

## فعالية جودة الخدمات اللوجستية على تحسين الأداء بميناء سفاجا البحري

إعداد  
أحمد على محمد مرعي  
الهيئة العامة لموانئ البحر الاحمر

DOI NO. <https://doi.org/10.59660/49125>

Received 16/08/2024, Revised 02/09/2024, Acceptance 10/11/2024, Available online 01/01/2025

### Abstract

This thesis aims to measure the impact of service quality to enhance performance at Safaga Seaport and the structural factor on activating the role of logistics at the port, and measuring the importance of its use. The problem of the study goes back to the dynamics of performance at Safaga Seaport and the failure to apply some effective service quality items, which actually affects the productivity performance of Safaga Seaport. The thesis research was divided into four chapters to achieve the goal of the thesis, and the study group included 20 chief managers and 1015 port workers to draw 279 individuals, and we used the descriptive analytical user interface due to the nature of the research and the objectives it wants from it. This part depends on describing the phenomenon and expressing it qualitatively and quantitatively, as well as separating and linking to reach specific highlights, especially using two main sources of the company between them, secondary data and primary data. The study concluded that there is a statistically significant relationship between distinguished services, especially from Safaga Seaport, on improvement and high efficiency, with an assessment of the future status of crane logistics and working to activate the use of crane logistics and the availability of the appropriate climate for this development for the global development of logistics performance with global contributions.

### المستخلص

تهدف الورقة البحثية إلى قياس تأثير جودة الخدمات اللوجستية على تحسين الأداء بميناء سفاجا البحري و العوامل المبنية على تفعيل دور اللوجستيات بالميناء ، و قياس مدي أهمية استخدامه . فان مشكلة الدراسة ترجع إلى انخفاض كفاءة الأداء بميناء سفاجا البحري وعدم تطبيق بعض بنود جودة الخدمة اللوجستية مما يؤثر سلباً علي أداء وإنتاجية ميناء سفاجا البحري. و قد قسم الباحث الرسالة إلى أربعة فصول لتحقيق الهدف الرئيسي للرسالة ، و بلغت مجمع الدراسة عدد ٢٠ مدير و ١٠١٥ عامل بالميناء وكانت عينة الدراسة ٢٧٩ فرد ، و لقد استخدم الباحث 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 ولذلك استخدم مصدرين أساسيين للمعلومات وهما البيانات الثانوية و البيانات الأولية

و توصلت الدراسة إلي انه هناك علاقة ذو دلالة إحصائية بين جودة الخدمات اللوجستية المقدمة من ميناء سفاجا البحري على تحسين و رفع كفاءة الأداء ، مع تقييم الوضع المستقبلي للوجستيات داخل الميناء و العمل على تفعيل استخدام اللوجستيات داخل الميناء وتوافر المناخ المناسب لهذا التطوير لتواكب التطور العالمي للأداء اللوجستي بالموانئ العالمية.

يعد موضوع قياس جودة الخدمات اللوجستية من الموضوعات الحيوية التي تصدرت اهتمام الفكر الإداري في السنوات الأخيرة علي الصعيدين الأكاديمي والتطبيقي. كما يمكن وصف اللوجستيات بشكل عام ما هي إلا مجموعة من الأنشطة الوظيفية المتكررة تتمثل في: النقل – إدارة المخزون والمخازن – تدفق المعلومات – مناولة البضائع – المشتريات – صيانة المعلومات وبالطبع فإن جميع الأنشطة اللوجستية لا تخرج عن كونها خدمات تتوقف كفاءتها وفعاليتها النجاح في إدارتها من خلال التخطيط والتنظيم والقيادة والرقابة والتي تمثل العناصر الأساسية للعملية الإدارية النجاح في إدارتها من خلال التخطيط والتنظيم والقيادة والرقابة والتي تمثل العناصر الأساسية للعملية الإدارية, فان مستوي الجودة من وجهة نظر المستفيد (العميل) الذي تسعى المنظمة الناجحة إلي زيادة مستوي رضائه أي إن الهدف الأساسي من الخدمات اللوجستية هي توفير المنتجات من سلع وخدمات في الوقت والمكان المناسبين وبالحالة والشكل الذي يتفق مع رغبات العملاء بما يؤدي ذلك إلي دعم المركز التنافسي للمنظمة وتميزها وزيادة أرباحها. إن الاهتمام بالعمليات اللوجستية وما تقدمه من خدمات هامة للعملاء في أي منظمة من المنظمات سواء كانت هادفة أو غير هادفة للربح، وتخصيص إدارة مستقلة تتولي التخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة علي جميع الأنشطة الخاصة بها لا يكفي لكي تساهم هذه العمليات وما تنطوي عليه من خدمات لتحقيق مستويات عالية من رضا العملاء. ودعم الربحية. وتحقيق الميزة التنافسية في السوق. كما إن التحول من مرحلة الإهمال والتجاهل أو عدم الإدراك لأهمية الوظائف اللوجستية مثال ذلك (النقل، والمخازن، والتخزين والشراء والمناولة، والتعبئة وغيرها) إلي مرحلة الاعتراف بأهميتها وتأثيرها علي التكاليف والربحية ورضا العملاء يعتبر أمراً جيداً وساعد العديد من المنظمات وخاصة منظمات الأعمال علي التقدم للأمام في خطوات ملموسة نحو تحقيق أهدافها ولكن تحقيق الميزة التنافسية في سوق تسوده المنافسة الشرسية يتطلب أكثر من مجرد الاعتراف والاهتمام بالوظائف اللوجستية، حيث يحتاج إلي إتباع أساليب علمية حديثة تستخدم في التوصيف والتشخيص والقياس والتحليل والتقييم لإحداث التغيير، ومن ثم وضع خطط لتحسين كفاءة وإنتاجية العمليات اللوجستية، والارتقاء بمستوي جودة الخدمات اللوجستية المقدمة للعملاء علي النحو الذي يقابل متطلباتهم وتوقعاتهم، بل وربما علي النحو الذي يفوق توقعاتهم، وأن المشكلة تنجم عندما تحدث فجوة بين توقعات العملاء وبين إدراك الإدارة لهذه التوقعات. وعلي الرغم من وجود إدراك ووعي متزايدين – في السنوات الأخيرة – لدي الباحثين والممارسين في صناعة الخدمات اللوجستية بأهمية الجودة وتأثيرها علي كل من الإنتاجية والحصة السوقية والعائد علي الاستثمار والتمايز في السوق ورضا العميل فإن قياس جودة الخدمة ما زال حديث عهد وموضع جدل بين الباحثين من ناحية وغير مستخدم بطريقة منهجية من جانب الإدارة في منظمات الخدمات من ناحية أخرى، فإنه أصبح يمثل علي مستوي البحث أو التطبيق مشكلة وذلك بسبب الجدل الذي أثير حول أكثر هذه المقاييس ثباتاً ومصداقية.

## ٢ - مشكلة الدراسة

إن المدخل السليم لتحقيق رضا العملاء في الميناء هو التحديد التدقيق للعملاء واحتياجاتهم ورغباتهم المختلفة حتى ترقي إلي مستوي جودة الخدمة اللوجستية المقدمة لتقابل توقعات واحتياجات العملاء بما يساعد ميناء سفاجا البحري علي تحقيق أهدافه ورفع الإنتاجية وحيث أن هناك فروق بين إنتاجية الموانئ فيما يتعلق ببند جودة الخدمة اللوجستية المقدمة لعملاء الميناء. و تكمن مشكلة الدراسة فيما يلي :

يرجع انخفاض كفاءة الأداء ميناء سفاجا البحري إلى عدم تطبيق بعض بنود جودة الخدمة اللوجستية مما يؤثر سلباً على أداء وإنتاجية ميناء سفاجا البحري.

## ٣- أسئلة الدراسة

لذلك نجد إننا نريد الإجابة على بعض التساؤلات وهي :

١. هل الاهتمام بجودة الخدمات اللوجستية يؤثر على تحسين الأداء بميناء سفاجا البحري ؟
٢. أثر تقديم الخدمات اللوجستية بجودة عالية على تحسين الأداء بميناء سفاجا البحري ؟

## ٤- فروض الدراسة

تقوم الدراسة الحالية علي فرض تم تحديده بالشكل الذي يحقق أهداف البحث، وفي ضوء الدراسات السابقة، وتم صياغة هذه الفروض علي النحو التالي:

١. هناك علاقة ذات دلالة معنوية بين عدم تبني معايير جودة الخدمات اللوجيستية وانخفاض كفاءة الأداء اللوجيستي في ميناء سفاجا.
٢. هناك علاقة ذات دلالة معنوية بين عدم اهتمام الإدارة بمشكلات العملاء وانخفاض كفاءة الأداء اللوجيستي في ميناء سفاجا.

## ٥- أهداف الدراسة

يتمثل الهدف الرئيسي لهذا البحث في وضع معايير للحكم علي جودة الخدمات اللوجيستية بما يمكنه من تقييم الأداء اللوجيستي بالموانئ المصرية (ميناء سفاجا البحري محل الدراسة) وللوصول لأهداف البحث حددت أهداف تفصيلية كما يلي:-

- الوقوف علي الثغرات بين توقعات العملاء لأبعاد جودة الخدمة المقدمة لهم وبين مستوي الجودة الفعلي .
- التوصل لأفضل الأساليب لقياس جودة الخدمة اللوجيستية المقدمة في المواني المصرية.
- اختبار درجة الاعتمادية والصلاحية للمقياس المتعارف عليهما لقياس جودة الخدمة اللوجيستية والمعرفين بمقياس (الإدراكات / التوقعات) Servqual ومقياس (الأداء الفعلي) Servpert.
- تحديد أهم المتغيرات التي يؤثر توافرها في أبعاد جودة الخدمة علي تكرار التعامل مع ميناء سفاجا البحري ورفع أداء الميناء .
- اقتراح الحلول والاستراتيجيات المناسبة لحل المشكلة.

## ٦- أسلوب الدراسة

تبنى الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي في الوصول إلى الأهداف المنشودة من خلال جمع وتوصيف وتحليل البيانات عن تقييم الأداء اللوجيستي بميناء سفاجا البحري.

## ٧- حدود الدراسة

تنقسم حدود الدراسة إلى حدوديين وهما حدود مكنية و حدود زمنية الحدود المكانية وهي ميناء سفاجا التي تقع على ساحل البحر الأحمر الحدود الزمنية وهي في الفترة من عام ٢٠٢٢ حتى عام ٢٠٢٤

## جودة الخدمات اللوجستية

يعد موضوع جودة الخدمة من الموضوعات التي تصدرت اهتمام الباحثين، وقد تولد عن ذلك العديد من الدراسات التي عالجت بالشرح ذلك الموضوع، فمن الدراسات ما انصب اهتمامه بالدرجة الأولى علي وضع تعريف لجودة الخدمة وإيضاح مفهومها. بينما امتد اهتمام البعض منهم ليشمل تحديد أبعاد جودة الخدمة كمدخل لقياسها وركز البعض منهم علي دراسة طرق قياس جودة الخدمة في حين أهتم الآخرون بدراسة مختلف هذه الجوانب معاً.

## مفهوم جودة الخدمات اللوجستية

تشير جودة الخدمات اللوجستية إلي قدرة المنتج أو الخدمة علي الوفاء بتوقعات المستهلك أو حتى تزيد توقعات المستهلك. وإذا ما انتقلنا إلي تعريف الخدمة فإننا نجد من عرفها علي أنها المنافع غير الملموسة التي تقدمها منظمات الخدمة لعملائها، وأهم ما يميزها أنها غير متجانسة أي أنه من الصعب تنميط مستوي الأداء الذي تقدم به من قبل العاملين ممن لهم اتصال مباشر بالعملاء، وكذلك فإنه لا يمكن تخزينها إلي جانب عدم قابليتها لإعادة تداولها. ويتولد الطلب عليها من مدي الثقة في مقدميها كما أنها تتلاءم ولا تنفصل عن جهة تقديمها.

## خصائص جودة الخدمات

وفقاً للفكر التقليدي فإن الخدمات تختلف عن السلع من الخصائص الأربعة التالية ويمكن تلخيص خصائص جودة الخدمات اللوجستية علي النحو التالي:

- عدم الملموسة: حيث أن الخدمة غير ملموسة بخلاف السلع المادية.
- عدم التجانس: حيث أنه يصعب تحقيق النمطية في الخدمات المقدمة للعملاء.
- عدم القدرة علي التخزين.
- الإنتاج والاستهلاك في وقت واحد للخدمة.

## جودة الخدمات اللوجستية أكثر صعوبة في تقييمها من جانب العميل

يواجه العميل أو المستفيد من الخدمة صعوبة أكبر عند تقييم الخدمة المقدمة له بالمقارنة بالسلع المادية الملموسة، وذلك لأن الداء الفعلي للخدمة يرتبط بتفاعل العميل مع مقدم الخدمة، وبخبرة العميل نفسه وبالتالي فإن الحكم علي الخدمة بأنها جيدة أو سيئة قد يتفاوت من عميل إلي آخر، ومن وقت إلي آخر بالنسبة للعميل نفسه، وربما من مكان إلي آخر إضافة إلي ذلك فإن الحكم علي جودة الخدمة يتوقف علي ما يحمله العميل من توقعات عند حصوله علي الخدمة، وإن هذه التوقعات تختلف من عميل إلي آخر، ومن وقت إلي آخر بالنسبة للعميل الواحد.

## جودة الخدمات اللوجستية هي نتاج التفاعل بين عدة عناصر

يصنف البعض الآخر جودة الخدمة من خلال ثلاثة أبعاد رئيسية مع تركيز خاص علي التفاعل بين المستفيدين من الخدمة والعناصر الأخرى في منظمة الخدمة وتشتمل هذه الأبعاد علي ما يلي:

- الخدمة المادية (التسهيلات والأجهزة المادية المستخدمة في إنتاج الخدمة).
- جودة المنظمة (الانطباع الذهني عن المنظمة)
- الجودة التفاعلية ( والتي تنتج عن التفاعل بين الأفراد مقدمي الخدمة وبين المستفيدين الفعليين من الخدمة، وكذلك بين المستفيدين من الخدمة وبين غيرهم من المواطنين أو العملاء).

## ٨- متغيرات الدراسة

المتغيرات المستقلة و هي تطوير مجموعة من المتغيرات لشرح أبعاد جودة الخدمة لتتناسب مع الخدمات اللوجستية التي تقدمها ميناء سفاجا ، إضافة إلى تلك المتغيرات التي أقرح (Parasumanerl) لتفسير إبعاد جودة الخدمة، وفيما يلي عرض كل من تلك الأبعاد، وهي في مجموعها بمثابة المتغيرات المستقلة للدراسة.

## - البعد الخاص بالنواحي المادية الملموسة في الخدمة :

- ١م : توافر المساعدات الملاحية اللازمة التي تؤمن دخول وخروج السفن بأمان ودون تأخير.
- ٢م : توافر أرصفة ذات أعماق وأطوال مناسبة.
- ٣م : توافر معدات شحن وتفريغ علي مستوى عال من التكنولوجيا.
- ٤م : توافر ساحات كافية لانتظار السيارات والنقل الثقيل.
- ٥م : توافر أجهزة لمراقبة الميناء.
- ٦م : توافر مباني متقاربة لإنهاء إجراءات خروج البضائع بسرعة وذات جاذبية بما يتناسب مع تاريخ الميناء العريق.

## - البعد الخاص بالاعتمادية:

- ١م : تأخير دخول السفن أو تركي أو مغادرتها.
- ٢م : وجود وقت انتظار لبداية الشحن أو التفريغ .
- ٣م : متوسط وقت الشحن والتفريغ.
- ٤م : وقت انتظار وسائل النقل (الشاحنات الثقيلة) للشحن والتفريغ.
- ٥م : الفاصل الزمني بين دخول شاحنة وأخري.
- ٦م : أخطاء المستندات.
- ٧م : سرعة اكتمال جميع الوثائق لإنهاء إجراءات خروج البضائع من الميناء.
- ٨م : تسليم البضاعة في الوقت المناسب – دون تأخير.

## - البعد الخاص بجدارة العاملين:

- ١م : تفهم العاملين والإدارة العليا لمفهوم اللوجستيات وأبعاد جودة الخدمات اللوجستية وأهميتها.
- ٢م : وجود خبرة كافية من جانب العاملين بميناء سفاجا البحري في مجال عمل الموانئ.
- ٣م : تفهم الإدارة العليا لمتطلبات عملاء الميناء (ملاك السفن – ملاك البضائع).
- ٤م : وضع العملاء في أولويات اهتمام الإدارة العليا لزيادة رضاء العميل.
- ٥م : تأقلم الإدارة العليا مع المتطلبات الخاصة.
- ٦م : تواصل واتصالات مستمرة من هيئة الميناء بالعملاء.
- ٧م : تتبع إدارة هيئة ميناء سفاجا البحري نظم إدارة متقدمة.

## - البعد الخاص بالاستجابة:

- ١م : الاستجابة الفورية لطلبات العملاء.
- ٢م : الرد الفوري علي الاستفسارات والأسئلة.
- ٣م : الاستجابة السريعة والكفاءة في حل شكاوي العملاء.

## - البعد الخاص بالمصداقية:

- ١م : توافر الأمانة والنزاهة لدي العاملين بهيئة ميناء سفاجا البحري عند تقديم الخدمات.

- ٢م : الصدق في المخاطبة والوعود وتحديد المواعيد.  
 ٣م : الصدق في المعلومات المنشورة علي موقع الإنترنت Website.  
 ٤م : تفعيل جميع خدمات المركز اللوجستي بالميناء حتى يستفيد منها العميل.  
 المتغيرات التابعة  
 انخفاض كفاءة الأداء.  
 نية العملاء للاستمرار في التعامل مع الميناء مرة أخرى.

٩- التحليل

يوضح مجتمع الدراسة والاستثمارات الموزعة ونسبة الاستجابة

نسبة الاستثمارات القابلة للتحليل	الاستثمارات القابلة للتحليل	الاستثمارات غير المستردة والمستبعدة	الاستثمارات المستردة	عينة الدراسة	مجتمع الدراسة	أسلوب الدراسة	الفئة
٪١٠٠	٢٠	٠	٢٠	٢٠	٢٠	حصر شامل	المديرون
٪٨٠	٢١٧	٥٢	٢٦٩	٢٧٩	١٠١٥	عينة عشوائية بسيطة	العاملون

يقوم هذا الجدول بعرض مجتمع الدراسة و المتعاملين مع الميناء من عاملين و عملاء ومدى رأيهم بنظام العمل و التعاملات داخل الميناء

نتائج الدراسة الاستطلاعية لعملاء ميناء سفاجا البحري  
 لعينة قوامها (٢٧٩) فرد

الاستجابات					مقاييس الإحصاء		المتغير التابع
موافق تماما	موافق	غير متأكد	غير موافق	غير موافق على الإطلاق	المدى	المنوال	
52	76	58	181	3	4	2	أرى أن ميناء سفاجا البحري ذو أداء عالي
14.05%	20.54%	15.68%	48.92%	0.81%			
57	207	60	35	11	4	4	أفضل التعامل مع ميناء سفاجا البحري مستقبلا
15.41%	55.95%	16.22%	9.46%	2.97%			

التحليل الوصفي لاستجابات عملاء الخطوط الملاحية

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الأبعاد الرئيسية للجودة	السؤال
1	0	5	١- النواحي المادية الملموسة.	الأول: (التوقعات)
2	0	1	٢- الاعتمادية.	
3	0	5	٣- جدارة العاملين.	
4	0	5	٤- الاستجابة.	
5	0	5	٥- المصداقية.	
1	0.669	3.52	١- النواحي المادية الملموسة.	الثاني: (الأداء)
2	0.436	3.52	٢- الاعتمادية.	
4	0.587	2.80	٣- جدارة العاملين.	
5	0.823	2.43	٤- الاستجابة.	
3	0.717	3.13	٥- المصداقية.	
	1.019	3.63	تقييم أداء ميناء سفاجا	الثالث
	1.102	3.64	الاتجاهات المستقبلية للتعامل مع الميناء	الرابع

يقوم هذا الجدول بعرض استجابة العملاء والخطوط الملاحية للعمل داخل الميناء ومدى تأثير الخطوط على سير العمل .

معامل الارتباط بين متغيرات البحث باستخدام أسلوب معامل الارتباط بيرسون

المعنوية	معامل الارتباط	عدد المتغيرات	الأبعاد الرئيسية لجودة الخدمة
٠,٠٠٠	٣٨,١%	٦ متغيراً	- السؤال الأول: ١- النواحي المادية الملموسة
٠,٠٠٤	١٥,١%-	٨ متغيراً	٢- الاعتمادية
٠,٠٩٦	٣٣,٥%	٧ متغيراً	٣- جدارة العاملين
٠,٠٠٠	٤٤,٨%	٣ متغيراً	٤- الاستجابة
٠,٠٩٢	١٦%	٤ متغيراً	٥- المصداقية
٠,٠٠٠	٣٥,٤%	٦ متغيراً	- السؤال الثاني: ١- النواحي المادية الملموسة
٠,٠٠١	١٧,٨%	٨ متغيراً	٢- الاعتمادية
٠,٢٠٤	٦,٦%	٧ متغيراً	٣- جدارة العاملين
٠,٠٠١	١٧,١%	٣ متغيراً	٤- الاستجابة
٠,٠٩٠	٢٣,٢%	٤ متغيراً	٥- المصداقية

المصدر: نتائج الدراسة الميدانية.

يلاحظ ارتباط معنوي بين جميع المتغيرات المستقلة وبين المتغيرين التابعين فيما عدا العلاقة بين المصداقية وجدارة العاملين.

تحليل الانحدار بين المتغير التابع ( أداء ميناء سفاجا البحري ) وبين المتغيرات المستقلة

Variables Entered / Removed				
Model	Variables Entered	Variables Removed	Method	
1	المصداقية، الاعتمادية، الاستجابة، النواحي المادية الملموسة، جدارة العاملين		Enter	
a. All requested variables entered				
b. Dependent Variable أري أن ميناء سفاجا البحري ذو أداء عالي				
Model Summary				
Model	R	R. Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.0577a	.333	.324	.830
Predictors (Constant). المصداقية، الاعتمادية، الاستجابة، النواحي المادية الملموسة، جدارة العاملين				

المصدر: نتائج الدراسة الميدانية.

يلاحظ أن المتغيرات المستقلة تفسر ٣,٣٪ من التغير في المتغير التابع أداء الميناء ومدى المصداقية مع الميناء و العملاء .

تحليل الانحدار بين المتغير التابع الاستمرارية في التعامل مع الميناء والمتغيرات المستقلة

Variables Entered / Removed				
Model	Variables Entered	Variables Removed	Method	
1	المصداقية، الاعتمادية، الاستجابة، النواحي المادية الملموسة، جدارة العاملين		Enter	
a. All requested Variables entered				
b. Dependent Variable أفضل التعامل مع ميناء سفاجا البحري مستقبلاً				
Model Summary				
Model	R	R. Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.465a	.216	.206	.837
Predictors (Constant) المصداقية، الاعتمادية، الاستجابة، النواحي المادية الملموسة، جدارة العاملين				

المصدر: نتائج الدراسة الميدانية.

يلاحظ أن المتغيرات المستقلة تفسر ٦,٢٠٪ من التغير في المتغير التابع الاستمرارية في التعامل مع الميناء.



ANOVA					
Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig
Regression	125.388	5	25.078	36.376	000a
Residual	250.939	364	689		
Total	376.327	369			
a. Predictors (Constant) المضافة، الاعتمادية، الاستجابة، النواحي المادية الملموسة، جدارة العاملين					
b. Dependent Variable أري أن ميناء سفاجا البحري ذو أداء عالي.					
Coefficients					
Model	Unstandardized	Coefficients	Standardized		
	B	Std.Error	Beta	T	Sig
Constant	2.346	381		6.159	000
النواحي المادية الملموسة	501	072	346	6.969	000
الاعتمادية	-477-	096	-218	-4.951	000
جدارة العاملين	119	104	071	1.135	257
الاستجابة	-414	063	351	6.518	000
المصادقية	-099-	066	-081-	-1.503	134
a. Dependent Variable أري أن ميناء سفاجا البحري ذو أداء عالي.					

المصدر: نتائج الدراسة الميدانية.

- يلاحظ من جدول تحليل التباين أن المتغيرات المستقلة ذات تأثير معنوي علي المتغير التابع.
- يلاحظ وجود تأثير معنوي للمتغيرات المستقلة (النواحي المادية الملموسة – الاعتمادية – الاستجابة) علي المتغير التابع أداء ميناء سفاجا البحري أما المتغيرات المستقلة (جدارة العاملين – المصادقية) فلا يوجد تأثير معنوي لها علي المتغير التابع ويمكن صياغة معادلة الانحدار كالتالي:  
أداء ميناء سفاجا البحري =  $0,501 * \text{النواحي المادية الملموسة} - 0,447 * \text{الاعتمادية} + 0,414 * \text{الاستجابة}$ .

تحليل التباين بالنسبة للاستمرار مع ميناء سفاجا البحري

ANOVA						
	Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig
1	Regression	70.498	5	14.100	20.116	000a
	Residual	255.134	364	.701		
	Total	325.632	369			

a. Predictors (Constant) المصداقية، الاعتمادية، الاستجابة، النواحي المادية الملموسة، جدارة العاملين						
b. Dependent Variable أفضل التعامل مع ميناء سفاجا البحري مستقبلاً						
Coefficients						
		Unstandardized	Coefficients	Standardized		
	Model	B	Std. Error	Beta	T	Sig
	(Constant)	1.647	384		4.289	000
	النواحي المادية الملموسة	463	073	343	6.379	000
1	الاعتمادية	216	097	106	2.221	027
	جدارة العاملين	039	105	026	.374	708
	الاستجابة	-320-	064	-292-	999-	000
	المصداقية	120	067	105	1.797	073
a. Dependent Variable أفضل التعامل مع ميناء سفاجا البحري مستقبلاً						

المصدر: نتائج الدراسة الميدانية.

- يلاحظ من جدول تحليل التباين أن المتغيرات المستقلة ذات تأثير معنوي علي المتغير التابع.
- يلاحظ وجود تأثير معنوي للمتغيرات المستقلة (النواحي المادية الملموسة – الاعتمادية – الاستجابة) علي المتغير التابع الاستمرارية في التعامل مع ميناء سفاجا البحري أما المتغيرات المستقلة (جدارة العاملين – المصداقية) فلا يوجد تأثير معنوي لها علي المتغير التابع ويمكن صياغة معادلة الانحدار كالتالي:
- استمرارية التعامل مع ميناء سفاجا البحري =  $0,463 * \text{النواحي المادية الملموسة} + 0,216 * \text{الاعتمادية} - 0,320 * \text{الاستجابة}$ .

#### ١٠- النتائج

- من واقع نتائج الدراسة الميدانية والتحليل الإحصائي تم رفض فرض الدراسة من عدم جميعها وقبول الفرض البديل حيث تم التوصل إلي:
- وجود اختلاف معنوي بين أبعاد جودة الخدمة في الميناء التي يتوقعها عملائه (التوكيلات الملاحية محل الدراسة) وبين مستوي الأداء الفعلي الذي يعكس مدي توافر تلك الأبعاد بالفعل.
- الوقوف علي الفجوة بين توقعات عملاء ميناء سفاجا البحري لمستوي جودة الخدمة المقدمة لهم في الميناء وبين مستوي الجودة الفعلي الذي تقدم به الخدمة.
- وجود فجوة سلبية بين ما يتوقعه عملاء ميناء سفاجا البحري وبين الأداء الفعلي في الميناء وذلك لمختلف أبعاد جودة الخدمة والتي تتمثل في النواحي المادية الملموسة، الاعتمادية، بجدارة العاملين، الاستجابة، المصداقية.
- التوصل لأفضل الأساليب لقياس جودة الخدمة اللوجستية المقدمة في الموانئ المصرية.

- وجود اختلاف معنوي بين أبعاد جودة الخدمة في الميناء التي يتوقعها عملائه (التوكيلات الملاحية محل الدراسة) وبين مستوي الأداء الفعلي الذي يعكس مدى توافر تلك الأبعاد بالفعل.
- الوقوف علي الفجوة بين توقعات عملاء ميناء سفاجا البحري لمستوي جودة الخدمة المقدمة لهم في الميناء وبين مستوي الجودة الفعلي الذي تقدم به الخدمة

## ١١- توصيات الدراسة

- ضرورة قياس جودة الخدمة في ميناء سفاجا البحري عن طريق مقياس الفجوة بين توقعات العملاء والأداء الفعلي.
- ضرورة إنشاء قسم لإدارة جودة الخدمة في ميناء سفاجا البحري يتولى المهام التالية:
- تحديد مجموعة من المتغيرات التي تفسر أبعاد جودة الخدمة ثم استقصاء آراء العملاء عن توقعاتهم حول تلك الأبعاد ومدى توافرها.
- قياس جودة الخدمة بالطرق العلمية عن طريق المقارنة الدورية بين توقعات العملاء والأداء الفعلي لمختلف أبعاد جودة الخدمة.
- محاولة حل المشكلات المتعلقة بجودة الخدمة مع بقية إدارات الميناء.
- تصميم ومتابعة العمليات التي يتم بها أداء وتقييم الخدمة بالميناء.
- العمل علي غرس مفهوم جودة الخدمة اللوجستية في ثقافة الميناء.
- ضرورة إجراء أبحاث مقارنة للتعرف علي مواطن الضعف وأوجه القوة بالنسبة لجودة الخدمة المقدمة في الميناء مقارنة الموانئ ببعضها .
- ضرورة تطوير أداء الميناء بما يضمن استمرار العملاء في تكرار التعامل مع الميناء .

## ١٢- المراجع

### مراجع باللغة العربية

#### الكتب

- أحمد ماهر، اقتصاديات الإدارة، الدار الجامعية، الإسكندرية، ٢٠١٨، ص ٩٨-١٠٠.
- السعيد عاشور، إدارة المنظومات الأداء (تخطيط، تنظيم، تحليل، تحكم)، دار الشروق، القاهرة، الطبعة الأولى، ٢٠٢٠، ص ٢٧٣-٢٧٦.
- ثابت عبد الرحمن إدريس (٢٠٢١) الإمداد والتوزيع المادي الإسكندرية: الدار الجامعية.
- ثابت عبد الرحمن إدريس (٢٠١٦) كفاءة وجودة الخدمات اللوجستية بالإسكندرية الدار الجامعية.
- سونيا محمد البكري (٢٠١٤) إدارة الجودة الكلية الإسكندرية: الدار الجامعية
- علي عبد الله ومصطفى عبد الحافظ (2005) إدارة وتشغيل الموانئ، الطبعة الأولى، بالإسكندرية: دار الإشعاع.
- على عبد الملا، مصطفى عبد الحافظ، إدارة وتشغيل محطات تداول الحاويات، مطابع مكتبة ومطبعة الإشعاع الفنية، الإسكندرية، ٢٠٢٠، ص ٦٨-٧٧

- فتحي رزق السوافيري، أحمد عبد المالك محمد، دراسات في الرقابة والمراجعة الداخلية، الدار الجامعية، الإسكندرية، ٢٠٢٠، ص ١٩٧-٢١٤.
- كارلينأولولين، اقتصاديات النقل البحري (دراسة تحليلية عن العلاقة بين النقل البحري والتجارة الخارجية)، ترجمة مختار السويفي، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، الطبعة الثالثة، ٢٠١٧، ص ٢٣٧.
- محمد خميس الزوكة، جغرافية المياه، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، ١٩٩٨، ص ٤٠٥-٤٠٨.
- محمود صادق، بحوث التسويق للتخطيط والرقابة واتخاذ القرارات التسويقية، القاهرة، دار النهضة العربية (٢٠٠٠) ص ١٦١
- وجيه عبد الرسول العلي، الأداء (مفهومها، قياسها، العوامل المؤثرة فيها)، دار الطليعة، بيروت، الطبعة الأولى، ٢٠٢٠، ص ٣٨.

## المجلات

- ثابت عبد الرحمن إدريس قياس جودة الخدمة وتحليل العلاقة بينهما وبين كل من الشعور بالرضا والميل للشراء، مجلة التجارة والتمويل، كلية التجارة - جامعة طنطا، العدد الأول ص ١٥٣ .
- عوض بدير الحداد (٢٠١٥) تحليل إدراك عملاء وموظفي البنوك لمستويات الخدمات المصرفية
- دراسة ميدانية بالتطبيق علي البنوك التجارية، المجلة العلمية لكلية التجارة - جامعة أسيوط، العدد السابع عشر.
- عوض بدير الحداد (٢٠١٥) خدمة العملاء في المؤسسات الكويتية دراسة ميدانية، مجلة المحاسبة والإدارة والتأمين كلية التجارة جامعة القاهرة .
- محمد مصطفى مصطفى السنهوري (٢٠٢٣) مشروع مقترح لرفع مستوى أداء الخدمات التأمينية بمنطقة الدقهلية للتأمينات من خلال تطبيق مفهوم الجودة الشاملة - دراسة ميدانية، الجهاز المركزي للتنظيم والإدارة - قطاع التدريب، ٢٠٠٧ ص ٩.

## التقارير

- ج.م.ع الهيئة العامة لموانئ البحر الأحمر - ميناء سفاجا البحري (٢٠٢٤) التقرير السنوي لقطاع النقل البحري المصري .
- عبد القادر فتحي لاشين وآخرون، الاتفاقية العامة للتجارة في الخدمات وعلاقتها بقطاع النقل البحري في الدول العربية، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، 2016.

## رسائل ماجستير

- هاني علي رشاد أحمد معايير اختيار وتقييم مصادر تقديم الخدمات الحرفية رسالة ماجستير كلية التجارة جامعة قناة السويس 2016 ص ٣.

## Book

- Gourdin.N.K.,(2001).Global logistics management, Oxford: Blackwell publishers Ltd.
- Ng. k.Y.(2006)assisting the attractive of ports in the north European container transshipment market:an agenda for future research in port comptation,maritime economic and logistics, pp 234-241.
- Ugboma.C.Ogwude,(2004)l.,services quality measurement in ports of developing economy: Nigerian ports survey, managing service quality,pp487-795.

## Journal

- Lewis B (2107). Reassessment of Expectation as a comparison standard in measuring Service Quality: Implications for Future Research. Journal of Marketing Vol. 58( January).

## Internet

- [www.apa.gov.eg](http://www.apa.gov.eg) 15/ 7 /2024 6:26:03 PM
- [www.puertos.es](http://www.puertos.es) 15/7 /2024 6:36:03 PM