد اتجهت نحو الموافقة حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي بين 3.67 بمعامل اختلاف 16.95% وهي درجة تشنت جيدة جدا تشير إلى أن هناك اتفاقا واجماعا بين أفراد العينة بالموافقة على محور الرضا عن المحطة بنسبة بلغت 83.05% كما بلغت الأهمية النسبية 73.36% وتحتل بذلك المرتبة الثانية من حيث الأهمية.
- وعلى مستوى محور الرضا عن نمط المعاملة مع مقدم الخدمة نجد أن آراء أفراد العينة قد اتجهت نحو الموافقة حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي بين 3.71 بمعامل اختلاف 24.40% وهي درجة تشنت جيدة تشير إلى أن هناك اتفاقا واجماعا بين أفراد العينة بالموافقة على محور الرضا عن نمط المعاملة مع مقدم الخدمة بنسبة بلغت 75.60% كما بلغت الأهمية النسبية 70.11% وتحتل بذلك المرتبة الثالثة من حيث الأهمية.

٣. إدارة علاقات العملاء

جدول رقم (7): المقاييس الأساسية لمحور إدارة علاقات العملاء

المجموعات	المتوسط	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	الأهمية النسبية
الاستراتيجية الإدارية	3.751	0.476	12.68%	75.02%
أنشطة تشغيل	3.183	0.538	16.91%	63.66%
العاملون في المنظمة	3.039	0.727	23.92%	60.79%
تكنولوجيا إدارة علاقة العملاء	3.278	0.607	18.52%	65.56%
إدارة علاقات العملاء	3.313	0.508	15.33%	66.26%

- ويوضح الجدول رقم (٧) بعض المقاييس الإحصائية الأساسية لمحاور إدارة علاقات العملاء وأيضا المحور الكلي ومن خلال قيم المتوسطات الحسابية للأبعاد الأربعة:
- فعلى مستوى محور الاستراتيجية الإدارية نجد أن آراء أفراد العينة قد اتجهت نحو الموافقة حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي بين 3.75 بمعامل اختلاف 12.68% وهي درجة تشنت جيدة جدا تشير إلى أن هناك اتفاقا واجماعا بين أفراد العينة بالموافقة على محور الاستراتيجية الإدارية بنسبة بلغت 87.32% كما بلغت الأهمية النسبية 75.02% وتحتل بذلك المرتبة الأولى من حيث الأهمية.
 - وعلى مستوى محور أنشطة التشغيل نجد أن آراء أفراد العينة قد اتجهت نحو الموافقة إلى حد ما حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي بين 3.18 بمعامل اختلاف 16.91% وهي درجة تشنت جيدة جدا تشير إلى أن هناك اتفاقا واجماعا بين أفراد العينة بالموافقة على محور أنشطة التشغيل بنسبة بلغت 83.09% كما بلغت الأهمية النسبية 63.66% وتحتل بذلك المرتبة الثالثة من حيث الأهمية.
 - وعلى مستوى محور العاملين في المنظمة نجد أن آراء أفراد العينة قد اتجهت نحو الموافقة إلى حد ما حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي بين 3.04 بمعامل اختلاف 23.92% وهي درجة تشنت جيدة تشير إلى أن هناك اتفاقا واجماعا بين أفراد العينة بالموافقة إلى حد ما على محور العاملين في المنظمة بنسبة بلغت 76.08% كما بلغت الأهمية النسبية 60.79% وتحتل بذلك المرتبة الرابعة والأخيرة من حيث الأهمية.
 - وعلى مستوى محور تكنولوجيا إدارة علاقة العملاء نجد أن آراء أفراد العينة قد اتجهت نحو الموافقة حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي بين 3.28 بمعامل اختلاف 18.52% وهي درجة تشنت جيدة تشير إلى أن

هناك اتفاقا واجماعا بين أفراد العينة بالموافقة إلى حد ما على أهمية محور تكنولوجيا إدارة علاقة العملاء بنسبة بلغت 81.48% كما بلغت الأهمية النسبية 65.56% وتحتل بذلك المرتبة الثانية من حيث الأهمية.

٤. ولاء العميل

جدول رقم (8): المقاييس الأساسية لمحاور ولاء العميل

المجموعات	المتوسط	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	الأهمية النسبية
السلوك الشرائي المتكرر	3.688	0.794	21.52%	73.76%
الاتصالات الإيجابية	3.914	0.978	24.98%	78.28%
الحساسية السعرية	3.846	0.551	14.32%	76.92%
سلوك الشكوى	3.890	0.595	15.29%	77.80%
ولاء العميل	3.834	0.539	14.05%	76.69%

ويوضح الجدول رقم (٨) بعض المقاييس الإحصائية الأساسية لمحاور ولاء العميل وأيضا المحور الكلى ومن خلال قيم المتوسطات الحسابية للأبعاد الأربعة

- فعلى مستوى محور السلوك الشرائي المتكرر نجد أن آراء أفراد العينة قد اتجهت نحو الموافقة حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي بين 3.69 بمعامل اختلاف 21.52% وهي درجة تشنتت جيدة تشير إلى أن هناك اتفاقا واجماعا بين أفراد العينة بالموافقة على محور السلوك الشرائي المتكرر بنسبة بلغت 78.48% كما بلغت الأهمية النسبية 73.76% وتحتل بذلك المرتبة الرابعة من حيث الأهمية.
- وعلى مستوى محور الاتصالات الإيجابية نجد أن آراء أفراد العينة قد اتجهت نحو الموافقة حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي بين 3.91 بمعامل اختلاف 24.98% وهي درجة تشنتت جيدة تشير إلى أن هناك اتفاقا واجماعا بين أفراد العينة بالموافقة على محور الاتصالات الإيجابية بنسبة بلغت 75.02% كما بلغت الأهمية النسبية 78.28% وتحتل بذلك المرتبة الأولى من حيث الأهمية.
- وعلى مستوى محور الحساسية السعرية نجد أن آراء أفراد العينة قد اتجهت نحو الموافقة حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي بين 3.85 بمعامل اختلاف 14.32% وهي درجة تشنتت جيدة تشير إلى أن هناك اتفاقا واجماعا بين أفراد العينة بالموافقة على محور الحساسية السعرية بنسبة بلغت 85.68% كما بلغت الأهمية النسبية 76.92% وتحتل بذلك المرتبة الثالثة من حيث الأهمية.
- وعلى مستوى محور سلوك الشكوى نجد أن آراء أفراد العينة قد اتجهت نحو الموافقة حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي بين 3.89 بمعامل اختلاف 15.29% وهي درجة تشنتت جيدة تشير إلى أن هناك اتفاقا واجماعا بين أفراد العينة بالموافقة على أهمية محور سلوك الشكوى بنسبة بلغت 84.71% كما بلغت الأهمية النسبية 77.80% وتحتل بذلك المرتبة الثانية من حيث الأهمية.

ثانيا نتاج اختبارات الفروض:

الفرض الرئيسي: لا يوجد تأثير معنوي ذات دلالة احصائية بين العوامل المؤثرة على ولاء العميل وولاء العميل في محطة دمياط لتداول الحاويات، وقد قام الباحث بتقسيم الفرض الرئيسي إلى ثلاثة فروض فرعية على النحو التالي:

الفرض الفرعي الأول:

" لا يوجد تأثير معنوي ذات دلالة احصائية بين أبعاد جودة الخدمة المدركة وولاء العميل في محطة دمياط لتداول الحاويات" وقد تم قياسه واثباته بالأساليب الاحصائية التالية:

أولاً: - معامل الارتباط:

جدول رقم (9): مصفوفة الارتباط بين أبعاد جودة الخدمة المدركة وولاء العميل

أبعاد جودة الخدمة المدركة	ولاء العميل	التجسيد	الاعتمادية	الاستجابة	الأمان	التعاطف
ولاء العميل	1.000	.688**	.518**	.٤٩٥**	.614**	.717**
التجسيد	.688**	1.000	.499**	.450**	.468**	.550**
الاعتمادية	.518**	.499**	1.000	.570**	.574**	.429**
الاستجابة	.495**	.450**	.570**	1.000	.653**	.610**
الأمان	.614**	.468**	.574**	.653**	1.000	.833**
التعاطف	.717**	.550**	.429**	.610**	.833**	1.000

** معنوي عند مستوى ١٪

يوضح الجدول رقم (9) علاقة الارتباط بين أبعاد جودة الخدمة المدركة وولاء العميل وقد تبين أن هناك علاقة ارتباط معنوي ذات دلالة احصائية عند مستوى ثقة (٩٩). تراوحت قيم الارتباط بين 495 و 717 وهي ارتباطات ايجابية بين متوسطة وقوية وذلك بالنسبة لعملاء محطة حاويات دمياط.

ثانيا: - معامل الانحدار

جدول رقم (10): معاملات نموذج انحدار أبعاد جودة الخدمة المدركة على ولاء العميل

المتغيرات	المعاملات غير المعيارية		المعاملات المعيارية	اختبارات	المعنوية	معامل تضخم التباين
	B	الخطأ المعياري				
الثابت	.868	.276		3.141	.002	
التعاطف	.329	.051	.486	6.396	.000	1.433
التجسيد	.469	.085	.421	5.536	.000	1.433

ويتضح من الجدول رقم (10) أن معامل بيتا لأبعاد جودة الخدمة المدركة بالنموذج أقل من مستوى الخطأ (0,01) وعليه تم رفض فرض العدم وقبول الفرض البديل القائل بأن هذا المعامل له تأثير حقيقي على المتغير التابع (ولاء العميل) فعلى مستوى عملاء محطة حاويات دمياط فقد وجد أن التعاطف والتجسيد لهما تأثير معنوي على ولاء العميل عند مستوى ثقة 99% كما أوضحت النتائج عدم وجود مشكلة الازدواج الخطى بين أبعاد جودة الخدمة المدركة وبعضها البعض حيث إن معامل تضخم التباين لم يتعدى 5 لكل متغير من متغيرات النموذج بدمياط.

جدول رقم (11): معايير جودة نموذج انحدار أبعاد جودة الخدمة المدركة على ولاء العميل

معامل الارتباط الكلى	معامل التحديد	معامل التحديد المعدل	اختبار ف	المعنوية
.799	.638	.630	79.177	.000

يوضح الجدول رقم (11) علاقة الارتباط الكلى بين أبعاد جودة الخدمة المدركة وولاء العميل وقد تبين أن هناك علاقة ارتباط معنوي ذات دلالة احصائية عند مستوى ثقة (99). على مستوى عملاء محطة حاويات دمياط وقد بلغت قيمة الارتباط (.799) وهو ارتباط قوى جدا يوضح مدى قوة العلاقة بين أبعاد جودة الخدمة المدركة وولاء العميل. كما أوضحت النتائج أن قيمة معامل التحديد لنموذج عملاء دمياط (.638) بمعنى أن أبعاد جودة الخدمة المدركة بالنموذج تفسر (63.8%) من أي تغير يطرأ على ولاء العميل وهي نسبة تفسير جيدة تشير إلى مدى قدرة أبعاد جودة الخدمة المدركة على شرح التغيرات التي تطرأ على محور ولاء العميل

ثالثاً: - معادلة نموذج الانحدار

$$\text{ولاء العميل} = 0.868 + 329(\text{التعاطف}) + 469(\text{التجسيد})$$

وهذا يشير إلى أنه كلما زادت درجة التعاطف بمقدار وحدة واحدة ارتفع معها درجة ولاء العميل بمقدار (329). أيضا كلما زادت درجة التجسيد بمقدار وحدة واحدة فإن ولاء العميل يرتفع بمقدار 469 واستناداً لما سبق تم فرض العدم وقبول الفرض البديل المتمثل بوجود تأثير معنوي ذات دلالة احصائية بين أبعاد جودة الخدمة المدركة وولاء العميل في محطات تداول الحاويات المصرية.

أولاً: - معامل الارتباط

جدول رقم (12): مصفوفة الارتباط بين أبعاد رضا العميل وولاء العميل

الرضا عن مقدم الخدمة مع نمط المعاملة	الرضا عن المحطة	الرضا عن مقدم الخدمة	
.660**	.637**	.800**	ولاء العميل
.633**	.694**	1.000	الرضا عن مقدم الخدمة
.494**	1.000	.694**	الرضا عن المحطة
1.000	.494**	.633**	الرضا عن نمط المعاملة مع مقدم الخدمة

** معنوي عند مستوى 1%

يوضح الجدول رقم (12) علاقة الارتباط بين أبعاد رضا العميل وولاء العميل وقد تبين أن هناك علاقة ارتباط معنوي ذات دلالة احصائية عند مستوى ثقة (.99). تراوحت قيم الارتباط بين.637 و.800 وهى ارتباطات ايجابية بين جيدة وقوية وذلك بالنسبة لعملاء محطة حاويات دمياط.

ثانياً: - معامل الانحدار.

جدول رقم (13): معاملات نموذج انحدار أبعاد رضا العميل على ولاء العميل

المتغيرات	المعاملات غير المعيارية		المعاملات المعيارية	اختبار ت	المعنوية	معامل تضخم التباين
	B	الخطأ المعياري				
الثابت	1.458	.176		8.303	.000	
الرضا عن مقدم الخدمة	.488	.059	.638	8.262	.000	1.670
الرضا عن نمط المعاملة مع مقدم الخدمة	.161	.049	.256	3.314	.000	1.670

ويتضح من الجدول (13) أن معامل بيتا لأبعاد رضا العميل بالنموذج أقل من مستوى الخطأ (.01) وعليه تم رفض فرض العدم وقبول الفرض البديل المتمثل بأن هذا المعامل له تأثير حقيقي على المتغير التابع (ولاء العميل) فعلى مستوى عملاء محطة حاويات دمياط فقد وجد أن الرضا عن مقدم الخدمة و الرضا عن نمط المعاملة مع مقدم الخدمة لهما تأثير معنوي على ولاء العميل عند مستوى ثقة ٩٩٪ كما أوضحت النتائج عدم وجود مشكلة الأزواج الخطى بين أبعاد جودة الخدمة المدركة وبعضها البعض حيث ان معامل تضخم التباين لم يتعدى ٥ لكل متغير من متغيرات النموذج بدمياط.

جدول رقم (14): معايير جودة نموذج انحدار أبعاد رضا العميل على ولاء العميل

معامل الارتباط الكلى	معامل التحديد	معامل التحديد المعدل	اختبار ف	المعنوية
.824	.679	.672	95.128	.000

يوضح الجدول رقم (14) علاقة الارتباط الكلى بين أبعاد رضا العميل وولاء العميل وقد تبين أن هناك علاقة ارتباط معنوي ذات دلالة احصائية عند مستوى ثقة (.99) على مستوى عملاء محطة حاويات دمياط وقد بلغت قيمة الارتباط (.824). وهو ارتباط قوى جدا يوضح مدى قوة العلاقة بين أبعاد رضا العميل وولاء العميل. على مستوى عملاء محطة حاويات دمياط فقد بلغت قيمة الارتباط (.907) وهو ارتباط شبه تام يوضح مدى قوة العلاقة بين أبعاد رضا العميل وولاء العميل ومن ثم فقد تم قبول الفرض البديل بوجود علاقة ارتباط ذات دلالة احصائية بين أبعاد رضا العميل وولاء العميل. كما أوضحت النتائج أن قيمة معامل التحديد المعدل لنموذج عملاء دمياط (.679) بمعنى أن أبعاد رضا العميل بالنموذج تفسر (67.9%) من أي تغير يطرأ على ولاء

العميل وهي نسبة تفسير جيدة تشير إلى مدى قدرة أبعاد رضا العميل على شرح التغيرات التي تطرأ على محور ولاء العميل

ثالثاً: - معادلة نموذج الانحدار

ولاء العميل = 1.458 + 488(الرضا عن مقدم الخدمة) + 161(الرضا عن نمط المعاملة مع مقدم الخدمة)

وهذا يشير إلى أنه كلما زاد الرضا عن مقدم الخدمة بمقدار وحدة واحدة ارتفع معها درجة ولاء العميل بمقدار (0.488) أيضا كلما زاد الرضا عن نمط المعاملة مع مقدم الخدمة بمقدار وحدة واحدة فإن ولاء العميل يرتفع بمقدار (0.161)

واستناداً لما سبق يمكن للباحث رفض الفرض الفرعي الثاني وقبول الفرض في الصورة البديلة والذي ينص على "وجود تأثير معنوي ذات دلالة إحصائية بين أبعاد رضا العميل وولاء العميل في محطة دمياط لتداول الحاويات".

الفرض الفرعي الثالث:

"لا يوجد تأثير معنوي ذات دلالة إحصائية بين أبعاد إدارة علاقات العملاء وولاء العميل في محطة دمياط لتداول الحاويات"

أولاً: - معامل الارتباط

جدول رقم (15): مصفوفة الارتباط بين أبعاد إدارة علاقات العملاء وولاء العميل

تكنولوجيا إدارة علاقة العملاء	العاملون في المنظمة	أنشطة تشغيل	الاستراتيجية الإدارية	
.645	.759	.585	.783	ولاء العميل
.434	.458	.385	1.000	الاستراتيجية الإدارية
.928	.820	1.000	.385	أنشطة تشغيل
.791	1.000	.820	.458	العاملون في المنظمة
1.000	.791	.928	.434	تكنولوجيا إدارة علاقة العملاء

** معنوي عند مستوى ١٪

يوضح الجدول رقم (15) علاقة الارتباط بين أبعاد إدارة علاقات العملاء وولاء العميل وقد تبين أن هناك علاقة ارتباط معنوي ذات دلالة إحصائية عند مستوى ثقة (99) تراوحت قيم الارتباط بين 585 و 783 وهي ارتباطات ايجابية بين متوسطة وقوية وذلك بالنسبة لعملاء محطة حاويات دمياط. ومن ثم فقد تم رفض فرض العدم وقبول الفرض البديل المتمثل بوجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين أبعاد إدارة علاقات العملاء وولاء العميل.

ثانياً: - معامل الانحدار.

جدول رقم (16): معاملات نموذج انحدار أبعاد إدارة علاقات العملاء على ولاء العميل

المتغيرات	المعاملات غير	المعاملات	اختبارات	المعنوية	معامل تضخم
-----------	---------------	-----------	----------	----------	------------

التباين			المعيارية			
			Beta	الخطأ المعياري B		
	.071	1.826		.194	.355	الثابت
1.266	.000	10.814	.550	.058	.623	الاستراتيجية الإدارية
1.266	.000	9.966	.507	.038	.376	العاملون في المنظمة

ويتضح من الجدول رقم (١٦) أن معامل بيتا لأبعاد إدارة علاقات العملاء بالنموذج أقل من مستوى الخطأ (0.01) وعليه تم رفض فرض العدم وقبول الفرض البديل القائل بأن هذا المعامل له تأثير حقيقي على المتغير التابع (ولاء العميل) فعلى مستوى عملاء محطة حاويات دمياط فقد وجد أن الاستراتيجية الإدارية والعاملين في المنظمة لهما تأثير معنوي على ولاء العميل عند مستوى ثقة ٩٩٪ كما أوضحت النتائج عدم وجود مشكلة الأزواج الخطي بين أبعاد جودة الخدمة المدركة وبعضها البعض حيث إن معامل تضخم التباين لم يتعدى ٥ لكل متغير من متغيرات النموذج.

جدول رقم (17): معايير جودة نموذج انحدار أبعاد إدارة علاقات العملاء على ولاء العميل

معامل الارتباط الكلي	معامل التحديد	معامل التحديد المعدل	اختبار ف	المعنوية
.903	.816	.812	199.408	.000

يوضح الجدول رقم (17) علاقة الارتباط الكلي بين أبعاد إدارة علاقات العملاء وولاء العميل وقد تبين أن هناك علاقة ارتباط معنوي ذات دلالة احصائية عند مستوى ثقة (99). على مستوى عملاء محطة حاويات دمياط وقد بلغت قيمة الارتباط (0.903) وهو ارتباط شبه تام يوضح مدى قوة العلاقة بين أبعاد إدارة علاقات العملاء وولاء العميل. كما أوضحت النتائج أن قيمة معامل التحديد لنموذج عملاء دمياط (0.816) بمعنى أن أبعاد إدارة علاقات العملاء بالنموذج تفسر (81.6%) من أي تغير يطرأ على ولاء العميل وهي نسبة تفسير جيدة تشير إلى مدى قدرة أبعاد إدارة علاقات العملاء على شرح التغيرات التي تطرأ على محور ولاء العميل.

ثانياً: - معادلة نموذج الانحدار

ولاء العميل = 0.355 + 0.623 (الاستراتيجية الإدارية) + 0.376 (العاملون في المنظمة)

وهذا يشير إلى أنه كلما زادت الاستراتيجية الإدارية بمقدار وحدة واحدة ارتفع معها درجة ولاء العميل بمقدار (0.623) أيضاً كلما زاد العاملون في المنظمة بمقدار وحدة واحدة فإن ولاء العميل يرتفع بمقدار (0.376)

واستناداً لما سبق يمكن للباحث رفض الفرض الفرعي الثالث وقبول الفرض في الصورة البديلة والذي ينص على "وجود تأثير معنوي ذات دلالة احصائية بين أبعاد إدارة علاقات العملاء وولاء العميل في محطة دمياط لتداول الحاويات".

أولاً: النتائج

٩. توصلت الدراسة أن هناك إنخفاضاً في درجات ولاء العملاء لمحطة دمياط لتداول الحاويات والبضائع يرجع ذلك إلى ضعف وقصور كفاءة العمليات الخدمية المقدمة من جانب تلك المحطات لعملائها

وخصوصا محور التجسيد الخاص بكل محطة ويرجع ذلك إلى ضعف الدعم المالي المقدم من قبل الشركة القابضة للنقل البحري والبري، كذلك عدم تطبيق استراتيجية واضحة لإدارة علاقات العملاء من جانب الإدارة العليا والمديرين من عملاء المحطات.

١٠. العوامل المؤثرة في ولاء العميل وهي (جودة الخدمة المدركة- رضا العميل- إدارة علاقات العملاء) ذات تأثير معنوي ذو دلالة احصائية طرديا على ولاء العميل بمحطات تداول الحاويات دمياط لتداول الحاويات.

١١. هناك ضعف أو قصور من جانب مقدم الخدمة للحصول على مستوى جودة الخدمة التي تطابق توقعات العميل، وكذلك في بناء علاقات طويلة الأجل مع الخطوط الملاحية المتعاقدة في محطات تداول الحاويات لمحطة دمياط لتداول الحاويات والبضائع.

ثانيا: التوصيات:

١- يجب العمل الدائم على قياس درجة جودة الخدمة ورضا العميل وإدارة علاقات العملاء وولاء الخط الملاحي للمحطة وذلك بشكل مستمر وعلى فترات زمنية منتظمة وذلك لمعرفة اتجاهات ونوايا العملاء. ويعتبر ذلك الأمر هام جدا حتى تتمكن المحطات من الحفاظ على عملائها وعدم خروجهم إلى محطات منافسة.

٢- العمل على تنمية برامج تسويقية لتحقيق ولاء الخط الملاحي للمحطة.

٣- ضرورة الاهتمام بالجوانب المادية الملموسة في المحطات مثل العمل على تحديث معدات الرصيف ومعدات الساحة المستخدمة بالمحطات والعمل الدائم على عمليات صيانة تلك المعدات، وزيادة غاطس الارصفة إلى أعماق تصل الى ١٧ متراً وكذلك العمل على زيادة أطوال الأرصفة بالمحطة لزيادة الطاقة الاستيعابية، والاهتمام بمستوى نظافة المكاتب والديكورات بالمحطة.

جدول رقم (18): خطة عمل تنفيذ التوصيات

التوصية	الجهة المسؤولة	آليات التطبيق	الإطار الزمني للتنفيذ
زيادة مستوى ولاء العميل وربحية المنظمات			
١	الإدارة العليا واعضاء مجلس الإدارة	<ul style="list-style-type: none"> • تنمية وتطوير قدرات العاملين بما يتماشى مع القدرات التنظيمية بالمحطة ورفع الروح المعنوية للعاملين. • الدعم المالي • الدعم القانوني والتشريعي. • دعم عمليات تبادل المعرفة • توفير الموارد اللازمة التي تدعم التطور والخطط الاستراتيجية. • وضع استراتيجية واضحة لبناء ولاء الخط الملاحي للمحطة 	٦ أشهر الى سنة

	<ul style="list-style-type: none"> تعريف العاملين بأهداف ورؤية المحطات. بناء الخطط والاعتماد على القياس الكمي. 		
٦ اشهر الى سنة	<ul style="list-style-type: none"> تنمية اساليب ترويجية للترحيب بالعملاء. الرفع من قدرات العاملين في تعاملهم مع العملاء . تنمية قنوات الاتصال وتبادل المعلومات بين القيادة الاستراتيجية والعاملين والعملاء نشر ثقافة التغير والتطوير. 	الإدارة العليا ورؤساء الإدارة والاقسام	٢
زيادة مستوى جودة الخدمة المدركة			
سنة	<ul style="list-style-type: none"> تدبير الموارد المالية اللازمة للإهتمام بالجوانب المادية الملموسة في تقديم الخدمة. محاولة صياغة التشريعات الخاصة بتسعير خدمة التداول واعطاء وتفويض العديد من الصلاحيات لرئيس مجلس إدارة الشركة. 	وزارة النقل والشركة القابضة للتنقل البري والبحري	١
سنة	<ul style="list-style-type: none"> نشر ثقافة إدارة الجودة الشاملة. تدبير الموارد المالية اللازمة للاهتمام بالجوانب المادية الملموسة في تقديم الخدمة. 	الإدارة العليا واعضاء مجلس الإدارة	٢
سنة	<ul style="list-style-type: none"> تنمية برامج تدريب لمقدم الخدمة في تلك المحطات على تلبية احتياجات ورغبات العملاء. توفير الموارد اللازمة لدعم مقدم الخدمة. تعزيز ثقافة المعرفة بين العاملين وإشراكهم في عمليات التخطيط لتقديم الخدمة. تنمية قنوات الاتصال بين الإدارة العليا والعاملين. الرفع من قدرات العاملين في تقديم مستوى جودة الخدمة. 	الإدارة العليا ورؤساء الإدارة والاقسام	٣
زيادة مستوى رضا العميل			
٦ أشهر الى سنة	<ul style="list-style-type: none"> نشر ثقافة التوجه بالعميل والعمل على ارضائه. تحديد السلطات اللازمة لعملية التنفيذ. الاحذ بأراء العملاء ومقترحاتهم. 	الإدارة العليا واعضاء مجلس الإدارة	١

	<ul style="list-style-type: none"> • حل مشكلة الاتصالات بين المحطة والعملاء. 		
٦ أشهر الى سنة	<ul style="list-style-type: none"> • قياس مستوى رضا العميل بشكل دائم ومستمر للتعرف على مستويات الرضا الحالية لعملاء. • تدريب العاملين بالمحطة على الاستجابة السريعة لمشاكل العملاء وتحسين طرق معاملتهم للعملاء 	الإدارة العليا ورؤساء الإدارة والاقسام	٢
زيادة مستوى إدارة علاقات العملاء			
٦ أشهر الى سنة	<ul style="list-style-type: none"> • توفير الموارد اللازمة لدعم عملية البناء الجديدة بالعملاء. • نشر ثقافة التغيير والتحديث مع العملاء. • دعم عمليات تبادل المعرفة. 	الإدارة العليا واعضاء مجلس الإدارة	١
٦ أشهر الى سنة	<ul style="list-style-type: none"> • رفع الكفاءات والتدريب ومنح المكافآت بناء على العلاقات مع العملاء. • تقوية العلاقات مع العملاء والعمل على الاحتفاظ بالعملاء الحاليين من خلال بناء علاقات طويلة الاجل. • زيادة الاهتمام بالعاملين. • اقامة الندوات والمؤتمرات. 	الإدارة العليا ورؤساء الإدارة والاقسام	٢
تنفيذ توصيات مرتبطة بالدراسة الاستطلاعية وموضوع البحث بالكامل			
سنة	<ul style="list-style-type: none"> • تنمية قدرات العاملين واستثمارها بما يتماشى وثقافة التطوير والتحديث. • نشر ثقافة الحداثة والتميز والمنافسة. • تفعيل سياسات إدارية واضحة لدعم جودة الخدمة والتكنولوجيا الحديثة ورفع الروح المعنوية للعاملين. 	الإدارة العليا واعضاء مجلس الإدارة	١
سنة	<ul style="list-style-type: none"> • معرفة آراء العملاء ومقترحاتهم عن مستوى الخدمات. • تقوية شبكة الاتصال بين الإدارة العليا والإدارات والاقسام بالشركة. • التواصل مع الشركات المناظرة التي نجحت في هذا المجال 	الإدارة العليا ورؤساء الإدارة والاقسام	٢

١١. المراجع

اولا: المراجع العربية

- الوكيل، احمد (٢٠٠٤). مناولة وتستيف بضائع، مكتبة الاشعاع، الإسكندرية
- إدريس، ثابت والمرسى، محمد (١٩٩٣). "قياس جودة الخدمة وتحليل العلاقة بينها وبين كل من الشعور بالرضا والميل للشراء (مدخل منهجي تطبيقي)، مجلة التجارة والتمويل، كلية التجارة جامعة طنطا (العدد الأول).
- إدريس، ثابت (١٩٩٦). "تحليل المحددات الرئيسية للتسويق الداخلي والتسويق الخارجي وأثارها على رضا العملاء: دراسة تطبيقية على قطاع البنوك الكويتية" مجلة كلية التجارة للبحوث العلمية، جامعة الإسكندرية.
- الخفاجي، حاكم (2016). رضا الزبون كمتغير وسيط بين جودة الخدمة وولاء الزبون دراسة حالة على مصرف بابل الأهلي، المجلة العربية للعلوم الاقتصادية والادارة العدد ٢٥.
- الصحن، محمد (٢٠٠٧). مبادئ التسويق، الدار الجامعية، الاسكندرية.
- بازرعه، محمود (1995). بحوث التسويق للتخطيط والرقابة واتخاذ القرارات التسويقية، دار النهضة، القاهرة.
- بشير، عباس (٢٠٠٢). التسويق عبر العلاقات المستندة للتكنولوجيا، الملتقى الاول للتسويق في الوطن العربي، الواقع وافاق التطوير
- جاد، سيد (2010). نظم المعلومات الادارية، الاساسيات والتطبيقات الادارية، دار النهضة العربية، القاهرة.
- جمال الدين، أشرف وقنديل، نهلة (٢٠٠٨). "تطبيق المنهج الاستراتيجي في إدارة علاقات العملاء في إطار حوكمة الشركات بالتطبيق على بنك مصر"، مجلة المحاسبة والإدارة والتأمين.
- حماد، مصطفى (٢٠٢٢). "منهج استراتيجي متكامل لتطوير فعالية أساليب قياس وتقييم الأداء في البنوك التجارية دراسة ميدانية" المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، جامعة عين شمس.
- دخيل المطيري (٢٠٢٠). أثر جودة الخدمة والتسويق بالعلاقات على ولاء الزبائن: دراسة تحليلية على عينة من المسافرين على شركة طيران الجزيرة في دولة الكويت، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الاوسط للدراسات العليا.
- عبد الله، علي (٢٠٠٨). إدارة وتشغيل الموانئ، مكتبة الاشعاع، الإسكندرية.
- عباس، علاء الدين (٢٠١٧). دراسة العوامل المؤثرة في ولاء المستهلك، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة الاسكندرية
- عيسى، علي (٢٠٢٠). أثر جوده الخدمة على ولاء العملاء: دراسة تطبيقية على الخدمات الفندقية بمدينة عدن، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الاوسط للدراسات العليا
- مهران، اميرة (٢٠٠٤). دراسة لتأثير جودة الخدمة المدركة على درجة ولاء العميل بالتطبيق على مطاعم السلسلة المصرية، مجلة المال والتجارة، العدد (٤٢١).
- محمود، فارس (٢٠١٥). قياس جودة الخدمة المصرفية في البنوك العاملة في قطاع غزة، مجلة الجامعة الاسلامية، مجلد ١٣ العدد الاول.

- Ahearne, M, Douglas, E.H, & Niels. S. (2017). "Why sale Reps Should Welcome Information Technology: Measuring the Impact of CRM – Based IT on Sale Effectiveness "International Journal of Research in Marketing Vol (24) pp 336-490
- AL- Hawari M & Tony W, (2016). "The Effect of Automated Services Quality an Australian Bank Financial Performance & the Mediating Role of customer Satisfaction ", Marketing Intelligence & Planning, Vol 24 No 2 pp 127-147
- Al-Awadi, Ahmed. (2012). "A proposed model of consumer loyalty sector based on the Kuwaiti experience", Total Quality Management Vol. 13, No. 7, PP. 1035-1046.
- AL-Nasser, A. D. (2020). "Customer satisfaction measurement models: generalized maximum entropy approach". Pak. J. statist, 19 (2), 213- 226.
- Auh, Seigyoung and Michael D. Johnson. (2015). "Compatibility effects in evaluations of satisfaction and loyalty", Journal of Economic Psychology, 26, PP. 35-57.
- Ang, L. & Buttle.F. (2016). "CRM Software Application & Business Performance". Data Base Marketing & Customer Strategy Management, Vol. 14, No. 1, PP. 4-16.
- Bowen, I.T. And S.L. Chen. (2020). "Relationship between Customer Loyalty and Customer Satisfaction", International Journal of Contemporary Hospitality Management, Vol. 13, No. 5, PP. 213- 217.
- Brandy, Michael K., and Christopher. Robertson. (2020). 'a consensus on the antecedent role of satisfaction': An exploratory cross-national Business Research, Vol.51, PP. 53-60.
- Bloemer, Ko-de Ruyter and pascal peeters. (2021). "Investigating drivers of bank loyalty: the complex relationship between image, service quality and satisfaction", International Journal of bank Marketing vol. 16, No. 7, PP.276-286.
- Benjamin, B (2019). "Air Travel in the U.S: An Investigation of the Influence of Perceived Risk in Services Quality". Unpublished Dissertation, Capella University, U.S.A
- Colman T.R. (2017). "Why Build a Customer Relationship Management Capability?" The Journal of strategic information System 16(3) pp 301 – 320.
- Das. K. Parmar. J. & Kumar V. (2019). Customer Relationship Management Best Practices & Customer Loyalty A Study of India Retail Banking Sector. European Journal of Social Sciences 11(1) pp 61- 85.
- Gerpott, Torsten J, Wfgang Rams and Andreas Schindler. (2022). "Customer retention, loyalty and satisfaction in the German mobile cellular telecommunications market", Telecommunication Policy, 25, PP. 249-269.
- Ting Pong, Johnny Lu and Esther Tang Pui Yee, (2022). "An integrated model of service loyalty", Working Paper, Academy of Business and Administrative Sciences, International Conferences, Brussels, Belgium.

التكدس البحري وأضراره على الموانئ البحرية (دراسة حاله ميناء الإسكندرية)

إعداد

محمد إبراهيم محمد قره، هشام محمود هلال، ايمان حداد
الأكاديمية العربية للعلوم والتكنولوجيا والنقل البحري - مصر

DOI NO. <https://doi.org/10.59660/48710>

Received 10/11/2023, Revised 19/01/2024, Acceptance 26/02/2024, Available online and Published 01/07/2024

Abstract

The research paper reviews the phenomenon of marine congestion, which may negatively affect the efficiency of seaports because of its serious damage, both on the global trade movement and on the economy of the Port country affected by congestion. The research aims to study the phenomenon of congestion of sea ports and to know the root causes of the phenomenon of congestion, and those reasons are due to the variables of the study, which are meant customs procedures, dwell time, documentary procedures and productivity of the station).Accordingly, the inductive approach used to apply it to the study community, which is intended for Alexandria Port and specifically Alexandria Container Trading Station through the distribution of questionnaire forms to common stakeholders represented at Alexandria Port as the port of study and specifically Alexandria Container trading station other than shipping companies, transportation companies and clearance offices. Therefore, the AHP analytical Hierarchy Process relied on to determine the priority causing the congestion problem.

المستخلص:

تستعرض الورقة البحثية ظاهره في غاية الخطورة وهي ظاهره التكدس البحري والتي قد تؤثر بالسلب على كفاءه الموانئ البحرية لما لها من أضرار جسيمة سوء علي حركة التجارة العالمية أو على اقتصاد دوله الميناء المتضررة من التكدس. يهدف البحث دراسة ظاهرة تكدس الموانئ البحرية ومعرفة الأسباب الجوهرية المسببة لظاهرة التكدس وترجع تلك الأسباب الي متغيرات الدراسة والمقصود بها الإجراءات الجمركية وقت المكوث والإجراءات المستندية وإنتاجيه المحطة).وبناء علي ذلك استخدام المنهج الاستقرائي لتطبيقه علي مجتمع الدراسة والمقصود به ميناء الإسكندرية وعلي وجهه التحديد محطه إسكندرية لتداول الحاويات من خلال توزيع استمارات الاستبيان علي أصحاب المصالح المشتركة والمتمثلين في ميناء الإسكندرية باعتبارها ميناء الدراسة وعلي وجه التحديد محطه الإسكندرية لتداول الحاويات بخلاف شركات الملاحة وشركات النقل ومكاتب التخليص. وبتحليل البيانات باستخدام تحليل (T-Test) للمقارنة بين متوسطات كلا من الصادرات والواردات بين ميناء لوس أنجلوس وميناء الإسكندرية تم الاعتماد علي ميناء لوس أنجلوس لما لها من تصميم جغرافي يشبه تصميم ميناء الإسكندرية وبناء علي ذلك سيكون التحليل والنتائج والتوصيات النهائية أكثر مصدقيه هذا بخلاف معرفة اذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية وبتحليل عملية التسلسل الهرمي (AHP) Analytic Hierarchy Process لتحديد الأولوية من أسباب التكدس وهي (الإجراءات الجمركية وقت المكوث والإجراءات المستندية وإنتاجيه المحطة).

١- مقدمة:

من خلال سلسلة الإمداد البحرية، تمثل الموانئ دورًا هامًا وفعالًا كحلقة وصل أساسية بين الشحن الرئيسي والنقل الداخلي، ومع زيادة تدفق حركة التجارة العالمية المنقولة بحرًا بشكل ملحوظ، وكان لها تأثير إيجابي على سفن الحاويات، وبالتبعية على الموانئ البحرية وذلك من أجل تلبية احتياجات العملاء.

وحيثما يتعلق الأمر باحتياجات الشعوب لا يكون هناك حدود جغرافية؛ لتلبية احتياجاتهم، فعلى سبيل المثال، تزداد نسبة صادرات الدول الأوروبية من الخضروات والموالح عبر الموانئ المصرية إلى الدول الأوروبية في نهاية العام بشكل سنوي، وبالمثل تزداد الواردات من القمح والسلع الأساسية من روسيا وأوكرانيا وأستراليا وغيرها من الدول المنتجة للسلع الأساسية إلى جمهورية مصر العربية ولا يمكن أن يتحقق كل هذا بدون وسيلة نقل تربط جميع قارات العالم ببعضها ألا وهي النقل البحري ويرجع ذلك إلى أن النسبة الكبرى من وسائل النقل المشتركة بين دول العالم هي النقل البحري؛ حيث يمثل ٩٠% من نسبة البضائع المنقولة حول العالم، وتتم من خلال النقل البحري أو بواسطة النقل الدولي متعدد الوسائط، وهذا ما حققه مفهوم العولمة (GUZMAN, 2013).

وجدير بالذكر أن ما تعرض له العالم في عام ٢٠١٨ من ارتفاع إنتاجية أكبر ٢٠ محطة حاويات على مستوى العالم والتي وصلت الي ٣٤٧,٨ مليون حاوية مكافئة، وهو ما يعادل ٤٣,٨ في المئة من إجمالي الإنتاجية العالمية، بالإضافة إلى أن العالم شهد تقلصات ظهرت بشكل كبير في مواني دبي وهونغ كونغ والصين وهامبورغ، وتراوحت مكاسب الموانئ الفردية من ٠,٤% إلى ٨,٧%، بخلاف أن ميناء شنغهاي حافظ على مكانته العالمية في نسبة تداول الحاويات، حيث زادت الأحجام بنسبة ٤,٤% وأضيفت أكثر من ٢ مليون حاوية مكافئة إلى حركة موانئ الحاويات في عام ٢٠١٨، فقط، وأن موانئ أنتويرب وهامبورغ ولوس أنجلوس ولونج بيتش وروتردام وهي من بين أهم ٢٠ ميناء للحاويات تعرضت للتكدس، ويعتقد بعض المعلقين في آسيا أن التحديات التي تشكلها السفن العملاقة وتداعياتها على مناولة البضائع في ميناء الحاويات قد تجاوزت ذروتها، وهذا يعني ازدحام الموانئ. وعلى الرغم من أن الموانئ البحرية سعت الي رفع كفاءة محطات الحاويات وتحسين عمليات المناولة من السفن إلى الرصيف والعكس، ولكن ظلت هناك مشكلة قائمة، وهي عند وصول السفن إلى الميناء متأخرًا، لأن التأثيرات المجمعلة لذروات الحجم التي تسببها السفن الضخمة وتتناقص تردد الخدمة تضع مزيدًا من الضغط على سعة مناولة السفن، وتعرض موانئ الحاويات لضغوط متزايدة بسبب زيادة أحجام السفن (UNCTAD, 2019).

لذا تعد كفاءة الميناء أمرًا بالغ الأهمية؛ لذا فإن ازدحام الموانئ هو عامل رئيسي يجب مراعاته عند قياس أداء الميناء، واستنادا إلى ما سبق تظهر لنا مشكلة البحث، والمقصود بها التكدس داخل الميناء والذي يختلف من ميناء لآخر؛ بسبب عده عوامل سننترق لها في الجزء الخاص بمراجعة الأدبيات المتعلقة بظاهرة التكدس، وقبل ذلك يجب عرض المشكلة بشكل أكثر شمولية ودقة.

٢- الأهمية

تكمن أهمية البحث بشكل عام في مناقشة ظاهرة ازدحام الموانئ كخطر محتمل يواجه الموانئ البحرية ويضعف كفاءتها، كذلك يهدف البحث إلى السعي لمعرفة الأسباب الجوهرية المسببة لظاهرة التكدس فعلى سبيل

المثال، قد تكون الإجراءات المستندية والتخليص الجمركي وقت الإقامة وإنتاجية المحطة أسبابا جوهرية في حدوث هذه الأزمة.

٣- هدف البحث

يهدف البحث لدراسة العلاقة بين أثر التخليص الجمركي ووقت الإقامة والإجراءات الجمركية وإنتاجية المحطة ومدى علاقتها بالتكدس، كما يهدف البحث للتنبؤ بظاهرة التكدس المحتملة داخل الموانئ البحرية والسعي للوصول إلى التوقعات المحتملة لمواجهة مثل هذه الظاهرة.

٤- مشكلة البحث

بسبب التطورات المتزايدة التي تشهدها صناعة النقل البحري من زيادة أحجام السفن وزيادة أعداد الحاويات المتداولة سنويا، مما يمثل عبء على الموانئ البحرية بسبب صعوبة قدرتها على تلبية احتياجات أصحاب المصالح من شاحنين ومستوردين ومصدرين وهيئات الموانئ، والسبب الأساسي هو نقص القدرة والمعدات مع التعامل مع سفن الشحن العملاقة بسرعة ومرونة؛ ويرجع الأمر إلي أن سفن الحاويات لا تزال تعتمد بشكل كامل على الميناء لإنهاء عملية التحميل أو التفريغ، مما سيكون لذلك اثر كبير علي حدوث أزمة ازدحام أو تكدس داخل الميناء.

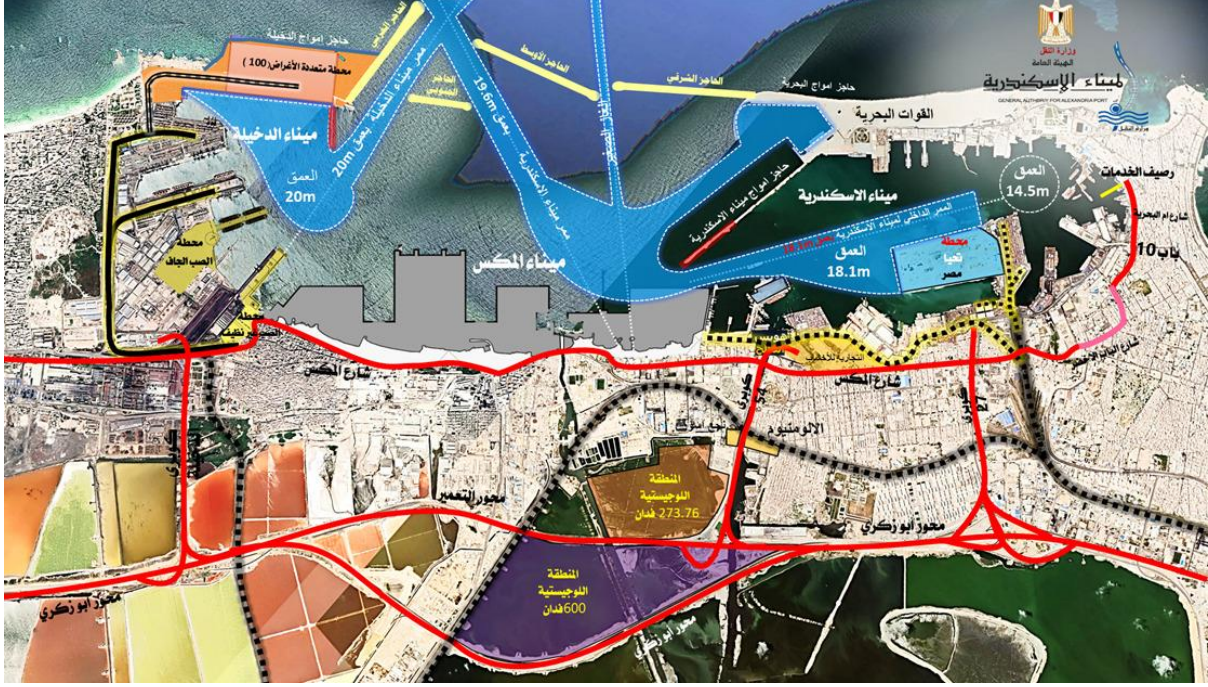
وعلى الرغم من أن الموانئ الكبرى والمحورية، سوف تواجه صعوبات ومشاكل في سلاسل التوريد العالمية لحركة التجارة الدولية، ومنها على سبيل المثال، التحديات التي تواجه جميع المساهمين كالمستوردين والمصدرين، وكافة الأضرار الناجمة عن الازدحام، والتي يعتقد أنها السبب في تطلعنا لإيجاد حل الازدحام في الميناء.

من ناحية أخرى ، بدأت الحكومة والموانئ المصرية في تطبيق نهج استراتيجي لتطوير موانئها؛ لمواجهة الازدحام بشكل عام، كما هو الحال في الموانئ الجديدة، التي تعمل على تحسين وزيادة مساحة الموانئ ، والموانئ الجافة كافة ، وكذلك الاستثمار في المعدات الجديدة والبنى التحتية الأخرى ، وتطبيق التحول الرقمي مثل ACI (معلومات الشحن المتقدمة) ، وتحسين معدات مناولة البضائع، والعمل مع عامل مؤهل ، بالإضافة إلى تقليل وقت الإقامة في محطات الحاويات ، والتحميل والتفريغ من السفن ، ومعدات مناولة البضائع ، وإجراءات التوثيق ، لدعم التحسين تزايد حجم البضائع والسفن.

لذا فإن الازدحام في العديد من الموانئ حول العالم يمثل مشكلة كبيرة؛ لأنه يعوق تيسير التجارة والتقدم الاقتصادي، ومشكلة هذه الدراسة تكمن في إمكانية حدوث الازدحام في المستقبل في ميناء الإسكندرية، في غياب دراسات خاصة تدرس الأسباب الداعية لذلك، وكذلك الازدحام في محطة الحاويات والوقت الطويل للحاويات في محطة الحاويات.

٥- حدود مكانية

تتمثل حدود البحث في دراسة ميناء الإسكندرية كدراسة حالة؛ لكونها أقدم وأهم الموانئ المصرية، وكما هو موضح بالشكل رقم (١) ما تقوم به الحكومة المصرية من عمليات التطوير والتحديث والتوسيع لربط ميناء الإسكندرية بميناء الدخيلة وهي خطوة استباقية لا مثيل لها في مواجهة مشكلة التكدس المحتمل في السنوات القادمة.



شكل (١): تصميم ميناء الإسكندرية والدخيلة المصدر: (الهيئة العامة لميناء الإسكندرية، ٢٠٢٣)

٦- الحدود الزمنية

يعتمد البحث على دراسة البيانات للفترة الزمنية ٢٠٢٠ إلى ٢٠٢٣.

٧- الدراسات السابقة

يتناول الباحث في هذا القسم من الدراسة الدراسات السابقة والمتعلقة بظاهرة التكدس من جوانب مختلفة، ونظرا لتزايد أعداد الحاويات المشحونة بحرا في الآونة الأخيرة، فقد شهدت كثير من الموانئ البحرية تكدسا ملحوظا، إما من خلال عمليات الشحن أو التفريغ، أو من خلال تكدس الحاويات في ساحات التخزين؛ لذا فقد تناول كثير من الباحثين دراسة ظاهرة التكدس؛ لما لها من خطر على الموانئ بشكل عام واستنادا إلي ذلك فقد استعرض (2015) Gidado ظاهره التكدس في دراسة مشتركة للموانئ الأفريقية ودراسة السيناريوهات المحتملة، ومن أمثلة تلك الموانئ (لاغوس وديربان ومومباسا وبورسعيد) اتضح من النتائج النهائية للدراسة أن ميناء ديربان وبورسعيد أكثر الموانئ مقاومة للازدحام في إفريقيا، ويرجع ذلك إلى الاستراتيجيات القوية المعتمدة عليها في تشغيل الموانئ وإدارة البضائع.

استعرض (2019) Fadhili مشكلة التكدس للكشف عن العوامل المسببة للازدحام في ميناء دار السلام من خلال مسح للتحقيق في التحديات التي يواجهها أصحاب المصلحة في الميناء، وتقديم الحلول لهذه المشكلة، وقد أظهرت نتائج هذه الدراسة أن دار السلام تواجه تحديات مختلفة مثل إجراءات التوثيق، والقوى العاملة غير الماهرة، والسياسة السيئة، واستخدام نظم المعلومات والاتصالات والمعلومات، وعدم كفاية المعدات، والبيروقراطية، والبنية التحتية للموانئ، وسوء التخطيط الإداري.

بخلاف دراسة (2018) Ibeawuchi, et all حيث تناولوا مشكلة التكدس من منظور التحديد وآثارها على الموانئ خاصة في العمليات اللوجستية وسلاسل التوريد في بعض الموانئ الأفريقية، وقد توصلت النتائج النهائية إلى أن

السبب الجوهري للازدحام في الموانئ الإفريقية يرجع بالكامل إلى التخطيط والتنظيم والقدرة والكفاءة، أو مزيج من هذه.

تناول (2020) Hariesh Manaadiar مشكلة التكدس من خلال فحص الأسباب الجوهرية لازدحام الموانئ، وعواقبها وتأثيرها على التجارة العالمية، وقد أثبتت النتائج أن مع العولمة زادت حركة النقل بالحاويات، مما أدى إلى زيادة تجارة العالمية، والتي نمت بمعدل ٩,٥٪ منذ الثمانينيات، أما بالنسبة لعام ٢٠٠٠ إلى ٢٠١٨، زاد حجم أعمال موانئ الحاويات العالمية بنسبة ٢٥٤٪ وكان سبب في تفشي ظاهره التكدس.

من منظور مختلف لمشكلة التكدس قد تناول (2011) BOLAT, et all مشكلة تكدس الموانئ من خلال نظرية الاصطفاف للسفن في الموانئ النيجيرية، وقد أوصت الدراسة بضرورة تطوير البنية التحتية على نطاق واسع.

(2020) Mala & Manapa درسوا تحليل Dwell Time وهو وقت مكوث الحاويات داخل الميناء وخاصة في محطة حاويات (ماكاسار) في إندونيسيا؛ وقد لوحظ أن مشكلة التكدس مشكلة قد تواجه موانئ العالم بشكل عام، وليس الموانئ الأفريقية فقط؛ فقد كان متوسط وقت المكوث في ميناء (ماكاسار) ٤,٩ يوم لذلك أوصي بأن يجب ضرورة تقليل الوقت إلى ٣,٥ يوم لتفادي مواجهة مشكلة التكدس في الميناء.

ونظرا لأن عامل الوقت عنصر في غاية الأهمية؛ اهتم (2020) Hassan & Gurning بدراسة تلك النقطة، ومدى تأثيرها على كفاءة الميناء؛ حيث اعتمد في دراستهم على تحليل الوقت المستغرق لعملية الشحن والتفريغ، ومدى تأثير ذلك على الميناء بشكل عام، وعلى كفاءة ساحة الحاويات بشكل خاص، وتبين أنه كلما انخفض عدد أيام مكوث الحاوية في الميناء زادت كفاءتها والعكس صحيح، حيث لوحظ أن الوقت الأمثل لمكوث الحاوية في الميناء يجب ألا يتجاوز ثلاثة أيام، اختلف معهم ولم يتفق في الرأي (2020) Kaindoa حيث كان له وجهه نظر آخري حول مشكلة التكدس داخل الميناء، وكانت رؤيته أن التحديات والعواقب التي تواجه وكلاء الشحن في ميناء تنزانيا هي أهم وأخطر نقطة ضعف قد تكون سبباً جوهرياً لتقليل كفاءه الميناء، وبالتبعية كلما انخفضت كفاءه الميناء طالت مده مكوث الحاويات (Dwell Time) في أن تكون سبباً جوهرياً لتفشي مشكلة التكدس.

ومن وجهه نظر آخري تناول (2021) Oruwari ظاهرة التكدس، ولكن بشكل مختلف عن باقي ما تناولته الدراسات السابقة، حيث لوحظ أن المشكلة الرئيسية تكمن في النظام الإداري وما له من علاقة وثيقة بالأنظمة الحكومية، فعلى سبيل المثال الإجراءات المستندية والبنية التحتية والعناصر التنظيمية والعمليات التشغيلية وأنظمة الإدارة داخل الميناء، هي سبب جوهري لتفشي ظاهره التكدس.

واستنادا إلى ما سبق؛ فقد استعرض (2023) Minh & Noi ظاهره الازدحام داخل الميناء أحيث تمثل حد أهم العناصر المسببة لمشكلة التكدس، والمقصود بها عملياته تسجيل مواعيد دخول الشاحنات وخروجها داخل الميناء، وذلك خلال تواجدها عند البوابات، أو في أثناء تواجدها داخل الساحات؛ حيث أكدت الدراسة أن تواجده الشاحنات داخل الساحات وبدون تسجيل المسبق قد ينتج عنه زيادة طول الطوابير الخاصة بالشاحنات، علاوة على طول مدة مكوث الشاحنات خارج أسوار الميناء وقد يكون سبباً جوهرياً في حدوث أزمة التكدس.

كما تناول كل من (2014) J. Beltrán, et all ظاهرة التكدس من خلال اكتظاظ محطة نابوليتانو للحاويات في ميناء نابولي لازدحام مروري، وقد توصلت الدراسة إلى أن الحل الأمثل الذي يجب أن يؤخذ في الاعتبار هو تقليل وقت الخدمة عند بوابات الدخول والخروج، هذا بخلاف ما تناوله (2014) Nyema عند دراسة تقييم

العوامل التي تؤثر على كفاءة محطات الحاويات في الصناعة البحرية مع دراسة حالة لميناء مومباس في جمهورية كينيا، قد توصلت النتائج إلى ضرورة اتباع السياسات الخاصة بأمن الحاويات؛ لتقليل الوقت المستغرق في فحص الحاويات.

٨- الفجوة البحثية:

من خلال ما سبق يتضح لنا أن جميع الدراسات السابقة تطرقت لظاهرة التكس من منظور دراسة متخصصة ذات نطاق جغرافي معين بما يتماشى مع مناطق الدراسات البحثية؛ ولذا سوف نتطرق لدراسة أحد الموانئ المصرية وهي ميناء الإسكندرية؛ لما لها من تشريعات ولوائح مختلفة عن باقي الدول التي تطرقت لها الدراسات السابقة.

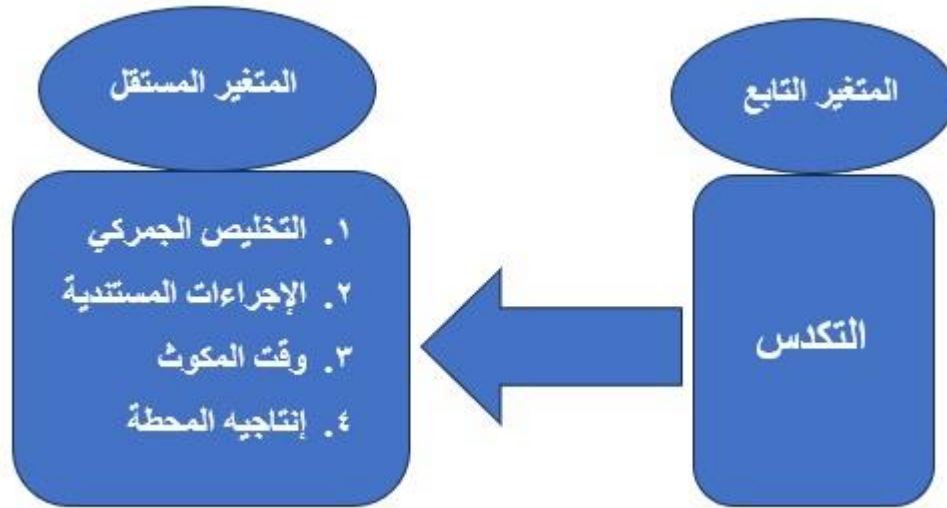
٩- منهجية البحث:

يتسم البحث بكونه بحثاً وصفيًا تحليليًا؛ حيث تم إجراء المقابلات الشخصية مع المعنيين بمشكلة البحث مثل مقاولي شركات النقل البري وشركات الشحن الرائدة في النقل البحري من مديري الأفرع، ورؤساء أقسام إدارة الصادر والوارد وقطاع التخليص، علاوة على الموظفين بالأقسام المذكورة من حاملي المؤهلات العليا والمتوسطة وكذلك المديرين في محطات الحاويات علاوة على المستوردين والمصدرين من حاملي بطاقات التصدير والاستيراد.

٩-١ متغيرات الدراسة:

تتضمن الدراسة متغيرًا تابعًا وأربعة متغيراتٍ مستقلة، وطبقا لهدف البحث يتمثل المتغير التابع في مشكلة التكس، أما المتغيرات المستقلة فتشمل ما يلي: التخليص الجمركي – الإجراءات المستندية – وقت المكوث – إنتاجية المحطة.

وكما هو موضح بالشكل رقم (٢)



الشكل (٢) متغيرات الدراسة المصدر تصميم الباحث

وبناء على ما سبق سيقوم الباحث باستخدام بعض الاختبارات الإحصائية، مثل عملية التسلسل الهرمي التحليلي (AHP) (Analytic Hierarchy Process) التي سوف تقوم بالعمل على المقارنة بين هذه المتغيرات المستقلة (التخليص الجمركي والإجراءات المستندية ووقت المكوث وإنتاجية المحطة) وتحديد أفضلها وتحديد أولويتها من خلال حساب وزن كل متغير، ويمكن ترتيب أولوية هذه المتغيرات بناء على الوزن التي سوف يتم حسابها وتحليل فروض الدراسة لإثبات صحتها.

٢-٩ مجتمع الدراسة:

مجتمع دراسة البحث الحالي من عملاء ميناء الدراسة الإسكندرية، وعلى وجه التحديد محطة الإسكندرية لتداول الحاويات، بخلاف شركات الملاحة وشركات النقل ومكاتب التخليص لدراسة تأثير التخليص الجمركي ووقت المكوث والإجراءات الجمركية وإنتاجية المحطة ومدى علاقتها بالتكدس.

٣-٩ فرضيات البحث:

ل للوصول الي أهداف البحث تم وضع خمسة تساؤلات بحثية اعتمد عليها البحث في الوصول الي نتائج الدراسة وهي كالآتي:

- الفرض ١ هناك علاقة بين التخليص الجمركي والتكدس في الميناء.
- الفرض ٢ هناك علاقة بين إجراءات المستندية في الميناء والتكدس في الميناء.
- الفرض ٣ هناك علاقة بين وقت الانتظار والتكدس في الميناء.
- الفرض ٤ هناك علاقة بين إنتاجية محطة الحاويات (التخزين) والتكدس في الميناء.

١٠- التحليل الوصفي للبيانات:

يظهر في الجدول (١) التحليل الوصفي لبيانات العينة، المؤسسات انقسمت الي حكومية وخاصة، تمثلت نسبة ٦١,١٪ من العينة من الأفراد العاملين في الجهات الحكومية (٢٥٣ فرد)، في حين بلغت نسبة الأفراد العاملين في الجهات الخاصة ٣٨,٩٪ (١٦١ فرد). فيما يخص الموانئ، تبين أن ٥١,٩٪ (٢١٥ فرد) من العينة مرتبطون بميناء الإسكندرية، بينما بلغت نسبة الأفراد العاملين بميناء الدخيلة ٤٨,١٪ (١٩٩ فرد). من حيث الإدارات التابعة لها، يعمل ٢٢,٥٪ (٩٣ فرد) من العينة في أداره الصادر، و ٢٢,٧٪ (٩٤ فرد) في حين بلغت نسبة الجهات أداره الوارد، و ١٤,٥٪ (٦٠ فرد) أما عن قسم التشغيل، و ٤٠,٣٪ (١٦٧ فرد) مرتبطون بقسم التخليص. فيما يتعلق بالأعمار، تراوحت الأعمار الذين تقل أعمارهم عن ٣٥ عامًا نسبة ٢٠,٣٪ (٨٤ فرد)، بينما الذين تتراوح أعمارهم بين ٣٥ و ٥٠ عامًا نسبة ٦٠,٤٪ (٢٥٠ فرد)، وفي الخاتمة تمثلت الأفراد الذين تزيد أعمارهم عن ٥٠ عامًا نسبة ١٩,٣٪ (٨٠ فرد).

فيما يخص الوظائف، يتصدر الموظفون العامون نسبة ٣١,٦٪ (١٣١ أفراد)، يتبعهم المراقبون بنسبة ٢٦,٦٪ (١١٠ فرد)، أما عن مديري الإدارات بنسبة ١٦,٧٪ (٦٩ فرد)، وفيما يخص الأقسام بنسبة ١٢,٨٪ (٥٣ فرد)، وأخيرًا يمثل المديرون العامون نسبة ١٢,٣٪ (٥١ فرد).

جدول (١): الوصف الإحصائي لعينة الدراسة وفقا للخصائص والسمات الشخصية

المتغير	الخصائص والسمات الشخصية	العدد	النسبة المئوية %
نوع المؤسسة	حكومي	253	61.1
	خاص	161	38.9
اسم الميناء	إسكندرية	215	51.9
	الدخيلة	199	48.1
الإدارة التابع لها	صادر	93	22.5
	وارد	94	22.7
	تشغيل	60	14.5
	تخليص	167	40.3
العمر	اقل من ٣٥ عام	84	20.3
	من ٣٥ الي ٥٠ عام	250	60.4
	من ٥٠ عام فأكثر	80	19.3
الوظيفة	مدير عام	51	12.3
	مدير إدارة	69	16.7
	مراقب	110	26.6
	رئيس قسم	53	12.8
	موظف عام	131	31.6

المصدر إعداد الباحث

١-١٠ عملية التسلسل الهرمي التحليلي:

من خلال تطبيق AHP سيتم حساب أوزان كل متغير ابتداء من التخليص الجمركي كمتغير مستقل بخلاف وقت المكوث والإجراءات المستندية وإنتاجية المحطة ومدي علاقتها بالتكدس البحري كمتغير تابع.

وكما هو مشار في الجدول (٢) مصفوفة مقارنة زوجية مقبولة للعوامل حيث يوضح الجدول الأهمية النسبية التي قام بوضعها الخبير بناء على مقياس Saaty لتقييم درجة الأولوية الخاصة بالمتغيرات حيث أن ١ يشير إلى أهمية متساوية، و٣ أكثر بدرجة معتدلة، و٥ أكثر بقوة، و٧ أكثر بقوة جداً، و٩ يشير إلى أكثر أهمية للغاية. يتم تخصيص القيم ٢ و٤ و٦ و٨ للإشارة إلى القيم الوسطية ذات الأهمية من خلال ذلك سوف تظهر نتائج أوزان المعايير وهي كالاتي التخليص الجمركي ٥٧٢٤٢١ وقت المكوث ١,٣٤٧٥٤٩ والإجراءات المستندية ١,٥٦٩٤ وإنتاجية المحطة ١,١٦٧١٦٤.

الجدول (٢) مصفوفة مقارنة زوجية للعوامل التي تؤثر على التكديس

Criteria Weight (CW)	إنتاجية المحطة	وقت المكوث	الإجراءات المستندية	التخليص الجمركي	المتغير
0.572421	1/2	3/7	3/8	1	التخليص الجمركي
1.5694	1 3/5	1	1	2 2/3	الإجراءات المستندية
1.347549	1	1	1	2 3/8	وقت المكوث
1.167164	1	1	5/8	2	إنتاجية المحطة
	4	3 2/5	3	8 1/9	المجموع

المصدر إعداد الباحث

واستنادا لما سبق يجب ضرورة حساب مجموعه الوسائل الهندسية للصفوف والمقصود بها GM Geometric Mean والتي يتم حسابها بجمع أوزان كل متغير (التخليص الجمركي والإجراءات المستندية ووقت المكوث وإنتاجية المحطة)

$$04.273761 = 1.167164 + 1.347549 + 1.5694 + 0.572421$$

بعد ذلك يتم حساب كل مصفوفة المقارنة الزوجية والأوزان الخاصة بالعوامل التي تؤثر على التكديس كما هو موضح في الجدول رقم (3). وبحساب نسبة التخليص الجمركي من خلال قسمه وزن المعايير على المتوسط الهندسي $04.273761 / 0.572421 = 12.356\%$ وبتكرار العملية الحسابية للمتغيرات التابعة سوف تكون إجمالي الأوزان يساوي 1 وهذا يشير الي أن النتائج التي حصلنا عليها صحيحة وبناء علي ذلك يُعطى الإجراءات المستندية الوزن الأكبر، يليه استخدام وقت المكوث، وإنتاجية المحطة، وأخيراً التخليص الجمركي.

جدول (3): مصفوفة المقارنة الزوجية والأوزان الخاصة بالعوامل التي تؤثر على التكديس

Weight (W)	Geometric Mean (GM)	إنتاجية المحطة	وقت المكوث	الإجراءات المستندية	التخليص الجمركي	المتغير
12.356%	0.528064	1/2	3/7	3/8	1	التخليص الجمركي
33.644%	1.437872	1 3/5	1	1	2 2/3	الإجراءات المستندية
29.123%	1.244642	1	1	1	2 3/8	وقت المكوث
24.877%	1.063182	1	1	5/8	2	إنتاجية المحطة
1	4.273761	4	3 2/5	3	8 1/9	المجموع

المصدر إعداد الباحث

ولضمان صحة البيانات التي توصلنا لها يجب حساب بعد ذلك حساب λ_{max} ، مؤشر الاتساق CONSISTENCY Index (CI)، ونسبة الاتساق Consistency Ratio (CR)، وقيمة الاتساق العشوائي (RC) Random Consistency من خلال جمع ضرب القيمة الإجمالية للمقارنة الزوجية مع كل واحد من أوزان العوامل.

ولحساب النتائج يجب العلم إذا كانت نسبة الاتساق (CR) أقل أو تساوي ٠,١٠. ومع ذلك فإن النتيجة (ترتيب الأولويات) قد تختلف إذا كانت نسبة الاتساق لمصفوفة المقارنة الزوجية أعلى من ٠,١٠، وهو أمر غير موصى به (غير مقبول) من قبل العديد من الخبراء. ولذلك يجب تعديل المصفوفة. سنقوم الآن بحساب CR. ويمكن الحصول عليه بقسمة مؤشر الاتساق (CI) على مؤشر الاتساق العشوائي (RCI).

$$\lambda_{\max} = 4.022513015, CI = \frac{4.022513015 - 4}{4 - 1} = 0.007504338, RC = 0.90 \text{ for } n = 4, CR = \frac{0.007504338}{0.90} = 0.008338154.$$

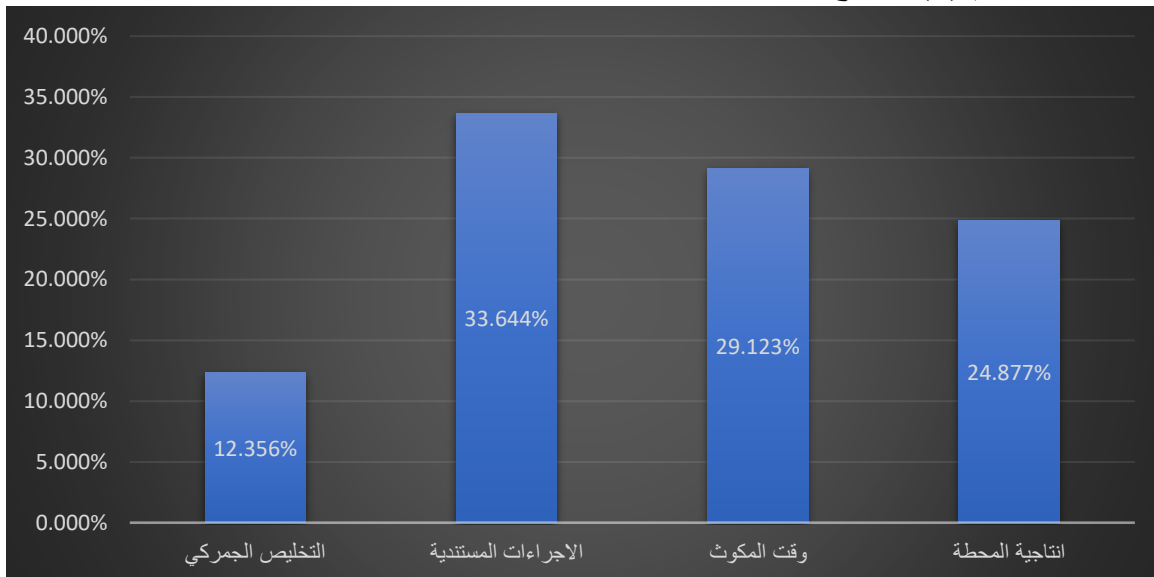
وكما هو مشار في الجدول رقم (4) الخاص بحساب مصفوف اتخاذ القرار ترتيب المتغيرات حسب درجه الأهمية التي يجب النظر لها في مواجهه مشكله التكسد المحتمل يأتي في المرتبة الأولى الإجراءات المستندية في حين يأتي وقت المكوث في الترتيب الثاني والثالث هو إنتاجيه المحطة ليكون التخليص الجمركي آخر الترتيب.

جدول (4) مصفوف اتخاذ القرار

الترتيب	CW	المتغير
١	1.5694	الإجراءات المستندية
2	1.347549	وقت المكوث
3	1.167164	إنتاجية المحطة
4	0.572421	التخليص الجمركي

المصدر إعداد الباحث

ومن خلال الشكل رقم (٣) يوضح لنا ترتيب المتغيرات الأربعة حسب النسب الفردية لكل متغير



شكل (٣): وزن المتغيرات الأربعة الرئيسية المصدر إعداد الباحث

١١- نتائج فروض الدراسة:

وقد تبين من اختبار نتائج فروض البحث التالي:

- الفرض الأول " هناك علاقة مباشرة بين التخليص الجمركي والتكديس في الميناء"، مما يشير إن لذلك أثرًا معنويًا لمتغير التخليص الجمركي على التكديس، حيث أن مستوى الدلالة اقل من ٠,٠٥ (مستوى الدلالة = ٠,٠٠٠). أيضًا، هناك تأثير إيجابي لمتغير التخليص الجمركي على التكديس، حيث أن قيمه معامل التقديرات أكبر من الصفر (التقدير = ٠,٣٥٧).
- الفرض الثاني " هناك علاقة مباشرة بين الإجراءات المستندية والتكديس في الميناء"، تبين انه هناك أثرًا معنويًا لمتغير الإجراءات المستندية على التكديس، حيث أن مستوى الدلالة اقل من ٠,٠٥ (مستوى الدلالة = ٠,٠٠٠). أيضًا، هناك تأثير إيجابي لمتغير الإجراءات المستندية على التكديس، حيث أن قيمه معامل التقديرات أكبر من الصفر (التقدير = ٠,٢٨١).
- الفرض الثالث " هناك علاقة مباشرة بين وقت المكوث والتكديس في الميناء"، تبين انه هناك أثرًا معنويًا لمتغير وقت المكوث على التكديس، حيث أن مستوى الدلالة اقل من ٠,٠٥ (مستوى الدلالة = ٠,٠٠٠). أيضًا، هناك تأثير إيجابي لمتغير وقت المكوث على التكديس، حيث أن قيمه معامل التقديرات أكبر من الصفر (التقدير = ٠,١٩١).
- الفرض الرابع " هناك علاقة مباشرة بين إنتاجية المحطة والتكديس في الميناء"، تبين انه هناك أثرًا معنويًا لمتغير إنتاجية المحطة على التكديس، حيث أن مستوى الدلالة اقل من ٠,٠٥ (مستوى الدلالة = ٠,٠٠٠). أيضًا، هناك تأثير إيجابي لمتغير إنتاجية المحطة على التكديس، حيث أن قيمه معامل التقديرات أكبر من الصفر (التقدير = ٠,١٦٢).

وقد أثبتت النتائج النهائي أن هناك علاقة مباشرة بين التخليص الجمركي والتكديس في الميناء تم التحقق من الفرض وقبوله كليًا كما تم التحقق من الفرض الثاني وهل هناك علاقة مباشرة بين وقت المكوث والتكديس في الميناء تم التحقق من الفرض وقبوله كليًا هذا بخلاف الفرض الثالث والذي اثبت أن هناك علاقة مباشرة بين وقت المكوث والتكديس في الميناء تم التحقق من الفرض وقبوله كليًا. بخلاف الفرض الرابع والذي اثبت أن هناك علاقة مباشرة بين إنتاجية المحطة والتكديس في الميناء تم التحقق من الفرض وقبوله كليًا.

١٢- الخلاصة:

من خلال البيانات المقدمة، يمكننا استنتاج أن جميع الفروض الدراسة تم قبولها. وهذا يشير الي أن هناك علاقة مباشرة بين كل من التخليص الجمركي والإجراءات المستندية ووقت المكوث وإنتاجية المحطة والتكديس في الميناء. بشكل عام، كلما كانت عملية التخليص الجمركي أبطأ أو أكثر تعقيدًا، كلما زاد التكديس في الميناء. كما أن الإجراءات المستندية المعقدة أو غير واضحة يمكن أن تؤدي إلى تأخيرات، مما يؤدي إلى زيادة التكديس. بالإضافة إلى ذلك، يمكن أن يؤدي وقت المكوث الطويل إلى زيادة التكديس، حيث تكون هناك حاجة إلى مساحة أكبر لسفن الشحن التي تنتظر التحميل أو التفريغ. أخيرًا، يمكن أن يؤدي انخفاض إنتاجية المحطة إلى زيادة التكديس، حيث تؤدي عمليات التحميل والتفريغ غير الفعالة إلى تأخيرات.

- قطاع النقل البحري المصري (٢٠٢٣). ميناء الإسكندرية. متاح على:

<https://www.mts.gov.eg/ar/port/%d9%85%d9%8a%d9%86%d8%a7%d8%a1-%d8%a7%d9%84%d8%a3%d8%b3%d9%83%d9%86%d8%af%d8%b1%d9%8a%d8%a9/>

- Bolat, F., & Guler, N. (2015). Hub port potential of Marmara region in Turkey by network-based modelling. *Proceedings of the Institution of Civil Engineers-Transport*, 168(2), 172-187.
- Bolat, P., Kayışoğlu, G., Gunes, E., Kizilay, F., & Ozsoğut, S. (2020). Weighting key factors for port congestion by AHP method. *Journal of ETA Maritime Science*, 8(4), 252-273.
- I.M. Veloqui, M.M. Turias, M.J. Cerbán, G.GonzálezBuiza, and J.Beltrán(2014). Simulating the Landside Congestion in a Container Terminal.The Experience of the Port of Naples (Italy).
- Gidado, U. (2015). Consequences of port congestion on logistics and supply chain in African ports. *Developing Country Studies*, 5(6), 160-167.
- Guzman, J. (2013). The port of Los Angeles: From mudflat to world port. Master of Science, World Maritime University.
- Kaindoa Heeringa, S. G., West, B. T., & Berglund, P. A. (2017). *Applied survey data analysis*. New York: CRC press.
- Hassan, R., & Gurning, R. O. S. (2020). Analysis of the container dwell time at container terminal by using simulation modelling. *International Journal of Marine Engineering Innovation and Research*, 5(1), 34-43.
- Maneno, F. H. (2019). Assessment of factors causing port congestion: a case of the port Dar es Salaam. Master of Science, World Maritime University.
- Minh, C. C., & Noi, N. V. (2023). Optimising truck arrival management and number of service gates at container terminals. *Maritime Business Review*, 8(1), 18-31.
- Mala, G. R. & Manapa, E. S. (2020). An Analysis of the Factory Dwelling Time Causes at the Makassar Container Terminals. *IOSR Journal of Mechanical and Civil Engineering*, 17(3), 30-34.
- Nze, I. C. & Chinedum, O. (2018). Port congestion determinants and impacts on logistics and supply chain network of five African ports. *Journal of Sustainable Development of Transport and Logistics*, 3(1 (4)), 70-82.
- Oruwari, A. M. (2021). An assessment of factors causing port congestion in Nigeria: a case of Lagos-Apapa Port. Master of Science, World Maritime University.
- United Nations Conference on Trade and Development [UNCTAD]. (2019). *Review of Maritime Transport 2019*. Geneva: UNCTAD.
- Samuel Monday Nyema.(2014) Factors influencing container terminals efficiency:a case study of Mombasa entry port
- Veloqui, M., Turias, I., Cerbán, M.M., González, M.J., Buiza, G. and Beltrán, J., 2014. Simulating the landside congestion in a container terminal. The experience of the port of Naples (Italy). *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 160, pp.615-624.

تأثير التحديات المحلية والاقليمية على أهداف التنمية المستدامة في النقل البحري الليبي (دراسة ميدانية)

إعداد

نورية فرج بشير الصنعاني

DOI NO. <https://doi.org/10.59660/48712>

Received 28/01/2024, Revised 18/03/2024, Acceptance 08/05/2024, Available online and Published 01/07/2024

Abstract

The researcher aims to study the impact of local and regional challenges on the sustainable development goals in the field of Libyan maritime transport. This goal can be achieved through the following sub-goals: Providing a brief theoretical foundation on the topic of sustainable development, identifying the most important local and regional challenges that affect the goals of sustainable development, transforming maritime transport in Libya into sustainable maritime transport, identifying the most important obstacles to sustainable development in the field of Libyan maritime transport.

The research relied on the inductive approach in the first part of the study, which is the theoretical framework, to identify the impact of local and regional challenges on the sustainable development goals in the field of Libyan maritime transport, in order to establish a scientific reference for the subject of the study. This was done through extrapolation and analysis of previous studies that addressed the challenges. Local, regional, sustainable development goals, and studies that focused on the field of maritime transport, in order to guide and be guided by the results and recommendations reached when deriving the research hypotheses. The research also relied on the deductive approach to conduct the field study, and it was presented in the second section of the study with the aim of identifying and deducing the impact on Local and regional challenges to the sustainable development goals in the Libyan environment.

The study concluded that regional challenges have a positive impact on sustainable development in the field of Libyan maritime transport.

Local challenges also have a positive impact on sustainable development in the field of Libyan maritime transport.

المستخلص

يعد ضعف المؤسسات في الدولة الليبية أحد أهم مؤشرات التي تعوق بناء مؤسسات سياسية مستقرة قادرة على التخلص من الأزمات الرئيسية في الدولة، حيث أن الدولة مشروع مؤسساتي يعتمد على بناء منظومة من المؤسسات الرسمية وغير الرسمية، ولكي تستطيع بناء دولة ذات مؤسسات قوية قادرة على تحقيق أهداف التنمية المستدامة التي تلبي احتياجات الحاضر من دون النيل والمساس من قدرة الأجيال القادمة على تلبية احتياجاتها، وترشيد الإنفاق والإستهلاك، لا بد من أن تسعى الدولة الليبية إلى تحقيق أهداف التنمية المستدامة لتحسين ظروف المعيشة لجميع أفراد المجتمع.

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة تأثير التحديات المحلية والإقليمية التي تواجه النقل البحري الليبي على تحقيق أهداف التنمية المستدامة.

اعتمدت الدراسة على المنهج الإستقرائي بالقسم الأول من الدراسة الذي يتمثل في الإطار النظري، للتعرف على تأثير التحديات المحلية والإقليمية التي تواجه النقل البحري الليبي على تحقيق أهداف التنمية المستدامة، وذلك لوضع مرجعية علمية لموضوع الدراسة، وتم ذلك من خلال إستقراء وتحليل الدراسات السابقة التي تناولت التحديات المحلية والإقليمية وأهداف التنمية المستدامة، والدراسات التي أهتمت بالنقل البحري، وذلك للتوجيه والإسترشاد بما توصلت إليه من نتائج وتوصيات عند إشتقاق فروض البحث، كما أتمدت على المنهج الإستنباطي عند قيامها بإجراء الدراسة الميدانية، وتم عرضها بالقسم الثاني من الدراسة، بهدف تحديد وإستنباط تأثير التحديات المحلية والإقليمية على تحقيق أهداف التنمية المستدامة في دولة ليبيا.

١- المقدمة

ظهر مفهوم التنمية في العقود الأخيرة، وذلك بعد ظهور العديد من المسميات التي تستهدف تحقيق التنمية، حيث تمثلت صور مفهوم التنمية في أطر متعددة مثل التنمية الإقتصادية، والتنمية الإجتماعية، والتنمية البشرية، والتنمية الشاملة، وقد بدأ مفهوم التنمية يظهر في كثير من الدول بعد حركات الإستقلال؛ حتى بدأت الدخول في مرحلة البناء، وسعت إلى تحقيق تنميتها الإقتصادية والإجتماعية حتى ظهرت العديد من المخاطر البيئية؛ والتي أدى إلى تفاقمها إلى التهديد بحدوث ظواهر وكوارث غير عادية (عبدالغفور، ٢٠٢١).

كما تعتبر التنمية المستدامة قضية أخلاقية وإنسانية ومصيرية ومستقبلية في أي دولة في العالم، فالتنمية المستدامة تقوم وبشكل أساسي على تلبية الإحتياجات داخل المجتمع، فضلاً عن إدراكها للأبعاد الكمية والنوعية التي تتعلق بالشرائح المجتمعية الأكثر إحتياجاً، كسيادتها الوطنية، ورأسمالها البشري والإجتماعي، ومواردها الطبيعية وغير الطبيعية، ومدى الوعي السياسي والإقتصادي والثقافي بضرورة توفير الرضا الإجتماعي لمختلف شرائح المجتمع، دون المساس بالإحتياجات المستقبلية للأجيال الناشئة والصاعدة.

بالنظر إلى الأهمية المتزايدة لخدمات النقل البحري على المستوى العالمي، لا يمكن إغفال ما يتسبب به هذا النوع من النقل من آثار سلبية وخيمة على البيئة والطاقة وتغير المناخ، وذلك لإعتماده المفرط على النفط من أجل تشغيل محركات الدفع والشحن وغيرها، ومدى تأثير ذلك على البيئة والطاقة والمناخ، وتوقعت إحدى الدراسات أن يستهلك هذا القطاع أكثر من ٥٠٪ من الوقود الأحفوري السائل العالمي، والمتوقع أن ينمو بأكثر من ٤٥٪ إجمالاً من عام ٢٠٠٨ إلى عام ٢٠٣٥، وفي ظل هذه المعطيات يصبح من الضروري الإنتقال إلى نقل بحري مستدام يضمن كفاءة استغلال الطاقة في هذا القطاع، ويحد من تأثيره على البيئة والطاقة والمناخ (نشاد، ٢٠٢١).

مما سبق يتضح أن عملية تحقيق معدلات النمو الإقتصادي تُعتبر هدفاً أساسياً لسياسة الدول الإقتصادية، وخاصة الدول النامية التي ما زالت تعاني من الفقر والجهل والمرض، وان السبب الرئيسي وراء كل ذلك هو عدم قدرتها على إستغلال ما لديها من موارد، وحتى تخرج هذه الدول من واقعها الحالي وتحقق أهدافها التنموية، عليها العمل الجاد للإستفادة من كافة مواردها الطبيعية والبشرية والمادية.

٢- مشكلة البحث

مع إنتشار الأزمات السياسية والاقتصادية والصحية في العقد الأخير والتي أثرت على الاقتصاد العالمي وأدى ذلك إلى تراجع النمو الاقتصادي في العالم وأثر ذلك على كافة الأنشطة الاقتصادية في ليبيا وتسبب في تراجع

معدلات النمو ومؤشرات معدل الأداء التنافسي والجدارة الإنتاجية التنافسية للإقتصاد الليبي، حيث قامت دولة ليبيا بتوقيع إتفاقية تجارة تعادل ٧ مليار دولار يتم سدادها من النفط الليبي وكان لابد من تطبيق بنود تلك الإتفاقية عن طريق تنمية النقل البحري ووفاء دولة ليبيا بالتزاماتها النفطية والتجارية تجاه العالم الخارجي (أبو شريفة، ٢٠٢٢).

كما تؤدي الموانئ البحرية اليوم دورًا هامًا في التنمية الإقتصادية وزيادة الدخل القومي، كما أصبح عدد الموانئ ومدى كفاءتها وحجم الصادرات والواردات المتداولة بها أحد المؤشرات الأساسية للحكم على مدى قوة وإزدهار اقتصاد الدولة، وفي عصرنا الحالي تُعد من العوامل الهامة والمؤثرة في توليد أنشطة صناعية ومهنية وتجارية جديدة، وتعتبر مدى تقدم الخدمات الفنية والنظم اللوجستية والبنية الأساسية داخل الموانئ البحرية أحد العوامل الرئيسية في مواجهة التنافسية (عبدالنبي وآخرون، ٢٠١٩).

لقد جاءت هذه الدراسة لتسليط الضوء على أحد المكونات الأساسية لبنية الإقتصاد العالمي، والمحرك الأساسي للتنمية فيها وهو النقل البحري المستدام، وهذا ما يستدعي طرح التساؤل الرئيسي التالي لموضوع الدراسة وهو:

ما هو تأثير التحديات المحلية والإقليمية التي تواجه النقل البحري الليبي على أهداف التنمية المستدامة؟

٣- الدراسات السابقة

تم تقسيم الدراسات السابقة إلى مجموعتين؛ حيث تمثلت المجموعة الأولى في الدراسات التي تناولت أهداف التنمية المستدامة، أما المجموعة الثانية تمثلت في دراسات التي تناولت النقل البحري الليبي وأهميته.

المجموعة الأولى: دراسات حول التنمية المستدامة

١. دراسة (المومني، ٢٠٢١) وقد هدفت الدراسة إلى التعرف على التباين الإقليمي للقوى العاملة بين الأقاليم التنموية الأردنية وداخلها، ومعرفة أثر الخصائص الديموغرافية، والاقتصادية، والاجتماعية في تباين القوى العاملة، وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وتم استخدام طريقة الرقم القياسي المرجح، لقياس بعض الفروقات التنموية والإقليمية وتحليل النموذج الرباعي SWAT للوقوف على معرفة نقاط القوة والضعف والفرص والتهديدات في الأقاليم التنموية الأردنية لمساعدة صنّاع القرار في التخطيط، وإتخاذ أهم القرارات التنموية الخاصة بالإقليم، وتوصلت الدراسة إلى أن الأكثر فاعلية اقتصاديًا يتركزون في محافظات معينة داخل الإقليم، كما أن النسبة الأعلى منهم يعملون ضمن نشاط إقتصادي واحد أو إثنين وهما (الإدارة العامة والدفاع والضمان الاجتماعي، والتعليم).

٢. دراسة (عبدالغفور، ٢٠٢١) وقد هدفت الدراسة إلى تقييم المشاركة المجتمعية لمشروعات البنية التحتية (مياه الشرب - الصرف الصحي) وأثرها على استراتيجيات التنمية المستدامة بتونس العاصمة، اعتمدت الدراسة على المنهج الإثنوبولوجي والمنهج التاريخي والمنهج التحليلي ومنهج البحث التقويمي، واعتمدت هذه الدراسة على المقابلات والإستبيان لجمع البيانات، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها أن مبدأ المشاركة المجتمعية بالمشروعات التنموية يؤدي إلى تحقيق المشروعات التنموية لأهداف أنشئت من أجلها، وتؤدي أيضًا إلى استدامة تلك المشروعات والتي تحقق استراتيجيات التنمية المستدامة.

٣. دراسة (عثمان، ٢٠٢١) وقد هدفت الدراسة إلى التعرف على دور الحكومة الفلسطينية في ممارسة التخطيط الإستراتيجي وتوظيفه لتحقيق التنمية المستدامة في ضوء الأهداف العالمية للتنمية المستدامة

٢٠٣٠ خاصة الهدف رقم ١١ (مدن ومجتمعات محلية مستدامة) في قطاع الحكم المحلي الفلسطيني في الفترة من ٢٠١٦ إلى ٢٠١٩، ومدى ارتباط الخطط الإستراتيجية لمؤسسات القطاع بأهداف الأمم المتحدة ٢٠٣٠ وخصوصاً الهدف رقم ١١، والتعرف على واقع ممارسة التخطيط الإستراتيجي في هذه المؤسسات، وتم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، كما اعتمدت الدراسة على استبانة لجمع البيانات الخاصة بالدراسة، وتوصلت الدراسة إلى أن الحكم المحلي بمختلف مؤسساته يبدي اهتماماً واسعاً للتخطيط الإستراتيجي، وأيضاً يساهم التخطيط الإستراتيجي في مؤسسات قطاع الحكم المحلي الفلسطيني كافة بشكل فعال في عملية تحقيق التنمية المستدامة، وأن نتائج مؤشرات تحقيق الهدف رقم ١١ مدن ومجتمعات محلية لم ترتق للمستوى المطلوب، ويعيق عملية التخطيط الإستراتيجي بشتى مراحل.

المجموعة الثانية: دراسات التي تناولت النقل البحري الليبي وأهميته

١. دراسة (تقرير المنظمة الليبية للسياسات والاستراتيجيات، ٢٠١٧) بعنوان: "تقييم أداء مصلحة الموانئ والنقل البحري في ليبيا" وهدفت الدراسة إلى تقييم أداء مصلحة الموانئ والنقل البحري في ليبيا، حيث تعتبر مصلحة الموانئ والنقل البحري من السلطات المهمة في أي دولة والتي تضع اللوائح والقوانين التي تنظم عمل الموانئ الليبية، خاصة وأن دولة ليبيا من الدول النفطية التي تزيد أهمية الموانئ بها، كما يعتبر النقل البحري من القطاعات الهامة بها أيضاً، وقد أثر الوضع الأمني والسياسي في الدولة على عمل هذه المصلحة في ظل حالة الإنقسام السياسي الدائرة بين أطراف النزاع في ليبيا، وكذلك الاهتمام بالوضع السياسي والأمني وعدم التركيز على الأوضاع الاقتصادية والاجتماعية الهامة التي تؤثر في مستقبل الدولة، وهدف هذا التقرير أيضاً إلى متابعة وتقييم دور مصلحة الموانئ والنقل البحري الليبية في النهوض والرقى بقطاع النقل البحري عموماً والموانئ الليبية بصفة خاصة حتى تتبوأ ليبيا مكانتها لتكون في مصاف الدول البحرية المتقدمة.

٢. دراسة (الفرجاني، ٢٠١٥) وقد هدفت الدراسة إلى فحص أداء الموانئ الليبية، حيث تعتبر الموانئ الفعالة ضرورية للخدمات اللوجيستية والأعمال الوطنية والإقليمية والدولية الفعالة بشكل عام، ومع ذلك يعتمد أداء الموانئ الفعال على عدد من العوامل بما في ذلك التسهيلات الكافية والفعالة والتكنولوجيا لمناولة البضائع، وإمكانية الوصول والاتصال سواء على شاطئ البحر أو على اليابسة، وموقع الميناء فيما يتعلق بالطرق التجارية والمناطق النائية، والمهارات والعمالة، وكذلك التقنيات الإدارية المناسبة، في حين أن بعض هذه العوامل قد تكون تحت سيطرة إدارة الموانئ، فإن البعض الآخر قد يكون خارج عن سيطرتهم المباشرة، تركز هذه الدراسة على أداء الموانئ في الاقتصادات النامية مع إشارة خاصة إلى ليبيا، وتحتل الموانئ الليبية موقعاً إستراتيجياً قريباً من طريق التجارة الدولية بين آسيا وأوروبا، وبين إفريقيا وأوروبا، لذلك لديهم القدرة على أداء دور مهم في الاقتصادات الإقليمية، حيث يعملون كنقاط أساسية في اللوجيستيات الدولية وسلاسل التوريد، ومع ذلك فإن استمرار ضعف أداء الموانئ في جميع أنحاء البلاد يقوض هذه الإمكانيات.

٣. دراسة (بوريش، ٢٠١٣) وقد هدفت الدراسة إلى بيان أهمية النقل البحري على المستوى الوطني ومدى مساهمته الفعالة في إستيفاء معظم احتياجات دولة الجزائر من المواد الغذائية، والمحاولات الجادة من إدارة الموانئ البحرية الجزائرية لتخفيض فاتورة إنتظار السفن بمرسى الميناء وتيسير خدمات المارين وتوفير خدمات تعتمد على الجودة السعريّة والجودة الأدائية، مما يتسبب في تخفيض أعباء الاستيراد على الاقتصاد

الوطني، وتوصلت الدراسة إلى ضرورة إلتزام الموانئ الجزائرية بالمواصفات القياسية الدولية، وتعزيز تطبيق هذه المعايير بالشكل الذي يضمن رفع كفاءة المرفق من الناحية اللوجيستية والاقتصادية، وأوضحت الدراسة الأهمية الأساسية في رفع كفاءة ميناء عنابه وتحسين المناطق اللوجيستية الخاصة بمناطق الحبوب، وأوضحت أن نجاح تلك السياسات يُساهم في تحسين حركة الواردات والتصدير من الموانئ بصورة جيدة لخدمة الأهداف التنموية داخل النقل البحري الجزائري وميناء عنابه الجزائري.

٤- أهمية البحث

بالنظر إلى الأهمية المتزايدة لخدمات النقل البحري على المستوى العالمي، حيث تؤدي الموانئ البحرية دورًا ذو أهمية اقتصادية من أجل زيادة الدخل القومي، كما أصبح عدد الموانئ ومدى كفاءتها وحجم الصادرات والواردات المتداولة بها أحد المؤشرات الأساسية للحكم على عدد من العوامل الهامة والمؤثرة في توليد أنشطة صناعية ذات قوة وإزدهار لأجل اقتصاد الدولة، ويعتبر مدى تقدم الخدمات الفنية والنظم اللوجيستية والبنية الأساسية داخل الموانئ البحرية أحد العوامل الرئيسية في مواجهة التنافسية، ويعتمد النقل البحري ودوره في تحسين الإجراءات المرتبطة بالنقل الاقتصادي لحركة البضائع ذات سلاسل الإمداد أساسية، وتؤدي أهداف التنمية المستدامة دورًا حيويًا في تحقيق أفضل نتائج الجودة الأدائية الشاملة الآمنة لهذا القطاع وفقًا للأهداف الأساسية (١٧) المعلنه، ومن هنا تجد الباحثة أن تلك الدراسة ذات أهمية كبيرة على المستوى العلمي والعملية.

٥- هدف البحث

تهدف الباحثة من خلال هذه الدراسة إلى معرفة تأثير التحديات المحلية والإقليمية التي تواجه النقل البحري الليبي على تحقيق أهداف التنمية المستدامة.

٦- فروض البحث

- **الفرض الأول:** يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية من التحديات الإقليمية على التنمية المستدامة في النقل البحري الليبي.
- **الفرض الثاني:** يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية من التحديات المحلية على التنمية المستدامة في النقل البحري الليبي.

٧- مجتمع وعينة البحث

يتمثل مجتمع الدراسة في الموانئ البحرية في النقل البحري في ليبيا والتي تمثلت في (ميناء طبرق التجاري – ميناء طرابلس التجاري – ميناء بنغازي التجاري – ميناء الحريقة – ميناء الزويتينة)، بالإضافة إلى العاملين في وزارة النقل البحري، وتمثل عينة الدراسة من الأفراد في كل من:

- مديري الموانئ البحرية.
- نواب مديري الموانئ البحرية.
- العاملين بقطاع النقل البحري.
- أعضاء هيئة التدريس بالجامعات.

٨- نطاق وحدود البحث

- تتمثل حدود الدراسة في حدود موضوعية ومكانية وزمنية كما يلي:
- ستقتصر الدراسة على تناول تأثير التحديات المحلية والإقليمية على أهداف التنمية المستدامة في النقل البحري الليبي فقط.
- تقتصر الدراسة على (ميناء طبرق التجاري – ميناء طرابلس التجاري – ميناء بنغازي التجاري – ميناء الحريقة – ميناء الزويتينة).
- قامت الباحثة بإجراء الدراسة عن الفترة من ٢٠٢٢ إلى ٢٠٢٣.

٩- الإطار الفكري للبحث

في ضوء مشكلة البحث وتحقيقاً لهدفه تم تقسيم البحث على النحو التالي:

٩-١ مفهوم التنمية المستدامة

تعني التنمية المستدامة "مجموعة من الإجراءات والسياسات التي تتخذها الدول للانتقال بالمجتمع إلى مشهد حياتي أفضل، وذلك بالإستخدام الأمثل لمختلف الموارد المتوفرة، وفي مقدمتها التكنولوجيا المناسبة، والتي تُحقق التوازن بين الإنسان والدولة ومواردها الطبيعية وغير الطبيعية، ضمن سياسة محلية وعالمية تُعني بهذا التوازن (أبو النصر، ٢٠١٧)، وترى منظمة الأغذية والزراعة العالمية الفاو أنّ التنمية المستدامة هي عبارة عن عملية إدارة قواعد الموارد الطبيعية، والعمل على توجيهها نحو التغيير التقني والمؤسسي بصورة تضمن تحقيق وإستمرار إشباع الحاجات البشرية للأجيال الحالية وكذلك المستقبلية، كما ترى أن تلك التنمية وخاصة في مجال الزراعة والغابات والمصادر السمكية تحمي الثروة الطبيعيّة بما فيها الأرض والمياه والمصادر الوراثية النباتية، وكذلك الحيوانية من أي أضرار قد تلحق بها، ولا تضر بالبيئة، كما وتتسم بأنها ملائمة من الناحية الفنية والتقنية، ومن الناحية الاقتصادية ولا يرفضها المجتمع (تقرير منظمة الفاو، ٢٠١٧).

أوضح (بوسعيد، ٢٠١٧) تعريف التنمية المستدامة على أنها " العملية التي تعمل على توفير متطلبات الحاضر والنهوض بالرفاهية والحياة الاجتماعية دون المساس بمقدرات الأجيال القادمة، وقدرتهم على تلبية احتياجاتهم الخاصة، وهو ما يحقق التوازن بين النظام البيئي والنظام الاقتصادي والاجتماعي، أي أنها عملية واعية وطويلة الأجل تشمل جميع المجالات والأبعاد.

٩-٢ أهداف التنمية المستدامة

إن أهداف التنمية المستدامة ٢٠٣٠ التي تم اعتمادها في قمة الأمم المتحدة للتنمية المستدامة، والتي عُقدت في سبتمبر ٢٠١٥، تُشكل مجموعة من الأهداف والمقاصد المتفق عليها عالمياً من أجل القضاء على الفقر وضمان الكرامة ونوعية الحياة الجيدة للجميع (عثمان، ٢٠٢١)، وأوضح (الوديان، ٢٠٢٢) أن التنمية المستدامة تسعى إلى تحسين حياة الناس، والمحافظة على الموارد البيئية، ونشر الوعي بين الناس حول المشكلات البيئية، وتعمل على تبادل الخبرات والمهارات وتُحفز على الإبداع، وقد أوضحت (بوديار، ٢٠١٩) أن التنمية المستدامة تسعى من خلال آلياتها تحقيق جملة من الأهداف، تتمثل في الآتي:

١. تحقيق نوعية حياة أفضل للسكان من خلال التركيز على العلاقات بين نشاطات السكان والبيئة، وتعامل مع المنظمة الطبيعية ومحتواها على أساس حياة الإنسان، وذلك عن طريق مقاييس الحفاظ على نوعية البيئة والإصلاح والتهيئة، على أن تكون العلاقة بين الطرفين علاقة تكامل وانسجام.

٢. تعزيز وعي السكان بالمشكلات البيئية القائمة، وذلك من خلال تنمية إحساسهم بالمسؤولية، وحثهم على المشاركة الفعالة في إيجاد الحلول المناسبة بالمشاركة في إعلاء وتنفيذ ومتابعة وتقييم برامج ومشاريع التنمية المستدامة.
٣. إحداث تغيير مستمر ومناسب في الحاجات والأولويات المجتمعية وذلك بإتباع طريقة ثلاث إمكانياته وتسمح بتحقيق التوازن الذي بواسطته يمكن تفعيل التنمية الاقتصادية والسيطرة على جميع المشكلات البيئية.
٤. تحقيق نمو اقتصادي مستدام يحافظ على رأس المال الطبيعي ويحقق أهداف التنمية الاقتصادية بصورة تؤكد المساواة في تقاسم الثروات بين الأجيال المتعاقبة.

٣-٩ رؤية التنمية المستدامة داخل دولة ليبيا

- في الحقيقة يمكن القول أن انعكاس التنمية المستدامة ومشاريعها خصوصاً في الفترة الزمنية ما بعد ثورة ١٧ فبراير ٢٠١١ قد أثرت على الحياة السياسية والعسكرية بشكل فعلي من خلال المظاهر التالية:
١. السياسية: أن الأحداث السياسية والعسكرية قد أثرت على خطط ومشاريع التنمية المستدامة بشكل سلبي، فلقد ساهم الانقسام السياسي القائم داخل ليبيا في إحداث تدمير للبنية الأساسية بدلاً من وجود خطط وبرامج تعمل على أرض الواقع وعدم قدرة الحكومات الليبية المتعاقبة والمنقسمة في الحفاظ والسيطرة على كافة الأراضي الليبية، قد أثر بشكل سلبي على التوجه نحو تنمية المناطق المختلفة.
 ٢. الاجتماعية: تعثر فكرة تحقيق مبدأ العدالة الاجتماعية محلياً، مما انعكس سلباً على إمكانية تعديل الفروقات في المستويات التنموية بين مختلف المدن الليبية (سليمان، ٢٠١٥).

٤-٩ طرق مواجهة التحديات التي تواجه النقل البحري الليبي

١. الأمن والسلامة البحرية والحفاظ على البيئة

حيث شهدت السياسات الأمنية وما يتبعها من إجراءات تطوراً وتشدداً ملحوظاً بعد أحداث الحادي عشر من سبتمبر ٢٠١١ في معظم الموانئ العالمية، فقد خضعت أعمال النقل البحري إلى عمليات التحليل الدقيق من قبل المجتمع البحري الدولي، ممثلاً بالمنظمة البحرية الدولية، وعلى ضوء ذلك تم إصدار المدونة الدولية لأمن السفن والموانئ التي أصبحت سارية المفعول اعتباراً من الأول من يوليو ٢٠٠٤، ومن أهم ما طالبت به هذه المدونة الدولية لأمن السفن والموانئ العمل على توفير وسائل تشغيل أجهزة الإنذار عند حدوث أية تهديدات أمنية، وتقديم كافة المعلومات والبيانات الخاصة بتلك التهديدات للسلطات المختصة، وعدم السماح للأفراد بدخول الموانئ والسفن إلا بعد الحصول على تصريح بذلك، ومنع إدخال أدوات الاشتعال والمتفجرات والأسلحة إليها، كما أوجدت المدونة المشار إليها العديد من المعايير التي يجب اتباعها من أجل توفير الأمن للسفن الزائرة للميناء، وضمنت تلك المعايير التأكد من اتباع السفن للإجراءات الأمنية وصحة المستندات الدالة على حمولتها، وتوافر المراقبة الأمنية في جميع مناطق الميناء، وضمان عدم وجود أشخاص غير مصرح لهم بالدخول إليها لتجنب تعرض السفينة للخطر (عبد العلي، ٢٠١٦).

٢. النهوض بالنقل البحري الليبي

من خلال التعامل مع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات اليوم على أنها ليست نوعاً من الترف، واستثمارها بالشكل الأمثل في إدارة أنشطة الموانئ، لاسيما فيما يتعلق بتبادل المعلومات بين شركات الشحن وإدارة

الميناء، الأمر الذي ينعكس إيجابياً على سهولة انسياب البضائع وإرتفاع مستوى العمل، ومن أجل الوصول إلى ذلك لا بد من الاعتماد على العناصر الآتية:

- وجود نظام موحد للمعلومات يغطي كافة أنشطة الميناء ويكون مبنياً على الزمن الفعلي للعملية التي يغطيها من أجل التحكم ومراقبة ومتابعة حركة السفن والحاويات، والأرصدة والمساحات.
- تقديم خدمات كاملة للعملاء «الاستفسار، الحجز، السداد الإلكتروني، وتبادل الرسائل الإلكترونية مع وكلاء الشحن».

- توافر محطة للحاويات ومعدات، فمحطة الحاويات هي المكان الذي يتم تخصيصه داخل الميناء ويكون مجهزاً بأرصدة ذات غاطس عميق من أجل استقبال سفن الحاويات الضخمة، كما يكون مجهزاً بالروافع الخاصة بتحميل وتفريغ الحاويات، كالرافعات الجسرية ذات الإطارات المطاطية، والأخرى المتحركة على قضبان حديدية، وروافع الحاويات الفارغة وعربات المناولة للأعلى، والرافعات الشوكية، والجرارات والعربات المقطورة، وتوافر المعدات الخاصة بتناول البضائع الجافة "بضائع الصب" كالحبوب والملح والفحم والحديد والسكر (النحراوي، ٢٠٠٩).

٩-٥ اختبارات الفروض

٩-٥-١ مجتمع وعينة الدراسة

يتمثل مجتمع الدراسة الميدانية فيما يلي:

شمل المسح الميداني لمجتمع الدراسة الموانئ البحرية في النقل البحري في ليبيا والتي تمثلت في (ميناء طبرق التجاري – ميناء طرابلس التجاري – ميناء بنغازي التجاري – ميناء الحريقة – ميناء الزويتينة)، بالإضافة إلى العاملين في وزارة النقل البحري، وقد تم طرح مجموعة من قوائم الاستقصاء إلكترونياً لزيادة حجم العينة. وتتمثل عينة الدراسة من الأفراد في كل من:

مديري الموانئ البحرية.

نواب مديري الموانئ البحرية.

العاملين بقطاع النقل البحري.

أعضاء هيئة التدريس بالجامعات.

حيث كان المجتمع الأصلي للدراسة يتكون من ١٢٠٠ مفردة وقد تم توزيع ٦٠٠ استمارة استقصاء بلغ حجم العينة المستردة منهم ٢٣٤ مفردة وتم تحليل ومناقشة نتائج ٢٠٠ مفردة بعد استبعاد ٣٤ استمارة غير مكتملة وغير مستوفاة.

فيما يلي معامل الثبات ألفا كرونباخ (Cronbach Alpha Coefficient) للعبارات الممثلة بالمتغيرات من X1 إلى X20 الخاصة بالجزء الأول، وللعبارات الممثلة بالمتغيرات من Y1 إلى Y23 الخاصة بالجزء الثاني:

جدول (١) معامل الثبات Cronbach's Alpha
Item-Total Statistics

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0.565	43

Cronbach's Alpha If Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Scale Variance If Item Deleted	Scale Mean If Item Deleted	العبارات	الرمز
.559	.131	29.204	184.68	تأثرت خطط تنمية النقل البحري الليبي المستدامة بتفشي ظاهرة الإرهاب الدولي في ليبيا أعقاب ثورة فبراير ٢٠١١.	X1
.567	.050	29.635	184.77	تأثرت خطط تنمية النقل البحري الليبي المستدامة بعدم الاستقرار السياسي الدولي الإقليمي في إقليم البحر المتوسط ودول الجوار في أعقاب ثورات الربيع العربي.	X2
.568	.048	29.622	184.78	تأثرت خطط تنمية النقل البحري الليبي المستدامة بالإنقسام السياسي في ليبيا وتشكل حكومتين مركزيتين.	X3
.565	.077	29.426	184.79	تأثرت خطط تنمية النقل البحري الليبي المستدامة بالصراع الدولي الإقليمي والتدخل في الشأن الداخلي الليبي.	X4
.561	.109	29.312	184.76	تأثرت خطط تنمية النقل البحري الليبي المستدامة بعدم المواكبة الإقليمية والدولية لخطط التنمية المستدامة في دول حوض البحر المتوسط لنهوض بالنقل البحري.	X5
.544	.285	28.198	184.77	تأثرت خطط تنمية النقل البحري الليبي المستدامة بسياسات تقسيم ورسم الحدود البحرية لدول الجوار المتوسطية.	X6

.554	.184	28.682	184.79	تأثرت خطط تنمية النقل البحري الليبي المستدامة بتفشي فيروس كورونا "كوفيد ١٩" في المحيط الإقليمي والدولي.	X7
.548	.238	28.376	184.86	تأثرت خطط تنمية النقل البحري الليبي المستدامة بسبب الأزمات الاقتصادية وتأثر سلاسل الإمداد والتوريد.	X8
.562	.108	29.280	184.86	تأثرت خطط تنمية النقل البحري الليبي المستدامة بخروج ليبيا من نظم الحوكمة المتوسطة وتعطيل الإتفاقيات والقوانين المنظمة لأمن وسلامة النقل والملاحة البحرية.	X9
.545	.272	28.259	184.65	تأثرت خطط تنمية النقل البحري الليبي المستدامة بفعل العقوبات الاقتصادية والسياسية " أزمة لوكيربي" ما بين الفترة ١٩٩٢ إلى ٢٠٠٤.	X10
.570	.014	29.903	184.72	تأثرت خطط تنمية النقل البحري الليبي المستدامة بغياب منظومة تطوير النظم الإدارية واللوائح المنظمة لإدارته .	X11
.557	.151	29.013	184.75	تأثرت خطط تنمية النقل البحري الليبي المستدامة بتفشي البيروقراطية والتعقيدات الروتينية لدى القائمين عليها بفعل السياسات الداخلية.	X12
.567	.059	29.548	184.90	تأثرت خطط تنمية النقل البحري الليبي المستدامة بسوء أوضاع الدولة الاقتصادية وعدم الإنفاق على تطويرها بفعل الإنقسام السياسي الداخلي أعقاب ثورة فبراير ٢٠١١.	X13
.543	.301	28.192	184.85	تأثرت خطط تنمية النقل البحري الليبي المستدامة بضعف الكوادر البشرية الفنية والإدارية وغياب خطط التدريب المستدام لرفع كفاءة القطاع.	X14
.560	.130	29.216	184.77	تأثرت خطط تنمية النقل البحري الليبي المستدامة بضعف التعليم والدعم اللوجستي والفني والبحري وعدم وجود أكاديميات متخصصة في هذا الشأن داخل ليبيا.	X15

.557	.160	28.949	184.78	تأثرت خطط تنمية النقل البحري الليبي المستدامة بضعف الميزانيات الخاصة بتطوير الموانئ ورفع كفاءتها.	X16
.568	.035	29.766	184.77	تأثرت خطط تنمية النقل البحري الليبي المستدامة بسبب الأزمات السياسية الداخلية والإنقسام بين الشرق في ليبيا والغرب وتأخر تشكل قوام الدولة في ليبيا .	X17
.556	.168	28.923	184.70	تأثرت خطط تنمية النقل البحري الليبي المستدامة بسبب تأخر ليبيا في تطبيق سياسات الحوكمة ومواكبة أجنداث التنمية المستدامة ٢٠٣٠.	X18
.557	.155	29.057	184.78	تأثرت خطط تنمية النقل البحري الليبي المستدامة بفعل سياسات الإنكماش السياسي الداخلي وعدم الاهتمام بتطوير القطاع قبل ثورة فبراير ٢٠١١.	X19
.550	.220	28.540	184.75	تأثرت خطط تنمية النقل البحري الليبي المستدامة بفعل ضعف خطط التبادل التجاري البحري الليبي والاتفاقيات والشراكات من جهة الدولة.	X20
.556	.173	28.950	184.57	تتميز بأهمية البعد الزمني وتأثيره، حيث تعد طويلة المدى قدر الإمكان مع محاولة التنبؤ بالمتغيرات المرتبطة بها خلال تلك الفترة المستقبلية.	Y1
.564	.071	29.638	184.88	تراعي الإحتياجات المختلفة للأجيال القادمة في مختلف الموارد الطبيعية والاقتصادية.	Y2
.557	.159	28.889	184.73	تهدف بالأساس إلى تلبية الإحتياجات الأساسية للمواطنين وتحسين الحياة المادية والاجتماعية.	Y3
.574	-.029-	30.146	184.76	تضع في إعتبارها الحفاظ على محتوى المحيط الحيوي الطبيعي وعناصره، أي أنها تنمية تعتمد على عدم إستنزاف الموارد الطبيعية.	Y4

.562	.105	29.357	184.70	يهتم العاملین علیها بمحاولة التنسيق بين المشروعات الإستثمارية وبين الحفاظ على الموارد قدر الإمكان وذلك لتحقيق أفضل إستفادة ممكنة.	Y5
.557	.156	29.146	184.60	الإستخدام التقني لنظم المعلومات في إعداد خطط التنمية المستدامة.	Y6
.565	.065	29.602	184.83	إخضاع التنمية المستدامة في مراحل الإعداد والتنفيذ للمشاركة المجتمعية.	Y7
.561	.119	29.238	184.72	التوظيف الأمثل والإستخدام الرشيد للموارد الإقتصادية.	Y8
.558	.141	28.965	184.80	الحفاظ على التوازن البيئي والتنوع البيولوجي.	Y9
.566	.065	29.525	184.80	الحفاظ على القدرة التنافسية في الأسواق.	Y10
.559	.134	28.972	184.77	المحافظة على الخصائص الطبيعية للبيئة دون تأثيرات سلبية على معادلاتها.	Y11
.558	.145	28.966	184.60	تحقيق حياة أفضل نوعياً للمواطنين، من خلال المحافظة على مقاييس البيئة العمرانية.	Y12
.567	.054	29.638	184.90	إحترام البيئة الطبيعية، من خلال تحقيق إنسجام بين أنشطة السكان الإقتصادية والحياتية بين البيئة.	Y13
.564	.078	29.493	184.66	زيادة إدراك المواطن العالمي بالمشكلات البيئية، من خلال إشراكهم في العملية التنموية من خلال إعداد ومتابعة خطط التنمية المختلفة.	Y14
.557	.160	28.946	184.72	تحقيق إستخدام رشيد عقلائي للموارد الطبيعية خاصة التي تتناقص بمرور الزمن، عن طريق عدم إستنزافها لموارد الأجيال القادمة.	Y15
.560	.120	29.270	184.69	ربط التطور التكنولوجي بالأهداف المجتمعية، عن طريق إستغلال التكنولوجيا لخدمة المجتمع ونوعية حياة الأفراد والعملية التنموية.	Y16
.566	.065	29.521	184.80	تحقيق نمو إقتصادي تقني يراعي الموارد الطبيعية ويحافظ على الثروات الطبيعية المختلفة.	Y17

.540	.337	27.964	184.69	تواجد الصراعات الداخلية وعدم الإستقرار السياسي والأمني وما أنتجه سباق التسلح من إهدارًا للأموال الوطنية.	Y18
.565	.069	29.518	184.80	ضعف المجتمع المدني في المجتمعات النامية وعدم مشاركته بفاعلية في مشروعات التنمية المستدامة.	Y19
.554	.184	28.814	184.75	نقص الموارد المائية مما يؤدي لتقليص خطط التنمية على المستوى القومي والعالمي.	Y20
.565	.070	29.540	184.76	إستمرار أنماط الإستهلاك والإنتاج غير المستدامة مما يعرض النظام البيئي للخطر.	Y21
.559	.132	29.202	184.69	ضعف الإمكانيات التقنية والتكنولوجية والفنية بسبب هجرة العناصر البشرية المتميزة للدول المتقدمة، مما أدى إلى ضعف العنصر البشري وهو أهم عنصر من عناصر الإنتاج.	Y22
.569	.031	29.758	184.67	الحصار الاقتصادي لبعض الدول النامية والتابعة منها للدول الأجنبية.	Y23

يلاحظ من النتائج في الجدول السابق أن قيمة معامل الثبات لعبارات الجزء الأول (التي تحدد مدى تأثير التحديات المحلية والإقليمية على خطط التنمية المستدامة في النقل البحري الليبي)، ولعبارات الجزء الثاني (التي تتعلق بقياس المتغير التابع وهو التنمية المستدامة) تساوي (٠,٥٦٥)، وهو معامل ثبات مناسب لأغراض الدراسة الحالية، حيث أن قيمة معامل ألفا كرونباخ لجميع المتغيرات الأساسية قد تراوحت بين (٠,٥٤٠) – (٠,٥٦٩)، وهي أكبر من الحد الأدنى لقبول معامل الثبات ألفا كرونباخ وهو (٠,٥٠) وفقاً للدراسات الأجنبية. ومن ثم توجد درجة ثقة وثبات خاصة بالإتساق الداخلي في عملية القياس للظاهرة محل البحث، حيث أن قيمة هذا المعامل لإجمالي متغيرات الدراسة قد بلغ (٠,٥٦٥) مما يدل على الثبات لعينة الدراسة؛ إذ إن تلك القيم تعني أنه لو قمنا بتوزيع قائمة الإستقصاء على عينة أخرى غير التي تم اختيارها في هذه الدراسة، وفي أوقات مختلفة، فإن هناك احتمالاً نسبته (٥٦٪) أن نحصل على نفس النتائج لهذه الدراسة، ومن ثم تستخلص الباحثة من هذه النتائج إلى إمكانية الاعتماد على البيانات بنسبة مقبولة.

٩-٥-٢ إختبار الفرض الأول

ينص هذا الفرض على:

"يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية من التحديات الإقليمية على التنمية المستدامة في النقل البحري الليبي" لإثبات صحة أو عدم صحة هذا الفرض تم الاعتماد على نموذج تحليل الإنحدار الخطي البسيط وكانت النتائج كما يلي:

جدول (٢) Model Summary^b للفرض الأول

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.624 ^a	.390	.387	.19078

a. Predictors: (Constant), Xa

b. Dependent Variable: Y

جدول (٣) تحليل ANOVA^a للفرض الأول

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	4.605	1	4.605	126.521	.000 ^b
	Residual	7.206	198	.036		
	Total	11.811	199			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), Xa

جدول (٤) Coefficients^a للفرض الأول

	Model	Unstandardized	Coefficients	Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.529	.340		1.556	.121
	Xa	.873	.078	.624	11.248	.000

a. Dependent Variable: Y

• معامل التحديد (R^2)

يظهر من الجداول السابقة أن معامل التحديد (R Square) قد بلغ (0.39) وهذا يعني أن المتغير المستقل (التحديات الإقليمية) يفسر بنسبة (39%) من مقدار التغير الكلي الذي طرأ على المتغير التابع (التنمية المستدامة في النقل البحري الليبي) وباقي النسب ترجع إلى عوامل أخرى لم يتم قياسها.

• اختبار معنوية المتغير المستقل

باستخدام اختبار (T.test) نجد أن المتغير المستقل (التحديات الإقليمية) له تأثير معنوي على المتغير التابع (التنمية المستدامة في النقل البحري الليبي)، وهذا ما تظهره قيمة (T) المحسوبة والتي بلغت (11.248) وذلك عند مستوى معنوية أقل من (0.05) حيث أن قيمة المعنوية (Sig.) بلغت (0.000)، وهذا يعني أن تأثير

التحديات الإقليمية قد بلغ (0.873)، وهو تأثير إيجابي على التنمية المستدامة في النقل البحري الليبي وهذا يعني عند تغير التحديات الإقليمية بمقدار ١٠٠ وحدة أدى ذلك إلى تغير في التنمية المستدامة في النقل البحري الليبي بمقدار (87%).

• إختبار معنوية جودة توفيق نموذج الإنحدار

لإختبار معنوية جودة توفيق النموذج ككل، تم استخدام إختبار (F-test)؛ وحيث أن قيمة إختبار (F-test) هي (126.521) وهي ذات معنوية عند مستوى أقل من (0.05) حيث أن قيمة المعنوية (Sig.) بلغت (0.000)، مما يدل على جودة نموذج الإنحدار.

في ضوء ما سبق من نتائج يمكن قبول صحة الفرض الأول لهذه الدراسة، ومؤداه: "يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية من التحديات الإقليمية على التنمية المستدامة في النقل البحري الليبي"، ويمكن التوصل إلى معادلة التنبؤ في ضوء المتغيرات كما يلي:

$$Y=0.529 + 0.873 X + \sum it$$

٩-٥-٣ إختبار الفرض الثاني

◆ ينص هذا الفرض على:

"يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية من التحديات المحلية على التنمية المستدامة في النقل البحري الليبي" لإثبات صحة أو عدم صحة هذا الفرض تم الإعتماد على نموذج تحليل الإنحدار الخطي البسيط وكانت النتائج كما يلي:

جدول (٥) Model Summary^b للفرض الثاني

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.851 ^a	.725	.724	.12808

a. Predictors: (Constant), Xb

b. Dependent Variable: Y

جدول (٦) تحليل ANOVA^a للفرض الثاني

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.	
1	Regression	8.563	1	8.563	522.038	.000 ^b
	Residual	3.248	198	.016		
	Total	11.811	199			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), Xb

جدول (٧) Coefficients^a للفرض الثاني

		Unstandardized	Coefficients	Standardized	T	Sig.
Model		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.165-	.198		-.836-	.404
	Xb	1.032	.045	.851	22.848	.000

a. Dependent

Variable: Y

• معامل التحديد (R^2)

يظهر من الجداول السابقة أن معامل التحديد (R Square) قد بلغ (0.725) وهذا يعني أن المتغير المستقل (التحديات المحلية) يفسر بنسبة (72%) من مقدار التغير الكلي الذي طرأ على المتغير التابع (التنمية المستدامة في النقل البحري الليبي) وباقي النسب ترجع إلى عوامل أخرى لم يتم قياسها.

• إختبار معنوية المتغير المستقل

باستخدام إختبار (T.test) نجد أن المتغير المستقل (التحديات المحلية) له تأثير معنوي على المتغير التابع (التنمية المستدامة في النقل البحري الليبي)، وهذا ما تظهره قيمة (T) المحسوبة والتي بلغت (22.848) وذلك عند مستوى معنوية أقل من (0.05) حيث أن قيمة المعنوية (Sig.) بلغت (0.000)، وهذا يعني أن تأثير التحديات المحلية قد بلغ (1.032)، وهو تأثير إيجابي على التنمية المستدامة في النقل البحري الليبي وهذا يعني عند تغير التحديات المحلية بمقدار ١٠٠ وحدة أدى ذلك إلى تغير في التنمية المستدامة في النقل البحري الليبي بمقدار (103%).

• إختبار معنوية جودة توفيق نموذج الإنحدار

لإختبار معنوية جودة توفيق النموذج ككل، تم استخدام إختبار (F-test)؛ وحيث أن قيمة إختبار (F-test) هي (522.038) وهي ذات معنوية عند مستوى أقل من (0.05) حيث أن قيمة المعنوية (Sig.) بلغت (0.000)، مما يدل على جودة نموذج الإنحدار.

في ضوء ما سبق من نتائج يمكن قبول صحة الفرض الثاني لهذه الدراسة، ومؤداه: "يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية من التحديات المحلية على التنمية المستدامة في النقل البحري الليبي"، ويمكن التوصل إلى معادلة التنبؤ في ضوء المتغيرات كما يلي:

$$Y = -0.165 + 1.032 X + \sum it$$

١٠- النتائج والتوصيات

أولاً: نتائج الدراسة الميدانية

١. تم إختبار الفرض الأول، ويتضح من التحليل الإحصائي لأراء المستقضي منهم أن هناك ارتباط طردي ذو دلالة معنوية بين التحديات الإقليمية وبين التنمية المستدامة في النقل البحري الليبي، أي أنه يتم قبول

الفرضية القائلة: يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية من التحديات الإقليمية على التنمية المستدامة في النقل البحري الليبي.

٢. تم إختبار الفرض الثاني، ويتضح من التحليل الإحصائي لآراء المستقضي منهم أن هناك إرتباط طردي ذو دلالة معنوية بين التحديات المحلية وبين التنمية المستدامة في النقل البحري الليبي، أى أنه يتم قبول الفرضية القائلة: يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية من التحديات المحلية على التنمية المستدامة في النقل البحري الليبي.

ثانياً: توصيات الدراسة

١. ضرورة خلق حالة من الإستقرار السياسي والعسكري بقصد الوصول إلى إقامة نظام سياسي وإدارى فعال قادر على تحقيق خطط وبرامج ومشروعات وسياسات التنمية المستدامة.
٢. ضرورة العمل على خلق حالة من التوازن الاقتصادي خصوصاً في عملية توزيع الثروات بين المناطق الليبية.
٣. ضرورة تنظيم اللوائح الخاصة بالأعمال الفنية والإدارية الخاصة بالقطاع وربطها بأجندة ليبيا ٢٠٣٠.
٤. تحديث الأسطول الليبي التجاري بسفن تجارية وناقلات بترول عملاقة لتقوية الأسطول التجاري الليبي لمواجهة التحديات الاقتصادية والإقليمية.

١. قائمة المراجع

• الكتب

- الجيار، عبد الغنى سالم، (٢٠١٨)، " استراتيجيات تنمية معاصرة "، الطبعة الأولى، الاسكندرية، منشورات دار الثقافة العربية للطباعة والنشر.
- الحسيني، أحمد وهبي، (٢٠١٩)، " التنمية المستدامة (الواقع والمأمول) "، الطبعة الأولى، منشورات دار اليكس للطباعة والنشر .
- محمود، عبد الغنى سالم، (٢٠١٦)، " التنمية المستدامة في البلدان النامية "، الطبعة الأولى، الاسكندرية، منشورات دار البيان للطباعة والنشر.
- أبو النصر، مدحت محمد، محمد، ياسين أحمد، (٢٠٢٠)، " التنمية المستدامة مفهومها وأبعادها ومؤشراتها "، المجموعة العربية للتدريب والنشر.

• الدوريات

- حفيظة، محمد رمضان، (٢٠٢١)، " إشكاليات التنمية المستدامة وأبعادها فى ليبيا "، بحوث ومقالات، ١٠ع، مجلة رواق الحكمة، جامعة الزاوية.
- حمدان، خولة حسين، (٢٠١٨)، " برنامج تدقيق مقترح لتحقيق التنمية المستدامة "، مجلة كلية الإدارة والإقتصاد للدراسات الإقتصادية والإدارية والمالية، جامعة بابل، العراق.
- عبدالغنى، محمد فتحى، (٢٠٢٠)، " تطور مفهوم التنمية المستدامة وأبعاده ونتائجه "، بحوث ومقالات، المجلة العلمية للإقتصاد والتجارة، جامعة بنى سويف، مصر.
- عبدالنبي، هبة اسماعيل، فانوس، نادر البير، الشحات، نهال، (٢٠١٩)، " العلاقة بين تطبيق متطلبات الموائى الذكية وتأثيره على استدامة سلسلة التوريد - دراسة تطبيقية على موائى بورسعيد "، بحوث

- ومقالات، مج ٤٦، ج ١، الأكاديمية العربية للعلوم والتكنولوجيا والنقل البحري، كلية النقل الدولي واللوجستيات، مصر.
- محمد، عبدالله حسون & دواي، مهدي صالح & خضير، إسراء عبدالرحمن، (٢٠١٥)، " التنمية المستدامة المفهوم والعناصر والأبعاد"، بحوث ومقالات، العدد ٦٧، مجلة ديالى.
- ايناس الجعفر اوي، (٢٠١٠)، " متطلبات التنمية المستدامة في الاقتصاد المصري"، مجلة البحوث التجارية المعاصرة جامعة سوهاج، كلية التجارة، السنة ٢٤ العدد ١.
- الحسين شكراني، (٢٠١٤)، " نحو حوكمة بيئية عالمية"، مجلة رؤى استراتيجية، مركز الإمارات للدراسات الاستراتيجية، العدد ٨.
- هشام صلاح محسن، (٢٠١٢)، " الموانئ العراقية ودورها في حركة النقل البحري (ميناء أم قصر الواقع والآفاق المستقبلية) - دراسة حالة"، مجلة كلية التربية الأساسية، العدد الثالث والسبعون، الجامعة المستنصرية.
- زايد عبيد الله مصباح، (٢٠١٢)، " إشكاليات بناء الدولة الديمقراطية في ليبيا: القيم واتخاذ القرار"، مجلة المستقبل العربي، العدد (٤٠٣)، بيروت، سبتمبر.
- إبراهيم، محمد محمد علي (٢٠٠٢)، " التجارب العلمية في خصخصة الموانئ البحرية"، دورية تكنولوجيا النقل البحري.

• الرسائل العلمية

- حماد، منال، (٢٠٢٠)، " مؤشرات التنمية الفلسطينية في ضوء أهداف التنمية المستدامة العالمية (البعد الاجتماعي ضمن محاور التعليم، الصحة)"، رسالة ماجستير، معهد التنمية المستدامة، جامعة أبو ديس، فلسطين.
- رصاع، حياة، (٢٠١٣)، " أثر التطورات العالمية الراهنة على صناعة النقل البحري العربي ومدى التكيف معها"، رسالة ماجستير، جامعة وهران.
- زهمول، حسين محمد رمضان، (٢٠١٨)، " الرؤية الاستراتيجية لتطوير الموارد البحرية الليبية"، رسالة ماجستير، جامعة أم درمان الإسلامية، السودان.
- عبدالغفور، أحمد مرسى جمال، (٢٠٢١)، " تقييم المشاركة المجتمعية لمشروعات البنية التحتية (مياه الشرب - الصرف الصحي) وأثرها على استراتيجيات التنمية المستدامة بتونس العاصمة: دراسة ميدانية في أنثروبولوجيا التنمية"، رسالة دكتوراه، مصر.
- أمال بوشريدة، (٢٠٢٢)، " واقع قطاع النقل البحري في ليبيا- دراسة تحليلية باستخدام نموذج القوى الخمسة لبورتر"، كلية الاقتصاد، جامعة بنغازي، رسالة ماجستير.
- مسعودة بوزيدي، (٢٠١٠)، " سياسات تخطيط النقل الحضري في إطار ضوابط التنمية المستدامة - دراسة حالة مدينة الجزائر"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة سطيف، الجزائر.
- أسعد مبارك حسين، (٢٠٠٩)، " استخدام نظام التكاليف على أساس النشاط في تحديد وقياس تخصيص التكاليف المشتركة في قطاع الخدمات المينائية"، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة النيلين.
- معتصم شمس الدين قاسم، (٢٠١٠)، " أثر النقل بالحاويات على حركة التجارة في السودان"، رسالة ماجستير منشورة، جامعة النيلين.

أثر تطبيق متطلبات التحول الرقمي في إدارة وتطوير الموانئ البحرية وتعزيز تنافسيتها دراسة حالة على محطة عدن للحاويات – الجمهورية اليمنية

إعداد

نبيل عبد الله بن عيفان¹، محمود السيد البواب²

¹ الهيئة العامة للشئون البحرية - حضرموت – اليمن

² الأكاديمية العربية للعلوم والتكنولوجيا والنقل البحري - مصر

DOI NO. <https://doi.org/10.59660/48713>

Received 04/01/2024, Revised 13/03/2024, Acceptance 09/05/2024, Available online and Published 01/07/2024

Abstract

Seaports are crucial to global trade and maritime transportation, with over 90% of trade volume being conducted through maritime shipping. Due to this, countries are seeking to develop and modernize this sector to meet international standards. The importance of seaports becomes even more prominent during disasters such as the COVID-19 pandemic, where seaports were at the forefront of global transportation. This pandemic has highlighted the significance of digital transformation in seaport management and operations. Technological developments have enabled ports to maintain their operations and allowing them to continue functioning, while new technologies have stimulated the emergence of online e-commerce, which has altered consumer shopping habits and spending patterns. It has also created new business opportunities for shipping and ports, enhancing competitiveness and performance.

Currently, digital transformation requirements are among the prominent trends in seaport management and development. Ports are competing in terms of digitization, and the levels of performance and competitiveness vary accordingly.

Aden Container Terminal in Yemen has faced shortcomings in adopting digital transformation requirements, despite its strategic location which calls for port assessment to improve performance and achieve advanced levels of technological operations through embracing digital transformation concepts.

This research aims to highlight the role of seaports in the economic development of a country and the necessity of enhancing the competitive capabilities of ports. It provides a theoretical framework for digital transformation requirements in seaports and sources for achieving competitive capabilities in ports. The research aims to identify the necessary requirements for successfully implementing digital transformation in ports, while also highlighting potential drawbacks and challenges that may arise during the implementation process. Additionally, the research presents a set of proposals and recommendations that can be utilized to facilitate the implementation of digital transformation in ports.

المستخلص:

تعد الموانئ البحرية من العناصر المهمة للتجارة والنقل البحري العالمي فما لا يقل عن ٩٠٪ من حجم التجارة المنقولة تتم من خلال النقل البحري وهو ما جعل الدول تسعى إلى تطوير هذا القطاع وتحديثه لمواكبة المتطلبات الدولية، وتزداد أهمية الموانئ في الكوارث والصدمات مثل ما حصل في جائحة COVID-19 حيث كانت الموانئ في طليعة النقل العالمي وساهمت هذه الجائحة في تحسين وإظهار أهمية دور التحول الرقمي حيث مكنت التطورات التكنولوجية الموانئ من مواصلة العمل وحفزت التقنيات الجديدة ظهور التجارة الإلكترونية عبر الإنترنت والتي غيرت عادات التسوق الاستهلاكية وأنماط الإنفاق، كما ولدت فرصًا تجارية جديدة للشحن والموانئ في تعزيز القدرة التنافسية وتطوير الأداء.

إن متطلبات التحول الرقمي حاليا هي أبرز الاتجاهات الحديثة في إدارة وتطوير الموانئ، وأصبحت الموانئ تتنافس في مستوى الرقمنة في خدماتها وعلى مقدارها تختلف مستويات الأداء والتنافسية بينها.

تعاني محطة حاويات عدن من القصور في تبني متطلبات التحول الرقمي في الموانئ، رغم أن الميناء لديه موقع استراتيجي متميز ما يدعو لدراسة وضعه بما يؤدي لتطوير الأداء وتحقيق مستوى متقدم من العمليات التكنولوجية من خلال تبني مفاهيم التحول الرقمي.

وتتلخص أهمية البحث في كونه يبرز دور الموانئ البحرية في التنمية الاقتصادية للدولة، وضرورة الإسهام في تعزيز قدرات الموانئ التنافسية، ويقدم إطار نظري عن متطلبات التحول الرقمي بالموانئ البحري ومصادر تحقيق القدرات التنافسية في الموانئ.

ويسعى البحث لتحقيق جملة من الأهداف وفي طليعتها التعرف على المتطلبات الضرورية لإنجاح تطبيق متطلبات التحول الرقمي بالموانئ وإبراز الإيجابيات من ذلك مع عدم إغفال بعض السلبيات التي قد تواجه تطبيق تلك المتطلبات والتحديات التي تواجهها الموانئ في ذلك، ويقدم البحث مجموعة من المقترحات والتوصيات والتي من الممكن الاستفادة منها في تطبيق متطلبات التحول الرقمي بالموانئ.

١- المقدمة

تعد الموانئ البحرية من العناصر المهمة للتجارة والنقل البحري العالمي فهي أحد الموارد المهمة التي تضخ العملة الصعبة إلى خزينة الدولة وتساهم في جذب الاستثمارات الأجنبية وتحريك عجلة التنمية والاقتصاد الوطني وهي واجهة البلاد للعالم الخارجي (اليزيدي، ٢٠٢١) وهي أصول عامة بالغة الأهمية وتطورها مستمر على الرغم من وجود اختلاف في المعدل بين البلدان النامية والمتقدمة (Moon et al.2018) هذه الأهمية للموانئ جعلت صانعو السياسات يسعون إلى تطوير هذا القطاع وتحديثه لمواكبة المتطلبات الدولية (Ibrahim et al.2019) فالدول ذات الإطلاقات البحرية تسعى دائما لبناء وتطوير خدمات الموانئ حتى تتمكن من جذب خطوط الملاحة العالمية بما يجعل موانئها موانئ محورية ومراكز إقليمية للنقل البحري مما يتطلب من الدول أن تطور من بنيتها التحتية لموانئها وتنشئ موانئ أكثر حداثة من أجل المزيد من التحسن لتقنية خدماتها، ووفقا لمنتهى النقل الدولي فإنه من المتوقع أن يزيد حجم الموانئ عام ٢٠٥٠ إلى أربعة أضعاف لمواجهة الزيادة في الطلب على النقل البحري (عثمان، ٢٠٢١)

أهمية الموانئ تظهر أكثر في أسوأ الصدمات ففي جائحة COVID-19 الأخيرة كانت الموانئ في طليعة النقل العالمي فقد صمدت وحافظت على التسليم المستمر للإمدادات الطبية والأغذية والطاقة والمواد الخام في العالم،

فضلاً عن السلع والمكونات المصنعة (Alamoush. ٢٠٢١)، وساهمت هذه الجائحة في تحسين وإظهار أهمية دور التحول الرقمي حيث مكنت التطورات التكنولوجية الموانئ من مواصلة العمل وحفزت التقنيات الجديدة ظهور التجارة الإلكترونية عبر الإنترنت والتي غيرت عادات التسوق الاستهلاكية وأنماط الإنفاق، كما ولدت فرصاً تجارية جديدة للشحن والموانئ وكذلك للجهات العاملة في سلاسل التوريد البحرية (UNCTAD, ٢٠٢١) ، وقد أدى التحول الرقمي إلى آثار إيجابية مضاعفة مما ساهم في إعادة هيكلة عمليات المؤسسات بشكل كبير وتوسيع النشاط الاقتصادي (Gurumurthy.2019) وعزز مستوى إدارة الموانئ من خلال خفض تكاليف التخزين وتعزيز القدرة التنافسية في السوق (Sun.2021)

وبالنظر الى ميناء عدن أظهرت الدراسات والإحصائيات والتقارير الدولية أنه يعاني انخفاضاً في قدرته ويحتاج بشكل رئيسي لحزم استثمارية للحفاظ على استمرارية قدرته التشغيلية الحالية (UNDP. 2021)، هذا القصور والضعف يظهر في متطلبات التحول الرقمي في الموانئ، رغم أن الميناء لديه موقع استراتيجي متميز بالقرب من ممرات الملاحة الدولية وقربه من مضيق باب المندب حيث يقع على بعد مسافة ١١٠ ميل بحري (قردش، ٢٠٢١).

تتلخص أهمية البحث في كونه يبرز دور الموانئ البحرية في التنمية الاقتصادية للدولة، وضرورة الإسهام في تعزيز قدرات الموانئ التنافسية، ويقدم إطار نظري عن متطلبات التحول الرقمي بالموانئ البحرية ومصادر تحقيق القدرات التنافسية في الموانئ.

يهدف هذا البحث الى مناقشة ودراسة الحلول الممكنة والتحديات التي تواجه ميناء عدن البحري في الوضع الراهن وكذلك سبل تطويره من خلال تبني مفاهيم التحول الرقمي التي يمكن أن تحسن مستوى تقديم الخدمات بالميناء، كما يناقش البحث سبل دمج متطلبات التحول الرقمي في عمليات الموانئ بهدف زيادة كفاءة النقل البحري، وقد تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي من خلال تصميم استبانة وتم توزيعها - إلكترونياً - على المديرين والعاملين بمحطة عدن لتداول الحاويات، وكان عدد العينة (٤٤٠) مفردة وتم تحليلها بواسطة برنامج SPSS.

٢- مشكلة البحث:

تعد محطة حاويات عدن جزء من مكونات ميناء عدن، ويعد ميناء عدن الميناء الرئيس للجمهورية اليمنية، والذي يقع في الجزء الجنوبي لخليج عدن وهو أحد الموانئ الرئيسية لليمن حيث يستحوذ نشاط محطة عدن للحاويات ما نسبته (٧٠٪) من إجمالي نشاط ميناء عدن، وقد تم افتتاح محطة الحاويات في ميناء عدن رسمياً في العام ١٩٩٩م وتم تشغيلها من قبل مشغلي محطات حاويات عالميين، وتديرها حالياً شركة عدن لتطوير الموانئ منذ سبتمبر ٢٠١٢م (قردش، ٢٠٢١)

وتعاني محطة عدن للحاويات من قصور في تطبيق متطلبات التحول الرقمي، مما يقلل من قدرتها التنافسية، ويمكننا إبراز مشكلة البحث في السؤال الآتي: ما أثر تطبيق متطلبات التحول الرقمي بالموانئ في زيادة القدرة التنافسية بمحطة عدن للحاويات؟

تعد الجمهورية اليمنية حالياً واحدة من البلدان الأقل نمواً في العالم وهذه البلدان تعاني انخفاض نصيب الفرد من الدخل، وضعف التنمية الاجتماعية والبشرية (الاسكوا، ٢٠٢٢) ، وتأثير الموانئ البحرية في التنمية الاقتصادية الوطنية ضعيف، ففي اليمن يتحدث البنك المركزي اليمني عن الإيرادات العامة للدولة ويقسمها لثلاثة أقسام وهي الإيرادات النفطية التي ساهمت في عام ٢٠٢٠م بـ ٣٥,٥٪ ، والإيرادات الغير نفطية وهي الإيرادات

الضريبية والإيرادات الغير ضريبية وهي رسوم بيع الغاز المحلي والرسوم المتنوعة وكلها تساهم بنسبة ٣,٥٩ ٪ ، والقسم الثالث وهي المنح (البنك المركزي اليمني. ٢٠٢١) دون ذكر لإيرادات الموانئ.

٣- أهداف البحث:

ويسعى البحث لتحقيق جملة من الأهداف وهي:

- إبراز دور الموانئ البحرية في المساهمة في التنمية الاقتصادية للدول.
- التعرف على المتطلبات الضرورية لإنجاح تطبيق متطلبات التحول الرقمي بالموانئ.
- بيان الإيجابيات من تطبيق متطلبات التحول الرقمي بالموانئ مع عدم إغفال بعض السلبيات التي قد تواكب تطبيق تلك المتطلبات.
- تقييم وضع محطة عدن للحاويات في جانب متطلبات التحول الرقمي بالموانئ.
- تقديم مجموعة من المقترحات والتوصيات والتي من الممكن الاستفادة منها في تطبيق متطلبات التحول الرقمي بالموانئ بالتطبيق على محطة عدن للحاويات.

٤- متطلبات التحول الرقمي ودورها في تطوير الموانئ

أوضحت الدراسات أن النمو الاقتصادي للدول يعتمد على مدى كفاءة وفعالية تشغيل الموانئ وإدارتها وهي عامل مهم في تلك الاقتصادات (Emenyonu et al.2016)، (Ayesu.2022)، (Mudronja.2020) و (Mlambo.2021) وتساهم فعالية الموانئ في تخفيض تكاليف الإنتاج وتوفير مدخلاته، (الأمين، ٢٠١٦) وفي تعزيز الدخل القومي وسوق العمل والتأمين وزيادة كفاءة نظام الضرائب. (حيطوم، ٢٠٢٠)

إن هذه الأهمية للموانئ توجب عليها أن تكون متواكبة مع الاتجاهات الحديثة والمتطلبات العالمية لإدارة وتطوير الموانئ فالتطبيق رقمي الموانئ يساهم في تقديم الخدمات بشكل أفضل وينتج عنه قيمة مضافة أعلى وتحكم في الخدمات إضافة لمساهمته في زيادة الكفاءة والإنتاجية وإدارة أفضل للموارد وتقليل التكاليف وتسهيل الأعمال التجارية وزيادة الشفافية وجذب كيانات تجارية جديدة (Gurning. 2019) ، (Acciario et al. ، 2020) ، (Mudronja.2020) فالتحول الرقمي هو أحد المحركات الرئيسية للتحولات في منطقة الموانئ (Shaw et al. ، 2017) وتم دمج الرقمنة في عمليات الموانئ في عدد من الموانئ الرئيسية حول العالم (Christodoulou et al. 2021). وتعمل الرقمنة على دفع الصناعة البحرية إلى ما وراء حدودها التقليدية وتوفير العديد من الفرص الجديدة لتعزيز إنتاجية وكفاءة واستدامة الخدمات اللوجستية (Heilig et al.2017) وهي الطريقة الأكثر استخدامًا في تطوير الموانئ وهي ترتبط بإعادة هيكلة القوى العاملة (ESCAP.2020) فالتحول الرقمي في الموانئ المعاصرة تتطلب عددًا أقل من العمال ولكنهم قادرين على أن يكونوا أكثر مرونة وأداء مهام مختلفة (Vaggelas.2020) لذا فإن التشاور مع العمال أمر بالغ الأهمية (ESCAP.2020) كون الانتقال "من القوة إلى المهارة" يتطلب قدرات جديدة للعمال وبالتالي خطط تدريب وشهادات محددة وحاجة للأفراد ذوي المهارات العالية من أجل ضمان كفاءة أكبر للميناء (Vaggelas.2020) ، غير أن عملاء الموانئ يبدون تخوفا فيما يتعلق ببعض خدمات الموانئ الرقمية وأظهروا مجموعة من الآثار السلبية منها الحد من فرص العمل، خطر الاضطرابات الكهربائية، عدم استقرار الاتصال بالإنترنت، الجرائم الإلكترونية، صعوبات إصلاح وصيانة المعدات شبه الآلية، زيادة الاستثمار، وهو ما يتطلب تطبيقًا لتلك المتطلبات بأعلى الإمكانيات وبأفضل التطبيقات (Gurning. 2019) وهذا التوجه الرقمي بالموانئ من المتوقع أن يشهد دخول المشغلين الرقميين مثل Amazon و Alibaba في أعمال الموانئ كما أن المشغلين التقليديين الموجودين أمثال Maersk سيضيفون

مكونات جديدة تعتمد على الذكاء الاصطناعي في عملياتهم وبالتالي يسعون جاهدين للحفاظ على ميزتهم التنافسية (Gurumurthy et al.2019).

٤-١ مفهوم التحول الرقمي بالموائى

يشير مصطلح التحول الرقمي أو الرقمنة إلى اعتماد أو زيادة استخدام التكنولوجيا الرقمية من قبل منظمة أو صناعة أو بلد كأحد الاتجاهات الرئيسية للعمل والتحول الرقمي هي عملية ديناميكية لإعادة تشكيل عوامل الإنتاج والإنتاجية وعلاقات الإنتاج خلال الثورة الصناعية الرابعة مع التطور السريع للبيانات الضخمة والحوسبة السحابية والذكاء الاصطناعي والجيل الجديد الآخر من تقنيات المعلومات. (Sun.2021) وهناك ثلاثة مصطلحات متشابهة في موضوع التحول الرقمي وهي الترقيم (Digitization) والرقمنة (digitalization) والتحول الرقمي (Digital Transformation) وهي ثلاث مراحل لعملية تطبيق التكنولوجيا في الأعمال، فالترقيم يشير إلى إنشاء تمثيل رقمي للأشياء المادية أو السمات كالأرشفة الإلكترونية مثلا، بينما الرقمنة فهي تشير إلى تمكين العمليات أو تحسينها من خلال الاستفادة من التقنيات الرقمية والبيانات الرقمية وهي الرابط بين العالم المادي والبرمجيات وهي تشمل عمل الترقيم، والرقمنة تحسن العمليات الحالية ولكنها لا تغيرها أو تحولها، والتحول الرقمي وهو المرحلة الثالثة فهو تحول أعمال يتم تمكينه عن طريق الرقمنة في تغيير عمليات الأعمال التي تم تمكينها أو فرضها بواسطة تقنيات التحول الرقمي وهو التحول من التحكم المحلي في العمليات المادية إلى المراقبة والتحكم عن بعد في تلك العمليات نفسها. (MARK.2020) ويعتبر تطبيق متطلبات التحول الرقمي في تطوير الموائى هو أحد التوجهات الحديثة المتزايدة، فمشاريع الموائى الجديدة ستكون مرقمة جزئياً أو كلياً، وأصبحت الموائى المرقمة بالكامل حقيقة واقعة (Gurumurthy et al.2019) كما أن وباء COVID-19 أدى إلى تسريع اتجاهات التحول الرقمي حيث مكنت التطورات التكنولوجية الموائى من مواصلة العمليات مع تقليل التفاعل والاتصال المادي وحفزت التقنيات الجديدة أيضاً ظهور التجارة عبر الإنترنت التي غيرت عادات التسوق الاستهلاكية وأنماط الإنفاق حتى أصبح الاستثمار في البنية التحتية الرقمية أمر بالغ الأهمية لتبادل المعلومات والتخطيط الفعال للموارد ومكنت التقنيات حل العديد من التحديات التي تواجه صناعة النقل البحري والموائى. (UNCTAD. 2021)

٤-٢ تطبيقات التحول الرقمي والتكنولوجيا في الموائى

أصبحت التكنولوجيات الرائدة التي تستفيد من أساليب التحول الرقمي واقعا في الصناعات ويتم استخدام هذه التكنولوجيات لتعزيز الإنتاجية وتحسين سبل العيش (UNCTAD. 2021) وترتبط هذه التكنولوجيا بمفهوم الثورة الصناعية الرابعة مما يسمح بنظم مستقلة وذكية بشكل متزايد ومرتبطة ارتباطاً وثيقاً بالتحول الرقمي (Parry et al.2018) وهناك مجموعة من التكنولوجيات الرائدة مثل الذكاء الاصطناعي وإنترنت الأشياء والبيانات الضخمة وتقنية الكتل المتسلسلة وشبكة الجيل الخامس والطباعة ثلاثية الأبعاد والتشغيل الآلي والطائرات بلا طيار والتعديل الوراثي والتكنولوجيا النانوية والطاقة الشمسية (UNCTAD. 2021) تدفع هذه التكنولوجيا صناعة النقل البحري إلى ما وراء حدودها التقليدية وتوفر العديد من الفرص الجديدة لتعزيز إنتاجية وكفاءة واستدامة الخدمات اللوجستية (Heilig et al.2017) تقدم الغالبية العظمى من الموائى البحرية حالياً خدمات رقمية لمجتمعات مستخدميها (Barasti et al.2021) ففقتية إنترنت الأشياء Internet Of Things على سبيل المثال تساعد في تطوير طريقة فعالة لإدارة حركة المرور في الموائى والتحليلات السحابية وتقنية سلسلة الكتل Blockchain تكوّن نظام آمن لجمع الحاويات في الميناء، وتعمل سلاسل التوريد الرقمية Digital Supply

Chains على تحسين سلسلة لوجستيات الموانئ (Vaggelas.2020) إن انتشار هذه التكنولوجيا جعلت سلطات الموانئ تتشكل بشكل متزايد على أنهم مقدمي خدمات رقمية، فقد قامت أفضل الموانئ البحرية بتنفيذ حلول مخصصة بالكامل لتزويد مجتمعات مستخدميها بالخدمات الرقمية من أجل دعم التخطيط الاستراتيجي طويل الأجل بالإضافة إلى المراقبة والاستجابة في الوقت الفعلي للأحداث الحرجة بما في ذلك الكوارث لذلك من المفترض أن يُنشئ كل ميناء نظام معلومات يُعرف باسم نظام مجتمع الموانئ PCS Port Community System (Barasti et al.2021)

٤-٢-١ نظام مجتمع الموانئ PCS

وفقاً لجمعية نظام مجتمع الموانئ الدولية (IPCSA) International Port Community System Association فإن نظام PCS هو نظام يتيح تبادل المعلومات الإلكترونية بين القطاعين العام والخاص لزيادة الكفاءة في لوجستيات الموانئ (IIDA et al.2017) وهو عبارة عن منصة إلكترونية تربط الأنظمة المختلفة التي تديرها منظمات متعددة تشكل جزءاً من الميناء كالعلاقات الإدارية والتشغيلية (Parry et al.2018) ويسهل تبادل المعلومات والتنسيق العام لعمليات الموانئ لاسيما فيما يتعلق بالحوادث أو التأخيرات في سلسلة النقل وهو ما يؤدي إلى تسهيل ترتيب التكامل بين الميناء والبر بالإضافة إلى أن فتح البيانات سيجعل تبادل المعلومات داخل مجتمع الميناء وكذلك خارج محيط الميناء أكثر شفافية وانسيابية (Sun.2021) كما يقوم نظام مجتمع الموانئ بتحسين وإدارة ورقمنة عمليات الموانئ واللوجستيات من خلال تقديم واحد للبيانات ويربط سلاسل النقل واللوجستيات ويتضمن الخدمات والميزات المتعلقة بالصادرات والواردات وعمليات إعادة الشحن (Parry et al.2018)

٤-٢-٢ تكنولوجيا سلسلة الكتل وإنترنت الأشياء

تتظر صناعة النقل البحري في تكنولوجيا سلسلة الكتل Blockchain وإنترنت الأشياء Internet Of Things أنها تساعد في تحسين العمليات من خلال تحليل البيانات والهدف من ذلك هو خفض التكاليف وتعزيز الكفاءات والربحية وتقديم خدمات ذات قيمة مضافة موجهة نحو الحلول التي تلبي طلبات المستهلكين لزيادة إمكانية التتبع والموثوقية فتؤدي هذه التقنيات إلى نماذج أعمال جديدة وإعادة تعريف العمليات داخل الموانئ وفيما بينها كما أنها تزيد من الاتصال بين مختلف الجهات الفاعلة والأنشطة عبر سلسلة التوريد البحرية وبين سلاسل التوريد البحرية والخدمات اللوجستية الأوسع وواجهات سلسلة التوريد. (Parry et al.2018)

وتكنولوجيا سلسلة الكتل Blockchain هي نظام يعتمد على مجموعة من العقد، فكل جهاز مُتصل بهذا النظام يُمثل عُقدة تقوم بأكثر من مهمة منها تخزين سجل بالعمليات التي تجري داخل النظام، وهي عمليات ترتبط ببعضها البعض عبر كتل مُشَفَّرة، ولهذا السبب تُسمى التقنية بالأساس بـ "سلسلة الكتل" أي إن كل كتلة ترتبط بالتي تأتي بعدها. (اللو، ٢٠١٨) وتستفيد الموانئ من التقنية من خلال إدارة المسار لملايين الحاويات في جميع أنحاء العالم وتعبه بشكل أكثر فعالية مع العديد من الفوائد المرتبطة التي تتراوح من تخفيض التكلفة لرضا العملاء، حيث يتم تعزيز الثقة بين المستخدمين وتوفير معلومات بيانات آمنة وتبسيط عملية المعاملات دون وجود طرف ثالث (Christodoulou et al. 2021).

أما تكنولوجيا إنترنت الأشياء فتشير إلى شبكة الكيانات المادية "الأشياء" المزروعة بالبرامج وأجهزة الاستشعار وغيرها من التقنيات بهدف ربط وتبادل البيانات باستخدام أنظمة وأجهزة أخرى عبر الإنترنت (Abdelfattah et al.2021) حجر الزاوية للرقمنة هو إنترنت الأشياء لأنه يتيح جمع المعلومات من جميع

الأصول الصناعية ويقوم بتحسين كفاءة عمليات الميناء من خلال ربط العالمين المادي والافتراضي بالموانئ (Yang et al.2018)

٤-٢-٣ دور التحول الرقمي في تطوير أداء الموانئ

تعمل رقمنة الموانئ على تغيير بيئة الأعمال ووضع التشغيل وتحسين القدرة التنافسية وجلب فرص عمل جديدة ومن خلالها تقلل الموانئ الخطوات اليدوية وتحسن دقة وكفاءة عمليات الميناء (Sun.2021) فالتكنولوجيا الرقمية الجديدة يمكن أن تتيح الزيادة اللازمة في نمو الإنتاجية، وهي تيسر الروابط مع الأسواق العالمية. (عثمان، ٢٠٢١)

ومن أجل تطوير أداء الموانئ وزيادة إنتاجيتها وتمكينها من التنافس مع الموانئ فإن للتحول الرقمي له أثر كبير في ذلك ويمكن تلخيص بعضها كالآتي:

أ) تحسين الكفاءة التشغيلية للموانئ وتعزيز الميزة التنافسية

يساعد التحول الرقمي على تحسين الكفاءة التشغيلية للموانئ (Sun.2021) وزيادة الكفاءة والإنتاجية وإدارة أفضل للموارد (Acciaro et al. 2020) كما أن العمليات الرقمية تؤثر بشكل إيجابي على تعزيز الميزة التنافسية ومواكبة احتياجات العملاء المتغيرة (Christodoulou et al. 2021)

ب) تسريع وتيرة النمو الاقتصادي

تأتي التقنيات الرقمية في مقدمة عمليات التنمية وتوفّر فرصة فريدة للبلدان لتسريع وتيرة التنمية الاقتصادية وربط المواطنين بالخدمات وفرص العمل (البنك الدولي، ٢٠٢٣) فإنشاء الابتكارات في العلوم والتكنولوجيا البحرية وحيازتها وتكييفها عنصرًا حيويًا في الجهود المبذولة لمواجهة تحديات التنمية وتطوير بنيتها التحتية (Jolly.2016)

ج) تمكين التعاون مع أصحاب المصلحة المعنيين بالموانئ

تمكّن رقمنة عمليات الموانئ من التعاون بين جميع أصحاب المصلحة المعنيين حيث توفر هذه التقنية الأساس للجمع بينهم وعمليات الموانئ (Christodoulou et al. 2021)

د) سهولة جمع البيانات وسهولة تحليلها والاستفادة منها في مراقبة العمليات

يمكن جمع البيانات تلقائيًا في الوقت الفعلي من مراقبة العمليات التشغيلية بشكل أفضل وتقليل المخاطر والحوادث وتقليل التكاليف وإعداد التقارير ويمكن حل المشكلات قبل أن تنمو أكثر من خلال المعلومات المستهدفة (Sun.2021) وعلى مدار الوقت تغير دور الموانئ بشكل كبير من خلال تحولها إلى مراكز لتبادل المعلومات. (Christodoulou et al. 2021)

هـ) المساعدة في تحقيق متطلبات استدامة الموانئ

يشير النمو المتسارع الأخير في التطورات والابتكارات التكنولوجية إلى إمكانات كبيرة لهذه التكنولوجيات لدعم جهود بناء الاستدامة في النقل البحري (Parry et al.2018) فالعلم والتكنولوجيا والابتكار متطلبات أساسية للتنمية المستدامة في الموانئ (Jolly.2016)

و) مواجهة التحديات والاضطرابات المفاجئة

متطلبات التحول الرقمي ليست طريقة لتعزيز الكفاءة التشغيلية فقط، وإنما أيضًا الحفاظ على استمرارية الأعمال في أوقات الاضطراب (UNCTAD. 2021) فهي تتيح إمكانية مواجهة الموانئ للتحديات والكوارث الطبيعية والوباء مثل COVID-19 (Christodoulou et al. 2021) كونها تقلل من التفاعل البشري وهذا مهم جدًا أثناء الأوبئة وبالتالي يحمي صحة العمال المرتبطين بالموانئ (Alamoush et al.2021) كما أنها تُبقي الناس والحكومات والشركات على اتصال ويمكنها إطلاق حلول مبتكرة ومساعدة الدول على تجاوز المراحل التقليدية من الخدمات المصرفية الرقمية إلى تقنية البلوك تشين والتطبيقات عن بعد (البنك الدولي، ٢٠٢٣)

ز) مواكبة الاتجاهات والتغيرات في صناعة النقل البحري

تعد القدرة على تقديم أعمال رقمية ذات قيمة مضافة مكونًا مهمًا للبقاء على صلة بكل جهة فاعلة وعقدة في سلسلة الخدمات اللوجستية، في الواقع بالنسبة للموانئ فقد أصبحت البنية التحتية الرقمية على قدم المساواة مع البنية التحتية المادية كأولوية اقتصادية (Gurumurthy et al.2019)

ش) معالجة التحديات البيئية بالموانئ

تلعب التطورات التكنولوجية دورًا حاسمًا في معالجة العديد من التحديات البيئية المتعلقة بالموانئ والبحار (Jolly.2016) من خلال أنظمة ذكية ومراكز بيانات وأمن الكتروني ومعدات مؤتمتة مربوطة بنظام الأقمار الصناعية أو الحاوية الذكية أو الحاوية المتصلة والتشغيل الآلي (Christodoulou et al. 2021)

ك) القدرة على التنبؤ وجودة التخطيط المستقبلي

تعد التقنيات الحالية للرقمنة مناسبة بشكل أساسي للمهام المتكررة، لذلك فإن زيادة مستواها يجلب القدرة على التنبؤ والقدرة على التخطيط (Ahonen et al.2020)

ل) المساعدة في تحقيق الأمن البحري وضبط الأنشطة غير القانونية في الموانئ

يرتبط أحد التطبيقات المهمة للتكنولوجيات الجديدة بتحقيق الأمن البحري ومنع الأنشطة غير القانونية بالموانئ مثل التهريب والإرهاب فالتقنيات الجديدة تلعب دورًا أساسيًا في الحفاظ على كفاءة عمليات الموانئ مثل استخدام الطائرات بدون طيار لتفتيش مناطق الموانئ وعمليات تحديد الهوية (التعرف على الوجه) أو مصادقة البيانات. (Acciaro et al.2020)

٣-٤ التحديات التي تواجه الموانئ لتطبيق متطلبات التحول الرقمي

مثلما للتحول الرقمي إيجابيات مهمة وكبيرة في عمل الموانئ إلا أن هناك بعض المخاوف والتحديات من تطبيق المتطلبات ويأتي في طليعتها الآتي:

١-٣-٤ الأمن السيبراني

يمكن اعتبار الأمن السيبراني أهم عامل أساسي يعيق المرحلة الرقمية السريعة ويمكن تعريف إدارة المخاطر السيبرانية على أنها "عملية تحديد وتحليل وتقييم وإبلاغ المخاطر المتعلقة بالإنترنت وتجنبها أو نقلها أو التخفيف من حدتها إلى مستوى مقبول، مع مراعاة تكاليف وفوائد الإجراءات المتخذة، وهو يتخذ التدابير اللازمة لحماية الأجهزة والأنظمة من الوصول أو الهجوم غير المصرح به (Aboul-Dahab.2020)

في الممارسة العملية يمكن أن تشمل تهديدات الأمن السيبراني في الموانئ على سبيل المثال الإجراءات التي تتلاعب بشكل ضار ببيانات التشغيل ويمكن للهجوم السيبراني المنفذ بدقة الوصول إلى السفينة أو الوصول إلى البيانات المقيدة أو التحكم في عمليات الميناء أو ببساطة تخريب النظام عن طريق تغيير البيانات أو أرقام الحاويات حتى الهجمات الإلكترونية الصغيرة يمكن أن تسبب أضراراً (Brunila et al.2021)

٤-٣-٢ ارتفاع تكاليف النفقات الرأسمالية لرقمنة الموانئ

على الرغم من أن الموانئ اعتمدت التكنولوجيا والتحول الرقمي بشكل أبطأ من القطاعات المماثلة إلا أن وتيرة ذلك بدأت في التسارع فالموانئ الآلية أكثر أمناً من الموانئ التقليدية (Chu et al. 2018) غير أن التحول الرقمي لا يخلو من الصعوبات خاصة في مراحل التبني المبكرة (Brunila et al.2021) فالنفقات الرأسمالية الأولية مرتفعة للغاية (Chu et al. 2018) لكن تأثير التحول الرقمي على القدرة التنافسية هي مسألة نضج خاصة في مراحل البدء فمن المتوقع أن تكون الاختلافات بين المكاسب الاقتصادية كبيرة بين المتبنين الأوائل والمتسابقين المتأخرين ولكن بمرور الوقت ستخف هذه الاختلافات عندما تنضج التقنيات وتصبح ميسورة التكلفة خصوصاً أن تطبيق التحول الرقمي يكون على مراحل في سياق عمل الموانئ. (Brunila et al.2021)

٤-٣-٣ قصور قدرات الموظفين والتخوف من الاستغناء عنهم

مكنت التطورات في رقمنة الموانئ من العمل مع عدد أقل من العمال يمتلكون مهارات معينة (Prism. 2019) يسلم تقرير صادر عن الجامعة البحرية العالمية (World Maritime University WMU) الضوء على تأثير التغيير التكنولوجي على التوظيف المستقبلي للعمال البحريين ووفقاً للتقرير فلن تكون وظائف عمال الموانئ ومشغلي الرافعات في شكلها الحالي بحلول عام ٢٠٤٠ (Schröder et al.2019) فاعتماد التكنولوجيا في الموانئ أدى إلى انخفاض الطلب على العمالة بما في ذلك عمال الشحن والتفريغ ومشغلي المعدات (Prism. 2019) فقد أظهرت بعض الموانئ أن تقليل العمالة يمكن أن يكون محدوداً ولكنه يتطلب مجموعة من الكفاءات التي تختلف عن المحطات التقليدية، فنقص القدرات واحد من الحواجز الرئيسية التي تعوق التشغيل الآلي للموانئ الناجحة. (Schröder et al.2019)

٤-٣-٤ تعدد الجهات المشتركة في أعمال رقمنة الموانئ

من الأمور الصعبة التي مازالت بعض الموانئ مترددة في استخدام هذه الأنظمة أو وجدت صعوبة في استخدامها هي غزارة المعلومات وتعدد الأطراف المشتركة في أعمال رقمنة الموانئ فهناك جهات مثل الجمارك وخفر السواحل ووكلاء السفن وغيرهم كما أن تفاوت درجات التحول الرقمي واختلاف مراحلها بين هذه الجهات مشكلة أخرى، بالإضافة إلى تعدد التعاملات والانتقال السريع للمعلومات عند تنقل البضاعة من مكان لآخر داخل الميناء (بوريش، ٢٠١٧) وهو ما يتطلب تنسيقاً عالياً بين الجهات حتى لا يؤثر هذا التعدد للجهات على عمل الموانئ.

٥- المنهجية والدراسة الميدانية

من أجل الوصول للنتائج والمقترحات والتوصيات الصحيحة ومعرفة الوضع الحالي لمحطة عدن للحاويات من ناحية تطبيق متطلبات التحول الرقمي بالمحطة والأفكار المستقبلية لتطوير الجانب التقني بما يؤدي لتطوير أداء

وانتاجية محطة الحاويات تم عمل دراسة ميدانية على العاملين بميناء عدن من خلال عمل استبانة وقد تكونت الاستمارة من خمسة محاور لها ارتباط مباشر بمتطلبات التحول الرقمي بالموانئ وهي :

أولاً: العمليات المقدمة، واشتملت على (٨) فقرات.

ثانياً: الطاقة، واشتملت على (٤) فقرات.

ثالثاً: البيئة، واشتملت على (٧) فقرات.

رابعاً: السلامة والامن واشتملت على (7) فقرات.

خامساً: التنافسية واشتملت على (٧) فقرات.

١-٥ عينة الدراسة، ونسبة الاستجابة:

قام الباحثون بتطبيق أسلوب الحصر الشامل للعاملين بمحطة عدن للحاويات، والبالغ عددهم (٧٠٠) عامل وقد تم الاعتماد على العينة العشوائية الطبقيّة في محطة عدن للحاويات، وبالاعتماد على معادلة تحديد حجم العينة. وعلى ذلك تتضمن عينة الدراسة ما يلي:

الفئة الأولى: المديرون، وتشمل هذه الفئة المديرون بمختلف تخصصاتهم (مديري الصادر - الوارد - التشغيل - المالي). وتم الاعتماد على أسلوب المسح الشامل لهذه الفئة نظراً لعدددهم المحدود، والبالغ (١٢٠) مديراً.

الفئة الثانية: العاملون بمحطة عدن للحاويات، والمصالح الخاصة، والحكومية متمثلة بالوكالات الملاحية، وفروع البنك المركزي، وهيئة المواصفات، مصلحة الجمارك، وهيئة المنطقة الحرة، وإدارة العمليات البحرية في مؤسسة موانئ خليج عدن.

جدول رقم (٦-١) مجتمع الدراسة، والاستثمارات الموزّعة، ونسبة الاستجابة خلال العام ٢٠٢٣ م.

الفئة	اسلوب الدراسة	مجتمع الدراسة	عينة الدراسة	الاستثمارات المستردة	الاستثمارات غير المستردة والمستبعدة	الاستثمارات القابلة للتحليل	نسبة الاستثمارات القابلة للتحليل
المديرون	حصر شامل	١٢٠	١٢٠	١١٠	١٧	٩٣	٨٤,٥%
العاملون	عينة عشوائية طبقية	700	320	308	35	273	88.5%

المصدر: إعداد الباحث، ٢٠٢٣

بعد استعراض نتائج بعض الاختبارات الأساسية، للتأكد من صحة الاستبانة وسلامتها من خلال معاملات الصدق، والثبات، وكذا اختبار الصدق البنائي، تم تناول المقاييس الأساسية لمحاور الدراسة ومتغيراتها من خلال التعرف على اتجاهات الآراء لدى أفراد العينة بالنسبة لفقرات محاور الدراسة باستخدام مجموعة من المقاييس الإحصائية والمتمثلة في (المتوسط - الوسيط - الانحراف المعياري) وتتمثل نتائج محاور الدراسة فيما يلي:

- بالنسبة لمحور رقمنا العمليات بمحطة عدن لتداول الحاويات، تبين أن آراء أفراد العينة قد اتجهت نحو الموافقة، حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي بين (٣,٧٤٤٤)، وبمعامل اختلاف كلي (١٦٪)، وهي درجة

تشنت جيدة جداً، تشير إلى أن هناك اتفاق، وإجماع بين أفراد العينة بالموافقة على محور العمليات بمحطة عدن لتداول الحاويات.

- بالنسبة لمحور إدارة الطاقة بمحطة عدن لتداول الحاويات تبين أن آراء أفراد العينة قد اتجهت نحو الموافقة، حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي بين (٣,٥٩٤١)، وبمعامل اختلاف كلي (١٨٪)، وهي درجة تشنت جيدة جداً تشير إلى أن هناك اتفاق، وإجماع بين أفراد العينة بالموافقة على محور الطاقة بمحطة عدن لتداول الحاويات.

- بالنسبة لمحور إدارة البيئة النظيفة بمحطة عدن لتداول الحاويات تبين أن آراء أفراد العينة قد اتجهت نحو الموافقة، حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي بين (٣,٥٢٢١)، وبمعامل اختلاف كلي (١٧٪)، وهي درجة تشنت جيدة جداً، تشير إلى وجود اتفاق، وإجماع بين أفراد العينة بالموافقة على محور البيئة بمحطة عدن لتداول الحاويات.

- بالنسبة لمحور السلامة، والأمن بمحطة عدن لتداول الحاويات تبين أن آراء أفراد العينة قد اتجهت نحو الموافقة، حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي بين (٣,٥١٩١)، وبمعامل اختلاف كلي (١٩٪)، وهي درجة تشنت جيدة جداً، تشير إلى وجود اتفاق، وإجماع بين أفراد العينة بالموافقة على محور إجراءات السلامة، والأمن بمحطة عدن لتداول الحاويات.

- بالنسبة لمحور القدرة التنافسية بمحطة عدن لتداول الحاويات تبين أن آراء أفراد العينة قد اتجهت نحو الموافقة، حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي بين (٣,٧٧٢١)، وبمعامل اختلاف كلي (١٦٪)، وهي درجة تشنت جيدة جداً، تشير إلى وجود اتفاق، وإجماع بين أفراد العينة بالموافقة على محور التنافسية بمحطة عدن لتداول الحاويات.

٦- النتائج والتوصيات:

وبناء على نتائج الاستبيان والدراسات المتخصصة والمفاهيم ذات الصلة فقد توصلنا لعدد من النتائج والتوصيات هي كالآتي:

- على الرغم من الموقع المتميز لمحطة عدن إلا أنها تقع في آخر قائمة محطات الحاويات المنافسة في منطقة البحر الأحمر وخليج عدن.

- تتميز محطة حاويات ميناء عدن باعتمادها على الكادر المحلي في تشغيل محطة الحاويات وإدارتها والذي يتميز بانخفاض التكلفة ولكنه يفتقر لعمليات التأهيل والتدريب وعدم توافر الانضباط الإداري.

- تفتقر محطة حاويات ميناء عدن لمشروعات الظهير الاستراتيجية وضعف وجود الاستثمارات الهادفة لتدعيم مكانة المحطة التنافسية.

- تشابه المتطلبات التكنولوجية بين الموانئ البحرية وهو ما يساعد على الاستفادة من تجارب الموانئ الناجحة.

- تطبيق متطلبات التحول الرقمي يعزز القدرات التنافسية لمحطة عدن للحاويات ويساعد على الاتجاه نحو الاستثمار في تطوير وتنمية المحطة.

- العمل على تنفيذ منظومة مجتمع الميناء لربط كل الجهات المتعاملة مع الميناء لتبادل البيانات والرسائل إلكترونياً وتحسين العمل بمحطة عدن للحاويات.

- لا توجد دراسة استراتيجية ورؤية بعيدة المدى حول وضع المحطة وتعزيز تنافسيتها على المدى الطويل، لتدير عملياتها الحالية نحو تحقيق أهداف رؤيتها المستقبلية وخططها الاستراتيجية المتوسطة والبعيدة.
- لم توفر الحكومات اليمنية المتعاقبة تشريع خاص بنشاط الحاويات على وجه التحديد.
- يجب استغلال الموقع الاستراتيجي للمحطة وإنشاء منطقة لوجستية بالميناء.
- ضرورة العمل على تعميق الأرصفة والمجري الملاحي أسوأ بما هو معمول به في الموانئ المجاورة المنافسة.
- دراسة الاستفادة من الشراكات مع القطاع الخاص لإدارة محطة الحاويات وتشغيلها وتطويرها.
- الاهتمام بالصيانة الدورية لمعدات محطة عدن للحاويات خاصة الرافعات الجسرية التي تؤثر على زمن بقاء سفن الحاويات بالمحطة.
- العمل على زيادة وتفعيل الخدمات الداعمة بمحطة عدن للحاويات مثل صيانة الحاويات وتنظيفها وورش إصلاح السفن.
- ضرورة العناية بزيادة فرص التدريب للكوادر بالمحطة والاهتمام بالزيارات الميدانية للموانئ المتقدمة للاستفادة من التجارب المطبقة لديهم.
- العمل على وضع استراتيجية ورؤية بعيدة المدى لتعزيز تنافسية محطة عدن للحاويات على المدى الطويل.
- إصدار تشريعات خاصة بمحطة عدن للحاويات، بهدف تحريرها من القوانين المحلية ليتمكنها من التحرك في إطار أوسع.
- العمل على فصل التداخل بين الهيئات الحكومية المختلفة والموانئ اليمنية لاستيعاب أنشطة الموانئ المستقبلية.
- العمل على تحويل جميع الأعمال بمحطة عدن للحاويات إلى العمل الإلكتروني بما يساعد على تقليل زمن المناولة للحاويات والتوسع في استخدام أحدث النظم الإلكترونية.
- إيلاء الاهتمام بالتوعية للحكومة والسلطات المختصة والعاملين بميناء عدن بأهمية تطبيق متطلبات التحول الرقمي وضرورة التعاون وتفعيل التنسيق لتمكين الميناء من تطوير أداءه ونتاجيته.
- تحديث البنية التحتية والفوقية لمحطة عدن للحاويات من خلال تزويدها بأحدث المعدات التي تساعد على تحسين كفاءة المحطة، وفعاليتها، وتقليل انبعاث الكربون.

٧- المراجع:

- الأمين، علي أحمد ، عبد العظيم سليمان المهمل. (٢٠١٦). **أثر النقل البحري على النمو الاقتصادي في السودان ١٩٩٠-٢٠١٤**. رسالة دكتوراه. جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا. متاح على الموقع: <http://repository.sustech.edu/bitstream/handle>
- البنك الدولي، (٢٠٢٣). **التنمية الرقمية**. تم الاطلاع بتاريخ: ٢٠٢٣/٥/٢. متاح على الرابط: <https://www.albankaldawli.org/ar/topic/digitaldevelopment/overview>
- البنك المركزي اليمني، (٢٠٢١). **التقرير السنوي ٢٠٢٠**. متاح على الموقع: <https://www.cby-ye.com/files/61e3d1527d3d1.pdf>

- بوريش، هشام، (٢٠١٧). الإدارة الإلكترونية للموانئ البحرية نماذج عربية. مركز البحث وتطوير الموارد البشرية (رمح) ومخبر التنمية التنظيمية وإدارة الموارد البشرية جامعة علي لونيسى البليدة. تم الاطلاع بتاريخ: ٢٠٢٣/٥/٢. متاح على الرابط: <https://search.mandumah.com/Record/867517>
- حيطوم علي، دعمي الحاج، حبيش علي. (٢٠٢٠). دراسة تحليلية لمساهمة قطاع النقل البحري في تنمية الاقتصاد الوطني والأقاليم الساحلية، دراسة حالة المملكة المتحدة. الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والإنسانية، المجلد 12 ، العدد 02 .متاحة على الرابط: <https://www.asjp.cerist.dz/en/downArticle/552/12/5/121633>
- عثمان، توات، (٢٠٢١). التحول الهيكلي والتنوع الاقتصادي من أجل التنمية المستدامة في العصر الرقمي دروس من التجربة الأفريقية في ظل جائحة كوفيد-١٩. الملتقى الدولي حول رهانات التنوع الاقتصادي والتنمية المستدامة في عصر الرقمنة، الخيارات و البدائل المتاحة في الدول العربية. جامعة الطارف.
- قردش، أشرف علي، (٢٠٢١)، تحليل الوضع التنافسي لمحطة عدن للحاويات في ظل المنافسة الإقليمية، رسالة ماجستير، الأكاديمية العربية للعلوم والتكنولوجيا والنقل البحري
- اللو، فراس، (٢٠١٨). أهم ما تحتاج معرفته عن "البلوك تشين". ميدان. قناة الجزيرة. تم الاطلاع بتاريخ: ٢٠٢٣/٥/٢. متاح على الرابط: <https://1-a1072.azureedge.net/midan/miscellaneous>
- اليزيدي مروان، (٢٠٢١). دور وسائل التسويق الإلكتروني في تحسين خدمات الموانئ اليمنية. رسالة ماجستير. جامعة حضرموت

- Abdelfattah, M., & Ibrahim, A. M. (2021) **Role of Digitalization and Internet of Things (IoT) in Fostering Ports Security**. Available at: <https://www.researchgate.net/profile>
- Aboul-Dahab, K. M. A. (2020). **Demonstrating the cyber vulnerabilities of significant maritime technologies to the port facilities and on board of vessels**. information technology, 29, 31. Available at: <https://papers.ssrn.com/sol3/Delivery.cfm>
- Acciaro, M., Renken, K., & El Khadiri, N. (2020). **Technological change and logistics development in european ports**. European Port Cities in Transition, 73-88. available at: https://doi.org/10.1007/978-3-030-36464-9_5
- Ahonen, T., Kortelainen, H., & Rantala, A. (2020). **Towards digitalized and automated work processes in port environments**. In 6th International Conference on Vehicle Technology and Intelligent Transport Systems, VEHITS 2020 (pp. 535-540). SciTePress. Available at: <https://www.scitepress.org/Papers/2020/94880/94880.pdf>
- Alamoush, A. S., Ballini, F., & Ölçer, A. I. (2021). **Revisiting port sustainability as a foundation for the implementation of the United Nations Sustainable Development Goals (UN SDGs)**. Journal of Shipping and Trade, 6(1), 1-40. available at: <https://jshippingandtrade.springeropen.com>
- Ayesu, E. K., Sakyi, D., Arthur, E., & Osei-Fosu, A. K. (2022). **The impact of trade on African welfare: Does seaport efficiency channel matter?**. Research in Globalization, 5, 100098. available at: <https://www.sciencedirect.com/science>

- Barasti, D., Troscia, M., Lattuca, D., Tardo, A., Barsanti, I., & Pagano, P. (2021). **An ICT prototyping framework for the “port of the future”**. *Sensors*, 22(1), 246. Available at: <https://www.mdpi.com/1424-8220/22/1/246>
- Brunila, O. P., Kunnaala-Hyrkki, V., & Inkinen, T. (2021). **Hindrances in port digitalization? Identifying problems in adoption and implementation**. *European Transport Research Review*, 13, 1-10. Available at: <https://link.springer.com/content/pdf>
- Christodoulou, A., Dalaklis, D., Ölçer, A. I., & Ballini, F. (2021). **Linking digitalization to sustainable development: The case of the port of Gothenburg**. In *Proceedings of the International Maritime Transport and Logistics Conference, Arab Academy for Science, Technology and Maritime Transport*. <https://doi.org/10.13140/RG> (Vol. 2, No. 12419.22564). available at: <https://www.researchgate.net/profile>
- Chu, F., Gailus, S., Liu, L., & Ni, L. (2018). **The future of automated ports**. McKinsey & Company, 1-13. Available at: <https://www.mckinsey.com/industries/travel-logistics-and-infrastructure>
- Emenyonu, U. M., Onyema, H. K., Ahmodu, K. O., & Onyemечи, C. (2016). **Econometric analysis of seaport development and its impact on the economic growth of Nigeria**. *International journal of advanced research*, 4(2), 133-138. available at: <https://www.academia.edu>
- ESCAP, (2020). **Sustainable port development and improving port productivity in ESCAP members countries**. available at: <https://repository.unescap.org/bitstream/handle>
- Gurning, R. O. S. (2019). **Determining The Important Factors of Port Digitalization: The Empirical Cases of Indonesian Ports**. In *9th International Conference on Operations and Supply Chain Management, Vietnam* (pp. 1-9). available at: https://www.journal.oscm-forum.org/journal/proceeding/download_paper/20191215211207_OSCM_2019_paper_154.pdf
- Gurumurthy, A., & Bharthur, D. (2019). **Impact of digitalisation in the ports sector artificial intelligence in india**, 5. available at: <https://itforchange.net/sites/default>
- https://www.academia.edu/download/58468094/2018_Book_Corporate_Social_Responsibility
- Ibrahim Ali, O., Eltayeb Mohamed Abdel-Gadir, S., & Devesh, S. (2019). **The potential of foreign direct investment (FDI) as a means of developing ports: Evidence from Oman**. *International Journal of Maritime History*, 31(4), 879-895. <https://www.researchgate.net/profile/Sufian-Abdel-Gadir/publication>
- Jolly, C. (2016, December). **The Ocean economy in 2030**. In *Proceedings of the Workshop on Maritime Cluster and Global Challenges 50th Anniversary of the WP6, Paris, France* (Vol. 1). Available at: <http://geoblueplanet.org/wp-content/uploads>

- Jović, M., Tijan, E., Vidmar, D., & Pucihar, A. (2022). **Factors of digital transformation in the maritime transport sector.** Sustainability, 14(15), 9776. available at: <https://www.mdpi.com/2071-1050/14/15/9776/pdf>
- Lim S, Pettit S, Abouarghoub W, Beresford A (2019) **Port sustainability and performance: a systematic literature review.** Transp Res Part D Transp Environ 72(2019):47–64.. available at: <https://doi.org/10.1016/j.trd.2019.04.009>
- MARK SEN GUPTA.(2020).**What is Digitization, Digitalization, and Digital Transformation?**. Available at: <https://www.arcweb.com/blog/what-digitization-digitalization-digital-transformation>
- Mlambo, C. (2021). **The impact of port performance on trade: The case of selected African states.** Economies, 9(4), 135. available at:<https://scholar.google.com/eg/dp1SG37mEJ:scholar.google.com>
- Mlambo, C. (2021). **The impact of port performance on trade: The case of selected African states.** Economies, 9(4), 135. available at:<https://scholar.google.com/eg/dp1SG37mEJ:scholar.google.com>
- Moon, D. S. H., Woo, J. K., & Kim, T. G. (2018). **Green ports and economic opportunities.** Corporate social responsibility in the maritime industry, 167-184. .available at:
- Mudronja, G., Jugović, A., & Škalamera-Alilović, D. (2020). **Seaports and economic growth: Panel data analysis of EU port regions.** Journal of Marine Science and Engineering, 8(12), 1017.available at: <https://www.mdpi.com/2077-1312/8/12/1017/pdf>
- Mudronja, G., Jugović, A., & Škalamera-Alilović, D. (2020). **Seaports and economic growth: Panel data analysis of EU port regions.** Journal of Marine Science and Engineering, 8(12), 1017.available at: <https://www.mdpi.com/2077-1312/8/12/1017/pdf>
- IIDA, J., SHISHIDO, T., & SHIBASAKI, R.(2017)**On Introducing Electronic Information Systems for Port Administrative Procedures in Developing Countries.** Available at: <https://www.researchgate.net/profile/Ryuichi>
- Oh H, Lee S-W, Seo Y-J (2018) **The evaluation of seaport sustainability: the case of South Korea.** Ocean Coast Manag 161:50–56. available at: <https://doi.org/10.1016/j.ocecoaman.2018.04.028>
- Parry, I., Heine, D., Kizzier, K., & Smith, T. (2018). **Sustainable freight transport in support of the 2030 Agenda for Sustainable Development.** In United Nations Conference on Trade and Development, Geneva, Switzerland, November (pp. 21-23). Available at: <https://unctad.org/system/files/non-official-document>
- Prism Economics and Analysis.(2019).**Economic Impact Study of Digitization and Automation of Marine Port Terminal Operations in British Columbia.** Available at: https://ilwu.ca/wp-content/uploads/prism-ilwu_report-a3-aug14.pdf

- Schröder-Hinrichs, J. U., Song, D. W., Fonseca, T., Lagdami, K., Shi, X., & Loer, K. (2019). **Transport 2040: Automation, technology, employment-The future of work**. World Maritime University, Transport, 2040. Available at: <https://papers.ssrn.com/sol3/Delivery.cfm/SSRN>
- Shaw, D. R., Grainger, A., & Achuthan, K, (2017). **Multi-level port resilience planning in the UK: How can information sharing be made easier?. Technological Forecasting and Social Change**, 121, 126-138. available at: <https://discovery.ucl.ac.uk/id>
- Sun, X. (2021). **Digitalization in the port industry from the perspectives of bibliometric analysis**. Available at: <https://commons.wmu.se/cgi>
- UN Development Programme UNDP,(2021), **Damage and capacity assessment: port of Aden and port of Mukalla. by the united nations development programme (UNDP) in Yemen**. Available at: <https://www.undp.org/sites/g/files/zskgke326/files/migration/ye>
- UNCTAD.(2021). **Review of maritime transport 2021**. New York and Geneva: United Nations. available at: https://unctad.org/system/files/official-document/rmt2021_en_0.pdf
- Vaggelas, G. K, (2020). **Port labour challenges and opportunities in the era of port automation and digitalization. labour**, 10, 12. Available at: <https://marlog.aast.edu/attachments/cms.pdf>
- Yang, Y., Zhong, M., Yao, H., Yu, F., Fu, X., & Postolache, O. (2018). **Internet of things for smart ports: Technologies and challenges**. IEEE Instrumentation & Measurement Magazine, 21(1), pp. 34-43. doi: 10.1109/MIM.2018.8278808 .Available at: <https://www.researchgate.net/profile>

العوامل المسببة لمشكلة تكديس الموانئ البحرية (دراسة مقارنة بين ميناء الاسكندرية ولوس انجلوس)

إعداد

محمد إبراهيم محمد قره، هشام محمود هلال، ايمان حداد
الأكاديمية العربية للعلوم والتكنولوجيا والنقل البحري - مصر

DOI NO. <https://doi.org/10.59660/48714>

Received 15/11/2023, Revised 22/01/2024, Acceptance 18/03/2024, Available online and Published 01/07/2024

Abstract

The research paper reviews the phenomenon of marine congestion and its impact on the efficiency of ports due to its serious damage both on the global trade movement and on the economy of the Port country affected by congestion. The research aims to study the phenomenon of overcrowding of seaports by studying the significant differences between the average number of outgoing and incoming containers between the port of study and the port of Alexandria and the port of Los Angeles. Based on this, the inductive method was used, which relied on observation, experiment, measurement, generalization and finding patterns in the circulating data of the port of Alexandria and the port of Los Angeles and by analyzing the data using T-Test analysis to compare the averages of both exports and imports.

المستخلص

تستعرض الورقة البحثية ظاهرة التكدس البحري واثار ذلك على كفاءه الموانئ لما لها من أضرار جسيمة سواء علي حركه التجارة العالمية أو على اقتصاد دوله الميناء المتضررة من التكدس. يهدف البحث إلى دراسة ظاهرة تكديس الموانئ البحرية من خلال دراسته الفروق المعنويه بين متوسط اعداد الحاويات الصادر والوارد بين ميناء الدراسة والمقصود بها ميناء الاسكندرية وميناء لوس انجلوس. وبناء علي ذلك تم استخدام المنهج الاستقرائي الذي اعتمد علي الملاحظة والتجربة والقياس والتعميم وإيجاد أنماط في البيانات المتداوله لميناء الإسكندرية وميناء لوس انجلوس وتحليل البيانات باستخدام تحليل (T-Test) للمقارنة بين متوسطات كلا من الصادرات والواردات.

١- المقدمة

النقل البحري هو وسيله نقل امنه ومجزيه واكل تكلفه بالنسبة لوسائل النقل المختلفة لذا فغالبية الدول المتقدمة والتي يقوم اقتصادها علي التجارة الخارجية تعتمد علي تطوير موانئها بشكل مستمر من اجل مواكبه التطورات المستمرة في صناعه النقل البحري وقد يشمل هذا التطوير صناعه السفن وما يترتب عليها من زيادة أعداد الحاويات المنقولة بحرا، ويرجع الأمر إلي أن حركة البضائع في الفترة الأخيرة شهدت تطورا سريعا بسبب زيادة الطلب علي السلع والخدمات، ومع التطورات الملحوظة في أحجام السفن، وبالتبعية زيادة عدد الحاويات المنقولة بحرا (Aminatou et al., 2018).

لذا فالموانئ البحرية أمر في غاية الأهمية، ومن أجل تحقيق المزايا التنافسية التي يسعى لها أصحاب المصالح مثل: خطوط الشحن والعملاء فإن ازدحام الموانئ هو أخطر أداء قد يؤثر على كفاءة الميناء، علاوة على أن عامل الوقت هو الأكثر أهمية، ويجب مراعاته عند قياس أداء الميناء.

وجدير بالذكر أن ما تعرض له العالم في نهاية ٢٠١٨ حيث ارتفعت إنتاجية أكبر محطة الحاويات على مستوى العالم والتي وصلت الي ٣٤٧,٨ مليون حاوية مكافئة، وهو ما يعادل ٤٣,٨ في المئة من إجمالي الإنتاجية العالمية، بالإضافة إلي أن العالم شهد تقلصات ظهرت بشكل كبير في موانئ دبي وهونغ كونغ والصين وهامبورغ، وتراوحت مكاسب الموانئ الفردية من ٠,٤ % إلى ٨,٧ %، يضاف إلى ذلك أن شنغهاي حافظت على مكانتها العالمية في نسبة تداول الحاويات، حيث زادت الأحجام بنسبة ٤,٤ % وأضيفت أكثر من ٢ مليون حاوية مكافئة إلى حركة موانئ الحاويات في عام ٢٠١٨ فقط، وأن موانئ أنتويرب وهامبورغ ولوس أنجلوس ولونج بيتش وروتردام وهي من بين أهم ٢٠ ميناء للحاويات تعرضت للتكدس، ويعتقد بعض الباحثين في آسيا أن التحديات التي تشكلها السفن العملاقة وتداعياتها على مناولة البضائع في ميناء الحاويات قد تجاوزت ذروتها، وهذا يعني ازدحام الموانئ (UNCTAD,2019).

لذا يعرف ازدحام الميناء بالتأخيرات والانتظار، والرحلات الإضافية، وإطالة وقت مكوث البضائع في الميناء، وكل ذلك قد يكن له آثار سلبية على العملية اللوجستية وسلاسل التوريد، ولكن هناك مشكلة كبيرة في الموانئ البحرية وهو الوقت الذي تقضيه الحاويات داخل الساحات لحين نقلها خارج الميناء. مما يخلق عقبة كبيرة أمام الاندماج الناجح في شبكات التجارة العالمية (Safira et al., 2020).

٢- أهمية البحث

تكمن أهمية البحث بشكل عام في مناقشة ظاهرة ازدحام ساحات الموانئ كأحد أنواع المخاطر المحتملة التي تواجه ساحات الحاويات في المستقبل وبالتبعية يضعف من مكانتها بين الموانئ المنافسة بخلاف الأضرار الناجمة على الضغط المتزايد على المعدات والروافع والأسباب والفروض المحتملة لحدوث مثل هذه الظاهرة، والمقصود بها التكدس، ويمكن القول أن أعداد الحاويات الصادرة والواردة قد تكون أسبابًا جوهرية في حدوث هذه الأزمة.

٣- الهدف

يهدف البحث إلى دراسة ظاهرة تكدس الموانئ البحرية من خلال دراسة الفروق المعنوية بين متوسط اعداد الحاويات الصادر والواردة بين ميناء الإسكندرية وميناء لوس انجلوس.

٤- مشكلة البحث

المشكلة الرئيسية للبحث تتمثل في أن مكوث الحاويات المخزنة لمدة طويلة داخل محطة الحاويات لحين إنهاء الإجراءات سواء لإتمام عمليات الشحن والتفريغ أو نقلها إلى وجهتها النهائية باستخدام النقل البري أو بالسكك الحديدية أمر في غاية الأهمية والخطورة حيث يمثل مؤشرًا هام وحيوي، لأنه كلما طالت مدة الانتظار، كان له أثر سلبي على الميناء، والعكس صحيح.

٥- حدود الدراسة**١-٥ حدود زمنية**

يعتمد البحث على دراسة البيانات للفترة الزمنية ٢٠١٥ الي ٢٠٢٢.

٢-٥ حدود مكانيه

وقبل إجراء التحليل الإحصائية بين ميناء الإسكندرية وميناء لوس أنجلوس يجب الوقوف على أوجه التشابه بين كلا المينائين لمعرفة أسباب اختيار ميناء الإسكندرية وميناء لوس أنجلوس.

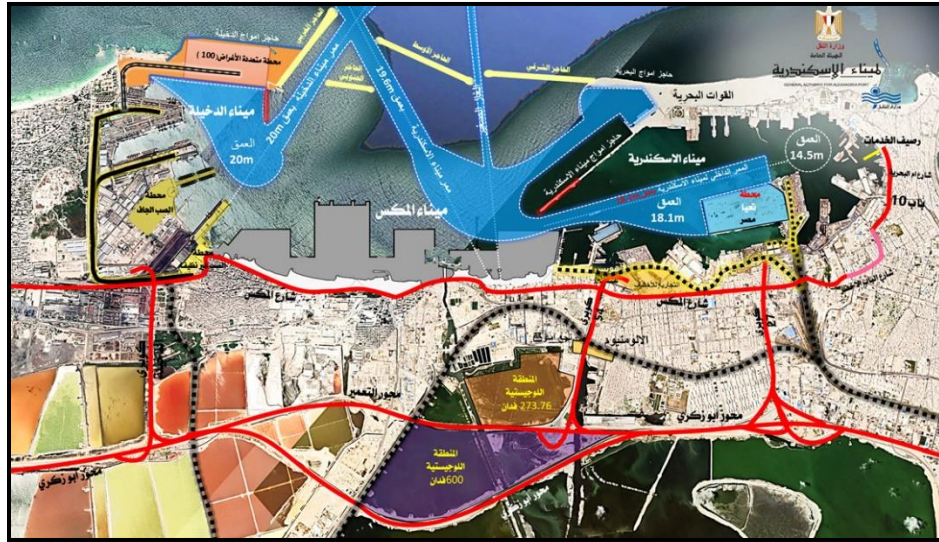
١-٢-٥ ميناء الإسكندرية

ميناء الإسكندرية أقدم موانئ العالم حيث تم إنشاؤه كأول مرفق بحري منذ عام ١٩٠٠ قبل الميلاد، حيث يقع الميناء في الطرف الغربي من دلتا النيل، بين البحر المتوسط وبحيرة مريوط، وتمثل الإسكندرية ثاني أكبر مدينة لجمهورية مصر العربية ومينائها هو الميناء الرئيسي ويرجع الي أن ثلاثة أرباع حجم البضائع المنقولة بحرا تمر من خلاله.

وقد يبلغ متوسط عمق الميناء ٥٧,٧ قدم في محطات متعددة الأغراض وأطوال الرصيف تتراوح ١١٧٢ قدم في محطات متعددة الأغراض (قطاع النقل البحري المصري، ٢٠٢٣).

تدار محطه الحاويات بواسطة الشركة الوطنية (إسكندرية لتداول الحاويات) وتمتلك الشركة محطه في ميناء الإسكندرية وتبلغ مساحتها ١٦٣٠٠٠ متر مربع بسعة تخزينيه ١٥٥٠٠ حاويه مكافئه وطول الرصيف تبلغ مساحته ٥٣١ متر وعمق غاطس الخاص بالرصيف ١٢ متر، أما المحطة الثانية في ميناء الدخيلة وتبلغ مساحتها ٤٠٦٠٠٠ متر مربع بسعة تخزينيه ٢٧٠٠٠ حاويه مكافئه وطول الرصيف تبلغ مساحته ١٠٤٠ متر وعمق غاطس الخاص بالرصيف من ١٢ - ١٦ متر (قطاع النقل البحري المصري، ٢٠٢٣).

ومن ضمن توجهات الدولة المصرية في الفترة الأخيرة تطوير ميناء الإسكندرية ليتضمن ميناء الدخيلة وميناء المكس كما هو موضح بالشكل رقم (١).



شكل (١): تصميم ميناء الإسكندرية والدخيلة والمكس

المصدر: (قطاع النقل البحري المصري، ٢٠٢٣)

٢-٢-٥ ميناء لوس أنجلوس

ميناء لوس أنجلوس هو ميناء بحري يقع في الولايات المتحدة الأمريكية تم أنشاؤه منذ ١١٥ عام وهو أكثر الموانئ البحرية ازدحامًا في نصف الكرة الغربي، يقع الميناء في خليج سان بيدرو، على بعد ٤٠,٢٣٣٧ كيلو أي ما يقارب من ٢٥ ميل جنوب وسط مدينة لوس أنجلوس كما حافظ على مكانته في الصدارة لأكثر من عقدين، للحاويات المكافئة Twenty Equivalent Unit (TEUs)، ويمتد على الميناء على مساحة ٧٥٠٠ فدان من البر ومساحة ٢٧٥٤٠ فدان من ناحيه البحر أي ما يقارب من ٤٣ ميلاً من الواجهة البحرية في ميناء لوس أنجلوس (Marine Link, 2019)

في عام ٢٠٢٠، تعامل الميناء مع ٩,٢ مليون (حاوية مكافئة)، وفي منتصف عام ٢٠٢١ وبالأخص في يونيو ٢٠٢١ استطاع الميناء التعامل مع ١٠ ملايين مكافئه خلال ١٢ شهرًا ليصبح أول ميناء في النصف الغربي للكرة الأرضية في التعامل مع هذا الكم الهائل من الحاويات ليختتم العام المالي ٢٠٢٠/٢٠٢١ بما يقرب من ١٠,٧ مليون حاوية مكافئة، وهي السنة الأكثر ازدحامًا في تاريخ الميناء.

وعلى غرار ذلك ميناء لوس أنجلوس يجاور ميناء لونج بيتش وهو ميناء مخصص للحاويات كما هو موضح بالشكل رقم (٢) يتضح أوجه التشابه الجغرافي بين ميناء لوس أنجلوس ولونج بيتش في الولايات المتحدة الأمريكية وميناء الإسكندرية والدخيلة في جمهوريه مصر العربية.



شكل (٢): تصميم ميناء لوس أنجلوس ولونج بيتش
المصدر: (Fawcett, 2020)

٦- الدراسات السابقة

وبناء علي ما سبق، فالبحت يركز على العلاقة بين الميناء ومشكلة التكديس من أكثر من منظور، يعتمد نهج مراجعة الأدبيات على الأخذ في الاعتبار الحجج النظرية للطرق والنماذج المختلفة المستخدمة في تقييم مشكلة التكديس كظاهرة استحدثت علي الموانئ البحرية بسبب زيادة الطلب علي الشحن بالحاويات وتطور بناء السفن العملاقة الأمر الذي تطلب توسيع نطاق التخزين لاستيعاب الأعداد الضخمة من الحاويات، لذا فقد اهتم كثير من الباحثين خلال السنوات الأخيرة بدراسة ظاهره التكديس من اجل الوقوف على الأسباب الجوهرية المسببة لمشكلة التكديس.

فقد تناولت كثير من الدراسات العوامل التي تؤثر على تكديس السفن بالميناء وهذه العوامل تتمثل في التخليص الجمركي، الإجراءات المستندية، وقت المكوث، إنتاجية المحطة. حيث قامت العديد من الدراسات السابقة بدراسة المتغيرات التي تؤثر على التكدس بالميناء وتم استخدام هذه العوامل بناء على بعض الدراسات السابقة مثل (Veloqui, 2014; Chinedum, 2018; Nur et al., 2019; Maneno, 2019; Bolat et al., 2020; Lin et al., 2022; Zhang et al., 2023) حيث قامت هذه الدراسات باستخراج بعض المؤشرات والمتغيرات التي بدورها تقوم بالتأثير على التكدس بالميناء. وهذه المتغيرات منها التخليص الجمركي، والإجراءات المستندية، ووقت المكوث، وإنتاجية المحطة.

ولكي يتم تحديد السبب الجوهري المسبب لمشكلة التكدس كان يجب الوقوف عند نقطه في غايه الاهميه وهي الدراسات المتعلقة بشكل مباشر او غير مباشر باعداد الحاويات المتداوله، فقد استعرض (Mala & Manapa, 2020) ظاهره التكدس حين درسوا تحليل Dwell Time والمقصود به وقت مكوث الحاوية داخل ساحات الميناء في ميناء الدراسه لمحطة حاويات (ماكاسار) في إندونيسيا وقد يشير هذا الي ان مشكله التكدس قد تواجه موانئ العالم بشكل عام، وليس الموانئ الأفريقية او موانئ الدول الناميه فقط فقد كان متوسط وقت المكوث في ميناء (ماكاسار) ٤,٩ يوم مما يكون لذلك تأثير سلبي علي محطه الحاويات لذلك أوصي ضرورة تقليل الوقت إلى ٣,٥ يوم لتفادي مواجهه مشكلة التكدس في الميناء، من خلال فرض رسوم اضافيه للحاويات المخزنه حتى لا يترك المستوردون حاوياتهم في الميناء لفترة طويلة من الزمن.

ولأن عامل الوقت عنصر في غاية الأهمية فقد اهتم Hassan & Gurning, (2020) بدراسة عامل الوقت، ومدى تأثيرها علي الميناء حيث إن ذلك يمثل عنصرًا مهمًا وراء مشكلة التكدس حيث اعتمد في دراسته علي تحليل الوقت المستغرق لعملية الشحن والتفريغ، ومدى تأثير ذلك علي الميناء بشكل عام، وعلي ساحات الحاويات بشكل خاص، وتبين أنه كلما انخفض عدد أيام مكوث الحاوية في الميناء زادت كفاءتها والعكس صحيح , حيث لوحظ أن الوقت الأمثل لمكوث الحاوية في الميناء يجب ألا يتجاوز ثلاثة أيام.

واستنادا لما سبق فقد تطرق (Aili, 2015) لعنصر الوقت ومدى تأثيره علي الميناء واثره علي مشكله التكدس من هذا السياق فقد قام بتقسيم عامل الوقت داخل الميناء الي ثلاث مستويات المستوي الأول هو وقت المكوث التشغيلي والذي يبدأ بمجرد وصول السفينة علي رصيف الميناء، وبدء إجراءات التفريغ ونقل الحاويات بالشاحنات إلى الساحات، لبدء وقت مكوث المعاملات وهي الخطوه التي تقتصر علي منطقه الساحات والمقصود بها مرحله التسنيف والتخزين للبدء في الإجراءات المستنديه ودفع الرسوم المستحقه، لتصل للمرحله الاخيره وهي وقت المكوث التقديري والمقصود بها الوقت الذي تقضيه الحاويه في الساحات بعد انهاء كافه الإجراءات الماليه والرقابيه لحين السماح لها بالافراج الجمركي والخروج خارج اسوار الميناء.

وقد تناول (Aminatou et al., 2018) مشكله التكدس حين قسمها إلى عاملين: عامل داخلي وهو ذو علاقه بالميناء، والمقصود بها مرحله تخزين الحاويات داخل الساحات، وقد يمثل ذلك عبأً كبيراً علي الميناء بشكل خاص، وعلي سلسلة التوريد بشكل عام، لما لها من زيادة في التكاليف علاوة علي الأضرار الاقتصادية، أما العامل الخارجي، فهو متعلق بالعوامل الخارجية التي تساهم في تفشي مشكلة التكدس، واستنادا للبحث السابق في الجزء الخاص بالعنصر الخارجي، والمقصود به استغلال المستوردين طول فترة مكوث الحاويات داخل الميناء، وبالتحليل الدقيق الأكثر شمولية تبين أن وكلاء الشحن ومكاتب التخليص والاستراتيجيات المتبعة

لشركات الشحن سبب رئيس في طول مكوث الحاويات في الميناء، وسبب أساسي في مشكلة التكدس ومن هذا المنطلق تم تقسيم أوقات المكوث إلى قسمين: القسم الأول منحصر في الإجراءات المادية والتخليص الجمركي والتخزين، أما عن القسم الثاني فقد يقتصر بالخطوات التنفيذية، أي بمجرد وصول السفينة إلى الرصيف والبدء في إجراءات التفريغ، وإنهاء إجراءات التفتيش، والتخليص، وتقديم المستندات للسماح بخروج الحاويات خارج أسوار الميناء.

وكما أشارت مصلحه الجمارك المصريه في التقرير الصادر في ٢٠٢١ والمونوط بالوقت المستغرق لوقت مكوث الحاويات في الميناء فقد تم حصرها في ست مراحل ابتداء من تخزين الحاويات حتى خارجها خارج اسوار الميناء، حيث تظل البضائع في الميناء منذ التحضير، والبدء في التفريغ، وتقديم المستندات أحد عشر يوماً ونصف اليوم. لتأتي المرحلة الثانية، وتستغرق نصف يوم في مراجعة المستندات في المراكز اللوجستية ثم تبدأ المرحلة الثالثة، وهي مرحلة التخطيط والتفتيش، وتستغرق نصف يوم آخر تقريبا، لتبدأ المرحلة الرابعة، وهي خاصة بسحب العينات بعد إنهاء عملية التفتيش، وقد تستغرق هذه الخطوة يوما كاملا، تجهيزاً للمرحلة ما قبل الأخيرة، وهي خاصة بدفع الرسوم التي تستغرق يوم ونصف، للبدء في استخراج الإفراج الجمركي وخروج الحاويات خارج أسوار الميناء وتستغرق يوماً ونصف اليوم، أي أن إجمالي عدد الأيام التي تقضيه الحاوية في الميناء متوسط ١٦,٥ (سنة عشر يوماً ونصف).

واستناداً إلى ما سبق فقد استعرض (Minh & Noi, (2023 أن الازدحام داخل الميناء أحد أهم العناصر المسببة لمشكلة التكدس، وذلك من خلال عرضها للنقطة الأكثر أهمية، وهي إدارة تسجيل مواعيد دخول الشاحنات وخروجها داخل الميناء، وذلك خلال تواجدها عند البوابات، أو خلال تواجدها داخل الساحات حيث أكدت الدراسة أن تواجد الشاحنات داخل الساحات وبدون تسجيل المسبق قد ينتج عنه زيادة طول الطوابير الخاصة بالشاحنات، علاوة على طول مدة مكوث الشاحنات خارج أسوار الميناء قد يكون سببا جوهريا في حدوث أزمة التكدس.

هذا بخلاف بعض الدراسات التي تناولت تكدس الموانئ من خلال شق خاص بوابات الميناء والساحات والسعه التخزينية وكفاءه الميناء كأحد المتغيرات التي قد تؤثر علي الميناء وبالتبعية قد تؤثر علي مشكله البحث والمقصود بها ظاهره التكدس ومن امثله هذه الدراسات دراسة كل من (Lange et al., (2017) ; Guan, (2022) ; هوارى (٢٠١٦) ; Ashraf & Lusiani, (2022) ; الحيايلى وقبع (٢٠١٩) ; على (٢٠١٨).

٧- الفجوة البحثية

من خلال ما سبق يتضح أن جميع الدراسات السابقة تناولت ظاهرة التكدس من أكثر من منظور؛ ولكن لم يتطرق أحد الي دراسة الفروق المعنوية بين أعداد الحاويات المتداولة بين ميناء عالمي وميناء في جمهوريه مصر العربية.

ومن هذا السياق سيتم استخدام تحليل (T-Test) للمقارنة بين متوسطات كل من الصادرات والواردات بين ميناء لوس أنجلوس وميناء الإسكندرية ومعرفة إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية أم لا لمعرفة هل هناك مشكلة يجب العمل على حلها ومعرفة أسباب التفاوت بين هذه الفروقات.

٨- منهجية البحث:

تم استخدام المنهج الاستقرائي الذي استند على وصف المشكلة تكديس الحاويات داخل الميناء، وما لها من أضرار شديدة الخطورة على حركة التجارة العالمية بشكل عام، وعلى دول الميناء بشكل خاص، علاوة على الفلسفة الكلاسيكية التي اعتمدت على التحليل الكمي الإحصائي في الحصول على النتائج من خلال البيانات التي تم جمعها من عينه الدراسة، والمقصود به ميناء الإسكندرية وميناء لوس أنجلوس خلال الأعوام الثمانية السابقة ابتداء من عام ٢٠١٥ الي عام ٢٠٢٢، ومقارنتها بالأعداد المتداولة بميناء الإسكندرية.

٩- الفرضيات:

١. هناك فرق معنوي ذوي دلالة إحصائية بين أعداد الحاويات الصادرة لميناء لوس أنجلوس وميناء الإسكندرية.
٢. هناك فرق معنوي ذوي دلالة إحصائية بين أعداد الحاويات الواردة لميناء لوس أنجلوس وميناء الإسكندرية.

١٠- تحليل البيانات:

في هذا القسم الخاص بتحليل البيانات بالمقارنة المتوسطات الخاصة بين كلا من الواردات والصادرات الخاصة بميناء الإسكندرية وميناء لوس أنجلوس وذلك عن طريق استخدام تحليل (T-test) للفحص والتقييم الإحصائي للفرق بين كلا من الواردات والصادرات، وكما هو موضح في الجدول رقم (١) أعداد الحاويات المتداولة بميناء الإسكندرية وميناء لوس أنجلوس للفترة الزمنية ٢٠١٥ الي ٢٠٢٢، حيث يعد اختبار T اختبار إحصائي يُستخدم لمقارنة المتوسطات بين مجموعتين أو أكثر. وهو أحد أكثر الاختبارات الإحصائية شيوعاً في البحث العلمي. اعتمد هذا الاختبار على تحليل البيانات التي تم جمعها من ميناء لوس أنجلوس وميناء الإسكندرية ابتداء من عام ٢٠١٥ الي عام ٢٠٢٢ والمشار لها في الجدول رقم (٢) لنفس الحقبة الزمنية المشار لها في أعداد الحاويات المتداولة لميناء الإسكندرية ولوس أنجلوس.

جدول رقم (١) بيان أعداد الحاويات المتداولة خلال الأعوام (٢٠١٥ حتى ٢٠٢٢) لميناء الإسكندرية وميناء لوس أنجلوس

ميناء لوس أنجلوس TEU	ميناء الإسكندرية TEU	العام
٨١٩١٣٥٩١٠	١٠١٠٨٢٢	٢٠١٥
٨٣٩٠٥١٢٨٠	٩٦٦٣٢٤	٢٠١٦
٩٢٠٥٧٥٥٤٠	٨٧٢٣٥٠	٢٠١٧
٩١٦٩٧٩٩٧٥	٨٥٨٤٠٧	٢٠١٨
٩٦٨٨٢٥١٧٥	٩٦٢٥٩٤	٢٠١٩
٨٥٦٠٨٢٢٣٥	٩١١٤٥٩	٢٠٢٠
١٠٨٧٩٣٨٢٨٥	٨٣٧٤٦٣	٢٠٢١
١٠٦٣٣٦٣٦٩٠	٨٣٠١٠٧	٢٠٢٢

تصميم الباحث

بتحليل البيانات باستخدام T-test، كما هو مشار له في الجدول رقم (٢) لتحليل الفروق بين الواردات والصادرات بين ميناء لوس أنجلوس وميناء الإسكندرية قد تبين أن قيمة مستوى الدلالة بالنسبة للواردات بالمقارنة بين الميناءين قد بلغت ٠,٠٠٧، وهذا يعني انه هناك فرق ذو دلالة معنوية بين المتوسطين، وتبلغ قيمة المتوسط لميناء لوس أنجلوس ٤٨٩٤٣٨٥,٢٥، في حين تبلغ قيمة المتوسط لميناء الإسكندرية ٤٦٣٩٣٨,٢٥. أمل بالنسبة للصادرات، تبلغ قيمة مستوى الدلالة ٠,٠٠٦، وهذا يشير أيضا إلى انه هناك فرق ذو دلالة معنوية بين المتوسطين، وتبلغ قيمة المتوسط لميناء لوس أنجلوس ٤٤٤٩٣١٠,١٣، في حين تبلغ قيمة المتوسط لميناء الإسكندرية ٤٠٣٧٥٨,١٣.

جدول (٢): تحليل اختبار T للفروق بين الواردات والصادرات بين ميناء لوس أنجلوس وميناء الإسكندرية

	Country	N	Mean	P-value
وارد	Los Angeles	8	4,894,385.25	0.007
	Alexandria	8	463,938.25	
صادر	Los Angeles	8	4,449,310.13	0.006
	Alexandria	8	403,758.13	

تصميم الباحث

١١- النتائج

تظهر النتائج وجود فروق إحصائية معنوية في كميات الواردات والصادرات بين الميناءين. من الجدير بالذكر أن الفروق المعنوية يمكن أن تكون نتيجة لعوامل متعددة قد تشمل التفاوت في التجارة بين المناطق والسياسات التجارية والعوامل الاقتصادية. لمعالجة هذه الفروقات، يمكن اتخاذ إجراءات متعددة. يُفضل تحليل السياق والعوامل المؤثرة في هذه الفروقات، بما في ذلك التغييرات في السياسات التجارية، وتحليل التجارة بين البلدين، ومعرفة العوامل الاقتصادية المؤثرة. يمكن أيضاً النظر في تطبيق استراتيجيات لتعزيز التجارة بين الميناءين وتعزيز تبادل المعلومات والخبرات بينهما.

بناء على هذه النتائج فيمكن استنتاج أن النتائج الخاصة بميناء لوس أنجلوس تعكس عدم وجود مشكلات في الميناء بالمقارنة بالنتائج الخاصة بميناء الإسكندرية لكن هذه النتائج في ميناء لوس أنجلوس تدلنا على وجود مشكلات في ميناء الإسكندرية من الضروري العمل على استكشافها وحلها.

١٢- الخلاصة

من خلال ما تم سرده فقد تتمثل مشكلة التكس في طول مدة الانتظار ونظرا الي ان عامل الوقت أمر في غاية الأهمية حيث إن طول وقت المكوث يؤثر بالسلب علي الميناء أو من خلال تأثيرها علي الاقتصاد القومي لبلد الميناء، فمن خلال البيانات المقدمة، يمكننا استنتاج أن جميع فروض الدراسة تم قبولها. وهذا يشير الي أن هناك فرق ذو دلالة معنوية بين أعداد الحاويات المتداولة بين ميناء الإسكندرية وميناء لوس أنجلوس وهذا يدل على احتماليه حدوث ازمه تكس لميناء الإسكندرية.

١٣- المراجع

- الحيايلى، محمد هاشم قبع، آلاء حكمت (٢٠١٩). الكفاءة الانتاجية للموانئ البحرية في العراق /قياس كمي. مجلة كلية التربية الاساسية، ٢٥(١٠٣)، ٥٩٣-٥٥٣.
- على، شريهان محمد (٢٠١٨). دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء الموانئ البحرية المصرية من منظور الإدارة اللوجستية: دراسة تطبيقية على ميناء شرق بورسعيد الجديد. مجلة البحوث المالية والتجارية، ١٩(٤)، ١٧٥-١٩٧.
- قطاع النقل البحري المصري (٢٠٢٣). ميناء الإسكندرية. متاح على: <https://www.mts.gov.eg/ar/port/%d9%85%d9%8a%d9%86%d8%a7%d8%a1-%d8%a7%d9%84%d8%a3%d8%b3%d9%83%d9%86%d8%af%d8%b1%d9%8a%d8%a9>
- هوارى، بلغيث (٢٠١٦). النقل البحري وإشكالية تسيير طوابير الانتظار: دراسة ميدانية لميناء مستغانم EPM. رسالة ماجستير في العلوم التجارية. كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة عبد الحميد بن باديس.
- مصلحة الجمارك المصرية (٢٠٢١). تقرير دراسة زمن الإفراج الجمركي (ميناء الإسكندرية). جمهورية مصر العربية.
- Aminatou, M., Jaqi, Y., & Okyere, S. (2018). Evaluating the impact of long cargo dwell time on port performance: An evaluation model of Douala International Terminal in Cameroon. Archives of Transport, 46(2), 7-20.
- Alli, I. (2015). Dwell Time for Import Transit Containers at Dar es Salaam Port: An Analysis of the Role of Free Storage time. Doctoral dissertation, The Open University of Tanzania
- Ashraf, M. S., & Lusiani, M. (2022). Risk Analysis of Loading/Unloading Activities with Job Hazard Analysis (JHA) (Study Case: PT Crieta Logistics). In: Isnarti. R., Puspitawati, E. & Kusumawardhana, I. (eds). ICONIC-RS 2022: Proceedings of the 1st International Conference on Contemporary Risk Studies, South Jakarta, Indonesia: European Alliance for Innovation, p. 81-92.
- Bolat, P., Kayışoğlu, G., Gunes, E., Kizilay, F., & Ozsogut, S. (2020). Weighting key factors for port congestion by AHP method. Journal of ETA Maritime Science, 8(4), 252-273.
- Chinedum, O., 2018. Port congestion determinants and impacts on logistics and supply chain network of five African ports. Journal of Sustainable Development of Transport and Logistics, 3(1 (4)), pp.70-82.
- Guan Lin, H., Zeng, W., Luo, J., & Nan, G. (2022). An analysis of port congestion alleviation strategy based on system dynamics. Ocean & coastal management, 229, 106336.
- Safira, A., Buchari, E., & Kadarsah, E. (2020). Pre-Clearance Analysis on Dwelling Time for Imported Container (Case Study: Boom Baru Port). International Journal of Innovative Science and Technology, 5, 595-600.
- Hassan, R., & Gurning, R. O. S. (2020). Analysis of the container dwell time at container terminal by using simulation modelling. International Journal of Marine Engineering Innovation and Research, 5(1), 34-43.

- Marine Link (2019). Port of Los Angeles Reports Record July TEUs. Maritime Activity Reports, Inc. Available from: <https://www.marinelink.com/news/port-los-angeles-reports-record-july-teus-469436>
- Mala, G. R. & Manapa, E. S. (2020). An Analysis of the Factory Dwelling Time Causes at the Makassar Container Terminals. IOSR Journal of Mechanical and Civil Engineering, 17(3), 30-34.
- Minh, C. C., & Noi, N. V. (2023). Optimising truck arrival management and number of service gates at container terminals. Maritime Business Review, 8(1), 18-31.
- Maneno, F. H. (2019). Assessment of factors causing port congestion: a case of the port Dar es Salaam. Master of Science, World Maritime University.
- Lange, A. K., Schwientek, A., & Jahn, C. (2017). Reducing truck congestion at ports—classification and trends. In Proceedings of the hamburg international conference of logistics (HICL) (pp. 37-58). Hamburg: Epubli.
- Nur, H., Permana, C., Achmadi, T., Ardhi, E. and Mustakim, A., 2019, April. Study of container dwelling time in Indonesia: Current condition & challenge. In Proceedings of the 1st International Conference on Science and Technology for an Internet of Things, 20 October 2018, Yogyakarta, Indonesia.
- Veloqui, M., Turias, I., Cerbán, M.M., González, M.J., Buiza, G. and Beltrán, J., 2014. Simulating the landside congestion in a container terminal. The experience of the port of Naples (Italy). Procedia-Social and Behavioral Sciences, 160, pp.615-624
- United Nations Conference on Trade and Development [UNCTAD]. (2019). Review of Maritime Transport 2019. Geneva: UNCTAD.

عقد البوت (BOT) وأثره على إحداث التنمية المستدامة "دراسة تطبيقية على اليمن"

إعداد

أحمد هادي أحمد ديك

الأكاديمية العربية للعلوم والتكنولوجيا والنقل البحري - مصر

DOI NO. <https://doi.org/10.59660/48715>

Received 30/11/2023, Revised 12/02/2024, Acceptance 29/04/2024, Available online and Published 01/07/2024

Abstract

Many parties are interested in the B.O.T contract and bot system because it achieves the greatest amount of economic benefit for the parties to the system, whether (people, countries) and its positive repercussions on sustainable development, which requires examining the research problem resulting from studying the B.O.T system and its impact in bringing about sustainable development according to the following questions: What does B.O.T contracting mean? Is it a means of financing the establishment and operation of infrastructure projects, or a way to move towards private sector control over them? Or in other words, how effective is the B.O.T system in achieving sustainable development, especially since the foreign companies based on its implementation enjoy economic power and special legal protection?

Which led the research to discuss the state's need for the private sector to contribute to establishing infrastructure projects with the aim of achieving sustainable development, and the business sector's need to find sufficient areas of work to operate its potential, as most countries, both developing and developed, realized the importance of the B.O.T system and the economic and developmental impact which prompted those countries to accelerate To adopt this type of system, given its role in developing and modernizing its public facilities and the positive repercussions it can achieve in moving the wheel of sustainable development.

As the nature of the research requires following the descriptive analytical approach, with the aim of shedding more light on the ideas presented within this research, and clarifying them from their various aspects in order to determine the optimal opinion of their positive and negative aspects and benefit from the ideas and multiplicity of opinions of the researchers, each according to his specialty, and the nature of the research required conducting A type of analysis of some of the points and data included in this research to conclude the positive or negative effects they reflect on the economic and development environment of the state and society.

Also, the BOT system has an advantage that it makes limited-income countries that do not have the financial capacity, including Yemen, especially in this period after the war, as the assets of the projects implemented in this method are transferred to the ownership of the state, and therefore the use of the BOT system leaves the state with a choice: either It will continue to manage its projects with this type of contracting or move towards complete privatization. Relying on the BOT system

can contribute effectively to achieving sustainable development by reducing the financial burden on the state budget for implementing infrastructure projects. The Yemeni government must exploit this type of contract. To achieve the financial gap that hinders the advancement of development that the state is unable to fill, especially in light of this crisis that the country is suffering from. It is also necessary to enact legislation that regulates the contract (building - construction - transfer of ownership) in Yemen by setting clear texts that regulate all stages the contract is from the beginning of the contract until the project is delivered.

المستخلص

يهتم الكثير من الاطراف بعقد ونظام البوت B.O.T لما يحققه من أكبر قدر من الفائدة الاقتصادية لأطراف النظام سواء كان (اشخاص، دول) وانعكاساته الايجابية على التنمية المستدامة مما يستوجب الوقوف على المشكلة البحثية الناتجة عن دراسة نظام B.O.T وأثره في إحداث التنمية المستدامة وفقاً للتساؤلات التالية: ماذا يعني التعاقد بنظام الـ B.O.T؟ وهل هو وسيلة لتمويل إقامة وتشغيل مشاريع البنية الأساسية، ام سبيلاً للتوجه نحو سيطرة القطاع الخاص عليها؟ او بتعبير آخر ما مدى فعالية نظام B.O.T في تحقيق التنمية المستدامة، خاصة وأن الشركات الأجنبية القائمة على التنفيذ، تتمتع بقوة اقتصادية وبحمائية قانونية خاصة.

الامر الذي جعل البحث يناقش حاجة الدولة لمساهمة القطاع الخاص في إقامة مشاريع البنية التحتية بهدف تحقيق التنمية المستدامة، وحاجة قطاع الأعمال لإيجاد مجالات عمل تكفي لتشغيل طاقاتها الكامنة، حيث ادرك أغلب البلدان النامية منها والمتقدمة، لأهمية نظام B.O.T والاثر الاقتصادي والتنموي الذي دفع تلك الدول للمسارعة إلى تبني هذا النوع من النظام، نظراً لدورها في تطوير وتحديث مرافقها العامة والانعكاسات الايجابية التي من الممكن ان يحققها في تحريك عجلة التنمية المستدامة.

حيث أنه تقتضي طبيعة البحث اتباع المنهج التحليلي الوصفي، بهدف تسليط مزيد من الضوء على الافكار المطروحة ضمن هذا البحث، واستيضاحها من جوانبها المختلفة للوقوف على الرأي الأمثل لجوانبها الإيجابية والسلبية والاستفادة من الافكار وتعدد الآراء لدى الباحثين كلاً بحسب اختصاصه، كما أن طبيعة البحث تطلبت إجراء نوع من التحليل لبعض من النقاط والبيانات الواردة في هذا البحث لاستنتاج الآثار الإيجابية او السلبية التي تعكسها على المحيط الاقتصادي والتنموي للدولة والمجتمع.

كما أن نظام الـ BOT ينفر بميزة يجعل من الدول محدودة الدخل التي لا تمتلك القدرة المالية منها اليمن لا سيما في هذه الفترة بعد الحرب، أن أصول المشاريع المنفذة بهذا الأسلوب تؤول الى ملكية الدولة، وبالتالي فإن استخدام نظام الـ BOT يجعل الدولة في خيار اما أن تستمر في ادارة مشاريعها بهذا النمط من التعاقدات أو أن تتجه نحو الخصخصة الكاملة. الاعتماد على نظام الـ BOT يمكن أن يساهم بشكل فعال في إحداث التنمية المستدامة من خلال تخفيف الاعباء المالية على موازنة الدولة لتنفيذ مشاريع البنية التحتية. يتوجب على الحكومة اليمنية استغلال هذا النوع من العقود لتحقيق الفجوة المالية التي تعيق دفع عجلة التنمية التي تعجز عن سدها الدولة وخصوصاً في ظل هذه الأزمة التي يعاني منها الوطن. كما انه من الضرورة سن تشريع ينظم عقد البوت (البناء – التشييد- نقل الملكية) في اليمنية من خلال وضع نصوص واضحة تنظم كافة مراحل العقد من بداية التعاقد إلى حين تسليم المشروع .

الكلمات المفتاحية: عقد B.O.T - التنمية المستدامة - عقد الشراكة - التطوير - التنمية الاقتصادية

١ - مقدمة

ضمن المتغيرات والتطورات الاقتصادية التي يشهدها العالم في عصر العولمة، ولاسيما الحد من دور الحكومات في المجالات الاقتصادية، حيث أصبحت هذه الحكومات تُعنى بالدرجة الأولى بالأعمال الرقابية لهذا المجتمع إلى جانب وضع الضوابط، وسن التشريعات والقوانين المناسبة لحماية المصالح الاقتصادية للمجتمع، في ضوء ذلك جاء الاهتمام بنظام البناء- التشغيل-التحويل- والمعير عنها بالبوت واشكاله المختلفة. ولقد أدت مشاريع البوت إلى اقبال واسع وكبير من قبل الدول المتقدمة والنامية التي تسعى الى تطوير بنيتها التحتية وتحديث مرافقها العامة، حيث وجدت هذه الدول في مشروعات البوت خير سبيل في تحقيق هذا الغرض رغم أن هذه النظام كانت معروفة في الأعوام السابقة تحت مسميات أخرى كنظام الامتياز إلا أن الواقع الاقتصادي الحالي لكثير من الدول أسهم في اعتماده في القرن الحالي بشكل كبير (قديد، 2019).

ويتوقع استمرار هذا الاتجاه في تمويل مشروعات البنية الأساسية وزيادته وربما مضاعفته مع بدايات هذا القرن، ويرجع السبب في ذلك الى انهيار المنظومة الاشتراكية بالإضافة الى امكانية الاستفادة من امكانيات وخبرات الشركات العملاقة المتخصصة في مختلف المجالات (دراسة البنك الدولي، 2023).

ويعد تمويل مشاريع البنية التحتية في أوقات الأزمات المالية أحد التحديات التي تواجه الحكومات في جميع الدول دون استثناء، وقد يكون التحدي أكبر للدول النامية، ولذلك تلجأ بعض الحكومات في مثل هذه الظروف إلى ترشيده الإنفاق، وإيقاف تنفيذ بعض المشروعات، وتأجيل البعض الآخر لحين تحسن الأوضاع المالية، ثم تعيد إحياءها من جديد، أو تقوم بالاقتراض من الدول أو البنوك الأجنبية، أو إصدار سندات طويلة المدى، كلتا السياستين تكون الحكومة فيها المالك والممول للمشروع، ويبقى دور القطاع الخاص منفذاً فقط، دون أن يكون شريكاً في التنمية بالمعنى الصحيح لمفهوم الشراكة (الصعفاني، 2022).

هذه الحلول لها تكلفتها المالية والاقتصادية على المدى الطويل، ولا يمكن الاعتماد عليها في حال استمرار الأزمات الاقتصادية، وتراجع العوائد المالية لفترة طويلة؛ وبالتالي فإن اللجوء لخيارات التمويل الأخرى قد يكون أفضل السبل لتمويل بناء المشاريع المنتجة أو ذات العوائد المالية، فمثل هذه المشاريع لا يتوقف تمويلها على التمويل الحكومي المباشر، بل يمكن تمويلها عن طريق نظام البناء وإعادة الملكية والتشغيل (التهامي، 2018).

فإن الحكومات اليمينية التي ستتولى زمام البلاد عقب انتهاء الحرب تجد نفسها ملزمة ببذل جهود كبيرة للخروج بالبلاد من ازماتها الاقتصادية وإعادة بناء الثقة في الاقتصاد والوطن وتهيئة الاجواء المناسبة لتشجيع الاستثمار واللاحق بركب وهو أحد مشاريع الشراكة بين القطاعين العام والخاص، بحيث تتعاقد الدولة مع إحدى شركات ومؤسسات القطاع الخاص لبناء أو تطوير مشروع معين، على أن يتولى القطاع الخاص كل تكاليف تصميم وتنفيذ المشروع، وإدارته وتشغيله واستثماره لمدة زمنية معينة (عادة تتراوح بين ٢٠ إلى ٣٠ سنة) مقابل رسوم أو نسبة متفق عليها تدفع للحكومة، لتنتقل بعد هذه المدة ملكية المشروع بالكامل للحكومة. وهناك كثير من المشاريع العالمية التي نفذت بهذه الطريقة أبرزها مشروع نفق المانش بين إنجلترا وفرنسا (EURO TUNNEL) نفق المانش.

وبهذه الحالة تستفيد الحكومة بطريقتين الأولى: أنها ستحصل على عوائد مالية (إيراد سنوي) خلال فترة الامتياز الممنوحة للشركة المنفذة للمشروع، دون أن تتحمل مقابل هذا العائد أي عبء مادي، إضافة إلى أنه بعد

انتهاء مدة الامتياز سنتسليم مشروعاً مكتفياً بإيراداته، ودون الحاجة لأي دعم مباشر من قبل الدولة، وقد يحقق فوائض مالية ويكون أحد مصادر الدخل في المستقبل (قانون الاستثمار المصري، 2017).

ونظراً للواقع الذي تشهده اليمن في ظل الصراع المسلح منذ سنوات والذي أدى الى تدمير ممنهج لمجمل البنى التحتية للدولة وتوقف عجلة الاقتصاد والتنمية كنتيجة طبيعية لهذا الدمار، والخراب الذي حلّ بالبلاد خلال سنوات الحرب الدامية. فإن الحكومة اليمنية التي ستتولى زمام البلاد عقب انتهاء الحرب ستجد نفسها ملزمة ببذل جهود كبيرة للخروج بالبلاد من أزماتها الاقتصادية وإعادة بناء الثقة في الاقتصاد والوطن وتهيئة الأجواء المناسبة لتشجيع الاستثمار والحقاق بركب الحضارة والتقدم، ولاشك أن نظام الـ BOT يعد أهم الأدوات الاستثمارية للتنمية الاقتصادية، نظراً الى تنوع مجالات استخدامه ومدى تأثيره على جذب الاستثمار وتحقيق التنمية المستدامة إلى البلدان التي تسعى إلى التنمية والتطوير من خلال جذب رؤوس الأموال إليها لإصلاح البنية التحتية كاليمن وغيرها من الدول النامية.

٢- متطلبات الدراسة

قام الباحث - في ضوء أهداف الدراسة - بصياغة المطالب التالية و تقسيم الدراسة الى ثلاثة مطالب:

- المطلب الأول: البيئة الاستثمارية في اليمن.
- المطلب الثاني: أثار الاستثمار الأجنبي المباشر الايجابية والسلبية.
- المطلب الثالث: الفرص الاستثمارية في اليمن وفقاً لنظام BOT .

٣- متغيرات الدراسة

المتغير المستقل: عقد B.O.T
المتغير التابع: التنمية المستدامة

٤- منهجية البحث:

تقتضي طبيعة البحث اتباع المنهج التحليلي الوصفي، بهدف تسليط مزيد من الضوء على الافكار المطروحة ضمن هذا البحث، واستيضاحها من جوانبها المختلفة للوقوف على الرأي الأمثل لجوانبها الإيجابية والسلبية والاستفادة من تواتر الافكار وتعدد الآراء لدى الباحثين كلاً بحسب اختصاصه.

كما أن طبيعة البحث تطلبت إجراء نوع من التحليل لبعض من النقاط والبيانات الواردة في هذا البحث لاستنتاج الآثار الإيجابية او السلبية التي تعكسها على المحيط الاقتصادي والتنموي للدولة والمجتمع.

٥- تقييم امكانية تطبيق نظام BOT في اليمن

تحرص الدولة على الارتقاء باقتصادها وتعزيز من استثماراتها من خلال جذب الاستثمارات الاجنبية اليها، كما ان الدولة تعمل على رسم سياستها العامة وتحديد اهداف خطتها الوطنية للتنمية الاقتصادية والاجتماعية، وذلك عن طريق وضع التشريعات المنظمة لأنشطة الاستثمارات الاجنبية على اراضيها، والتي يتصدرها تحديد مجالات الاستثمار التي يجوز ان تمارس نشاطها فيها، بما يشجعها ويفتح امامها امكانية تحقيق اكبر قدر من الربح الذي تطمح اليه، وفي نفس الوقت توفير الحماية اللازمة لها من المخاطر غير التجارية التي يمكن ان تتعرض لها، ولكن في مقابل ذلك لا يجوز ان تكون المنفعة المتحصلة غير متكافئة مع التكلفة، فمن حق الدولة

المضيفة فرض رقابتها على تلك الاستثمارات، واشترط ما يحقق لها مصالحها التي ترقو تحقيقها من وراء ذلك ويحفظ لها سيادتها الكاملة على ثرواتها وشؤونها الداخلية من ان تمس او تنتقص.

ونظرا للظروف الاقتصادية السيئة التي تمر بها اليمن بسبب ما عانته وتعانيه من حروب كثيرة خلال العقود الماضية والمستمرة حتى اللحظة والتي ساهمت في ابتعادها عن عجلة التطور لان مواردها المالية المحدودة كانت مسيرة باتجاهات تتنافى مع المصلحة الوطنية، برغم من ان اليمن تتميز بموقعها الجغرافي الذي يشرف على المجرى الملاحي الدولي الذي يربط بين حركة نقل التجارة من البحر الاحمر وبحر العرب والمحيط الهندي، وطول سواحلها البحري وقربها من الدول الغنية الممثلة بدول مجلس التعاون الخليجي ودول القرن الأفريقي، وامتلاكها الذهب الاسود (النفط) والغاز، الا ان كل هذه الموارد والفرص الاستثمارية لم تستغل استغلال جيد، وخلاف ما تتطلبه عملية التنمية المستدامة في اليمن مما يحتم على الدولة تطبيق كل ما من شأنه المساهمة في إعادة إعمار وبناء اليمن للسير بعجلة التقدم نحو الامام، قام الباحث بتقييم امكانية تطبيق نظام BOT في اليمن بصياغة المطالب التالية :

- المطالب الأول: البيئة الاستثمارية في اليمن.
- المطالب الثاني: أثار الاستثمار الأجنبي المباشر الايجابية والسلبية.
- المطالب الثالث: الفرص الاستثمارية في اليمن وفقاً نظام BOT .

١-٥ البيئة الاستثمارية في اليمن

تعد المزايا والتسهيلات والحوافز المتعددة التي تمنحها الدولة المضيفة للمستثمرين الاجانب وما تقدمه من ضمانات استثمارية متنوعة والتي تشكل في مجملها مناخها الاستثماري، والاعتماد على احدى الضمانات الاستثمارية دون غيرها من العوامل، لا يمكن أن تؤدي الى جذب الاستثمارات الاجنبية او زيادة حجمها، بحيث تحدث حالة من التناغم والانسجام بين مختلف العناصر التي ينبغي توافرها وتهيئتها بحيث تشكل في مجملها بيئة استثمارية، وهذا ما سيتم الحديث عنه على النحو الاتي:

الفرع الاول: مناخ الاستثمار وسمات الوضع الاقتصادي في اليمن

يفتقر الاستثمار بكل انواعه سواء كان محلي او اجنبي الى وجود مناخ ملائم يسمح بخلق حالة من الامان الاستثماري اضافة الى تمتع الوضع الاقتصادي في بلد ما بمناخ وسمات تساعد على تشجيع وجذب الاستثمار.

اولاً: مناخ الاستثمار:

يعتمد نجاح اي دولة في استقطاب الاستثمار الاجنبي على عدة عوامل، تمثل في مجملها مناخ الاستثمار، وهذا المناخ يتميز بتناسق وانسجام وتكامل مكوناته لخدمة سياسة الدولة تجاه الاستثمار، ويمكن تعريف مناخ الاستثمار، بشكل عام بانه مجمل الاوضاع والظروف الاقتصادية والاجتماعية والسياسية والقانونية والامنية التي يمكن ان تؤثر على فرص نجاح الاستثمار في دولة ما (عوض الله، 2017).

وعليه فان التحديد الدقيق لمناخ الاستثمار في بلادنا يشكل مدخلا مهما لدراسة المعاملة القانونية التي يحظى بها الاستثمار الاجنبي فيها، ومن ثم الوقوف على معالم سياستها الاستثمارية ومدى نجاحها في تشجيع وجذب الاستثمارات الاجنبية في اطار السياسة العامة للدولة واهداف اولويات الخطط الوطنية للتنمية الاقتصادية والاجتماعية، كما انه يصعب على اي باحث في السياسات التشريعية للاستثمار الاستغناء عن التعرف على

بعض اوجه السياسات الاقتصادية للتدليل على مدى نجاحها او اخفاقها، فالقانون مؤثر في الاقتصاد ومتأثر به، والمصلحة التي تؤدي الى ابرام العلاقات التعاقدية غالبا ما تكون مصلحة اقتصادية، كما ان النظامين القانوني والاقتصادي نظامان متكاملان ولا يمكن لاحدهما ان يستغني عن الآخر، بل ان اداء الاقتصاد الوطني يعتبر احد الشروط الاساسية لجذب الاستثمار الاجنبي المباشر (علي، 2011).

ثانيا: سمات الوضع الاقتصادي في اليمن:

على الرغم من الجهود التي بذلتها الحكومة اليمنية لإنعاش السياسة الاقتصادية من خلال تنفيذ برنامج الاصلاح الاقتصادي والمالي والاداري منذ عام ١٩٩٥، يرى بعض المختصين ان برنامج الاصلاح الاقتصادي قد حقق نجاحا محدودا في منع تدهور الوضع الاقتصادي، وتجلى ذلك من خلال تحسين المؤشرات الاقتصادية، خاصة في المرحلة الاولى مقارنة بما كانت عليه المؤشرات قبل تنفيذ البرنامج، الا ان الحكومة اخفقت في تحقيق اي من الاهداف المرسومة لبرنامج الاصلاحات، وذلك لسببين هما (علي، 2011):

السبب الاول: ان المتغيرات التي طرأت على الصعيد الاقتصادي والمؤسسي والتشريعي في مجرى العمل ببرنامج الاصلاحات لم تكن بالقدر الذي يلبي متطلبات الاصلاحات الاقتصادية عموما، ومتطلبات اصلاح نظام الاستثمار وتطويره على وجه الخصوص.

السبب الثاني: تركيز السياسات المتبعة في سياق الاصلاح على هدف التحكم بالطلب الكلي واهمال استهداف العرض الكلي، كونها اعتمدت وركزت على السياسات المالية والنقدية الانكماشية والاصلاحات السعرية على حساب اصلاح وتطوير البنية الهيكلية لفروع الاقتصاد الوطني.

وهذا ما عبر عنه خبراء الاقتصاد بقولهم ان رؤية الحكومة للإصلاحات انحصرت في زيادة اسعار الخدمات ورفع الدعم عن السلع الاساسية التي تقدمها للمواطن، اي انها نظرت اليها بمنظور جمع الاموال وليس بمنظور زيادة فعالية تلك الاموال، و دللوا على ذلك بتضاعف موارد الدولة للفترة (١٩٩٠ - ٢٠١٠) حيث ارتفعت الموازنة العامة للدولة من ٤٦,٣ مليار ريال في عام ١٩٩٠م الى اكثر من ٢ تريليون ريال عام ٢٠١٠، وفي مقابل ذلك زادت معدلات الفقر والبطالة وكثرت الاختلالات والاضطرابات الاقتصادية، ولم تتحقق اي نتائج ملموسة لبرنامج الاصلاح الاقتصادي، ويؤكد البعض الآخر ان الدولة تعاملت وبشكل مركز مع السياسات المالية والسعرية، بينما كان نصيب الاصلاحات الاخرى ضعيفا، بل ويكاد يكون الاصلاح الاداري مفقودا (هيئة الاستثمار اليمنية، ٢٠٢١).

وترتب على الآلية التي نفذت بها الحكومة برنامج الاصلاح آثارا سلبية القت بظلالها القاتم على مجمل الأوضاع الاقتصادية والاجتماعية نتيجة استفحال الاختلالات الاقتصادية والهيكلية التي يعاني منها الاقتصاد الوطني والناجمة اساسا عن عدم التوازن بين جانبي العرض والطلب، وضعف الهياكل الانتاجية وعدم مرونتها، وسيطرة القطاع العام على النشاط الانتاجي، الامر الذي ادى الى حدوث عجز متزايد في الميزانية العامة للدولة والميزان التجاري، وزيادة معدل التضخم، وانخفاض معدل نمو الناتج المحلي، وزيادة المديونية الخارجية وهي اختلالات اقتصادية.

الفرع الثاني: معوقات الاستثمار في اليمن وفقا لعقد B.O.T:

تختلف معوقات الاستثمار من بلد الى آخر وفقا للحالة السياسية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية ومدى سيادة القانون في الدولة، إلا انه يمكن إجمال هذه المعوقات في النقاط التالية:

أ- غياب التنظيم القانوني لعقد BOT:

سبقت الإشارة الى ان البيئة القانونية تلعب دورا مهما في تهيئة الظروف الملائمة لجذب الاستثمار وبالتالي فإنه يفترض على الدولة المضيفة سن التشريعات اللازمة لتحقيق التنمية المستدامة.

من هنا حرصت العديد من الدول النامية والمتقدمة على اقرار تشريعات تنظم الاستثمار بشكل عام وعقد BOT بشكل خاص، وغياب التنظيم القانوني لعقد BOT من قبل المشرع اليمني يشكل عائق امام تشجيع المستثمرين ويعطل عملية التنمية التي يفترض بالحكومات اليمنية السعي لتحقيقها.

ب- تدهور الحالة الأمنية في اليمن:

من المبادئ الهامة التي استقر عليها اهل الاقتصاد ان راس المال جبان وبالتالي فان توفير جو من الامن والامان في ربوع اليمن كان يمكن ان يساهم بشكل كبير في احداث تنمية حقيقية في البلاد.

لكن بالنظر إلى الواقع الامني الذي تشهده اليمن منذ العقدين الاخيرين وحتى يومنا هذا يعكس حالة من الفوضى الامنية في ربوع اليمن وبروز العديد من الظواهر المخلة بالأمن منها الارهاب وجرائم الاختطاف والتفجيرات، التي اثرت الى حد كبير على استقطاب المستثمرين الاجانب لتحريك عجلة التنمية مما جعل اليمن من الدول التي تعاني من تدني كبير في مستوى التقدم مقارنة بالدول المجاورة لها (الامم المتحدة، 2017).

وتسعى حكومات الدول النامية الى اعادة ترتيب الاجهزة الامنية وتأهيل الكادر الامني وفقا للمعايير التي تضمن جودة عمل المؤسسات الامنية بعيدا عن اجواء المحسوبية والرشوة والمنطقية للوصول للوظيفة الامنية.

ج- ضعف المؤسسة القضائية في اليمن:

ان حالة الضعف التي يعاني منها النظام القضائي اليمني بفعل عوامل مختلفة لا يسع المجال لذكرها اسهمت بشكل كبير في ابتعاد عن الاستثمار في اليمن على الرغم من المغريات التي حاولت الحكومة تقديمها للمستثمرين.

فالقضاء في اليمن يفتقر إلى الكفاءة في كوادره وغياب فكرة التخصص القضائي وانعدام الشعور العام بتحقيق العدالة وحالة العجز المستمر للسلطة القضائية في اليمن عن إحداث تغييرات جذرية يمكن ان تساهم في معالجة الوضع القضائي في اليمن.

ومن أجل ذلك كان اصلاح المنظومة القضائية أحد أبرز العوامل في جذب الاستثمار، ومن ثم فان أطراف نظام B.O.T سيجدون أنفسهم مضطرين الى الاعتماد على نظام التحكيم الدولي لفض المنازعات التي قد تنشأ بينهم.

د- توسع ظاهرة الفساد المالي والإداري:

إذا كانت اثار الفساد تختلف وفقا لطبيعته ودرجته، فان اولى الآثار السلبية للفساد هو صرف انتباه القائمين عالية بعيدا عن الاهداف الحقيقية للجهاز الاداري الذي يعملون بها وبالتالي الاخفاق في تحقيق الاهداف التي انشئ من اجلها هذا الجهاز، وفي تلبية احتياجات المواطنين مما يخلق نوعا من التذمر والسخط وعدم الثقة.

ان اثار الفساد تلقي بأوزارها على كاهل الخزانة العامة بسبب هدر المال العام، وفي ظل هذا المناخ الإداري والمالي الفاسد تصبح المبادئ والاخلاقيات الوظيفية دون الاحترام والالتزام المطلوب. وبالإضافة الى دور الفساد في اضعاف التنمية الاقتصادية وانعكاساتها على المستوى الاجتماعي والسياسي، مما يؤثر سلباً على منظومة الأخلاق والقيم في المجتمع.

ان الفساد يلعب دوراً كبيراً في حرمان الدولة من الكفاءات المهنية المؤهلة التي ستضطر إلى العزوف عن الخدمة العامة، وقد تضطرهم الظروف احياناً الى الهجرة للخارج.

وبالتالي فان عملية الاستثمار وفقاً لنظام BOT ستتأثر سلباً بوجود هذه الظاهرة وانتشارها في النظام الإداري اليمني، فالبيروقراطية الإدارية وغياب الشفافية والرقابة كلها عوامل ساعدت على هروب المستثمر وتوجهه بعيداً عن الاستثمار في اليمن.

٥-٢ أثار الاستثمار الاجنبي المباشر الايجابية والسلبية

على الرغم من ان هناك اراء قد أيدت على طول الخط الاستثمارات الاجنبية المباشرة مستندة على مالها من آثار ايجابية، فهناك اراء اخرى عارضت وجود هذا النوع من الاستثمارات تخوفاً من آثارها السلبية، ولعل هذا الاختلاف في الرأي يرجع الى اساس عقائدي، فالمؤيدون للاستثمارات الأجنبية المباشرة هم في أغلب الأحوال أنصار الفكر الرأسمالي، بينما المعارضون يمثلون الفكر الماركسي (عباس، 2015).

ويرى الفريق المؤيد للاستثمارات الاجنبية المباشرة، ان فائدة ومنافع الاستثمارات الأجنبية المباشرة للدول النامية، انها تتمثل فيما يترتب على هذه الاستثمارات من تراكم رأسمالي وتقدم تكنولوجي وتطور في الهياكل الإنتاجية واصلاح لأوجه الخلل في ميزان المدفوعات والموازنة العامة (صلاح، 2016).

وانطلاقاً من ذلك يمكن تصور الآثار الإيجابية والسلبية على التنمية المستدامة في اليمن وفقاً لما يلي:

الفرع الاول : الآثار الإيجابية لتدفقات الاستثمار الأجنبي المباشر على التنمية في اليمن

يمكن إجمال الآثار الإيجابية في الفقرات الآتية:

● سد الاستثمار الأجنبي المباشر في اليمن أربع فجوات رئيسية (علي، 2011):

- الفجوة الادخارية : تعاني اليمن من ضعف المدخرات الوطنية وعجزها عن الوفاء باحتياجات الاستثمار الكلي، وان الاستثمارات الاجنبية المباشرة تمثل اضافة التراكم الرأسمالي، ويرجع ذلك الى ما ينتج عن هذه الاستثمارات من زيادة في الدخل المحلي، يمكن ان يدخر جانب منها، ويتحول الى استثمارات ترفع معدل التراكم الرأسمالي.

- فجوة النقد الأجنبي: تسعى الحكومة في اليمن الى جذب المزيد من الاستثمارات الاجنبية المباشرة، لزيادة مواردها من النقد الاجنبي الى جانب توفير النقص في المدخرات.

- الفجوة بين الايرادات العامة والنفقات العامة: تستفيد الحكومة اليمنية من تحصيل الضرائب من هذه الشركات الاجنبية سواء كانت في صورة ضرائب على الارباح او في صورة ضرائب جمركية، يمكن ان تساهم بشكل مباشر في سد فجوة الايرادات اللازمة لتمويل الانفاق العام، وتمويل مشروعات التنمية.

- الفجوة التكنولوجية: استفادت الدولة من ذلك النوع من الاستثمارات، قد يكون وسيلة هامة لنقل التكنولوجيا، من خلال التقدم التكنولوجي الذي سوف تتمتع به تلك الشركات الاجنبية مما قد ينعكس بشكل

ايجابي على دولة، حيث إن تلك الاستثمارات الاجنبية قد تكون من قبل شركات متعددة الجنسيات اي تحظى بتكنولوجيا متقدمة تواكب العصر الحالي مع ظهور ظاهرة العولمة.

• الاستثمارات الاجنبية في اليمن وزيادة معدل التكوين الرأسمالي:

وتعد هذه الفائدة من اهم الفوائد التي تذكر للاستثمارات الاجنبية، حيث ان معظم اليمن تعاني من نقص في رؤوس الاموال اللازمة لتحقيق التنمية الاقتصادية، بسبب انخفاض دخلها القومي وصعوبة الادخار فيها مما تضطر لتعويض هذا النقص اما باللجوء الى القروض الاجنبية ذات التكاليف والفوائد الثقيلة والمضرة على المدى القصير والمتوسط بالاقتصاد الوطني، واما تلجا الى الاستثمارات الاجنبية المباشرة والتي تأتي معظمها من جانب الشركات الاجنبية التي تستثمر اموالها في قطاعات اقتصادية متطورة يصعب على الشركات الوطنية الدخول فيها، وذلك لقدرة الشركات الاجنبية على تحمل مخاطر في ميادين قد تحمل الدولة تكاليف باهظة (عوض الله، 2017).

• الاستثمارات الاجنبية وخلق فرص العمل داخل الدولة:

لا شك ان البطالة هي من اهم المشاكل والصعاب التي تسعى الحكومة اليمنية الى معالجتها، كما انها تمثل أحد اهم الدوافع والاسباب التي تجعل الدولة تعمل على تسخير جميع قدراتها وتقديم جميع التسهيلات من اجل جذب الاستثمارات الاجنبية التي ترى انها تمثل قارب النجاة الذي يمكن ان يساعدها اما في التخلص من البطالة او الحد من تفاقمها.

كما ان معظم دول العالم تعاني من مشكلة البطالة، سواء كانت تلك الدول متقدمة او دول نامية، لذا فأنها تسعى جاهدة من اجل القضاء على تلك المشكلة او الحد منها ولبلوغ هذا الهدف فقد فتحت الباب امام الاستثمارات الاجنبية، على امل خلق فرص جديدة ومتزايدة للعمل وبالتالي تتضح اهمية الاستثمارات الاجنبية، وذلك من خلال مساهمتها في خلق فرص للعمل في الدول المضيفة لها، وبالتالي تساهم في حل مشكلة البطالة في هذه الدول، لذا فهي موضع ترحيب من جانب الدول المتقدمة والدول النامية على حد سواء (عباس، 2015).

• الاستثمارات الاجنبية وتحسين ميزان المدفوعات للدولة:

ان ميزان مدفوعات الدولة هو عبارة عن سجل لكافة المعاملات الاقتصادية الخارجية التي تتم بين المقيمين في دولة معينة والمقيمين في الخارج خلال فترة معينة عادة ما تكون سنة، او هو بيان يسجل الحقوق الدولية التي للدولة، والديون الدولية التي عليها خلال مدة معينة تكون في العادة سنة واحدة.

ولاشك ان ميزان المدفوعات يعد من اهم المؤشرات الاقتصادية التي تساعد واضعي السياسة الاقتصادية داخل اليمن الى توجيه وادارة الاقتصاد القومي، نظرا لانه في كثير من الأحيان ترتبط الاجراءات الاقتصادية المالية والنقدية التي تتخذ الحكومة اليمنية تحتاج الى البيانات والاحصاءات التي يتضمنها ميزان المدفوعات، كما ان ميزان المدفوعات يعتبر اداة تساعد الحكومة في تفسير وتقييم العديد من الظواهر الاقتصادية تؤدي الى تغيير مضمون ومحتوى وادوات سياستها الاقتصادية، نظرا لان هذه الاستثمارات تؤدي الى توفير رؤوس الاموال والتكنولوجيا والخبرات، الأمر الذي يؤدي الى زيادة طاقة الانتاج بما يحقق فائضا للتصدير، ومن جهة اخرى فإن المشروعات الاستثمارية المقامة برؤوس اموال اجنبية تنتج سلعا قابلة للتصدير، ويتوقع ان تكون هذه السلع في نفس مستوى السلع المتداولة في اسواق الدول المتقدمة أو قريبة من مستوها، ولاشك ان امتلاك اي دولة

لسلع تصديرية بهذه المواصفات التسويقية العالمية، يجعلها أكثر قدرة على تعريف سلعها الأخرى وحصولها على السعر الملائم مما يساهم في تحسين ميزان المدفوعات (عوض الله، 2017).

● الاستثمارات الأجنبية ونقل التكنولوجيا:

تلعب التكنولوجيا دوراً بارزاً في استراتيجية التنمية التي تضعها الحكومة اليمنية في وقتنا المعاصر، حيث صارت التكنولوجيا من ضمن العناصر الهامة التي تحدد نجاح أو فشل خطط التنمية، ورغبة من الدولة في تحقيق تنميتها الاقتصادية والاجتماعية، وسياستها للنهوض بركب التقدم التكنولوجي، مما جعل الحكومة اليمنية تتجه نحو تشجيع الاستثمارات الأجنبية وجذب الشركات متعددة الجنسيات لبلوغ هذا الهدف المشار إليه.

وذلك لأن الاستثمارات الأجنبية المباشرة تعد مصدراً جيداً وفعالاً لنقل التكنولوجيا الحديثة الى البلدان النامية المضيفة، فالاستثمار الأجنبي المباشر يتضمن نقل التكنولوجيا وفي نفس الوقت يساهم في تنمية أنشطة البحوث والتطوير في الدول المضيفة، وهذا ما حدث في الصين، حيث تعتبر علاقتها بالشركات الكبرى خير تأكيد لهذه الميزة، وبالتالي يساهم في رفع كفاءة العمال في الدول المضيفة حيث تتميز الآلات والمعدات التي يستخدمها المستثمر الأجنبي بدرجة عالية من التكنولوجيا، ويقوم المستثمر الأجنبي بتدريب العمال على استخدام هذه الآلات والمعدات مما يزيد من مستوى مهاراتهم وكفاءاتهم وينعكس ذلك بشكل ايجابي على معدل انتاجياتهم (التهامي 2018).

● الاستثمارات الأجنبية وتحقيق التنمية الاقتصادية في اليمن:

يعد مفهوم التنمية الاقتصادية من المفاهيم العالمية في القرن العشرين، حيث اطلق على عملية تأسيس نظم اقتصادية وسياسية متماسكة اذ كان ينظر للتنمية خلال فترة الاربعينات والخمسينات من القرن الماضي على انها ارتفاع مستوى دخل الافراد، بحيث كان مرادفاً لمفهوم النمو الاقتصادي، وقد شق على الاقتصاديين خلال العقدين التاليين للحرب العالمية الثانية، الوصول الى تفرقة واضحة بين النمو والتنمية، الى الحد الذي دفع مؤسسة عالمية كالأمم المتحدة لتحديد اهداف التنمية بتحقيق زيادة سنوية في الناتج الوطني الاجمالي بالنسب المئوية المتصاعدة، وجعل الرئيس الامريكي جون كيندي يتقدم باقتراح الى الدورة السادسة عشر للأمم المتحدة باعتبار عقد الستينات من القرن الماضي (العقد الأول للتنمية) وانه على كل الدول النامية ان تضع لنفسها مهمة زيادة الناتج الوطني الاجمالي بنسبة تصل الى ٥٪ (إبراهيم، 2018).

وقد اكدت الامم المتحدة على الحق في التنمية في قرارها ٤١/١٢٨ في ٤/١٢/١٩٨٦، والذي نصت المادة الاولى منه على ان الحق في التنمية حق من حقوق الانسان، غير قابل للتصرف، يحق له المشاركة فيه والتمتع به، بينما اكدت المادة الرابعة منه على مسؤولية الدولة في تهيئة الاوضاع المواتية لإعمال الحق في التنمية (الامم المتحدة، 2017).

وعند الحديث عن التنمية الاقتصادية في اليمن، تثار قضية التفرقة بين التنمية الاقتصادية والنمو الاقتصادي فكلاهما يعني زيادة الطاقة الانتاجية للاقتصاد، اي زيادة الاستثمار المنتج في تنمية الامكانيات المادية والبشرية لا نتاج الدخل الحقيقي للمجتمع اليمني، ويميل البعض الى المساواة بين التنمية الاقتصادية والنمو الاقتصادي، وذلك نظراً لصعوبة وضع تعريف للتنمية يكون محل اتفاق الجميع، وتبرز اهمية الاستثمارات الأجنبية داخل اليمن في انها تساهم في زيادة معدل التكوين الرأسمالي، وبالتالي سد الفجوة الادخارية لتمويل الاستثمارات

اللازمة لعملية التنمية الاقتصادية، والعمل على زيادة الانتاج وتحسينه، وبالتالي زيادة صادرات اليمن يساهم في تحقيق تنميتها الاقتصادية للدولة، ويفيد الواقع العملي ان الدول التي استعانت بالاستثمار الاجنبي المباشر قد حققت معدلات نمو اقتصادي مرتفعة للغاية ومن امثلة تلك الدول تاوان، وهونج كونج، وسنغافورة، وكوريا الجنوبية.

الفرع الثاني: الآثار السلبية لتدفقات الاستثمار الأجنبي المباشر على التنمية في اليمن

على الرغم من الدور الهام الذي يقوم به الاستثمار الأجنبي المباشر في تحفيز النمو الاقتصادي في الدول المضيفة من خلال استفادة تلك الدول من مزايا متعددة إلا ان هناك العديد من الانتقادات، والتي تتمثل في التالي:

- غالباً ما يترتب على تدفق المزيد من الاستثمار الأجنبي المباشر الى اليمن قيام المستثمرين باستيراد متطلبات الاستثمار من الخارج خاصة في ظل عدم توافرها في السوق المحلي او انها ذات جدوى اقل مقارنة بمثلاتها من الخارج. ويترتب على ذلك زيادة الواردات وينعكس ذلك سلباً على الميزان التجاري اليمني خاصة إذا كانت الزيادة في الواردات تفوق ما يضيفه الاستثمار الاجنبي إلى الصادرات، ويزداد الأمر سوءاً في حالة قدرة المستثمرين الأجانب على تحويل أموالهم إلى الخارج الأمر الذي يؤثر سلباً على ميزان المدفوعات ككل (الشرعبي، 2014).

- قد يؤدي الاستثمار الأجنبي المباشر في اليمن إلى تناقص الاستثمار المحلي أو مزاحمتهم في داخل اليمن، بدلاً من أن يشجع على مزيد من الاستثمارات المحلية وتحدث المزاحمة بسبب تمويل جزء من متطلبات الاستثمار الأجنبي المباشر من السوق المحلي. وبسبب المنافسة بين شركات الاستثمار الأجنبي المباشر والشركات المحلية اليمنية، بحيث يترتب على الحالة الأولى نقص المدخرات في السوق المحلي والتي تتجه إلى الاستثمارات المحلية ويترتب على الحالة الثانية خروج بعض الشركات المحلية غير القادرة على الصمود أمام المنافسة الأجنبية.

- يتوقف الدور الإيجابي للاستثمار الأجنبي المباشر في اليمن من خلال نقل التكنولوجيا المصاحبة له على مدى الظروف والإمكانيات المتوافرة في اليمن مثل توافر البنية الأساسية القوية التي تساعد على تطبيق التكنولوجيا الحديثة والناجمة عن زيادة الإنفاق على البحوث والتطوير كذلك نوعية الموارد المستخدمة في العملية الإنتاجية مثل مدى توافر عمالة ماهرة ناجمة عن زيادة الإنفاق على رأس المال البشري ومن الملاحظ أن اليمن باعتبارها احدى الدول النامية تفتقر إلى تلك المقومات الأمر الذي يجعل تأثير الاستثمار الأجنبي المباشر فيها محدوداً (الشرعبي، 2014).

- القلق من تركيز الاستثمارات الأجنبية المباشرة في بعض الصناعات الملوثة للبيئة في اليمن وهي الصناعات التي يتطلب إقامتها في الدول المتقدمة (الدولة الأم) إنفاق تكاليف عالية للمحافظة على البيئة مقارنة بالدول النامية ومنها اليمن مثل صناعات الكيماويات، البترول، والمنسوجات، والصلب، والاسمنت، والسيراميك.

- قد لا توجه الشركات الأجنبية استثماراتها إلى القطاعات الاقتصادية بشكل يساهم في علاج الخلل الهيكلي للاقتصاد اليمني، مستخدمة في ذلك التكنولوجيا الحديثة مما يؤدي إلى قيام اقتصاد مزدوج داخل الدولة يتكون من قطاعين أحدهما متقدم تكنولوجياً تمثله الشركات الأجنبية، والآخر متخلف تكنولوجياً تمثله الشركات الوطنية كما أن هذه الاستثمارات قد تتوجه نحو الصناعات الاستخراجية من أجل استغلال

الموارد الطبيعية التي تمتلكها اليمن دون تصنيعها، وبالتالي تكون مساهمتها في تطوير الصناعة التحويلية محدوداً.

٣-٥ الفرص الاستثمارية في اليمن وفقاً لنظام الـ BOT

تتوافر في اليمن العديد من المقومات الأساسية تجعلها محط جذب وتدفع للاستثمارات بأنواعها المختلفة ومن أبرز هذه المقومات ما يلي:

- الموقع الممتاز: تتمتع اليمن بموقع استراتيجي يطل مباشرة على خطوط الملاحة البحرية الدولية بين أوروبا و اسيا (تبعد مسافة ساعات وليست أيام من خط الملاحة الدولية) ويعتبر المدخل الرئيسي إلى شرق القارة الأفريقية.
- الأيدي العاملة: تتوافر في اليمن الأيدي العاملة المهنية المدربة والمتميزة بتدني كلفتها وقدرتها التنافسية ومهارتها العالية.
- الشريط الساحلي: يمتد الشريط الساحلي في اليمن بمسافة أكثر من ٢٥٠٠ كم بمحاذاة سواحل البحر الأحمر وخليج عدن والبحر العربي، وتزخر المياه الإقليمية اليمنية بثروة سمكية هائلة تستقطب الكثير من الاهتمام العالمي. كما تحتوي المياه الإقليمية لليمن على الكثير من الجزر منها ما يزيد عن ١٨٣ جزيرة يمنية موزعة على البحر الأحمر وخليج عدن والبحر العربي والمحيط الهندي.
- مؤهلة للاستثمارات السياحية العربية والدولية تم تقسيمها إلى عدة قطاعات كما تم تحديد جزيرة من كل قطاع كنقطة ارتكاز لجذب واستقطاب الاستثمارات.

وانطلاقاً من ذلك يرى الباحث في هذا الجزء من البحث بان الفرص والمشاريع الاقتصادية القابلة للاستثمار وفقاً لعقد B.O.T في اليمن، والتي هي من اختصاص الهيئة العامة للاستثمار التي انشأت في العام ١٩٩٢، وهي هيئة وطنية لترويج وتسهيل الاستثمارات في اليمن. قامت الهيئة منذ إنشائها بمساعدة الكثير من المستثمرين وتسجيل أكثر من ٧٠٠٠ مشروع وتسهيل استثمارات محلية وأجنبية تساوي أكثر من ١٠ مليار دولار، وقد خلقت الهيئة بهذا العمل ما يقارب مائتي ألف فرصة عمل في أغلب القطاعات الاقتصادية. وتوظف الهيئة مزايا اليمن الفريدة الفرص الاستثمارية المتاحة في اليمن، إضافة الى تقديم الكثير من الدعم والخدمات للمستثمرين، سواء كانوا يريدون البدء في مشروع أو توسيع مشاريعهم.

ومن المزايا التي تنفرد بها اليمن هو قربها الجغرافي من الأسواق الإقليمية والدولية، وسوقها المحلي الكبير الذي يخدم ٢٥ مليون نسمة بالإضافة إلى القوة العاملة المتوفرة. وتعتبر اليمن محطة جاذبة للاستثمار نظراً لوجود مزايا تنافسية وفرص استثمارية واحدة ومربحة بالإضافة إلى وجود مناطق حرة والعدد الكبير من اتفاقيات الاستثمار والحماية الدولية التي بادرت بالتوقيع عليه وقربها من الدول الغنية الممثلة بمجلس التعاون الخليجي (هيئة الاستثمار، ٢٠٢٠).

وفيما يلي توضيح اهم المشاريع او المجالات التي يمكن تنفيذها في اليمن وفقاً لعقد B.O.T:

- ١- الاستثمار في مجال الموانئ البحرية.
- ٢- الاستثمار في مجال الموانئ الجوية.
- ٣- الاستثمار في مجال سكك الحديد.

٤- الاستثمار في مجال الكهرباء.

٥- الاستثمار في مجال المياه.

٦- الخاتمة

ازاء التطورات المذهلة التي يشهدها العالم في مناحي الحياة المختلفة لا يوجد امام الدول السائرة في درب النمو ومنها اليمن سوى مواكبة هذه التطورات وتقبلها بذهنية مفتوحة. فالتطورات السياسية والاقتصادية التي قادت العالم من الاقتصاد الحر الى الاقتصاد الموجه في بداية القرن العشرين قد نسخت بتطورات سياسية واقتصادية جديدة أعادت دول العالم الى مربع الرأسمالية واقتصاد السوق الحر، واتباع آليات السوق بدايات القرن الحادي والعشرين وبداية الألفية الثالثة، حيث أن نهاية التاريخ تبقى في علم الغيب، فإنه لا يمكن الجزم بأن هذا هو النمط الاقتصادي الذي سيسود.

وعليه لا يجب على الدول النامية والدول العربية منها اليمن تحديداً الانجراف اقتصادياً بصورة كاملة امام رياح التغيير، وينبغي عليها مراعاة خصوصياتها والعمل على توظيف مقدراتها وإمكانياتها المشتركة لخلق بنية اقتصادية وطنية وإقليمية متينة يمكنها أن تفرض شروطها على الغير وتسهم في التغيير ايجابياً على مستوى العالم.

٧- النتائج:

- ١- ينفرد نظام B.O.T بميزة، أن أصول المشاريع المنفذة بهذا الأسلوب تؤول الى ملكية الدولة، وبالتالي فإن استخدام نظام B.O.T يجعل الدولة في خيار اما أن تستمر في ادارة مشاريعها بهذا النمط من التعاقدات أو أن تتجه نحو الخصخصة الكاملة.
- ٢- الاعتماد على نظام B.O.T يمكن أن يساهم بشكل فعال في إحداث التنمية المستدامة من خلال تخفيف الاعباء المالية على موازنة الدولة لتنفيذ مشاريع البنى التحتية.
- ٣- عدم وجود تشريع مختص ينظم نظام البوت (البناء- التشغيل- نقل الملكية) في اليمن حيث لا يوجد نصوص تنظم كافة مراحل نظام من بدايته إلى حين يتم تسليم المشروع.
- ٤- فقد المستثمر للثقة في المنظومة القضائية اليمنية نظراً لغياب التخصص القضائي لفض المنازعات المتعلقة بالاستثمارات وتفشي الفساد المالي والاداري في المؤسسة القضائية.
- ٥- التطبيقات العملية للعديد من المشاريع في مختلف دول العالم اثبتت نجاح نظام B.O.T في خلق تلك المشاريع وتطويرها.
- ٦- الارتباط الوثيق بين الحالة الأمنية وعملية الاستثمار، فلا مجال لجذب الاستثمارات في بلاد لا يسودها الأمن والأمان.
- ٧- عدم قدرة أي دولة في تحقيق أهدافها التنموية التي يحققها نظام B.O.T أو غيره من العقود إلا من خلال النظر الى مصلحة الوطن والعمل على معالجة عقول المسؤولين وتعزيز اليقين الصادق بداخلهم واحياء ضمائرهم لما فيه المصلحة العامة.

٨- التوصيات:

- ١- ضرورة التمييز بين نظام البوت والعقود الشبيهة به والمشتقة منه نظراً لخصوصية نظام B.O.T ومدى الامتيازات التي يحققها لطرفي العقد، مما يستوجب على الحكومة اليمنية استغلال هذا النوع من العقود

- لتحقيق الفجوة المالية التي تعيق دفع عجلة التنمية التي تعجز عن سدها الدولة وخصوصاً في ظل هذه الأزمة التي يعاني منها الوطن.
- ٢- ضرورة سن تشريع ينظم عقد B.O.T (البناء – التشييد- نقل الملكية) في اليمن من خلال وضع نصوص واضحة تنظم كافة مراحل العقد من بداية التعاقد إلى حين تسليم المشروع.
 - ٣- قيام الأجهزة المعنية في الدولة بإجراء عملية اصلاح قضائي شامل وفعال للمساعدة على تهيئة البيئة الملائمة للاستثمار وتدعيم ثقة المستثمر في النظام القضائي اليمني.
 - ٤- بدل الحكومات مزيد من الجهد لترسيخ دعائم الامن والاستقرار، الأمر الذي سينعكس ايجابياً على تشجيع الاستثمار وتحريك عجلة التنمية المستدامة.
 - ٥- قيام وسائل الاعلام بدورها الايجابي في التعريف مجالات الاستثمار المتاحة في اليمن وغيرها من الدول النامية وفق نظام B.O.T، وابرار المنافع الاقتصادية التي يمكن ان تعود على الاطراف المتعاقدة.
 - ٦- ضرورة مشاركة القطاع الخاص بفاعلية في تحقيق التنمية المستدامة عبر الدخول في شراكة حقيقية مع الدولة والمساهمة في رفع المستوى الاقتصادي الوطني.

٩- قائمة المراجع

- إبراهيم، التهامي (2018). "سياسات النقل وأثرها على التنمية الاقتصادية دراسة حالة (مديرية النقل لولاية ادرا)" ، رسالة ماجستير، جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم ، الجزائر.
- اسماعيل الصعفاني(2022)، "مشاركة القطاع الخاص واثرة في تطوير اداء الموانئ البحرية اليمنية (دراسة تطبيقية على ميناء الحديد)" جامعة المستقبل ، صنعاء، اليمن.
- حبيب الرحمن علي (2011). درجة الدكتوراة "النظام القانوني للاستثمار الاجنبي في اليمن"، كلية حقوق، جامعة القاهرة، ٢٠١١، ص٣٥.
- دراسة البنك الدولي (2023). "النمو الاقتصادي في الجمهورية اليمنية: المصادر، العوائق، والإمكانيات".
- قانون الاستثمار المصري رقم (٧٢) لسنة ٢٠١٧.
- قديد، محمود (2019). "أهمية قطاع النقل ودوره في التخطيط القومي والتنمية الشاملة- دور النقل الحضري في التنمية الاقتصادية"، الطبعة ١١.
- صلاح عباس (2015). "العولمة وأثرها في الفكر المالي والنقدي"، مؤسسة شباب، الاسكندرية.
- صفوت عوض الله (2017)، "اصالح الاقتصاد واثرة على مناخ الاستثمار في مصر"، دار النهضة العربية ، القاهرة ، ص٣٢.
- محمد صلاح السباعي (2016). رسالة دكتوراه "إثر استثمار الشركات متعددة الجنسيات على اقتصاديات الدول النامية"، الاكاديمية العربية، الاسكندرية، ص٤٨.
- نبيل الشرعي (2014)، صحيفة أخبار الساعة ، اليمن، ص١.
- تقرير الامم المتحدة، 2017- <https://www.hrw.org/ar/world-2017> (rs/298316، 12، 29، 2023)
- هيئة الاستثمار اليمنية <https://www.google.com.eg/search?biw> (15، 13، 1، 2024)

أثر إعادة الهيكلة التكنولوجية على القدرة التنافسية للموانئ السعودية (دراسة حالة: ميناء الملك عبدالعزيز بالدمام)

إعداد

سعود بن هذال الصهبي¹، محمد علي إبراهيم²، هشام هلال³
¹ بميناء الملك عبدالعزيز بالدمام – المملكة العربية السعودية
² الأكاديمية العربية للعلوم والتكنولوجيا والنقل البحري - مصر

DOI NO. <https://doi.org/10.59660/48716>

Received 07/03/2024, Revised 18/04/2024, Acceptance 28/05/2024, Available online and Published 01/07/2024

Abstract

Ports are one of the most important logistics elements of the global economy, as they represent a crucial meeting point for cargo transportation and international trade. With the increasing volume of World Trade and the growing requirements for efficiency and speed in the transportation of goods, it has become necessary to pay great attention to the technological restructuring of ports. Technological restructuring in ports contributes to the achievement of environmental sustainability goals. Saudi ports, especially King Abdulaziz port in Dammam, are facing weaknesses in keeping up with the technological development of information and communication systems, despite the availability of financial and human resources. From the personal interviews conducted by the researcher, it was found that there was a decrease in the efficiency of operations at King Abdulaziz Port.

The research aims to clarify the impact of Port restructuring and its effective role in increasing the efficiency of operations at Saudi ports to become smart ports by applying to King Abdulaziz port in Dammam; thus increasing the port's competitiveness. The researcher followed the descriptive approach, where the SWOT quadruple analysis was used to identify strengths and weaknesses as well as opportunities and threats from the Technological restructuring at King Abdulaziz port in Dammam.

Keywords: Technological Restructuring, King Abdulaziz Port, Dammam, Competitiveness, Saudi Ports.

المستخلص

تعتبر الموانئ من أهم العناصر اللوجستية في الاقتصاد العالمي، حيث تمثل نقطة تلاقٍ حاسمة لنقل البضائع والتجارة الدولية. ومع تزايد حجم التجارة العالمية والمتطلبات المتزايدة للفعالية والسرعة في نقل البضائع، أصبح من الضروري أن نولي اهتماماً كبيراً لإعادة هيكلة التكنولوجية في الموانئ. تسهم إعادة الهيكلة التكنولوجية في الموانئ في تحقيق أهداف الاستدامة البيئية. تواجه الموانئ السعودية وخاصة ميناء الملك عبدالعزيز بالدمام ضعف في مواكبة التطور التكنولوجي بنظم المعلومات والاتصالات بالرغم من توافر

الإمكانيات المالية والبشرية. ومن المقابلات الشخصية التي قام بها الباحث تبين وجود انخفاض في كفاءة العمليات بميناء الملك عبدالعزيز.

تهدف الدراسة لتوضيح أثر إعادة هيكلة الموانئ ودورها الفعال في زيادة كفاءة العمليات بالموانئ السعودية لتصبح موانئ ذكية بالتطبيق على ميناء الملك عبدالعزيز بالدمام؛ وبالتالي زيادة قدرة الميناء التنافسية. اتبع الباحث المنهج الوصفي، حيث تم استخدام التحليل الرباعي SWOT لمعرفة نقاط القوة والضعف وكذلك الفرص والتهديدات لمعرفة أثر إعادة الهيكلة التكنولوجية بميناء الملك عبدالعزيز بالدمام.

الكلمات الدالة: إعادة الهيكلة التكنولوجية، ميناء الملك عبدالعزيز، الدمام، القدرة التنافسية، الموانئ السعودية.

١- المقدمة:

يعد النقل البحري أرخص وسيلة لنقل البضائع وأكثر وسائل النقل كفاءة، لذلك يعد النقل البحري الوسيلة الرئيسية في نقل التجارة العالمية، حيث بلغت نسبة البضائع المنقولة بحراً نسبة تتجاوز ٨٥٪ من حجم التجارة العالمية (UNCTAD, 2018)، ويتطور وسائل وطرق النقل البحري؛ فقد شكل نظام التحويلة نقلة نوعية في مجال صناعة النقل البحري، وذلك نظراً لسهولة وسلامة نقلها ومناولتها بالإضافة إلى انخفاض حجم تكاليف النقل. ومع ظهور النقل بالحاويات والتطور السريع في صناعة النقل البحري؛ أصبح نشاط الحاويات يشكل أهمية بالغة في عالم النقل البحري، فلقد شهد العالم تطور كبير في مجال صناعة النقل البحري حيث أصبحت الموانئ البحرية مجبرة على مواكبة هذا النشاط المتصاعد لاستقطاب أكبر عدد ممكن من خطوط الملاحة لذا تحولت بعض من هذه الموانئ إلى موانئ محورية (أمزربه، ٢٠٢١).

لذا فإن الدول تقوم بتحويل موانئها من موانئ تقليدية الي موانئ ذكية باستخدام تقنيات تكنولوجية عالية، والتحول إلى ميناء ذكي يعني تطوير حلول لمواجهة التحديات الحالية والمستقبلية التي تواجهها الموانئ البحرية بما في ذلك القيود المكانية والضغط على الإنتاجية والقيود المالية ومخاطر السلامة والأمن والاستدامة. حيث أن استخدام التكنولوجيا بالموانئ يساهم في زيادة كفاءة الميناء بصفة عامة وتنفيذ عملية الشحن والتفريغ في أن واحد مما يساعد على تقليل وقت بقاء السفينة في الميناء، مما يزيد من قدرة الميناء التنافسية ويرفع من جودة الخدمات المقدمة بالميناء (قردش، ٢٠٢١).

٢- الدراسات السابقة:

هدفت دراسة (Ravetz, 2013) الى معرفة أثر إعادة هيكلة الموانئ على مسارات ونتائج التنمية وتحويلها الى نتائج إيجابية للتنمية مما يؤدي الى زيادة قدرة هذه المدن على التنافسية. للتحقق من هدف الدراسة تم الاعتماد على ثلاثة أمثلة متناقضة لمدن الموانئ وهم ليفربول ودبي وموريشيوس حيث يمكن مقارنة الديناميكيات المترابطة للنمو والانحدار ثم يمكن فهم العوامل المترابطة للتجديد الناجح وإعادة الهيكلة السليمة التي تؤدي الى الازدهار المستدام وزيادة القدرة التنافسية حيث ان هذا التآزر والترابط بين العوامل المستخدمة يساعد على التعلم والابتكار وبناء القدرات. ومن أبرز النتائج التي توصلت اليها الدراسة ان العمل على إعادة الهيكلة بشكل سليم وحل مشكلاته يؤدي الى نماذج جديدة للابتكار الإبداعي في المشاريع الاجتماعية والمجتمعية وبالتالي زيادة القدرة التنافسية لهذه الموانئ.

هدفت دراسة (Knatz, 2017) الى معرفة أثر التغييرات في أساسيات إدارة الموانئ وإعادة هيكلتها على التنافسية بين الموانئ في الولايات المتحدة والموانئ الأخرى. ومن أبرز النتائج التي توصلت اليها الدراسة ان حكومات الولايات المتحدة استثمرت واتخذت خطوات لوضع موانئها لتحمل المنافسة المتزايدة من خلال تغيير أساسيات الإدارة فيها والعمل على إعادة هيكلتها. حيث ان على المستوى المحلي استجابت الموانئ من خلال التعاون الاستراتيجي وبالتحول من الأدوار التقليدية للمالك إلى المشاركين في سلسلة التوريد. بالإضافة الى الجهود الأكبر المبذولة في التعاون الاستراتيجي من موانئ الساحل الغربي عنها من موانئ الساحل الشرقي التي تتنافس معا بنشاط على الشحن عبر قناة بنما الموسعة.

بحثت دراسة (Pagoropoulos et al., 2017) في التغييرات التحويلية المحتملة الناتجة عن إعادة الهيكلة وتشكيل الصناعات والقطاعات الاقتصادية بسرعة وتأثيرها على جودة خدمة المنتج الجديد التي تحول علاقات العملاء والموردين وتقدم عروض قيمة جديدة. ومع ذلك على الرغم من ظهور فرص لأنواع جديدة من جودة خدمة المنتج فليس من الواضح كيف يمكن للرقمنة وإضفاء الطابع المؤسسي على القدرات الرقمية لاسيما داخل مؤسسات العملاء وهذا التأثير قد يؤدي الى تغييرات تحويلية في منظمة العملاء. وللتحقق من هدف الدراسة تم الاعتماد على دراسة بحثية في سياق الصناعة البحرية والتي تعتبر جذابة بشكل خاص فتكون منهج الدراسة من عملية بحث إجرائي من خطوتين تركز على كل من الرقمنة وتطوير جودة الخدمة المقدمة. أشارت النتائج الى ان إضفاء الطابع المؤسسي على القدرات الرقمية وإعادة هيكلة الصناعة البحرية سهل تطوير جودة الخدمة المقدمة من قبل أصحاب المصلحة الداخليين للشركة والتنمية المشتركة الاستراتيجية مع أصحاب المصلحة الخارجيين.

هدفت دراسة (Heilig et al., 2017) الى معرفة الدور الذي تلعبه إعادة الهيكلة وتحويل الموانئ الى موانئ ذكية واستخدام الرقمنة على تعزيز إنتاجية وكفاءة واستدامة الخدمات اللوجستية. حيث تعمل الرقمنة على دفع الصناعة البحرية الى ما وراء حدودها التقليدية وتوفر العديد من الفرص الجديدة لزيادة الإنتاجية والقدرة التنافسية. فيهدف مفهوم الموانئ الذكية الى اعتماد تقنيات المعلومات الحديثة للتمكين من التخطيط والإدارة بشكل أفضل داخل الموانئ وفيما بينها. فالعمل على إعادة هيكلة الموانئ وإدخال الرقمنة تعتبر استثمارات في التكنولوجيا والتعاون من أجل تعزيز تبادل المعلومات وتحسين التنسيق والتعاون وغالبا ما ينظر اليه على أنه حجر عثرة في البيئات شديدة التنافس. للتحقق من هدف الدراسة تم النظر الى لمحة عامة عن تطور وأحدث التحول الرقمي في الموانئ البحرية الحديثة من أجل تحديد الإمكانيات والحوجز الحالية مع التركيز على الجوانب الحاسمة والصعبة للتنسيق والتعاون. أشارت النتائج الى تقديم إطار يسمح بالمزايا وتخصيصات التكلفة مع مراعاة المنظورات التنظيمية الداخلية وتوضيح كيفية استخدام هذا الإطار لتطوير أدوات وأساليب لدعم اتخاذ القرار الاستراتيجي لدفع التحول الرقمي في الموانئ البحرية ومعالجة القضايا والمشاكل الاقتصادية الجديدة التي تساعد على زيادة الميزة التنافسية.

قامت دراسة (Heilig et al., 2017) بتحليل إعادة الهيكلة والتحديث المستقبلي لمستويات التحول الرقمي التي يجب ان تحدث لإعادة تصميم العمليات وتشكيل الشبكات بين المنظمات وتوسيع مجموعة متنوعة من الخدمات لتحقيق الميزة التنافسية في شكل التكلفة والرؤية والإنتاجية والكفاءة وتحسينات السلامة. بالإضافة الى انها توضح أهمية التفاعل بين تكنولوجيا ونظم المعلومات الناتجة من إعادة الهيكلة القائمة على الموانئ ويمكن ان

يؤدي الإخصاب المتبادل الناجح الى مزايا تنافسية لكل من الجهات الفاعلة في الميناء بالعكس فإن تجاهل الاتجاهات الناتجة عن إعادة الهيكلة التكنولوجية والاهتمام بنظم المعلومات الى عيوب في شكل فقدان عملاء مهمين او عدم القدرة على المشاركة في عمليات الميناء التي تعتمد على البيانات. وللتحقق من هدف الدراسة يجب الاهتمام بتحديد وتقييم مناهج جديدة بشكل ثابت تساعد على تشكيل استراتيجيات وأنشطة الموانئ والجهات الفاعلة في الموانئ بينما ينصب تركيز مبادرات الموانئ الذكية الحالية على اعتماد تكنولوجيا ونظم المعلومات وتكاملها لذلك هناك حاجة متزايدة للنماذج والأساليب القادرة على الاستفادة الكاملة من إمكانيات تكنولوجيا ونظم المعلومات الجيدة والمصادر ذات الصلة بالبيانات وقد توسع هذه الأساليب مناهج دعم القرار المعروفة لذلك يجب اقتراح مناهج تكاملية تعمل على تحسين تنسيق وإدارة الأنشطة التي يتم تنفيذها في مناطق مختلفة من قبل جهات فاعلة مختلفة وفي ظل ظروف مختلفة بما في ذلك تقلبات طلب النقل وحركة المرور والظروف الجوية والأخطاء المتتالية.

هدفت دراسة (Munim and Schramm, 2018) الى دراسة أثر الاهتمام بجودة البنية التحتية للموانئ وإعادة هيكلتها والأداء اللوجستي لها على القدرة التنافسية المتمثلة في التطوير المستمر الذي ينعكس على مساهمة الموانئ في الوضع الاقتصادي للبلاد. ولتحقيق هدف الدراسة تم الاعتماد على ٩١ دولة تحتوي على موانئ بحرية وتم جمع البيانات خلال ثلاث سنوات (٢٠١٠، ٢٠١٢، ٢٠١٤) مما أدى الى توليد ٢٢٨ ملاحظة نتجت من بيانات المسح التجريبي التي يجمعها البنك الدولي معتمدا على مقياس ليكرت حيث يمثل ١ البنية التحتية للميناء التي تعتبر متخلفة للغاية و٧ يمثل كفاءة وتطور البنية التحتية للميناء وفقا للمعايير الدولية. تم إجراء تحليل SEM متعدد المجموعات عن طريق تقسيم البلدان الى مجموعات الاقتصاديات المتقدمة والنامية. ومن أهم النتائج التي تم التوصل اليها ان البلدان النامية يجب ان تعمل باستمرار على تحسين جودة البنية التحتية للموانئ وإعادة هيكلتها لأنها تساهم في أداء لوجستي أفضل وهذا يؤدي الى تطويرها وتحسين جودة الخدمات المقدمة منها وهذا ما يؤدي الى زيادة قدرتها التنافسية مما يؤدي الى زيادة التجارة البحرية ونمو اقتصادي أعلى.

دراسة (Sanchez-Gonzalez et al., 2019) تتحقق من إعادة الهيكلة والتحول الرقمي في مجال النقل البحري حيث ان النقل البحري هو العمود الفقري للتجارة العالمية وتأثيره على الميزة التنافسية التي تتمثل في ثمانية مجالات رقمية وهي: المركبات المستقلة والروبوتات، الذكاء الاصطناعي، البيانات الكبيرة، الواقع الافتراضي، الواقع المعزز والمختلط، انترنت الأشياء، الحوسبة السحابية والحافة، الأمن الرقمي والطباعة ثلاثية الأبعاد والهندسة المضافة. بالإضافة الى تقسيم القطاعات التي تؤثر إعادة هيكلتها وتحويلها الى قطاعات ذكية الى ثلاثة قطاعات وهي تصميم السفن، بناء السفن، شحن الموانئ. وللتحقق من هدف الدراسة يتم الاعتماد على مراجعة منهجية الأدبيات السابقة وتم توضيح ان هناك مجالات لم يتم إجراء أي دراسة رسمية عليها. أشارت نتائج الدراسة الى ان المجالات التي تمت دراستها على نطاق واسع هي الروبوتات والذكاء الاصطناعي والبيانات الضخمة وخاصة المركبات غير المأهولة في الروبوتات واستخدام الذكاء الاصطناعي كوسيلة لدعم السفن التي تساعد على الملاحة. بالإضافة الى اعتبار الموانئ هي القطاع الذي يوفر فرصا كبيرة للدراسات نظرا لأنه يحتاج الى التفاعل مع النقل الداخلي والذي يتميز برقمته عالية تؤدي الى زيادة وتحسين الميزة التنافسية. فيما يتعلق بالشحن تمت دراسة مجالات مثل الذكاء الاصطناعي والبيانات الضخمة على نطاق واسع فإن مجالات

مثل الروبوتات وإنترنت الأشياء التي يمكن أن يكون لها تأثير كبير على عمليات الشحن غير مطورة وتستحق اهتمام أكبر لأنها تؤدي في النهاية إلى ميزة تنافسية.

دراسة (Philipp, 2020) تحقق كيفية تقييم الأداء الرقمي للموانئ وتأثير هذا التحول وإعادة الهيكلة للموانئ وتحويلها لموانئ ذكية على التنمية المستدامة وتحسين الميزة التنافسية لهذه الميناء. حيث تحظى التقنيات الرقمية باهتمام متزايد في قطاع النقل البحري وتستثمر الموانئ الكبيرة مثل روتردام أو أنتويرب بالفعل بشكل كبير في تقنيات قواعد البيانات الرقمية وبالتالي تواصل الاعتماد على التوسع المستدام لهذه التقنيات المتقدمة التي تعد بالأمن وتحسين العمليات والاستدامة وتحسين الميزة التنافسية. ومع ذلك بدون إدراج الموانئ الصغيرة والمتوسطة الحجم تظل الفكرة المبتكرة لتطوير الموانئ الذكية غير قابلة للتحقيق. فيما يتعلق بذلك هناك نقص في المفاهيم والنماذج لقياس الأداء الرقمي للموانئ وبدون هذه الأدوات من المستحيل تدقيق الوضع الرقمي للموانئ واشتقاق خارطة طريق استراتيجية ملموسة للتحول الرقمي للموانئ. وبناء عليه فقد اعتمدت هذه الدراسة على البيانات النوعية التي تم الحصول عليها والتي تم جمعها من خلال استطلاع عبر الإنترنت ومقابلات خبراء قائمة على تكنولوجيا المعلومات حيث يتم تطبيق مؤشر الجاهزية الرقمية للموانئ في حالة خمسة موانئ بحرية مختارة.

هدفت دراسة (Gupta et al., 2022) إلى دراسة العلاقة بين إعادة هيكلة الموانئ وتطوير استراتيجياتها وأثر هذا على جودة الخدمة المستدامة حيث أصبحت جودة الخدمة المستدامة معياراً للفوز بالطلب لجميع مزودي الخدمات اللوجستية في جميع أنحاء العالم. حيث أن اختيار الموردين المناسبين لتقديم الخدمات اللوجستية يؤثر بشكل كبير على أداء سلاسل التوريد من حيث مؤشرات الاستدامة. ولتحقيق هذا الهدف تم الاعتماد على الاستبيان المجمع من عينة تتكون من 150 عميل من مزودي خدمة الإنترنت حيث تم تحليل البيانات باستخدام عملية التسلسل الهرمي. تم إجراء تحليل الحساسية أيضاً للتحقق من قوة العلاقة بين متغيرات الدراسة. ومن أبرز النتائج التي توصلت إليها الدراسة أن تطوير الاستراتيجيات والعمل على إعادة الهيكلة يضمن جودة خدمة مستدامة للعملاء حيث أن مقدمي الخدمات اللوجستية يجب أن يركزوا بشكل أكبر على تحسين الشبكة المستدامة، وتقليل وقت الاستجابة، والخدمات الخضراء الموثوقة، والمرونة في العمليات الخضراء، وتطوير الثقة المتبادلة مع جميع أصحاب المصلحة ليصبحوا الاختيار الأول لعملائهم.

من الدراسات السابقة وجد أن الدراسات الخاصة بتطبيق مفهوم إعادة الهيكلة التكنولوجية لتحويل الموانئ التقليدية لموانئ ذكية بالتطبيق على الموانئ السعودية أنها محدودة جداً، وغرض هذه الدراسة إثراء البحث العلمي في ذلك المجال. كما أن هناك محدودية الدراسات التي طبقت نموذج التحليل الرباعي SWOT. كما ستقوم بوضع مقترح زمني لتطوير الميناء بناء على التحليل الرباعي.

٣- مشكلة الدراسة:

تواجه الموانئ السعودية وخاصة ميناء الملك عبدالعزيز بالدمام ضعف في مواكبة التطور التكنولوجي بنظم المعلومات والاتصالات بالرغم من توافر الإمكانيات المالية والبشرية. وتتمثل إشكالية الدراسة في السؤال التالي وهو ما أثر تطبيق إعادة هيكلة الموانئ السعودية "ميناء الملك عبدالعزيز بالدمام" كسبيل لتحويلها لتصبح موانئ ذكية؟

٤- أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة لدراسة أهمية إعادة الهيكلة بالموانئ ومتطلباتها والعقبات التي تقف في طريق تطبيقها.

٥- أهمية الدراسة:

تنقسم أهمية الدراسة الي الأهمية العلمية والأهمية العملية، كما يلي:
الأهمية العلمية:

يعد مفهوم إعادة هيكلة الموانئ من الموضوعات الحديثة التي ظهرت مؤخرًا بهدف زيادة كفاءة العمليات داخل الموانئ، حيث ستساهم هذه الدراسة في تطبيق مفهوم إعادة الهيكلة بالتطبيق على ميناء الملك عبدالعزيز بالدمام؛ وهذا ما لم يتم التعرض له من قبل الباحثين بالتحديد.

الأهمية العملية:

يعد ميناء الملك عبدالعزيز من المؤسسات الهامة المشاركة في اقتصاد المملكة لتحقيق أهدافها المستقبلية، وتناول البحث لهذا الميناء بغرض زيادة كفاءته وقدرته التنافسية على مستوى الموانئ السعودية والموانئ العالمية.

٦- منهجية الدراسة:

تم عمل العديد من المقابلات الشخصية مع مديري الغدارات بالميناء وتبين من المقابلات الشخصية التي قام بها الباحث وجود انخفاض في كفاءة العمليات بميناء الملك عبدالعزيز. وتم استخلاص نتائج تلك المقابلات في القيام بعمل تحليل رباعي SWOT لمعرفة نقاط القوة والضعف وكذلك الفرص والتهديدات لمعرفة أثر إعادة الهيكلة التكنولوجية بميناء الملك عبدالعزيز بالدمام.

استخدمت الدراسة المنهج الوصفي حيث تم تحديد الأهداف والأسئلة المطلوبة للمقابلة الشخصية مع مدير الإدارات بميناء الملك عبدالعزيز بالدمام، وقام الباحث باختيار الأشخاص الذين سيتم توجيه المقابلة إليهم بناءً على الخبرة السابقة لهم وتم إجراء المقابلة بطريقة مهنية وودية، وتم تسجيل الملاحظات الهامة والردود على الأسئلة واستخلصنا النقاط المختلفة بالتحليل الرباعي بغرض استخراج النتائج الرئيسية والاستنتاجات لتحقيق هدف الدراسة.

٧- التحليل الرباعي لإعادة الهيكلة التكنولوجية بالموانئ بصفة عامة:

تُعد أداة تحليل SWOT من الأدوات الاستراتيجية الرئيسية المستخدمة لتحديد الموقف الاستراتيجي للمؤسسات، حيث تقوم بتحليل العوامل الحيوية الرئيسية بالميناء أو بالمنظمة. وفي هذا السياق، قامت الدراسة بتقييم الوضع الحالي باستخدام أساليب علمية معترف بها، مما يسهم في تحقيق تفاهم دقيق وتحليل شامل لواقع تطبيق إعادة الهيكلة في ميناء الملك عبدالعزيز بالدمام. يركز التحليل على البيئة الداخلية، التي تشمل نقاط القوة ونقاط الضعف، بالإضافة إلى تحليل البيئة الخارجية التي تستكشف الفرص والتهديدات، وتم الاعتماد على المراجع لاستخلاص وتحديد نقاط القوة والضعف وكذلك الفرص والتهديدات في إعادة الهيكلة التكنولوجية.

تطبيق إعادة الهيكلة التكنولوجية في الموانئ البحرية له عدة نقاط قوة، ومنها:

١. يعمل تطبيق الهيكلة التكنولوجية على زيادة كفاءة الموانئ البحرية، وتحسين عمليات التحميل والتفريغ وإدارة الحاويات، مما يؤدي إلى تقليل الوقت اللازم للسفن في الموانئ وتحسين جودة الخدمات المقدمة.
٢. يساعد تطبيق الهيكلة التكنولوجية في تحسين الأمان في الموانئ البحرية، حيث يتم استخدام تقنيات مثل الذكاء الاصطناعي ومراقبة البيئة لتحليل البيانات وتحسين أمن الموانئ.
٣. تحسين إدارة الحاويات والبضائع وتسريع عمليات التحميل والتفريغ، مما يؤدي إلى توفير الوقت والتكلفة للشركات والعملاء.
٤. تحسين تتبع الحاويات والبضائع والمسارات البحرية باستخدام التكنولوجيا الحديثة، مما يساعد في تقليل المخاطر وتحسين التخطيط.
٥. تحسين تجربة العملاء في الموانئ البحرية بشكل كبير عن طريق تحسين عمليات التحميل والتفريغ وتوفير معلومات دقيقة وموثوقة عن حركة الموانئ والشحنات.
٦. زيادة الإنتاجية في الموانئ البحرية باستخدام التكنولوجيا الحديثة، حيث يتم تحسين تخطيط العمليات والتحكم في الأعمال وتحسين استخدام الموارد البشرية والمادية.
٧. تحسين الشفافية في الموانئ البحرية باستخدام التكنولوجيا الحديثة، حيث يمكن للمشغلين والعملاء والمنظمات الحكومية الوصول إلى المعلومات والبيانات الحيوية بسهولة وشفافية.
٨. تحسين عمليات الصيانة والإصلاح وتوفير الوقت والتكاليف وزيادة فترات التشغيل الفعالة للمعدات والأنظمة.
٩. زيادة التنافسية وجذب المزيد من العملاء والشركات وتعزيز مكانة الموانئ في السوق العالمية.

وهناك بعض نقاط الضعف في تطبيق إعادة الهيكلة التكنولوجية في الموانئ البحرية:

١. تكلفة تحديث التقنية وتطبيق الهيكلة التكنولوجية في الموانئ البحرية باهظة الثمن، ويمكن أن تكون عائقاً للشركات والموانئ الصغيرة التي ليس لديها الموارد اللازمة للمضي قدماً في هذا المجال.
٢. تواجه الموانئ البحرية تحديات في التشغيل عند تطبيق التقنية الحديثة، مثل مشكلات في التوافق مع أنظمة الشحن الحالية والتدريب على استخدام التقنية الجديدة.
٣. يواجه الموظفون في الموانئ البحرية صعوبة في التكيف مع التقنيات الجديدة، ويمكن أن تؤدي هذه المقاومة لعرقلة التنفيذ وتأخير التطبيق.
٤. الاعتماد الشديد على التكنولوجيا خطراً في حالة حدوث أي خلل أو تعطل، ويمكن أن يؤدي ذلك إلى توقف عمليات الموانئ والشحن لفترات طويلة.
٥. يواجه تطبيق الهيكلة التكنولوجية في الموانئ البحرية تحديات قانونية وتنظيمية، حيث يمكن أن يتطلب ذلك تغييراً في بعض اللوائح والأنظمة المحلية والدولية.
٦. تواجه بعض الموانئ البحرية تحديات في تطبيق الهيكلة التكنولوجية بسبب الاختلافات الثقافية بين الدول والشركات، وهذا يمكن أن يؤدي إلى صعوبة في التعاون والتفاهم بين المختلفين.
٧. يواجه تطبيق الهيكلة التكنولوجية في الموانئ البحرية تحديات في جذب وتوظيف العمالة الماهرة والمدرّبة على استخدام التقنيات الجديدة والتحكم فيها.

٨. يواجه تطبيق الهيكلية التكنولوجية في الموانئ البحرية تحديات في جمع ومعالجة وحماية البيانات، حيث يعتمد التطبيق بشكل كبير على استخدام البيانات وتحليلها بطريقة فعالة.

يواجه تطبيق إعادة الهيكلية التكنولوجية في الموانئ البحرية عدة تهديدات ومن بينها:

١. يتطلب تطبيق إعادة الهيكلية التكنولوجية في الموانئ البحرية استثمارات كبيرة في البنية التحتية والتكنولوجيا، مما يؤدي إلى تحمل تكاليف عالية، وهذا يمكن أن يؤثر على ربحية الموانئ.
٢. تتطلب إدارة الموانئ البحرية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة، وهذا يعرضها للتهديدات السيبرانية مثل الاختراقات والهجمات الإلكترونية، مما يؤثر على سلامة البيانات وتشغيل الموانئ.
٣. يواجه تطبيق إعادة الهيكلية التكنولوجية في الموانئ البحرية تحديات في التوافق التقني بين الأنظمة القديمة والحديثة، وهذا يمكن أن يؤدي إلى صعوبة في التكامل بينها وتحويل البيانات من نظام إلى آخر.
٤. يجب على الموانئ البحرية اتباع معايير صارمة للحفاظ على البيئة، وقد يتطلب ذلك استخدام تكنولوجيا متطورة لتقليل الانبعاثات وتحسين جودة الهواء والماء، وهذا يمكن أن يؤدي إلى تكاليف إضافية وتحديات في تطبيق الهيكلية التكنولوجية.
٥. يواجه تطبيق إعادة الهيكلية التكنولوجية في الموانئ البحرية تحديات من الموانئ الأخرى التي تستخدم التقنيات الحديثة، وهذا يمكن أن يؤدي إلى تنافس شديد على العملاء والشحنات ويؤثر على العوائد المالية للموانئ.
٦. تواجه الموانئ البحرية صعوبة في تطبيق إعادة الهيكلية التكنولوجية إذا كانت لديها أنظمة قديمة، وهذا يتطلب تحديث الأنظمة والتوجه نحو التكنولوجيا الحديثة، وقد يكون هذا تحدياً كبيراً لبعض الموانئ البحرية.
٧. تتطلب الموانئ البحرية الاعتمادية على الأنظمة والتقنيات المستخدمة في تشغيلها، وقد تشهد بعض الموانئ تحديات في تطبيق الهيكلية التكنولوجية مما يؤثر على اعتمادية النظام وقدرته على تلبية احتياجات العملاء.
٨. تواجه الموانئ البحرية مشاكل تقنية وأعطال فنية مفاجئة، وهذا يمكن أن يؤثر على تشغيل الموانئ وتأخير الشحنات، ويجب توفير الدعم الفني اللازم لحل هذه المشاكل في الوقت المناسب.

كذلك تطبيق إعادة الهيكلية التكنولوجية في الموانئ البحرية يمكن أن يوفر عدداً من الفرص الاستثمارية والتنمية، ومن هذه الفرص:

١. تعزيز الاستدامة وتقليل التأثير البيئي، وذلك من خلال استخدام التقنيات الخضراء وتقليل استهلاك الطاقة.
٢. يساعد في تحسين التنافسية في السوق، حيث أن الموانئ التي تعتمد على التقنية الحديثة ستكون أكثر جاذبية للعملاء والشركات التي ترغب في تشغيل أعمالها عبر الموانئ.
٣. توفير فرص عمل جديدة في مجالات مثل تطوير البرامج والتطبيقات والصيانة والدعم الفني.
٤. جذب المزيد من الاستثمارات والشركات العالمية، حيث أن الشركات التي تبحث عن موانئ حديثة ومتطورة ستجد الموانئ التي تعتمد على التقنية الحديثة أكثر جاذبية للاستثمار.

٨- التحليل الرباعي لإعادة الهيكلة التكنولوجية بميناء الملك عبدالعزيز بالدمام
من المقابلات الشخصية التي أجراها الباحث توصل الي النتائج التالية:
نقاط القوة:

- موقع ميناء الدمام الاستراتيجي على الخليج العربي يجعله مركزاً حيوياً للتجارة البحرية.
- توفير العديد من المنصات اللوجستية والتخزين والتعبئة والتغليف.
- القدرة على استيعاب المزيد من السفن والبضائع الضخمة وزيادة الكفاءة بفضل التحسينات التكنولوجية.
- إدارة ميناء الدمام الفعالة والخبرة الطويلة في العمل في مجال الشحن والنقل البحري.
- وجود علاقات جيدة مع العملاء والشركاء والجهات المعنية في الحكومة والقطاع الخاص.
- قدرة على استقطاب الاستثمارات والشركاء الجدد في إعادة الهيكلة التكنولوجية.

نقاط الضعف:

- يتطلب تحديث البنية التحتية القديمة لتطبيق إعادة الهيكلة التكنولوجية.
- يحتاج العاملون في ميناء الدمام إلى التدريب على الأنظمة والتقنيات الجديدة.
- الأزمات السياسية أو الاقتصادية يمكن أن تؤثر على عمليات الميناء.
- التكاليف العالية لتطبيق التقنيات الحديثة والتحديثات المستمرة.

التحديات:

- التحديات التي تواجه صناعة الشحن العالمية، مثل زيادة تكاليف الوقود وتقييدات البيئة.
- المنافسة الشديدة من موانئ أخرى في المنطقة، مثل ميناء جبل علي في دبي.
- الإنفاق الكبير المطلوب لتطبيق إعادة الهيكلة التكنولوجية وتحديث البنية التحتية القديمة.
- التغييرات السياسية والاقتصاد.

الفرص:

- زيادة حجم السفن والبضائع المعالجة يمكن أن تزيد من الإيرادات. وزيادة الطلب على الخدمات البحرية في المنطقة.
- تقديم خدمات لوجستية متكاملة وتحسين تجربة العملاء يمكن أن يزيد من حصة السوق لميناء الدمام.
- زيادة الاستثمار في التقنية الحديثة يمكن أن يحسن من الكفاءة ويخفض التكاليف في الميناء.
- الإمكانية الكبيرة لجذب شركاء جدد واستثمارات في التحديث التكنولوجي وتطوير الخدمات.
- الاستفادة من برامج الحكومة المحلية والدولية لتحديث البنية التحتية.

قام الباحث بالتحقق من واقعية التحليل الرباعي (SWOT Validation) أعلاه وذلك من خلال تطابق وتشابه أجوبة المديرين بالميناء على الأسئلة الموجهة لهم كما أن جميع البيانات تم جمعها من مصادر موثوقة. وبمراجعة تحليل القوى (Strengths) والضعف (Weaknesses) بشكل دقيق تأكد الباحث من أن القوى والضعف

التي تم تحديدها تعكس الحالة الفعلية للميناء. كما قام الباحث بمراجعة وتحليل الفرص (Opportunities) والتهديدات (Threats) المحددة طبقاً للمقابلات الشخصية وتؤكد من أنه تم تحديد الفرص والتهديدات الأكثر أهمية وتأثيراً على ميناء الملك عبدالعزيز بالدمام. وأخيراً قام الباحث بتوثيق النتائج والتوصيات المستنتجة من تحليل SWOT بشكل دقيق وشامل.

٩- النتائج:

قدمت الدراسة تحليلاً مفصلاً لميناء الدمام، مشيرة إلى نقاط القوة، الضعف، التهديدات، والفرص التي تواجهه. من نقاط القوة، يبرز موقع الميناء الاستراتيجي على الخليج العربي، مما يعزز دوره كمركز حيوي للتجارة البحرية. وفيما يتعلق بنقاط الضعف، تشير الدراسة إلى الحاجة الماسة لتحديث البنية التحتية القديمة وضرورة تدريب العاملين على الأنظمة الجديدة لتحقيق التحسينات التكنولوجية المستهدفة. وتتضمن التهديدات التي تواجه الميناء المنافسة الشديدة من موانئ أخرى في المنطقة التحديات البيئية التي تقيد العمليات، بالإضافة إلى الاحتياجات المالية الكبيرة للتحديثات التكنولوجية والبنية التحتية. مع ذلك، تظهر الدراسة أن هناك فرصاً واعدة تتمثل في زيادة حجم السفن والبضائع مما يزيد الإيرادات، وفرص لتحسين الكفاءة وتقليل التكاليف من خلال الاستثمار في التقنيات الحديثة.

١٠- التوصيات:

يوصي الباحث لتقليل الازدحام وزيادة إنتاجية ميناء الدمام بتطبيق الأنظمة المؤتمتة حيث يمكن للأنظمة الآلية، مثل معدات مناولة الحاويات، أن تساعد في تقليل الازدحام عن طريق تحسين كفاءة مناولة البضائع وتقليل أوقات التسليم. كما أن تحسين الاتصال يمكن أن يساعد الاتصال المحسن بين أصحاب المصلحة في الميناء في تقليل الازدحام من خلال تمكين مشاركة المعلومات في الوقت الفعلي وتحسين التنسيق. يمكن تحقيق ذلك من خلال تنفيذ منصة اتصال، مثل تطبيق جوال أو بوابة ويب. تطبيق التقنيات الرقمية يمكن أن يساعد تطبيق التقنيات مثل IoT و blockchain والأتمتة في تحسين الكفاءة وتقليل التأخير. فعلى سبيل المثال، يمكن أن تساعد المراقبة في الوقت الفعلي لحركات البضائع واستخدام Blockchain لإدارة سلسلة التوريد في تقليل الأعمال الورقية وتبسيط العمليات. كما أن تعزيز الأمن يمكن أن يساعد التدابير الأمنية المحسنة، مثل استخدام تقنيات الفحص المتقدمة، في تقليل الوقت اللازم لفحص البضائع وتقليل الازدحام في الميناء.

١١- المراجع:

- قردش، أشرف علي عبده. (٢٠٢١) "تحليل الوضع التنافسي لمحطة عدن للحاويات في ظل المنافسة الإقليمية" رسالة ماجستير، مقدمة للأكاديمية العربية للعلوم والتكنولوجيا والنقل البحري.
- أمزربة، محمد علوي. (٢٠٢١)، "أثر تطبيق متطلبات الموانئ الذكية على القدرات التنافسية لمحطة عدن للحاويات"، رسالة ماجستير، الأكاديمية العربية للعلوم والتكنولوجيا والنقل البحري، جمهورية مصر العربية .

- Gupta, A. and Gupta, N., (2022). Research methodology. SBPD Publications.
- Gupta, A., Singh, R.K. and Mangla, S.K., 2022. Evaluation of logistics providers for sustainable service quality: Analytics based decision-making framework. *Annals of Operations Research*, 315(2), pp.1617-1664.
- Heilig, L., Lalla-Ruiz, E. and Voß, S., (2017a). Digital transformation in maritime ports: analysis and a game theoretic framework. *Netnomics: Economic research and electronic networking*, 18(2), pp.227-254.
- Heilig, L., Schwarze, S. and Voß, S., 2017b. An analysis of digital transformation in the history and future of modern ports.
- Knatz, G., 2017. How competition is driving change in port governance, strategic decision-making, and government policy in the United States. *Research in Transportation Business & Management*, 22, pp.67-77.
- Munim, Z.H. and Schramm, H.J., 2018. The impacts of port infrastructure and logistics performance on economic growth: the mediating role of seaborne trade. *Journal of Shipping and Trade*, 3(1), pp.1-19.
- Pagoropoulos, A., Maier, A. and McAloone, T.C., 2017. Assessing transformational change from institutionalising digital capabilities on implementation and development of Product-Service Systems: Learnings from the maritime industry. *Journal of cleaner production*, 166, pp.369-380.
- Philipp, R., 2020, June. Digital readiness index assessment towards smart port development. In *Sustainability Management Forum| Nachhaltigkeits Management Forum* (Vol. 28, No. 1, pp. 49-60). Springer Berlin Heidelberg.
- Ravetz, J., 2013. New futures for older ports: Synergistic development in a global urban system. *Sustainability*, 5(12), pp.5100-5118.
- Sanchez-Gonzalez, P.L., Díaz-Gutiérrez, D., Leo, T.J. and Núñez-Rivas, L.R., 2019. Toward digitalization of maritime transport?. *Sensors*, 19(4), p.926.
- UNCTAD (2018) "Review of Maritime Transport", United Nations.

أثر حكم التحكيم بالنسبة للغير

إعداد

فالح بن عبدالرحمن بن محمد الفالح¹، هشام محمود هلال²، فهيمة احمد القماري³
¹القوات البحرية الملكية السعودية – سابقا
²الأكاديمية العربية للعلوم والتكنولوجيا والنقل البحري - مصر

DOI NO. <https://doi.org/10.59660/48708>

Received 23/10/2023, Revised 23/12/2023, Acceptance 03/02/2024, Available online 01/07/2024

Abstract:

Arbitration is considered a tool within the procedural and administrative framework for resolving disputes, where the parties involved in the dispute agree to resort to arbitration. It is viewed as a mixed system that commences with an agreement, proceeds with procedural steps, and concludes with an arbitration award. This system is characterized in its successive stages by its relative impact, similar to any administrative action, where its effects are confined to the parties directly involved without benefiting or harming third parties.

The consequences of arbitration proceedings do not extend to third parties, as they are based on a contractual origin that prohibits the involvement of or interference by third parties. The principle of the relative impact of arbitration on third parties is a product of its contractual nature and requires respect for the principle of the sovereignty of the will. This latter principle reflects the individualistic doctrine, and therefore, the concept of third parties should be recognized as not only relevant to its initiators but also extending to society and third parties. Arbitration, in its successive stages, is considered a legal event that can be relied upon or invoked as a basis for the legitimacy of the substantive or procedural legal position.

المستخلص:

تعتبر عملية التحكيم أحد الوسائل التي تستخدم في النظام الإداري والقانوني لحل النزاعات بين الأطراف الذين يتفقون على اللجوء إليها كوسيلة لحل الخلافات، يعتبر نظاماً مختلطاً يبدأ باتفاق ثم يصير إجراءً ثم ينتهي بحكم التحكيم، هذا النظام يتسم في مراحل المتعاقبة بأنه نسبي الأثر فاتفاق التحكيم كأى تصرف إداري، حيث تنصرف آثاره إلى طرفيه فقط دون أن يفيد الغير أو يضيره، واجراءات الخصومة لا تنصرف آثارها إلى طرفيه دون أن يفيد الغير؛ فنظراً لأصلها الاتفاقي لا يجوز تدخل أو إدخال الغير فيها، ومبدأ نسبية أثر التحكيم بالنسبة للغير يعد من نتائج نشأته الاتفاقية، وما تستلزمه من احترام مبدأ سلطان الإرادة، وهذا المبدأ الأخير يعد انعكاساً للمذهب الفردي، ومن ثم ففكرة الغير يجب الاعتراف بأنها لا تهم فقط أصحابها، ولكن تمتد إلى المجتمع والغير، فالتحكيم في مراحل المتعاقبة يعتبر بالنسبة للغير مجرد واقعة قانونية يمكن أن يستند إليها، أو يحتج بها في مواجهته كأساس لشرعية المركز القانوني الموضوعي أو الإجرائي^(١٣).

(١٣) سحر محمد أحمد درة، أثر اتفاق لتحكيم بالنسبة للغير، مجلة بحوث الشرق الأوسط، جامعة عين شمس، العدد التاسع والأربعون، المجلد السابع، ٢٠١٩، ص ٢٧٩.

قواعد النشر بالمجلة العلمية للجمعية العربية للملاحة

ترحب المجلة بنشر الأبحاث باللغتين العربية والإنجليزية، في حدود ١٠ إلى ١٨ صفحة وبحد أقصى ٤٥٠٠ كلمة شاملة المستخلصات والمراجع والأشكال، وتقدم الأبحاث من ثلاث نسخ مع نسخة الكترونية على عنوان الجمعية.

تكتب الأوراق البحثية ببنط بحجم ١٢ نقطة عادى للأبحاث باللغة الإنجليزية وحجم ١٤ نقطة عادى للأبحاث باللغة العربية والعناوين الرئيسية بحجم ١٤ نقطة تقيل (Bold) والعناوين الفرعية بحجم ١٢ نقطة تقيل (Bold).

تقبل الأبحاث الأصلية التي لم يسبق نشرها على مسؤولية الباحث، وتحتفظ المجلة بحقوق النشر كاملة.

لغة النشر

تقبل الأبحاث باللغة العربية والإنجليزية مع إعداد مستخلص وعنوان البحث باللغة العربية ووالإنجليزية في حدود ١٥٠ كلمة تلخص أهم نقاط البحث وتوصياته.

الجدول والأشكال التوضيحية

يجب ترقيم جميع الجداول والأشكال بالترتيب مع كتابة عنوان ومصدر كل منها وبحد أقصى ١٥ شكل بحالة جيدة بحيث يمكن قراءة محتوياتها عند تصغيرها بعرض ١٠ سم، كذلك يجب تقديم أصول الصورة الملونة.

المعادلات الرياضية

تكتب المعادلات الرياضية بطريقة واضحة على منسق الكلمات مع تعريف الرموز غير الشائعة عند استخدامها لأول مرة.

المراجع

يشار للمراجع في المتن باسم العائلة والتاريخ فقط، مع إعداد قائمة للمراجع في نهاية البحث مرتبة أبجديا بحيث تشمل إسم المؤلف، ثم الحروف الأولية ثم سنة النشر وعنوان البحث و إسم المجلة العلمية بدون إختصار و إسم الناشر ومكان النشر.

قواعد التحكيم

- تحال الأبحاث للتحكيم دون ذكر إسم المؤلف حيث تعرض على محكم داخلي (أعضاء هيئة التحرير) ومحكم خارجي وفقا لتخصص كل بحث.
- تعرض الأبحاث على محكم ثالث في حالة تعارض الرأيين السابقين والذي يعتبر رأيه نهائيا.
- يستند المحكمون في قراراتهم بشأن البحث على معايير موضوعية ومحددة في نموذج التحكيم.
- تعرض جميع الأبحاث مرفقا لها تقرير المحكمين على هيئة التحرير لتحديد الأبحاث الصالحة للنشر.
- يتم اخطار الباحث بخطاب معتمد بإجازة نشر البحث وذلك بعد تسديد تكاليف النشر.

الجمعية العربية للملاحة

تأسست عام ١٩٧٨م وشهرت برقم ٦٩ / ٦٦٧ وانضمت لعضوية الإتحاد الدولي لجمعيات الملاحة فى ١٩٨٠.

أهداف وأنشطة الجمعية

- إقامة مجتمع ملاحى يضم كل من له إهتمامات بعلوم الملاحة ودعم البحوث العلمية فى مجال الملاحة.
- متابعة أحداث التطورات فى مجال الملاحة والعلوم المرتبطة بها.
- عقد المحاضرات وتنظيم الزيارات والرحلات العلمية والندوات والمعارض وعقد المؤتمرات المحلية والدولية داخل مصر وخارجها.
- إصدار النشرة الإخبارية الربع سنوية "الملاح" والمجلة النص سنوية فى يناير ويوليو من كل عام.

العضوية

• العضو العامل

للعضو العامل الحق فى التمتع بالخدمات العلمية والثقافية والاجتماعية التى تقدمها الجمعية وله حق الترشح لعضوية مجلس الادارة وحضور الجمعية العمومية.

• العضو المنتسب

العضو المنتسب له كل حقوق العضو العامل فيما عدا الترشح لعضوية مجلس الادارة او حضور إجتماع الجمعية العمومية.

• الاشتراكات ورسوم العضوية

الاشتراك السنوى (١٥٠ جنيها)

• رسم العضوية للعضو العامل فقط: (يسدد عند تقديم استمارة طلب العضوية)

(٢٠٠ جنيها) يسدد مرة واحدة فقط.