

كلية تجارة
قسم إدارة أعمال

فاعلية جودة الخدمات اللوجستية على أداء الموانئ المصرية

إعداد

الباحث: محمد سالم بيومي السيد

د / امير محمد موسى السمان

٢٠٢١م

فاعلية جودة الخدمات اللوجستية على أداء الموانئ المصرية

الباحث: محمد سالم بيومي السيد

د. أمير محمد موسى السمان

الملخص

يهدف البحث بشكل رئيسي الى تحديد طبيعة العلاقات بين جودة الخدمات اللوجستية بيئة ميناء الإسكندرية متمثلة في (الجوانب المادية الملوسة - الاعتمادية - التعاطف - جدارة العاملين - سرعة الاستجابة على كفاءة اداء الميناء محل الدراسة. وتم التطبيق على (٦) من الخطوط الملاحية المتعاملة مع الهيئة .وبغلت عينة الدراسة ٣٨٠ مفردة من المديرين والعاملين وباستخدام مجموعة من الاساليب الإحصائية واستخدام برنامج SPSS . اظهرت النتائج جودة وملامنة متغيرات النموذج وكذلك ايجابية العلاقة بين جودة الخدمات اللوجستية المقدمة على كفاءة اداء الميناء محل الدراسة.

الكلمات الافتتاحية: هيئة الميناء - الكفاءة - جودة الخدمات اللوجستية

:Abstract

The purpose of this Research is to investigate and determine the relationship quality of logistics services and the environment of the port of Alexandria represented in (tangible physical aspects - reliability - empathy - staff competence - speed of response on the efficiency of the port under study performance. It was applied to (6) shipping lines dealing with the authority The study sample consisted of 380 individuals from managers and workers using a set of statistical methods and the use of the SPSS program. The results showed the quality and appropriateness of the model variables, as well as the positive relationship between the quality of logistics services provided on the efficiency of the performance of the port under study.

تمهيد:

يعد موضوع قياس جودة الخدمات اللوجستية من الموضوعات الحيوية التي تصدرت إهتمام 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^(١) وبالطبع فإن جميع الأنشطة اللوجستية لا تخرج عن كونها خدمات تتوقف كفاءتها وفعاليتها علي:

١- النجاح في إدارتها من خلال التخطيط والتنظيم والقيادة والرقابة والتي تمثل العناصر الأساسية للعملية الإدارية^(٢).

٢- مستوي جودتها خاصة من وجهة نظر المستفيد (المعمِل)^(٣) الذي تسعى المنظمة الناجحة إلي زيادة مستوي رضائه أي إن الهدف الأساسي من الخدمات اللوجستية هي توفير المنتجات من ملح وخدمات في الوقت والمكان المناسبين وبالحالة والشكل الذي يتفق مع رغبات العملاء بما يؤدي ذلك إلي دعم المركز التنافسي للمنظمة وتميزها وزيادة أرباحها.

إن الإهتمام 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 (مثل 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 الشرسة 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 والحصصة السوقية والعائد علي الاستثمار والتمايز في السوق ورضا المعمِل 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^(٤).

(١) Ballon.H. Ronald Business Logistics Management Prentice-Hall 1900, p. 23.

(٢) ثابت عبد الرحمن إدريس، مقدمة في الأعمال اللوجستية الإمداد والتوزيع المعادي الإسكندرية، الدار الجامعية، (٢٠٠٣-٢٠٠٢)، ص ١٣.

(٣) ثابت عبد الرحمن إدريس، مقدمة في الأعمال اللوجستية بالإسكندرية، الدار الجامعية ٢٠٠٦، ص ١٢.

(٤) هاني علي شارد أحمد، معايير اختيار وتقييم مصادر تقديم الخدمات الحرفية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، جامعة قناة السويس، ٢٠٠٦، ص ٣.

أولاً: مشكلة البحث.

شهد ميناء الإسكندرية تطوراً كبيراً ليوافكب التطور السريع الدائم في حركة السفن والتطور في وسائل النقل البحري. فتم تطوير ميناء الإسكندرية وذلك للقضاء على الاختلافات والتكسبات التي حدثت بالميناء وتم إنشاء ميناء الدخيلة كامتداد طبيعي لميناء الإسكندرية وتم تشغيله مرحلياً عام ١٩٨٦ لمواكبة تطور حركة السفن ووسائل الشحن والتفريغ والحاويات وحركة الإدارة الإلكترونية فقد تم اتخاذ الإجراءات المكثفة لتنفيذ خطط التطوير الطموحة الحالية والمستقبلية لتطوير مينائي الإسكندرية والدخيلة وذلك للوصول بالميناء إلى العالمية واسترداد مكانته بين موانئ حوض البحر المتوسط ومع ذلك فقد كشفت تقارير هيئات الموانئ أن هناك تباين وتفاوت من هيئات موانئ حوض البحر المتوسط وخاص موانئ اسبانيا على هيئة ميناء الإسكندرية البحري بالرغم من قدم هذا الميناء.

إن المدخل السليم لتحقيق رضا العملاء للميناء هو التحديد التدقيق للعملاء واحتياجاتهم ورغباتهم المختلفة حتى ترقى إلى مستوى جودة الخدمة اللوجستية المقدمة لتقابل توقعات واحتياجات العملاء بما يساعد هيئة ميناء الإسكندرية على تحقيق أهدافه ورفع الإنتاجية وحيث أن هناك فروق بين إنتاجية الموانئ (هيئة ميناء الإسكندرية – هيئة ميناء برشلونة) فيما يتعلق بنود جودة الخدمة اللوجستية المقدمة لعملاء الميناء.

تكمّن مشكلة البحث فيما يلي:

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

ثانياً: أهداف البحث.

يمثل الهدف الرئيسي لهذا البحث في وضع معايير للحكم على جودة الخدمات اللوجستية بما يمكنه من تقييم الأداء اللوجستي بالموانئ المصرية (هيئة ميناء الإسكندرية محل الدراسة) وللوصول لأهداف البحث حددت أهداف تفصيلية كما يلي:-

- اختبار مدى صحة أو خطأ فرض البحث
- الوقوف على الفجوة بين توقعات العملاء لأبعاد جودة الخدمة المقدمة لهم وبين مستوى الجودة الفعلي الذي يعكس مدى توافر تلك الأبعاد بالفعل.
- التوصل لأفضل الأساليب لقياس جودة الخدمة اللوجستية المقدمة في الموانئ المصرية.
- التحقق من درجة الاعتمادية والصلاحية للمقاسين المتعارف عليهما لقياس جودة الخدمة وهما مقياس جودة الخدمة وهما مقياس SERVQUAL (الجودة = التوقعات - الداء) ومقياس SERVPERF (الجودة = الأداء الفعلي).
- تحديد أهم المتغيرات التي يؤثر توافرها في أبعاد جودة الخدمة على تكرار التعامل مع هيئة ميناء الإسكندرية البحري ورفع أداء هيئة ميناء الإسكندرية

ثالثاً: أهمية البحث:

الأهمية العلمية:

للبحث أهمية من حيث كونه يتناول موضوعاً يشغل الفكر التسويقي والإداري في الفترة الحالية، الذي يعد عنصر حاكم في ظل الظروف المنافسة القوية بين منظمات الخدمة وبخاصة في السنوات المقبلة. فبالرغم من وجود دراسات أجنبية قليلة تناولت موضوع قياس جودة الخدمة اللوجستية، إلا أن الدراسات العربية ما زالت قاصرة على وضع دراسات، والتي لم تتناول مجالات متعددة لقياس الجودة فيها، وقد أوصت معظم الدراسات العربية والأجنبية على حد سواء بضرورة استكمال البحث في الموضوع والتحقق من صلاحية المقاييس المتعارف عليها لقياس الجودة اللوجستية، حيث أظهرت نتائج دراستهم ضرورة استمرارية تطبيق المقاييس المتعارف عليها حتى يتم التوصل لأفضلية أحدهم وهو ما يبرر الحاجة إلى إجراء المزيد من الدراسات الإضافية في ظروف ومجالات متنوعة لقياس جودة الخدمة.

الأهمية التطبيقية:

يعد من الدراسات التي اهتمت بموضوع قياس جودة الخدمة اللوجستية في الموانئ ومن ثم يمكن الاعتماد عليه في التخطيط لرفع مستوي جودة الخدمات اللوجستية المتقدمة فيها، حيث يمكنهم الاعتماد على نتائج الدراسة عند تحديد احتياجات وتوقعات العملاء وتحديد الدرجة التي ترقى إليها الخدمة المقدمة لديهم لتتوافق مع توقعات العملاء وكذلك في تحديد أهم المشكلات التي تعوق دون الوصول إلى مستوي الجودة الذي يرغب فيه العملاء، ثم وضع إطار عام لتنمية الميناء لتحقيق أهدافه وهي المساهمة الفعالة في الاقتصاد القومي المصري وتجارة مصر الخارجية عن طريق خلق كيانات قوية قادرة على المنافسة في هذا المجال وقادرة على التأثير على صناعات القرار في مجال النقل البحري في المحافل الدولية.

رابعاً: التاصيل النظري والدارسات السابقة

أ- التاصيل النظري.

في ظل النموذج المستخدم في الدراسة يمكن تقييم جودة الخدمة من خلال قياس الأبعاد والعناصر الأساسية التي تنطوي عليها هذه الجودة وبالرغم من وجهة ومنطقة هذا المدخل، ومن ثم ترحيب العديد من الباحثين به في دعم الجهود المبذولة للتوصل إلى نموذج مقبول لقياس جودة الخدمة.

نموذج الفجوة بين الإدراك والتوقعات SERVQUAL Model

إن المفاهيم التي توصلت إليها الدراسات والبحوث السابقة أجمعت على أن قضية جودة الخدمة تتجسد في أنها مفهوم متعدد الأبعاد Multidimensional Concept ولا يمكن تحديده أو قياسه باستخدام مقياس فردي.

ففي عام ١٩٨٥، تمكن Parasuraman وزملاؤه من بلورة وتحديد المحددات الرئيسية أو الأبعاد الخاصة بجودة الخدمة من خلال سلسلة من المقابلات الجماعية المتعمقة، والتي وصلت من حيث عددها إلى عشرة وتمثلة في الآتي:

- الجوانب الملموسة في الخدمة (حدائنة وجاذبية المباني والتصميم الداخلي، والتطور التكنولوجي للمعدات والأجهزة وغيرها من التسهيلات المادية المستخدمة في إنتاج الخدمة، والأثاث والديكور، ومظهر العاملين في مواقع الخدمة).

- الاعتمادية والثقة (تقديم الخدمة في الوقت المحدد والمعلن عنه، تقديم الخدمة صحيحة منذ المرة الأولى، قلة الأخطاء، الوفاء بالوعد أثناء تقديم الخدمة السرعة في أداء عمليات الخدمة، الثقة في العاملين والمسؤولين عن الخدمة).
- الاتصالات (مهارات العاملين في الاتصال بالعملاء، مهارات الاتصال والتخاطب، توفير المعلومات اللازمة، سهولة الاتصال بالإدارة عند الحاجة، سهولة الاتصال بالعاملين من خارج مكان الخدمة).
- الاستجابة (الاستجابة الفورية لاحتياجات العملاء، الرد الفوري على الاستفسارات والأسئلة، الاستعداد للتعاون من جانب العاملين والمسؤولين عن الخدمة، سرعة الاستجابة عند حدوث مشكلة لطالب الخدمة).
- تفهم الاحتياجات (القدرة على تحديد احتياجات العملاء، تفهم احتياجات طالب الخدمي، تقدير وتقدير للمشكلات الخاصة).
- الوصول إلى الخدمة (ملائمة موقع مكان الخدمة، كفاية أماكن انتظار السيارات سهولة الوصول إلى المكاتب والأفراد والمسؤولين عن الخدمة، سهولة الحصول على الخدمة عند بعد - بالهاتف على سبيل المثال).
- المصداقية (السمعة الطيبة عن منظمة الخدمة، الأمانة لدى العاملين مقدمي الخدمة، الصدق في المخاطبة والوعد وتحديد المواعيد، الصدق في المعلومات المشورة).
- جدارة العاملين (المعرفة الكافية لعمليات وإجراءات الخدمة من جانب العاملين، المهارات المميزة في تقديم الخدمة، الخبرة في مجال الخدمة، القدرة على التصرف في المواقف الاستثنائية، الأداء المتميز).
- الأمان (الأمان الكافي المحيط بمكان الخدمة، الشعور بالأمان في الحصول على خدمة جيدة المحافظة على سرية وخصوصيات المستفيدين من الخدمة، الشعور بالطمأنينة على أرواح وممتلكات طالبي الخدمة).
- التعاطف (وضع مصلحة العملاء في مقدمة اهتمامات العاملين والإدارة، توفير العناية الشخصية لكل فرد من المستفيدين من الخدمة، الشعور بالتعاطف مع طالب الخدمة مع تعرضه لمشكلة ما، احترام عادات وتقاليد العملاء).
- ولقد تمكن Parasuraman وزملاؤه لاحقاً من دمج الأبعاد العشرة السابقة لجودة الخدمة في خمسة أبعاد فقط بعد سلسلة من الاختبارات باستخدام أسلوب تحليل العامل Factor Analysis، وأطلق على هذه الأبعاد نموذج SERVQUAL لقياس جودة الخدمة واشتملت هذه الأبعاد الخمسة على ما يلي:
- الجوانب الملموسة: وتضم التسهيلات المادية والمعدات المستخدمة في إنتاج وتقديم الخدمة، والمظهر الخارجي للعاملين في منظمة الخدمة.
- الثقة والاعتمادية: وتشمل في القدرة على أداء الخدمة وفقاً للوعد المقدمة وذلك على النحو الذي يمكن الاعتماد عليها وبدقة (خالية من الأخطاء).
- الاستجابة: وتعكس استعداد العاملين بمنظمة الخدمة لمعاونة العملاء وتقديم الخدمة بسرعة.
- الضمان: ويعكس معرفة وخبرة العاملين بمنظمة الخدمة، وقدرة على كسب ثقة العملاء.
- التعاطف: ويعكس العناية بالعملاء، والاهتمام الشخصي بكل عميل.

وباستخدام نموذج SERVQUAL لجودة الخدمة يمكن تنمية اثنتي وعشرين عبارة أو أكثر للتعبير عن أبعاده الخمسة السابقة وبالرجوع إلى الخصائص المميزة للخدمة المطلوب قياس جودتها في هيئة ميناء الإسكندرية.

ولزيادة الفهم المتعمق للنموذج SERVQUAL في قياس جودة الخدمة فإننا سوف نعرض في السطور التالية محتويات هذا النموذج بصورة متكاملة حتى يمكن الاستفادة منه في قياس وتقييم جودة الخدمة العامة إن هذا النموذج يقوم على معادلة أساسية ذات طرفين هما الإدراكات والتوقعات، وذلك لقياس خمس فجوات هامة تتعلق بكل من منظمة الخدمة، وبالمستفيد من الخدمة (أو العميل)، وبالاثنين معاً وتتلخص هذه الفجوات

الفجوة رقم (١):

وتنتج عن الاختلاف بين توقعات العملاء لمستوى الخدمة الممتازة وبين إدراكات الإدارة في منظمة الخدمة لتوقعات العملاء.

نتيجة القياس: في حالة وجود فجوة سلبية فإن هذا يشير إلى عجز الإدارة علي معرفة وتقييم احتياجات ورغبات العملاء، من خلال توقعاتهم والعكس صحيح.

الفجوة رقم (٢):

وتنتج عن الاختلاف بين إدراكات الإدارة في المنظمة لمواصفات الخدمة المقدمة للعملاء، وبين إدراكاتهم لتوقعات للخدمة الممتازة.

نتيجة القياس: في حالة وجود فجوة سلبية فإن هذا يعني أنه بالرغم من إدراك الإدارة لتوقعات العملاء فإنه لم يتم ترجمة هذه التوقعات إلى مواصفات محددة فعلية في الخدمة المقدمة للعملاء بسبب قيود تتعلق لموارد المنظمة أو التنظيم أو عدم قدرة الإدارة علي تبني فلسفة الجودة في الخدمة والعكس صحيح.

الفجوة رقم (٣):

وتظهر بسبب كون مواصفات الخدمة المقدمة بالفعل للعملاء لا تتطابق مع ما تدركه الإدارة بخصوص هذه المواصفات.

نتيجة القياس: في حالة وجود فجوة سلبية فإن هذا يعني اختلاف مواصفات الخدمة المقدمة للعملاء عن ما تدركه الإدارة وذلك بسبب مستوي الأداء والمهارات الخاصة لمقدمي الخدمة أو عدم وجود الدافعية لهم لتقديم الخدمة وفقاً للمواصفات المخططة والعكس صحيح.

الفجوة رقم (٤):

ويظهر بسبب اختلاف مواصفات الخدمة المقدمة بالفعل عن الإعلان عنه أو ما تقدم من وعود للعملاء حول الخدمة.

نتيجة القياس: في حالة وجود فجوة سلبية فإن هذا يشير إلى وجود خلل في المصادقية والثقة في منظمة الخدمة والعكس صحيح.

الفجوة رقم (٥):

وتعتبر المحور الرئيسي لمقياس جودة الخدمة حيث تركز على الاختلاف بين إدراكات العملاء لمستوي الخدمة المقدمة لهم بالفعل من المنظمة وبين توقعاتهم نحو الخدمة الممتازة.

نتيجة القياس؛ في حالة وجود فجوة سلبية فإن هذا يؤدي غلي عدم رضا العملاء والمجتمع عن الخدمة، واحتمالات التذكر والشكوى وتكوين الانطباعات السنية عن المنظمة.

ويلاحظ أن الفجوات الأربعة الأولى غالباً ما ينظر لهم علي أنهم الأسباب الرئيسية لحدوث فجوة جودة الخدمة التي يتعرض لها المستفيد (أو العميل) والتي تتمثل في الفروق السليمة بين إدراكه للأداء الفعلي للخدمة المقدمة له، وبين توقعاته نحو الخدمة الممتازة (الفجوة رقم ٥) وفي المقابل فإنه حتى يمكن سد الفجوة رقم (٥) فإنه لا بد أولاً سد جميع الفجوات ١-٤، حيث وجود أي فجوة سلبية من هذه الفجوات الأربعة سوف يتسبب في إحداث قصور في الخدمة المقدمة بالفعل للعملاء، ومن ثم وجود فروق سلبية بين إدراكات العملاء للخدمة الفعلية المقدمة لهم وبين توقعاتهم.

ب- الدراسات السابقة.

دراسة (ثابت وجمال ١٩٩٣)^(٩):

أهداف الدراسة:

تسعى هذه الدراسة إلي تحقيق الأهداف الرئيسية التالية:

- التحقق من درجة الاعتمادية والصلاحية للأبعاد الرئيسية لقياس جودة الخدمة الواردة في مقياس Servqual ومقياس Servperf.
 - المقارنة بين مقياس Servqual ومقياس Servperf من حيث "القدرة علي تفسير أكبر نسبة من التباين في جودة الخدمة الكلية المدركة من جانب العملاء وذلك للخدمات الخاضعة للدراسة وهما الخدمة المصرفية وخدمة النقل الجوي بما يساعد علي اختيار المقياس الأكثر صلاحية لتقييم العملاء للجودة في صناعة الخدمات.
 - الكشف عن نوع ودرجة العلاقة بين المحددات الرئيسية لجودة الخدمة وبين الميل لشراء الخدمة.
 - تحديد نوع ودرجة العلاقة بين المحددات الرئيسية للشعور بالرضا عن الخدمة وبين الميل لشراء الخدمة.
 - الكشف عن نوع ودرجة العلاقة بين جودة الخدمة الكلية المدركة كما يراها العملاء وبين رضائهم عن تلك الخدمة.
- كما توصلت الدراسة إلي أن مقياس (الأداء الفعلي Servperf) يعد أكثر صلاحية مقارنة بمقياس (التوقعات / الأداء Servqual).

دراسة (الصحن، ١٩٩٥)^(١٠):

توصلت هذه الدراسة إلي ضرورة الالتزام بمفهوم جودة الخدمة ووضع الأهداف وتنميط الخدمة مع التأكيد علي توفر المستوى التكنولوجي الملانم المستخدم في أداء الخدمة ووجود نظم إشراف ورقابية واضحة وفعالة.

(٩) ثابت عبد الرحمن إدريس وجمال الدين محمد المرسي - قياس جودة الخدمة وتحليل العلاقة بينهما وبين كل من الشعور بالرضا والميل للشراء، مجلة التجارة والتمويل كلية التجارة جامعة طنطا العدد الأول ١٩٩٣.

(١٠) محمد مصطفى مصطفى السنبوري، 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.

دراسة (Cronroos, 1983)^(٧):

توصلت نتائج هذه الدراسة إلى أن جودة الخدمة علاقة بين توقعات العميل عن مستوى الخدمة المقدم ومستوي جودة الخدمة المقدمة بالفعل. ولهم مفهوم جودة الخدمة فلا بد من تحديد أبعاد جودة الخدمة. وكانت آثار تلك الدراسة اجتهد العديد من الباحثين لتحديد أبعاد جودة الخدمة.

دراسة (Lehtinen and Lehtinen, 1985)^(٨):

حيث توصلت الدراسة إلى ثلاثة أبعاد لجودة الخدمة وهي:

- الجودة المادية.
- الجودة علي مستوى المنظمة والمتعلقة بالصورة الذهنية أو سمعة المنظمة.
- الجودة التفاعلية والناجمة عن التفاعل بين موظفي الخدمة والعملاء.

دراسة (Parasurama, Berry and Zeithaml, 1985)^(٩):

تمكن Parasuraman وزملاؤه، في عام ١٩٨٥ من بلورة وتحديد المحددات الرئيسية أو الأبعاد الخاصة بجودة الخدمة من خلال سلسلة من المقابلات الجماعية المتعمقة، والتي وصلت من حيث عددها إلى عشرة وتمثلة في الآتي:

- الجوانب الملموسة في الخدمة (حداثة وجاذبية المباني والتصميم الداخلي، والتطور التكنولوجي للمعدات والأجهزة وغيرها من التسهيلات المادية المستخدمة في إنتاج الخدمة، والأثاث والديكور، ومظهر العاملين في مواقع الخدمة).
- الاعتمادية والثقة (تقديم الخدمة في الوقت المحدد والمعلن عنه، تقديم الخدمة صحيحة منذ المرة الأولى، قلة الأخطاء الوفاء بالوعد أثناء تقديم الخدمة، السرعة في أداء عمليات الخدمة، الثقة في العاملين والمسؤولين عن الخدمة).
- الاتصالات (مهارات العاملين في الاتصال بالعملاء، مهارات الإنصات والتخاطب، توفير المعلومات اللازمة، سهولة الاتصال بالإدارة عند الحاجة سهولة الاتصال بالعاملين من خارج مكان الخدمة).
- الإستجابة (الإستجابة الفورية لإحتياجات العملاء الرد الفوري علي الاستفسارات والأسئلة الاستعداد التعاون من جانب العاملين والمسؤولين عن الخدمة سرعة الإستجابة عند حدوث مشكلة لطالب الخدمة).
- تفهم الإحتياجات (القدرة علي تحديد إحتياجات العملاء، تفهم إحتياجات طالب الخدمة، تقدير وتفهم للمشكلات الخاصة).
- الوصول إلي الخدمة (ملائمة موقع مكان الخدمة، كفاية أماكن انتظار السيارات، سهولة الوصول إلي المكاتب والأفراد والمسؤولين عن الخدمة، سهولة الحصول علي الخدمة بالهاتف علي سبيل المثال).

(٧) Cronroos, C. "Strategies Management and marketing in Services Sectors", Mass Marketing Science Institutes, Cambridge, (1983).

(٨) Lehtinen U Lehtinen J.R. Service Quality A. "Study of Quality Dimensions", Working Paper Service Management Institute Helsinki, Finland, 1985.

(٩) Parasurama Berry and Zeithaml. A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for future Research Journal of Marketing Vol. 49. fall 1985.

- المصداقية (السمعة الطيبة عن منظمة الخدمة، الأمانة لدي العاملين مقدمي الخدمة، الصدق في المخططة والوعود وتحديد المواعيد، الصدق في المعلومات المشورة).
 - جدارة العاملين (المعرفة الكافية لعمليات وإجراءات الخدمة من جانب العاملين، المهارات المميزة في تقديم الخدمة، الخبرة في مجال الخدمة، القدرة علي التصرف في المواقف الاستثنائية، الأداء المتميز).
 - الأمان (الأمان الكافي المحيط بمكان الخدمة، الشعور بالأمان في الحصول علي خدمة جيدة، المحافظة علي سرية وخصوصيات المستفيدين من الخدمة الشعور بالطمأنينة علي أرواح وممتلكات طالبي الخدمة).
 - التعاطف (وضع مصلحة العملاء في مقدمة إهتمامات العاملين والإدارة توفير العناية الشخصية لكل فرد من المستفيدين من الخدمة، الشعور بالتعاطف عند طالب الخدمة عند تعرضه لمشكلة ما، احترام عادات وتقاليد العملاء).
- ولقد تمكن Parasuraman وزملاؤه لاحقاً من دمج الأبعاد العشرة السابقة لجودة الخدمة في خمسة أبعاد فقط بعد سلسلة من الإختبارات باستخدام أسلوب التحليل العاملي Factor Analysis وأطلق علي هذه الأبعاد نموذج SERVQUAL لقياس جودة الخدمة واشتملت هذه الأبعاد الخمسة علي ما يلي:
- الجوانب الملموسة: وتضم التسهيلات المادية والمعدات المستخدمة في إنتاج وتقديم الخدمة، والمظهر الخارجي للعاملين في منظمة الخدمة.
 - الثقة والإعتمادية: وتتمثل في القدرة علي أداء الخدمة وفقاً للوعود المقدمة وذلك علي النحو الذي يمكن الإعتماد عليها وبدقة (خالية من الأخطاء).
 - الإستجابة: وتعكس استعداد العاملين بمنظمة الخدمة لمعاونة العملاء وتقديم الخدمة بسرعة.
 - الضمان: ويعكس معرفة وخبرة العاملين بمنظمة الخدمة، وقدرتهم علي كسب ثقة العملاء.
 - التعاطف: ويعكس العناية بالعملاء، والإهتمام الشخصي بكل عميل.
- من نتائج هذه الدراسة يمكن ملاحظة أهم معظم العناصر أو الأبعاد التي تم تناولها ترتبط مباشرة بالعنصر الإنساني وأهمية التفاعل بين العميل والموظف أثناء تقديم الخدمة.

دراسة (Cronin & Taylor, 1992)⁽¹⁰⁾:

وتسعي إلي دراسة الطرق البديلة لقياس جودة الخدمة وخاصة التي اقترحها (1990 - 1988 - Berry et al) وكذلك إختبار معنوية العلاقة بين جودة الخدمة وتكرار التعامل مع منظمة الخدمة من قبل العملاء. وشكلت الدراسة في صلاحية مقياس (التوقعات / الأداء) أو مقياس الفجوة Servqual للحكم علي جودة الخدمة حيث تبني الباحثان أسلوب مؤداه : أن تقييم العملاء لعملية أداء الخدمة هو المقياس الصحيح للتعبير عن جودة الخدمة. وتوصل الباحثان إلي أن مقياسهما (مقياس جودة الخدمة - الأداء الفعلي) مقياس Servperf وبعد هذا المقياس أبسط من مقياس Servqual حيث يحتوي هذا المقياس علي عمليات حسابية معقدة.

(10) N Logothetis Managing for total Quality from Deming to Taguchi London prentice Hall (1992).

دراسة (Parasuraman & Zeithaml & Berry, 1994)⁽¹¹⁾:

أعدت الدراسة بهدف الرد على ما زعمه كل من Cronin & Taylor ١٩٩٢ من عدم صلاحية مقياس Servqual لقياس جودة الخدمة وأعدت أيضاً بهدف الرد على ما زعمه Teas 1993 من التشكيك في نتائج مقياس الفجوة الذي اقترحه Berry et al وتوصلت الدراسة إلى أن مقياس (التوقعات / الأداء) أداة لقياس جودة الخدمة وإذا درجة عالية من الصلاحية والإعتمادية. كما أوضحت الدراسة أن كلا من Cronin & Taylor 1992 قد غفلا عنصراً بالغ الأهمية ألا وهو قياس توقعات العملاء.

دراسة (Johnston, 1995)⁽¹²⁾:

توصلت هذه الدراسة إلى أن مصادر رضا المتعاملين مع المنظمات الخدمية تتمثل في الود - الإستجابة - الإهتمام - المصادقية - الأمانة - النزاهة - الإعتمادية - تيسير وإتاحة الخدمة.

دراسة (Zeithaml & Berry & Parasuraman, 1996)⁽¹³⁾:

استهدفت الدراسة تقديم نموذج وصفي مقترح لدراسة تأثير جودة الخدمة على سلوك العملاء، وعلى Servqual.

- أهداف الدراسة ما يلي:

- الكشف عن درجة التطابق أو الفجوة بين توقعات المرضى لمظاهر جودة الخدمة الصحية التي تقدمها المستشفيات والمستوصفات الحكومية وبين إدراك الإدارة لهذه التوقعات من ناحية وبين توقعات المرضى وإدراكاتهم للأداء الفعلي للخدمة الصحية المقدمة إليهم من ناحية أخرى.
- التحقق من ثبات ومصادقية مقياس (الإدراكات / التوقعات) Servqual في قياس جودة الخدمة الصحية وكذلك صلاحيته في تحديد أبعاد هذه الخدمة.

- نتائج الدراسة:

وأوضحت الدراسة أن الإهتمام قد أنصب في السنوات السابقة على دراسة ماهية جودة الخدمة، وتحديد أبعادها وكيفية قياسها وهو أمر من الأهمية بمكان إلا أنه قد حان الوقت للمهتمين بدراسة الجودة في صناعة الخدمات أن تمت دراستهم لتشمل:

- أثر جودة الخدمة على سلوك العملاء.
- أثر جودة الخدمة على ربحية المنظمة.
- أثر جودة الخدمة على بقية النتائج المالية للمنظمات الخدمية.

دراسة (Hoffman & Turly, 2002)⁽¹⁴⁾:

توصلت نتائج هذه الدراسة إلى أن الظروف الداخلية للعمل ومدى ملاءمتها من المؤشرات الهامة لتأدية خدمة أفضل وقد ثبت أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الأجواء المحيطة بأداء الخدمة وبين سلوك العميل أثناء تلقي الخدمة.

(11) Parasuraman A. Zeithaml, V.A. Berry L.L. "Reassessment of Expectation as a Comparison Standard in Measuring Service Quality Implications for Further Research 1994. Op cit. P 32.

(12) محمد مصطفى السنهوري، مرجع سبق ذكره.

(13) V.A Zeithaml, L.L Berry and A. Parasuraman Behavioral Consequences of Service Quality Journal of Marketing Vol (60) April 1996

(14) المرجع السابق، ص ١٢.

دراسة (Foster: et ali 1978)⁽¹⁵⁾:

توصلت نتائج هذه الدراسة إلى أن العوامل الهامة في اختيار الميناء من وجه نظر عملاء الميناء هي مدى تقديم خدمات وتسهيلات هيئة الميناء للعملاء مثل المساعدات الملاحية Navigational Aids - تسهيلات الإرشاد Pilot age - تسهيلات القطر Towage - تسهيلات مناولة البضائع Cargo Handling - تسهيلات النقل Transport - تسهيلات التخزين Storage - معدات مناولة البضائع الآتية Hand Equip وغيرها.

دراسة (Foster 1979)⁽¹⁶⁾:

كان الهدف الرئيسي للدراسة الثانية التي أجراها Foster عن توقعات عملاء الميناء عن مستوى الخدمات التي تقدمها الهيئة للعملاء لأنها عامل أساسي في اختيار الميناء كما توصلت لها الدراسة الأولى وكانت نتيجة الدراسة مختلفة تماماً في العوامل التي تحدد اختيار الميناء فوجد أن تتركز في:

• تكلفة الخدمة.

• رسوم الميناء.

وإن العوامل الأخرى هي أقل أهمية.

دراسة (Murphy: et all 1987)⁽¹⁷⁾:

إستخدام الباحث في دراسته عوامل التحليل Analysis Univariate & Ultivariate لتحديد العوامل الأساسية لاختيار الميناء وكانت نتيجة الدراسة أنه توجد عوامل متعددة لاختيار الميناء أهمها الميناء ومستوى جودة الخدمات التي يقدمها مثل:

• ضمان وجود تجهيزات للشحن والتفريغ.

• إمكانية الميناء لاستقبال حجم كبير من البضاعة.

• خفض تكاليف المناولة.

• خفض هلال وتلف البضائع.

• ضمان وجود جميع التسهيلات التي تقدمها هيئة الميناء.

• تسليم البضاعة في الوقت المحدد.

• المرونة في الحصول على مناولة بضائع ذات مواصفات خاصة.

دراسة (Ugboma: et all 2004)⁽¹⁸⁾:

كان الهدف من هذه الدراسة هي تقييم جودة خدمات اثنين من الموانئ النيجيرية بإستخدام نموذج SERVQUAL لقياس جودة الخدمة وكشفت نتائج هذه الدراسة عن الفرق بين الإدراكات والتوقعات لجودة الخدمات في الميناء، كما أشارت إلى حقيقة هامة جداً أن مستوى جودة الخدمات أقل من التوقعات.

(15) Foster T.A. ports shipper should look for distribution worldwide, 1978.

(16) Foster T.A. ports shipper should look for distribution worldwide 1979.

(17) Murphy, P.R. J. M. Daley. D. R Dalenberg port selection criteria an application of a transportation research framework logistics and transportation review Vol 28 (1987).

(18) Ugboma C. Ogwude. I. swrvices Quality measurement in ports of developing economy Nigerian Ports survey managing service quality (2004).

• دراسة (Ng 2006)⁽¹⁹⁾:

أظهرت نتائج هذه الدراسة علي أن العملاء يقومون باختيار موانئ شمال أوروبا لعوامل هامة:

- الكفاءة.
- الموقع الجغرافي.
- جودة الخدمات المقدمة.
- تكلفة الخدمة.

كما قسم هذه العوامل إلى عاملين:

١ - عوامل نوعية: مثل

- الإعتدائية.
- سهولة الوصول للخدمة.
- التكرار.
- الأمان.
- السمعة الطيبة.

٣ - عوامل كمية: متمثلة في تكلفة الخدمة.

نتائج مراجعة الدراسات السابقة:

- إتضح أن هناك مقياسين متعارف عليهما لقياس جودة الخدمة: المقياس الأول هو مقياس أو نموذج الفجوة (الأداء - التوقعات) والشهير بمقياس Servqual والمقياس الثاني هو (الجودة - الأداء) والمتعارف باسم Servperf.
- هناك جدل علمي قائم - وما زال - بين الباحثين حول أي المقياسين أكثر صلاحية لقياس الجودة.
- إتفقت معظم الدراسات علي أن للجودة في صناعة الخدمات خمسة أبعاد هي الإعتدائية الأمان، الجوانب المادية الملموسة، التعاطف مع العميل، سرعة الإستجابة من قبل العاملين.
- إعتمدت غالبية الدراسات علي الإستقصاء كاسلوب لتجميع البيانات اللازمة من مجتمع الدراسة لكل منها.
- إختلفت الدراسات في تفسير العلاقة بين جودة الخدمة ورضا العملاء.
- إتفقت معظم الدراسات علي أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة الخدمة وبين ميل العملاء لتكرار التعامل مع منظمة الخدمة.

(19) Ng. K. Y. assisting the attractive of ports in the north European container transshipment market: an agenda for future research in port compotation maritime economic and logistics (2006).

خامساً: النموذج المقترح للبحث:

شکل رقم (۱)



المصدر: الباحث بناء على الدراسات السابقة

سادساً : فروض البحث .

يقوم البحث الحالي على فرض تم تحديده بالشكل الذي يحقق أهداف البحث، وفي ضوء الدراسات السابقة، وتم صياغة هذه الفروض على النحو التالي:

يرجع انخفاض كفاءة الأداء اللوجستي في ميناء الإسكندرية إلى:

أ. هناك علاقة ذات دلالة معنوية بين عدم تبني معايير جودة الخدمات اللوجستية وانخفاض كفاءة الأداء اللوجستي في هيئة ميناء الإسكندرية.

ب. هناك علاقة ذات دلالة معنوية بين ضعف اهتمام الإدارة العليا بإدارة العلاقة مع العملاء وانخفاض كفاءة الأداء اللوجستي في هيئة ميناء الإسكندرية

سابعاً: متغيرات البحث.

أ- المتغير المستقل:

البعد الخاص بالنواحي المادية الملموسة في الخدمة:

- ١م : توافر المساعدات الملاحية اللازمة التي تومن 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 جلائية بما يتناسب مع تاريخ الميناء العربي.

— البعد الخاص بالاعتمادية:

- م ١ : تأخير دخول السفن أو تركي أو مغادرتها.
م ٢ : وجود وقت انتظار لبداية الشحن أو التفريغ.
م ٣ : متوسط وقت الشحن والتفريغ.

- م ٤ : وقت انتظار وسائل النقل (الشاحنات الثقيلة) للشحن والتفريغ.
- م ٥ : الفاصل الزمني بين دخول شاحنة وأخرى.
- م ٦ : أخطاء المستندات.
- م ٧ : سرعة اكتمال جميع الوثائق لإنهاء إجراءات خروج البضائع من الميناء.
- م ٨ : تسليم البضاعة في الوقت المناسب – دون تأخير.

– البعد الخاص بجدارة العاملين:

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

– البعد الخاص بالاستجابة:

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

– البعد الخاص بالمصداقية:

- م ١ : توافر الأمانة والنزاهة لدى العاملين بهيئة ميناء الإسكندرية عند تقديم الخدمات.
- م ٢ : الصدق في المخاطبة والوعود وتحديد المواعيد.
- م ٣ : الصدق في المعلومات المنشورة على موقع الإنترنت Website.
- م ٤ : تفعيل جميع خدمات المركز اللوجستي بالميناء حتى يستفيد منها العميل.

المنغير التابع:

انخفاض كفاءة الأداء.

ثامناً: حدود البحث .

أولاً: اقتصر البحث على إجراء الدراسة الميدانية لتقييم الأداء اللوجستي في ميناء الإسكندرية البحري أما الأداء اللوجستي بميناء برشلونة وتقييمه فقد أعتمد الباحث علي البيانات الثانوية وسوف يتم عرض هذا التقييم في نتائج الدراسة ويرجع ذلك إلي اعتبارات الوقت والجهد والمال.

ثانياً: اقتصر البحث علي قياس جودة الخدمات اللوجستية بهيئة ميناء الإسكندرية البحري بمحافطة الإسكندرية، دون غيرها من المحافظات، ويرجع ذلك إلي اعتبارات الوقت والجهد والمال.

ثالثاً: اقتصر البحث علي العملاء الأفراد ولم يتناول العملاء الآخرين مثل شركات مرحلي البضائع أو الاستيراد والتصدير.

رابعاً: علي الرغم من احتمال وجود عناصر أخرى لقياس درجة رضا العملاء عن مستوي أداء الخدمة اللوجستية، إلا أن الباحث اقتصر علي العناصر المذكورة في قائمة الاستقصاء علي اعتبار أنها

تضم المقاييس التي تم استخدامها في الدراسات التي رجعت من قبل الباحث وهو ما دفعه إلى اقتباسها والاسترشاد بها.

خامساً: لا يتحدد قياس جودة الخدمة لكل خدمة بعينها وإنما يتم قياس جودة الخدمة بشكل عام وذلك لصعوبة قياس جودة كل خدمة بمفردها، وقد يرجع ذلك أيضاً إلى أن العميل قد يتعامل في عدة خدمات وعدة من الموظفين في نفس الوقت.

تاسعاً: الدراسة الميدانية .

١. منهج البحث والاسلوب المستخدم في جمع البيانات

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:

أ. 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 الإحصائية والميزانيات التي تصدرها الهيئة محل الدراسة وشبكة الاتصال بالإنترنت من خلال الفترة ٢٠١٧-٢٠٢٠.

ب. البيانات الأولية (أداة البحث): تم الاعتماد على قائمة الاستقصاء كأداة لجمع البيانات المتعلقة بمتغيرات البحث وفرضياته بحث تم الاعتماد على قائمة إستقصاء باللغة الانجليزية وتم ترجمتها إلى اللغة العربية، وعن طريق مترجم متخصص في اللغة الانجليزية تم ترجمة الاستمارة العربية إلى الانجليزية، وذلك للتأكد من سلامة وتوافق أداة القياس بحيث اشتملت الاستمارة على المتغيرات.

٢. مجتمع وعينة البحث ونسب الاستجابة .

يمثل مجتمع البحث في عملاء هيئة ميناء الإسكندرية البحري (ملاك السفن - التوكيلات الملاحية - ملاك البضاعة)، وقد وقع الاختيار على محافظة الإسكندرية حيث يمثل هيئة ميناء الإسكندرية البحري أعلى نسبة تداول للبضائع حيث بلغت نسبة تداول ٤٠% من إجمالي كمية البضائع المتداولة في موانئ جمهورية مصر العربية، كما أن ميناء الإسكندرية يعتبر ميناء متعدد الأغراض مجتمع الدراسة إلى: الخطوط الملاحية والتوكيلات الملاحية المتعاملة مع هيئة ميناء الإسكندرية البحري

• China Shipping line

• GOC line

• M.S.C line

• Kine

• Maersk line

• United Arab Shipping line

عينة البحث:

يتكون مجتمع البحث من عملاء هيئة ميناء الإسكندرية البحري (ملاك السفن - التوكيلات الملاحية) تتمثل عينة البحث في عينة عشوائية بسيطة Simple Random Sample من تلك الشركات معتمدة علي القانون التالي:

$$\text{حيث أن } \sqrt{\frac{h \times \frac{N}{n} \times \frac{N-n}{N}}{1 - \frac{N-n}{N}}}$$

ع% = الخطأ المعياري للنسبة المئوية.

ح = نسبة عدد المفردات التي تتوافر فيها الخاصية أو الخصائص موضوع البحث للمجتمع

ل = ١٠٠ - ح

ن = حجم المجتمع

ت = حجم العينة

وتم زيادة هذه العينة من ٢٤١ مفردة إلي ٣٧٠ مفردة وذلك لاستفادة من مزايا زيادة العينة.

٣. اختيار الثبات والصدق لمتغيرات الدراسة.

يتم في هذا الجزء اختبار مدى الاعتمادية للبيانات قبل الشروع في اختبار البيانات، وقد تم الاعتماد على أسلوب Reliability Analysis تحت الحزم الإحصائية SPSS.

وقد كشف تحليل الاعتمادية للسؤالين الخاضعين للدراسة وهما السؤال الأول (التوقعات) والسؤال الثاني (الأداء الفعلي) وذلك باستخدام معامل الارتباط ألفا عن ما يأتي:

- أن معامل الثبات لإبعاد السؤال الأول (٦١.٣%) مما يدل علي الثبات المرتفع لعينة الدراسة الأمر الذي انعكس أثره علي معامل الصدق حيث تتراوح بين (٥٠.٨%)، (٧٨.٣%)
- أن معامل الثبات لأبعاد السؤال الثاني (٥٠.٦%) مما يدل علي الثبات المرتفع لعينة الدراسة الأمر الذي انعكس أثره علي معامل الصدق حيث تتراوح بين (٣٣.٨%)، (٧١.١%)
- أن معامل الثبات الإجمالي (٨٣.٣%) مما يدل علي الثبات المرتفع لعينة الدراسة الأمر الذي انعكس أثره علي معامل الصدق الإجمالي (٩١.٣%).

جدول رقم (١)

معامل الثبات والصدق لمتغيرات البحث باستخدام أسلوب معامل الارتباط ألفا

الأبعاد الرئيسية لجودة الخدمة	عدد المتغيرات	معامل الثبات	معامل الصدق
- السؤال الأول:			
١ - النواحي المادية الملموسة	٦ متغيراً	٢٠.٥%	٧٢.٥%
٢ - الاعتمادية.	٨ متغيراً	٢٥.٨%	٥٠.٨%
٣ - بجدارة العاملين.	٧ متغيراً	٤٥.٧%	٦٧.٦%

الأبعاد الرئيسية لجودة الخدمة المقاسة	عن المتغيرات	مقابل الثبات	مقابل المتغير
٤- الإستجابة.	٣ متغيراً	%٦١,٣	%٧٨,٣
٥- المصادقية	٤ متغيراً	%٢٧,١	%٢,١
- السؤال الثاني:			
١- النواحي المادية الملموسة.	١ متغيراً	%٥٠,٦	%٧١,١
٢- الإعتدالية.	٨ متغيراً	%٢٤,٨	%٤٩,٨
٣- بجدارة العاملين.	٧ متغيراً	%١١,٤	%٣٣,٨
٤- الإستجابة.	٣ متغيراً	%٤١,٠	%٦٤,٠
٥- المصادقية	٤ متغيراً	%٣٧,٤	%٦١,٢
معامل ألفا للعدد	٢٨ متغيراً	%٨٣,٣	%٩١,٣

المصدر: نتائج الدراسات الميدانية.

تقييم الاعتمادية (الثبات) لمقاييس الدراسة:

للحكم علي درجة الثبات تتمتع بها المقاييس المستخدمة في الدراسة تقرر استخدام أسلوب معامل الارتباط ألفا وذلك لتركيزه علي الاتساق الداخلي بين محتويات كل مقياس من المقاييس الخاضعة للاختبار، فإذا بلغت قيمة ألفا ٠,٥ فأكثر دل ذلك علي أن المقياس يمكن استخدامه في قياس جودة الخدمة، وإتبع البحث في ذلك نفس ما اتبعته دراسة ثابت وجمال (١٩٩٣).

وقد كشف تحليل الاعتمادية المقياسيين الخاضعين للدراسة وهما مقياس (التوقعات - الأداء) ومقياس (الأداء الفعلي) وذلك باستخدام معامل الارتباط ألفا عن ما يأتي:

- إن درجة الاتساق الداخلي بين محتويات كل من أسلوبي القياس، تقع في المدى المقبول حيث يتراوح معامل ألفا ما بين (٨٣,٣%) وهو ما يدل علي أن كلا المقياسين يمكن إستخدامه في قياس جودة الخدمة.

- بالمقارنة بين المقياسين بمقياس الأداء الفعلي نجد أن مقياس الأداء الفعلي يتمتع بدرجة أعلى من حيث الاتساق الداخلي بين مكوناته وهي نتيجة تتفق مع ما توصل إليها (Cronin & Taylor) (1992) وثابت وجمال ١٩٩٣ حيث توصلوا إلي أن مقياس (الأداء الفعلي) يتمتع بدرجة أعلى من حيث الاتساق الداخلي بين مكوناته.

جدول رقم (٢)

تقييم درجة الاتساق الداخلي بين محتويات مقاييس جودة الخدمة باستخدام أسلوب معامل الارتباط ألفا

الأبعاد الرئيسية لجودة الخدمة	عدد المتغيرات	أساليب القياس
٦. معامل ألفا للعدد الإجمالي للمتغيرات	٢٨ متغيراً	%٨٣,٣

المصدر: نتائج الدراسة الميدانية.

٤- الاختبارات الوصفية

ويفيد هذا التحليل في التعرف علي المتوسط الحسابي، والانحراف المعياري لكلا من الأبعاد الرئيسية لجودة الخدمة اللوجستية والتي تؤثر علي رضا العملاء والتي تؤثر بالطبع علي أداء المبناء

وكذلك ميولهم لتكرار التعامل مع هيئة ميناء الإسكندرية (أنظر إستمارة الإستقصاء بملاحق الدراسة) وذلك لكل خط ملاحى من الخطوط الخاضعة للدراسة:

- China Shipping line.
- GOC line.
- M.S.C line.
- K. line.
- Maersk line.
- United Arab Shipping line.

بالنسبة لاستجابات العملاء والتي تهدف إلي التعرف علي وجهة نظر عملاء هيئة ميناء الإسكندرية عن China Shipping line نحو الجوانب المرتبطة بجودة الخدمات اللوجستية، وهل هناك توافق أم اختلاف بين توقعاتهم عن أداء الخدمة والأداء الفعلي للخدمة وكذلك مدى رضائهم عن جودة الخدمة الكلية وميلهم لتكرار التعامل مع هيئة ميناء الإسكندرية.

ومن واقع النتائج الموضحة في الجدول التالي رقم (٣) يتضح ما يلي:-

- بالنسبة لإدراكات العملاء نجد أن المتوسط الحسابي يتراوح بين (٢.٤٣) و (٣.٥٢) وكذلك الانحراف المعياري تراوح بين (٠.٤٣٦)، (٠.٨٢٣) كما يتضح لنا أن متغير النواحي المادية الملموسة يأتي في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (٣.٥٢) ويليه متغير الاعتمادية بمتوسط حسابي (٣.٣٢) وأخيراً يأتي متغير الإستجابة بمتوسط حسابي (٢.٤٣).
- بالنسبة لتقييم أداء ميناء الإسكندرية نجد أن المتوسط الحسابي (٣.٦٣) وكذلك الانحراف المعياري (١.٠١٩).
- بالنسبة الإتجاهات المستقبلية للعملاء بشأن التعامل مع الميناء نجد أن المتوسط الحسابي (٣.٦٤) وكذلك الانحراف المعياري (١.١٠٢).

جدول رقم (٣)

التحليل الوصفي لاستجابات عملاء China Shipping line

السؤال	الأبعاد الرئيسية للجودة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
الأول: (التوقعات)	١- النواحي المادية الملموسة.	٥	٠	١
	٢- الاعتمادية.	١	٠	٢
	٣- بجدارة العاملين.	٥	٠	٣
	٤- الإستجابة.	٥	٠	٤
	٥- المصادقية.	٥	٠	٥
الثاني: (الأداء)	١- النواحي المادية الملموسة.	٣.٥٢	٠.٦٦٩	١
	٢- الاعتمادية.	٣.٣٢	٠.٤٣٦	٢
	٣- جدارة العاملين.	٢.٨٠	٠.٥٨٧	٤
	٤- الإستجابة.	٢.٤٣	٠.٨٢٣	٥
	٥- المصادقية.	٣.١٢	٠.٧١٧	٣
الثالث	تقييم أداء هيئة ميناء الإسكندرية	٣.٦٣	١.٠١٩	
الرابع	الإتجاهات المستقبلية للتعامل مع الميناء	٣.٦٤	١.١٠٢	

المصدر: نتائج الدراسة الميدانية (أنظر الملاحق).

GOC line

بالنسبة لإستجابات العملاء والتي تهدف إلي التعرف علي وجهة نظر عملاء هيئة ميناء الإسكندرية عن GOC line نحو الجوانب المرتبطة بجودة الخدمات اللوجستية، وهل هناك توافق أم إختلاف بين توقعاتهم عن أداء الخدمة الكلية وميلهم لتكرار التعامل مع هيئة ميناء الإسكندرية.

ومن واقع النتائج الموضحة في الجدول التالي رقم (٤) يتضح ما يلي:-

- بالنسبة لإدراكات العملاء نجد أن المتوسط الحسابي يتراوح بين (٢.٢١)، (٤.١١) وكذلك الانحراف المعياري تراوح بين (٠.٤٣٦)، (٠.٩١٨) كما يتضح لنا أن متغير الاعتمادية يأتي في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (٣.٥٩) ويليه متغير النواحي المادية الملموسة بمتوسط حسابي (٣.٤٩) وأخيراً يأتي متغير سرعة الإستجابة بمتوسط حسابي (٢.٢١).
- بالنسبة لتقييم أداء ميناء الإسكندرية نجد أن المتوسط الحسابي (٣.٤٩) وكذلك الانحراف المعياري (١.٠٤٠).
- بالنسبة الإتجاهات المستقبلية للعملاء بشأن التعامل مع الميناء نجد أن المتوسط الحسابي (٤.١١) وكذلك الانحراف المعياري (٠.٦٣١).

جدول رقم (٤)

التحليل الوصفي لاستجابات عملاء GOC line

السؤال	البيانات الرئيسية للجودة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
الأول: (التوقعات)	١- النواحي المادية الملموسة.	٥	٠	١
	٢- الاعتمادية.	١	٠	٢
	٣- جدارة العاملين.	٥	٠	٣
	٤- الإستجابة.	٥	٠	٤
	٥- المصداقية.	٥	٠	٥
الثاني: (الأداء)	١- النواحي المادية الملموسة.	٣.٤٩	٠.٦١٨	٢
	٢- الاعتمادية.	٣.٥٩	٠.٤٣٦	١
	٣- جدارة العاملين.	٢.٨٣	٠.٥١٤	٤
	٤- الإستجابة.	٢.٢١	٠.٩١١	٥
	٥- المصداقية.	٣.٢١	٠.٥٦٤	٣
الثالث	تقييم أداء هيئة ميناء الإسكندرية	٣.٤٩	١.٠٤٠	
الرابع	الإتجاهات المستقبلية للتعامل مع الميناء	٤.١١	٠.٦٣١	

المصدر: نتائج الدراسة الميدانية (انظر الملاحق).

M.S.C line

بالنسبة لإستجابات العملاء والتي تهدف إلي التعرف علي وجهة نظر عملاء هيئة ميناء الإسكندرية عن M.S.C line نحو الجوانب المرتبطة بجودة الخدمات اللوجستية، وهل هناك توافق أم إختلاف بين توقعاتهم عن أداء الخدمة والأداء الفعلي للخدمة، وكذلك مدى رضائهم عن جودة الخدمة الكلية وميلهم لتكرار التعامل مع هيئة ميناء الإسكندرية.

ومن واقع النتائج الموضحة في الجدول التالي رقم (٤) يتضح ما يلي:-

- بالنسبة لإدراكات العملاء نجد أن المتوسط الحسابي يتراوح بين (٢.١٣)، (٣.٥٣) وكذلك الانحراف المعياري تراوح بين (٠.٤٤٩)، (٠.٧١٦) كما يتضح لنا أن متغير النواحي المادية الملموسة يأتي

في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (٣.٥٣) ويليها متغير الاعتمادية بمتوسط حسابي (٣.٥١) وأخيراً يأتي متغير سرعة الإستجابة بمتوسط حسابي (٢.١٣).

- بالنسبة لتقييم أداء الإسكندرية نجد أن المتوسط الحسابي (٣.٢٠) وكذلك الانحراف المعياري (٠.٩٣٦).

- بالنسبة الإتجاهات المستقبلية للعملاء بشأن التعامل مع الميناء نجد أن المتوسط الحسابي (٣.٨٨) وكذلك الانحراف المعياري (٠.٩٣٦).

جدول رقم (٥)

التحليل الوصفي لإستجابات عملاء M.S.C line

الترتيب	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	البيانات	الترتيب
١	٥	٠	١- النواحي المادية الملموسة.	الاولى (الوقت)
٢	١	٠	٢- الاعتمادية.	
٣	٥	٠	٣- جدارة العاملين.	
٤	٥	٠	٤- الإستجابة.	
٥	٥	٠	٥- المصداقية.	
١	٣.٥٣	٠.٦٨٥	١- النواحي المادية الملموسة.	الثاني (الأداء)
٢	٣.٥١	٠.٤٤٩	٢- الاعتمادية.	
٤	٢.٩٠	٠.٥٨٠	٣- جدارة العاملين.	
٥	٢.١٣	٠.٧٤٠	٤- الإستجابة.	
٣	٣.٠٣	٠.٧١٦	٥- المصداقية.	
	٣.٢٠	٠.٩٣٦	تقييم أداء هيئة ميناء الإسكندرية	الثالث
	٣.٨٨	٠.٩٣٦	الإتجاهات المستقبلية للتعامل مع الميناء	الرابع

المصدر: نتائج الدراسة الميدانية (أنظر الملاحق)

K. line

بالنسبة لاستجابات العملاء والتي تهدف إلى التعرف على وجهة نظر عملاء هيئة ميناء الإسكندرية عن Kline نحو الجوانب المرتبطة بجودة الخدمات اللوجستية وهل هناك توافق أم إختلاف بين توقعاتهم عن أداء الخدمة والأداء الفعلي للخدمة وكذلك مدى رضائهم عن جودة الخدمة الكلية وميلهم لتكرار التعامل مع هيئة ميناء الإسكندرية.

ومن واقع النتائج الموضحة في الجدول التالي رقم (٦) يتضح ما يلي:

- بالنسبة لإدراكات العملاء نجد أن المتوسط الحسابي يتراوح بين (٣.٢٨)، (٣.٧٠) وكذلك الانحراف المعياري تراوح بين (٠.٤٥٨)، (٠.٩١١) كما يتضح لنا أن متغير النواحي المادية الملموسة يأتي في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (٣.٦٠) ويليها متغير الاعتمادية بمتوسط حسابي (٣.٤١) وأخيراً يأتي متغير سرعة الإستجابة بمتوسط حسابي (٢.٥٤).

- بالنسبة لتقييم أداء ميناء الإسكندرية نجد أن المتوسط الحسابي (٣.٤٢) وكذلك الانحراف المعياري (١.٠٥٢).

- بالنسبة الإتجاهات المستقبلية للعملاء بشأن التعامل مع الميناء نجد أن المتوسط الحسابي (٣.٥٦) وكذلك الانحراف المعياري (١.٠٥٣).

جدول رقم (٦)

التحليل الوصفي لإستجابات عملاء K. line

الترتيب	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	البيانات الوصفية	المتغير
١	٠	٥	١- النواحي المادية الملموسة.	النواحي المادية الملموسة
٢	٠	١	٢- الإعتدالية.	
٣	٠	٥	٣- بجارة العاملين.	
٤	٠	٥	٤- الإستجابة.	
٥	٠	٥	٥- المصدقية.	
١	٠.٦٨٣	٣.٦٠	١- النواحي المادية الملموسة.	النواحي المادية الملموسة
٢	٠.٤٥٨	٣.٤١	٢- الإعتدالية.	
٤	٠.٦٨٠	٣.٠٥	٣- جدارة العاملين.	
٥	٠.٩١١	٢.٥٤	٤- الإستجابة.	
٣	٠.٨٨٠	٣.٢٨	٥- المصدقية.	
	١.٠٥٢	٣.٤٢	تقييم أداء هيئة ميناء الإسكندرية	التقييم
	١.٠٥٣	٣.٥٦	الإتجاهات المستقبلية للتعامل مع الميناء	الملاحظات

المصدر: نتائج الدراسة الميدانية (أنظر الملاحق).

Maersk line

بالنسبة لاستجابات العملاء والتي تهدف إلى التعرف على وجهة نظر عملاء هيئة ميناء الإسكندرية عن Maersk. Line نحو الجوانب المرتبطة بجودة الخدمات اللوجستية وهل هناك توافق أم إختلاف بين توقعاتهم عن أداء الخدمة والأداء الفعلي للخدمة، وكذلك مدى رضائهم عن جودة الخدمة الكلية وميلهم لتكرار التعامل مع هيئة الإسكندرية.

ومن واقع النتائج الموضحة في الجدول التالي رقم (٧-٤) يتضح ما يلي:

- بالنسبة لإدراكات العملاء نجد أن المتوسط الحسابي يتراوح بين (٣.٤٦) (٣.٧٦) وكذلك الانحراف المعياري تراوح بين (٠.٤٤٢)، (١.٠٠١) كما يتضح لنا أن متغير الإعتدالية يأتي في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (٣.٥٢) ويليه متغير النواحي المادية الملموسة بمتوسط حسابي (٣.٤١) وأخيراً يأتي متغير سرعة الإستجابة بمتوسط حسابي (٢.٩٥).
- بالنسبة لتقييم أداء ميناء الإسكندرية نجد أن المتوسط الحسابي (٣.٣٦) وكذلك الانحراف المعياري (٠.٩٩٢).
- بالنسبة الإتجاهات المستقبلية للعملاء بشأن التعامل مع الميناء نجد أن المتوسط الحسابي (٣.٦) وكذلك الانحراف المعياري (٠.٨٠٤).

جدول رقم (٧)
التحليل الوصفي لاستجابات عملاء Maersk Line

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الأبعاد الرئيسية للدراسة	السؤال
١	٠	٥	١- النواحي المادية الملموسة	١- النواحي المادية الملموسة
٢	٠	١	٢- الإعتدالية	
٣	٠	٥	٣- بجدارة العاملين	
٤	٠	٥	٤- الإستجابة	
٥	٠	٥	٥- المصداقية	
٢	٠,٨٠٨	٣,٤١	١- النواحي المادية الملموسة	٢- النواحي المادية الملموسة
١	٠,٤٤٢	٣,٥٢	٢- الإعتدالية	
٤	٠,٦٣٠	٣,١٠	٣- بجدارة العاملين	
٥	٠,٧٠١	٢,٩٥	٤- الإستجابة	
٣	١,٠٠١	٣,٢٢	٥- المصداقية	
	٠,٩٩٢	٣,٦٠	تقييم أداء هيئة ميناء الإسكندرية	٣- التقييم
	٠,٨٠٤	٣,٦٠	الإتجاهات المستقبلية للتعامل مع الميناء	٤- الاتجاهات المستقبلية

المصدر: نتائج الدراسة الميدانية (أنظر الملاحق)

United Arab Shipping line

بالنسبة لاستجابات العملاء والتي تهدف إلى التعرف على وجهة نظر عملاء هيئة ميناء الإسكندرية عن United Arab Shipping line نحو الجوانب المرتبطة بجودة الخدمات اللوجستية، وهل هناك توافق أم إختلاف بين توقعاتهم عن أداء الخدمة والداء الفعلي للخدمة، وكذلك مدى رضائهم عن جودة الخدمة الكلية وميلهم لتكرار التعامل مع هيئة ميناء الإسكندرية.

ومن واقع النتائج الموضحة في الجدول التالي رقم (٨) يتضح ما يلي:

- بالنسبة لإدراكات العملاء نجد أن المتوسط الحسابي يتراوح بين (٣,٥٣)، (٣,٨٥) وكذلك الانحراف المعياري تراوح بين (٠,٥١٨)، (٠,٨٧٤) كما يتضح لنا أن متغير النواحي المادية الملموسة يأتي في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (٣,٥٤) ويليه متغير النواحي الإعتدالية بمتوسط حسابي (٣,٤٧) وأخيراً يأتي متغير سرعة الإستجابة بمتوسط حسابي (٢,٥٢).
- بالنسبة لتقييم أداء ميناء الإسكندرية نجد أن المتوسط الحسابي (٣,٧٣) وكذلك الانحراف المعياري (٠,٩٩٩).
- بالنسبة للإتجاهات المستقبلية للعملاء بشأن التعامل مع الميناء نجد أن المتوسط الحسابي (٣,٦٥) وكذلك الانحراف المعياري (٠,٩٧٢).

(جدول رقم ٨)

التحليل الوصفي لإستجابات عملاء United Arab Shipping line

الترتيب	البيان	العدد	النسبة المئوية
١	١- النواحي المادية الملموسة.	٥	٠
٢	٢- الإعتدالية.	١	٠
٣	٣- جدارة العاملين.	٥	٠
٤	٤- الإستجابة.	٥	٠
٥	٥- المصادقية.	٥	٠
١	١- النواحي المادية الملموسة.	٣,٥٤	٠,٦٨٥
٢	٢- الإعتدالية.	٣,٤٧	٠,٥١٨
٤	٣- جدارة العاملين.	٣,٠٠	٠,٥٨١
٥	٤- الإستجابة.	٢,٥٢	٠,٨٧٤
٣	٥- المصادقية.	٣,٢٩	٠,٨٣٨
	تقييم أداء هيئة ميناء الإسكندرية	٣,٧٣	٠,٩٩٩
	الإتجاهات المستقبلية للتعامل مع الميناء	٣,٦٥	٠,٩٧٢

المصدر: نتائج الدراسة الميدانية (انظر الملاحق).

٤. نتائج اختبارات القروض .

يعرض هذا الجانب النتائج التي توصلت إليها الدراسة فيما يتعلق باختبار الفرض الخاصة بها، وسيتم عرض هذه النتائج علي النحو الذي يتمشى مع أهداف الدراسة، وسوف يقوم الباحث بمناقشة النتائج الخاصة بكل فرض علي حدة، علي أن يتم مناقشة هذه النتائج وأهم تطبيقاتها العملية في الفصل الأخير من الدراسة والمتعلق بالنتائج والتوصيات.

تحليل إستجابات الدراسة الميدانية:

جدول رقم (٩)

تحليل استجابات الدراسة الميدانية

الإستجابات					مقاييس الإحصاء الوصفي		أبعاد جودة الخدمة
موافق تماماً	موافق	غير متأكد	غير موافق	غير موافق على الإطلاق	المتوسط	المعيار	
52	76	58	181	3	4	4	أرى أن ميناء الإسكندرية ذو أداء عالي
14.05%	20.54%	15.68%	48.92%	0.81%			
24	229	82	26	9	4	4	تتوافر المساعدات الملاحية اللازمة التي تؤمن دخول وخروج السفن بأمان ودون تأخير تتوافر أرصفة ذات أعماق وأطوال مناسبة
6.49%	61.89%	22.16%	7.03%	2.43%			
30	187	62	72	19	4	4	تتوافر معدات شحن وتفريغ على مستوى عال من التكنولوجيا
8.11%	50.54%	16.76%	19.46%	5.14%			تتوافر مساحات كافية لانتظار السيارات والنقل الثقيل

مؤشرات الأداء					الهدف		ملاحظات
الهدف	الهدف	الهدف	الهدف	الهدف	الهدف	الهدف	
30	122	109	85	24	4	4	تتوافر أجهزة لمراقبة الميناء
8.11%	32.97%	29.46%	22.97%	6.49%			
85	118	43	98	26	4	4	تتوافر المساعدات الملاحية اللازمة التي تضمن دخول وخروج السفن بأمان ودون تأخير
22.97%	31.89%	11.62%	26.49%	7.03%			تتوافر أرصفة ذات اعماق وأطوال مناسبة
104	167	57	39	3	4	4	تتوافر معدات شحن وتفريغ على مستوى عال من التكنولوجيا
28.11%	45.14%	15.41%	10.54%	0.81%			تتوافر مساحات كافية لانتظار السيارات النقل الثقيل
78	159	69	51	13	4	4	تتوافر أجهزة لمراقبة الميناء
21.08%	42.97%	18.65%	13.78%	3.51%			
57	207	60	35	11	4	4	أفضل التعامل مع هيئة ميناء الإسكندرية مستقبلا
15.41%	55.95%	16.22%	9.46%	2.97%			
76	145	81	65	3	4	4	هناك تأخير في دخول السفن ومغادرتها
20.54%	39.19%	21.89%	17.57%	0.81%			
97	216	30	21	6	4	4	يوجد وقت انتظار لبدء الشحن والتفريغ
26.22%	58.38%	8.11%	5.68%	1.62%			
89	198	37	40	6	4	4	هناك زيادة في متوسط وقت الشحن والتفريغ
24.05%	53.51%	10.00%	10.81%	1.62%			
78	184	50	57	1	4	4	يزيد وقت انتظار وسائل النقل (الشاحنات الثقيلة) للشحن والتفريغ عن الموانئ الأخرى. أرى أن الفاصل الزمني بين دخول شاحنة وأخرى كبير
21.08%	49.73%	13.51%	15.41%	0.27%			
99	144	59	63	5	4	4	أعتقد أن هناك أخطاء في المستندات
26.76%	38.92%	15.95%	17.03%	1.35%			أعتقد أن اكتمال جميع الوثائق لإنهاء إجراءات خروج البضائع من الميناء سريعة
28	78	95	90	79	4	3	أعتقد أن تسليما لبضاعة يكون في الوقت المناسب - دون تأخير تقييم العاملين والإدارة العليا لمفهوم اللوجستيات وأبعاد جودة الخدمات اللوجستية وأهميتها
7.57%	21.08%	25.68%	24.32%	21.35%			
18	133	117	80	22	4	4	يوجد خبرة كافية من جانب العاملين بهيئة ميناء الإسكندرية في مجال عمل الموانئ، تفهم الإدارة العليا لمتطلبات عملاء الميناء (ملاك السفن - ملاك البضائع)
4.086%	35.95%	31.62%	21.62%	5.95%			
10	119	144	106	21	4	4	تضع الإدارة العليا العملاء في أولويات اهتماماتها لزيادة رضا العميل. تتأقلم الإدارة العليا مع المنظمات الخاصة.
2.70%	32.16%	30.81%	28.65%	5.68%			
12	82	80	134	65	4	2	تتواصل واتصالات مستمرة من هيئة الميناء بالعملاء بزيادة وقت

البيانات					مقاييس الأداء		البيان
البيان	البيان	البيان	البيان	البيان	البيان	البيان	
3.24%	22.16%	21.62%	35.41%	17.57%			انتظار وسائل النقل والشاحنات الثقيلة للتفريغ عن الموانئ الأخرى
17	149	69	79	29	4	4	أرى الفاصل الزمني بين دخول شاحنة وأخرى أكبر، أعتقد أن هناك أخطاء في المستندات
4.59%	40.27%	25.95%	21.35%	7.84%			
6	141	86	121	16	4	4	أعتقد أن اكتمال جميع الوثائق لاجراءات خروج البضائع من الميناء سريعة أعتقد أن تسليم البضاعة يكون في الوقت المناسب - دون تأخير.
1.62%	38.11%	23.24%	32.70%	4.32%			
11	105	96	137	21	4	2	تقييم العاملين والإدارة العليا لمفهوم اللوجستيات وابعاد جودة الخدمات اللوجستية وأهميتها.
2.97%	28.38%	25.95%	37.03%	5.68%			يوجد خبرة كافية من جانب العاملين بهيئة ميناء الإسكندرية في مجال عمل الموانئ
14	160	112	82	2	4	4	تقييم الإدارة العليا لمنظمات عمل الميناء (ملاك السفن - ملاك البضائع) تضع الإدارة العليا العملاء وهي أولويات اهتماماتها لزيادة رضا العميل
3.78%	43.24%	30.27%	22.16%	0.54%			
10	84	110	148	18	4	2	تأقلم الإدارة العليا مع المتطلبات الخاصة
2.70%	22.70%	29.73%	40.00%	4.86%			
13	162	101	58	36	4	4	تتبع إدارة هيئة ميناء الإسكندرية نظم إدارة متقدمة
3.51%	43.78%	27.30%	15.86%	9.73%			
9	36	154	109	62	4	3	هناك استجابة الفورية لطلب العملاء
2.43%	9.73%	41.62%	29.46%	16.76%			
11	66	77	167	49	4	2	يوجد رد فوري علي الاستفسارات والأمنلة
2.97%	17.84%	20.81%	45.14%	13.24%			
14	58	93	133	72	4	2	هناك إستجابة سريعة في حل شكاوي العملاء
3.78%	15.68%	25.14%	35.95%	19.46%			
8	131	113	43	75	4	4	تتوافر الأمانة والنزاهة لدى العاملين بهيئة ميناء الإسكندرية عند قسم الخدمات
2.16%	35.41%	30.54%	11.62%	20.27%			
18	80	141	95	36	4	3	يوجد صدق في المخاطبة والوعد وتحديد المواعيد.
4.86%	21.62%	38.11%	25.68%	7.73%			
60	159	101	39	14	4	4	يتوافر الصدق في المعلومات المنشورة علي موقع الإنترنت Website
16.22%	42.97%	27.30%	9.73%	3.78%			
73	140	55	81	21	4	4	يوجد تفعيل لجميع خدمات المركز اللوجستي بالميناء حتى يستفيد منها العميل.
19.37%	37.84%	14.86%	21.89%	5.08%			

المصدر : نتائج الدراسة الميدانية

من الجول السابق يتضح لنا ان اراء العينة لهيئة ميناء الاسكندرية توافقت الاراء حول اهمية محور جودة الخدمة لتتقدمها هيئة ميناء الاسكندرية وكذلك اوضحت ان بعد التجسيد يعد من اهم المحاور في جودة الخدمة المدركة في هيئة ميناء الاسكندرية وباليه بعد الاعتمادية ثم العطف والامان وسرعة الاستجابة.

نتائج اختبار الفرض البحثي:

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

يرجع انخفاض كفاءة الأداء اللوجستي في ميناء الإسكندرية إلى:

- هناك علاقة ذات دلالة معنوية بين عدم تبني معايير جودة الخدمات اللوجستية وانخفاض كفاءة الأداء اللوجستي في هيئة ميناء الإسكندرية.
- هناك علاقة ذات دلالة معنوية بين ضعف اهتمام الإدارة العليا بإدارة العلاقة مع العملاء وانخفاض كفاءة الأداء اللوجستي في هيئة ميناء الإسكندرية.

جدول رقم (١٠)

اختبار الفرض البحثي لعملاء هيئة ميناء الإسكندرية البحري

أبعاد جودة الخدمة	الموقع	المتوسط (الفعلي)	الانحراف المعياري	ت	المعنوية
تتوافر المساعدات الملاحية اللازمة التي تؤمن دخول وخروج السفن بأمان ودون تأخير	500	3.63	0.807	-32.664	0.000
تتوافر أرصفة ذات أعماق وأطوال مناسبة	500	3.37	1.047	-29.950	0.000
تتوافر معدات شحن وتفريغ على مستوى عال من التكنولوجيا.	500	3.13	1.062	-33.812	0.000
تتوافر مساحات كافية لانتظار السيارات والنقل الثقيل	500	3.37	1.284	-24.371	0.000
تتوافر أجهزة لمراقبة الميناء	500	3.89	0.959	-22.216	0.000
تتوافر مباني متفرقة لإنهاء إجراءات خروج البضائع بسرعة وذات جاذبية مما يتناسب مع تاريخ الميناء العريق	500	3.64	1.068	-24.436	0.000
هناك تأخير في دخول السفن ومغادرتها	100	3.61	1.025	48.978	0.000
يوجد وقت انتظار لبدء الشحن أو التفريغ	100	4.02	0.847	68.541	0.000
هناك زيادة في متوسط وقت الشحن والتفريغ	100	3.88	0.952	58.116	0.000
يوجد وقت انتظار وسائل النقل (الشاحنات الثقيلة) للشحن والتفريغ عن الموانئ الأخرى.	100	3.67	0.965	55.007	0.000
أري أن الفاصل الزمني بين دخول شاحنة وأخرى كبير.	100	3.73	1.076	48.738	0.000
أعتقد أن هناك أخطاء في المستندات	100	2.69	1.233	26.397	0.000
أعتقد أن اكتمال جميع الوثائق لإنهاء إجراءات	500	3.12	0.998	-36.204	0.000

أبعاد جودة الخدمة	الموقع	المتوسط (القطبي)	الانحراف المعياري	ت	المعنوية
خروج البضائع من الميناء سريعة					
اعتقد أن تسليم البضاعة يكون في الوقت المناسب - دون تأخير.	500	2.98	0.972	-40.051	0.000
يتقيم العاملون والإدارة العليا لمفهوم اللوجستيات وأبعاد جودة الخدمات اللوجستية وأهميتها.	500	2.58	1.120	-41.852	0.000
يوجد خبرة كافية من جانب العاملين بهيئة ميناء الإسكندرية في مجال عمل الموانئ	500	3.12	1.049	-34.384	0.000
تتلقم الإدارة العليا لمتطلبات عملاء الميناء (ملاك السفن - ملاك البضائع)	500	3.00	0.974	-39.501	0.000
تضع الإدارة العليا العملاء في أولويات اهتماماتها لزيادة ورضا العميل	500	2.86	0.991	-41.531	0.000
تتألقم الإدارة العليا مع المتطلبات الخاصة	500	3.28	0.868	-38.221	0.000
تتواصل واتصالات مستمرة من هيئة الميناء بالعملاء.	500	2.78	0.941	-45.305	0.000
تتبع إدارة هيئة ميناء الإسكندرية نظم إدارة متقدمة	500	3.16	1.050	-33.764	0.000
هناك إستجابة الفورية لمتطلبات العملاء	500	2.52	0.963	-49.597	0.000
يوجد رد فوري على الاستفسارات والأسئلة	500	2.52	1.026	-46.471	0.000
هناك إستجابة سريعة وكفاءة في حل شكاوي العملاء	500	2.49	1.095	-44.154	0.000
تتوافر الأمانة والنزاهة لدى العاملين بهيئة ميناء الإسكندرية عند تقييم الخدمات	500	2.88	1.164	-35.094	0.000
يوجد صدق في المخاطبة والوعود وتحديد المواعيد	500	2.86	1.020	-40.313	0.000
يتوافر الصدق في المعلومات المنشورة على موقع الإنترنت Website	500	3.44	0.996	-27.403	0.000
يوجد تفعيل لجميع خدمات المركز اللوجستي بالميناء حتى يستفيد منها العميل	500	3.44	1.193	-25.144	0.000

المصدر: نتائج الدراسة الميدانية.

يلاحظ من الجدول أن جميع الاختبارات الإحصائية لكل متغير مستقل عن القيمة المتوقعة له أن جميع المتغيرات المستقلة ذات دلالة معنوية تساوي صفر مما يعني انخفاض أداء جميع المتغيرات المستقلة عن القيمة المتوقعة لها.

جدول رقم (١١)

معامل الارتباط بين متغيرات البحث باستخدام أسلوب معامل الارتباط بيرسون

المتغير	المتغير	معامل الارتباط	المتغير
١- النواحي المادية الملموسة	٦ متغيراً	٣٨,١%	١- النواحي المادية الملموسة
٢- الاعتمادية	٨ متغيراً	١٥,١%	٢- الاعتمادية
٣- بجدارة العاملين	٧ متغيراً	٣٣,٥%	٣- بجدارة العاملين
٤- الإستجابة	٣ متغيراً	٤٤,٨%	٤- الإستجابة
٥- المصداقية	٤ متغيراً	١٦%	٥- المصداقية
١- النواحي المادية الملموسة	٦ متغيراً	٣٥,٤%	١- النواحي المادية الملموسة
٢- الاعتمادية	٨ متغيراً	١٧,٨%	٢- الاعتمادية
٣- بجدارة العاملين	٧ متغيراً	٦,٦%	٣- بجدارة العاملين
٤- الإستجابة	٣ متغيراً	١٧,١%	٤- الإستجابة
٥- المصداقية	٤ متغيراً	٢٣,٢%	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: Regression Analysis

أولاً: الانحدار بين المتغير التابع أداء ميناء الإسكندرية وبين المتغيرات المستقلة

جدول رقم (١٢)

تحليل الانحدار بين المتغير التابع أداء ميناء الإسكندرية وبين المتغيرات المستقلة

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

المصدر: نتائج الدراسة الميدانية.

يلاحظ أن المتغيرات المستقلة تفسر ٣٣,٣% من التغير في المتغير التابع أداء الميناء.

ثانياً: الانحدار بين المتغير التابع الاستمرارية في التعامل مع الميناء و المتغيرات المستقلة:

جدول رقم (١٣)

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

Variables Entered/Removed				
Model	Variables Entered	Variables Removed	Method	
I	المصدقية، الإعتمادية، الإستجابة، النواحي المادية الملموسة، جدارة العاملين		Enter	
a. All requested Variables entered				
b. Dependent Variable: أفضل التعامل مع ميناء الإسكندرية مستقبلاً				
Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
I	.465a	.216	.206	.837
Predictors (Constant)				

يلاحظ أن المتغيرات المستقلة تفسر ٢٠.٦% من التغير في المتغير التابع الاستمرارية في التعامل مع الميناء.

تحليل التباين: Analysis of variance

يعتبر تحليل التباين بمثابة الذروة التي وصلت إليها الأساليب الإحصائية الحديثة حيث يتم تحليل التباين الكلي لأي موقف إحصائي إلى مكونات مصادر التباين المختلفة ويقدم تحليل التباين: علي اختبار الفرض البحثي محل الدراسة Analysis of variance

جدول رقم (١٤)

تحليل التباين لأداء هيئة ميناء الإسكندرية

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) المصدقية، الإعتدالية، الإستجابة، النواحي المادية الملموسة، جدارة العاملين					
B. Dependent Variable: أري أن ميناء الإسكندرية 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
الإعتدالية	-.477	.096	-.218	-4.951	.000
جدارة العاملين	.119	.104	.071	1.135	.257
الإستجابة	-.414	.063	-.351	-6.518	.000
المصدقية	-.099	.066	-.081	-1.503	.134
a. Dependent Variable: أري أن ميناء الإسكندرية ذو أداء عالي					

المصدر: نتائج الدراسة الميدانية.

يلاحظ من جدول تحليل التباين أن المتغيرات المستقلة ذات تأثير معنوي على المتغير التابع.

* يلاحظ وجود تأثير معنوي للمتغيرات المستقلة (النواحي المادية الملموسة – الإعتدالية – الإستجابة) على المتغير التابع أداء ميناء الإسكندرية أما المتغيرات المستقلة (جدارة العاملين – المصداقية) فلا يوجد تأثير معنوي لها على المتغير التابع ويمكن صياغة معادلة الانحدار كالتالي:

أداء ميناء الإسكندرية =

$$0.501 \times \text{النواحي المادية الملموسة} - 0.447 \times \text{الإعتدالية} + 0.414 \times \text{الإستجابة}$$

جدول رقم (١٥)
تحليل التباين بالنسبة للاستمرار مع هيئة ميناء الإسكندرية

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

المصدر: نتائج الدراسة الميدانية.

- يلاحظ من جدول تحليل التباين أن المتغيرات المستقلة ذات تأثير معنوي على المتغير التابع.
- يلاحظ وجود تأثير معنوي للمتغيرات المستقلة (النواحي المادية الملموسة – الإعتدالية – الإستجابة) على المتغير التابع الإستمرارية في التعامل مع ميناء الإسكندرية أما المتغيرات المستقلة (جدارة العاملين – المصداقية) فلا يوجد تأثير معنوي لها على المتغير التابع ويمكن صياغة معادلة الانحدار كالتالي:

إستمرارية التعامل مع ميناء الإسكندرية =

$$0.463 \times \text{النواحي المادية الملموسة} + 0.216 \times \text{الإعتدالية} - 0.320 \times \text{الإستجابة}$$

عاشراً: تفسير النتائج ومناقشتها.

الهدف الأول للبحث:

- اختبار مدي صحة أو خطأ فرض البحث

النتائج المتعلقة بهذا الهدف:

من واقع نتائج الدراسة الميدانية والتحليل الإحصائي تم رفض فرض الدراسة من عدم جميعها وقبول الفرض البديل حيث تم التوصل إلي:

وجود إختلاف 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.

الهدف الثاني للبحث:

- الوقوف علي الفجوة بين توقعات عملاء هيئة ميناء الإسكندرية لمستوي جودة الخدمة المقدمة لهم في الميناء وبين مستوي الجودة الفعلي الذي تقدم به الخدمة.

النتائج المتعلقة بهذا الهدف:

- وجود فجوة سلبية بين ما يتوقعه عملاء هيئة ميناء الإسكندرية وبين الأداء الفعلي في الميناء وذلك لمختلف أبعاد جودة الخدمة والتي تتمثل في النواحي المادية الملموسة، الإعتمادية، بجدارة العاملين، الإستجابة، المصادقية.

الهدف الثالث للبحث:

- التوصل لأفضل الأساليب لقياس جودة الخدمة اللوجستية المقدمة في الموانئ المصرية.

النتائج المتعلقة بهذا الهدف:

للجودة اللوجستية أبعاد خمسة تتفق مع التي اقترحها واختبرها الباحثون والممارسون وهي:

- النواحي المادية الملموسة

- الإعتمادية

- الإستجابة

- جدارة العاملين

- المصادقية

التوصل إلي خمسة وعشرين متغيراً تشرح هذه الأبعاد ويمكن القياس عن طريق إستخدام أحد المقياسين وهما مقياس (التوقعات - الأداء) والمتمثل في المعادلة:

(جودة الخدمة - التوقعات - الأداء الفعلي) ومقياس الأداء الفعلي والمتمثل في المعادلة

(جودة الخدمة = الأداء الفعلي)

- يسهم مقياس SERVQUAL مدي اتساع الفجوة بأن تقوم بتحديد أي المتغيرات التي تؤثر علي اتساع الفجوة.

- يستطيع مقياس SERVQUAL اكتشاف مدي اتساع الفجوة بأن يقوم بتحديد أي المتغيرات التي تؤثر علي اتساع الفجوة.

- ينطوي مقياس SERVQUAL علي عمليات حسابية معقدة مقارنة بنظيره مقياس SERVPERF. يتوافق مقياس SERVQUAL مع المفهوم الذي يفسر جودة الخدمة بأنها مقياس للدرجة التي ترقى إليها الخدمة لتوافق توقعات العملاء أو تتفوق عليها.

الهدف الرابع للبحث:

- التحقق من درجة الإعتمادية والصلاحية للمقاييس المتعارف عليهما لقياس جودة الخدمة وهما مقياس جودة الخدمة وهما مقياس SERVQUAL (الجودة = التوقعات - الأداء) ومقياس SERVPERF (الجودة = الأداء الفعلي).

النتائج المتعلقة بهذا الهدف:

يتمتع كلا من المقياسين بدرجة عالية من الاعتمادية والصلاحية الداخلية لمكوناته، ومن ثم يمكن أن يستخدم في منظمات الخدمة الحكم علي جودة الخدمة التي تقدمها تلك المنظمات للعملاء ولكن مقياس الأداء الفعلي يتمتع بدرجة اعلي من الاعتمادية والصلاحية الداخلية لمكوناته بالمقارنة بمقياس التوقعات.

الهدف الخامس:

تحديد أهم المتغيرات التي تؤثر توافرها في أبعاد جودة الخدمة اللوجستية في :

- تكرار التعامل مع هيئة ميناء الإسكندرية البحري.
- رفع أداء هيئة ميناء الإسكندرية.

النتائج المتعلقة بهذا الهدف:

أهم المتغيرات التي يؤثر توافرها علي سبيل العملاء لتكرار التعامل مع الميناء ورفع أداء هيئة ميناء الإسكندرية البحري.

• الجوانب المادية الملموسة

- تتوافر المساعدات الملاحية اللازمة التي تؤمن دخول وخروج السفن بأمان ودون تأخير.
- تتوافر أرصفت ذات أعماق وأطوال مناسبة
- تتوافر معدات شحن وتفريغ علي مستوى عال من التكنولوجيا.
- تتوافر مساحات كافية لانتظار السيارات والنقل الثقيل.
- تتوافر أجهزة لمراقبة الميناء.

- تتوافر مباني متقاربة لإنهاء إجراءات خروج البضائع بسرعة وذات جاذبية بما يتناسب مع تاريخ الميناء العريق.

• الاعتمادية:

- لا يجب أن يكون هناك تأخير في دخول السفن ومغادرتها.
- لا يجب أن يكون بوجد وقت انتظار لبدأية الشحن أو التفريغ.
- لا يجب أن يكون زيادة في متوسط وقت الشحن والتفريغ.
- لا يجب أن يكون هناك زيادة وقت انتظار وسائل النقل (الشاحنات الثقيلة) للشحن والتفريغ عن الموانئ الأخرى.

- لا يجب أن يكون الفاصل الزمني بين دخول شاحنة وأخرى كبير.
- لا يجب أن يكون هناك أخطاء في المستندات.

- يجب اكتمال جميع الوثائق لإنهاء إجراءات خروج البضائع من الميناء سريعة.
- يجب أن تسلم البضاعة يكون في الوقت المناسب - دون تأخير.

• الإستجابة:

- يجب أن يكون هناك إستجابة الفورية لطلبات العملاء.
- بوجد رد فوري علي الاستفسارات والأسئلة يجب أن يكون هناك إستجابة سريعة وكفاءة في حل شكاوي العملاء.

إحدى عشر : توصيات الدراسة .

- ضرورة قياس جودة الخدمة في هيئة ميناء الإسكندرية عن طريق مقياس الفجوة بين توقعات العملاء والأداء الفعلي.
- ضرورة إنشاء قسم لإدارة جودة الخدمة في هيئة ميناء الإسكندرية يتولى المهام التالية:
- تحديد مجموعة من المتغيرات التي تفسر أبعاد جودة الخدمة ثم إستقصاء 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.
- ضرورة أن تعي الإدارة العليا أن الإهتمام بالعملاء الداخليين وهم العاملون بالميناء هو الضمان لجودة العمليات وهو المدخل السليم للإهتمام والعناية بالعملاء الخارجيين ومن ثم يجب:

أ. تهيئة المناخ المناسب للعمل.

ب. تحفيز العاملين مادياً

ج. الدعم المعنوي للعاملين.

د. الترفيه عن العاملين

- ضرورة تطوير أداء الميناء بما يضمن إستمرار العملاء في تكرار التعامل مع البنك في النقاط التالية:

أ. درجة السرعة والالتزام في تأدية الخدمة.

ب. اتفاق الخدمة والمعرفة الوظيفية بطرق أداء الخدمة.

ج. تفهم إحتياجات العملاء رغم الإختلافات فيما بينهم.

- الرغبة في مساعدة العملاء والتعاطف معهم وحل مشاكلهم.

المراجع

- ١-١ مراجع باللغة العربية:
 - ١-١-١ أكتتاب:
 - (١) ثابت عبد الرحمن إدريس (٢٠٠٢)، الإمداد والتوزيع المادي الإسكندرية: الدار الجامعية.
 - (٢) ثابت عبد الرحمن إدريس (٢٠٠٦)، كفاءة وجودة الخدمات اللوجستية بالإسكندرية للدار الجامعية.
 - (٣) سونيا محمد البكري (٢٠٠٤)، إدارة الجودة الكلية الإسكندرية: الدار الجامعية.
 - (٤) علي عبد الله ومصطفى عبد الحافظ (٢٠٠٠)، إدارة وتشغيل الموانئ، الطبعة الأولى، بالإسكندرية: دار الإشعاع.
 - ٢-١-١ دوريات:
 - (١) ثابت عبد الرحمن إدريس وجمال الدين محمد المرسى (١٩٩٣)، قياس جودة الخدمة وتحليل العلاقة بينهما وبين كل من الشعور بالرضا والميل للشراء، مجلة التجارة والتمويل، كلية التجارة - جامعة طنطا، العدد الأول.
 - (٢) عوض بدير الحداد (١٩٩١)، خدمة العملاء في المؤسسات الكويتية دراسة ميدانية، مجلة المحاسبة والإدارة والتأمين كلية التجارة جامعة القاهرة.
 - (٣) عوض بدير الحداد (١٩٩١)، تحليل إدراك عملاء وموظفي البنوك لمستويات الخدمات المصرفية: دراسة ميدانية بالتطبيق على البنوك التجارية، المجلة العامة لكلية التجارة - جامعة أسيوط، العدد السابع عشر.
 - (٤) محمد مصطفى مصطفى السنهوري (٢٠٠٦)، مشروع مقترح لرفع مستوى أداء الخدمات التأمينية بمنطقة الدقهلية للتأمينات من خلال تطبيق مفهوم الجودة الشاملة - دراسة ميدانية، الجوائز المركزي للتنظيم والإدارة - قطاع التدريب، ٢٠٠٧ ص ٩.
- ٣-١-١ التقارير:
 - (١) اسبانيا: هيئة ميناء اسبانيا (٢٠١٥)، التقرير السنوي لقطاع النقل البحري الأسباني.
 - (٢) ج.م.ع هيئة ميناء الإسكندرية (٢٠١٥)، التقرير السنوي لقطاع النقل البحري المصري.
- ٤-١-١ الأبحاث غير المنشورة:
 - (١) هاني علي شارد أحمد (٢٠٠٦)، معايير اختيار وتقييم مصادر تقديم الخدمات المصرفية رسالة ماجستير كلية التجارة جامعة قناة السويس.

1-2-1 BOOKS:

1. Ballou. H.Ronald. (1999). Business Logistics Management, New Jersey: Prentice-Hall.
2. Bitner J.M (1990) Evaluating Service Encounters. The Effects of Physical Surroundings and Employee Responses. Journal of Marketing Vol. 54. April.
3. Blanchard. R.F. Galloway. R.I((1994) "Quality in Retail Banking", International Journal of Service Industry Management Vol. 5.
4. Castes M. (1991) Ten Consumer Service Commandments Public Utilities Fortnightly, Vol. 128.
5. Cronin J. Taylor S. (1992) Measuring Service Quality: A Re- examination and Extension, Journal of Marketing Vol 56.
6. Cronroos. C. (1983). Strategic Management and marketing in Services Sectors, Mass: Marketing Science Institute. Cambridge.
7. Crosby P.B (1979) Quality Is Free, Mentor Publishing New York.
8. David I. Goetsch. Stanley Davis (1994). Introduction to total Quality. International Edition. New York: Prentice Hall.
9. Foster. T.A. (1978) ports: what shipper should look for: distribution World wide, pp 32-36.
- 10.Foster. T.A. (1979) ports what shipper should look for: distribution World wide, pp 33-50.
- 11.Gourdin. N.K., (2001). Global logistics management, Oxford: Blackwell publishers Ltd.
- 12.Gronroos. C. (1988) "Service Quality The Six Criteria of Good perceived Service Quality " Review of Business.
- 13.Kenneth Teas (1993) Expectations Performance Evaluation and Consumers Perceptions of Quality Journal of Marketing Vol. 57.

14. Lehtinen, U. Lehtinen J.R (1985) Service Quality A Study of Quality Dimensions Working Paper Service Management Institute Helsinki, Finland.
15. Lovelock. C. (1996). Services marketing. New Jersey Prentice- Hall. Englewood Cliffs. Inc.
16. Murphy, P.R. (1987) J.M.Daley. D.R. Dalenberg. Port selection criteria: an application of a transportation research framework logistics and transportation review Vol 28 pp 237-255.
17. N. Logothetis (1992) Managing for Total Quality from Deming to Taguchi London: Prentice Hall.
18. Ng. k.Y. (2006) assisting the attractive of ports in the north European container transshipment market: an agenda for future research in port computation, maritime economic and logistics, pp 234-241.
19. Parasuraman V.A. Zeithaml L.L. Berry (1994) Reassessment of Expectations as a Comparison Standard in Measuring Service Quality: Implications for Further Research".
20. Parasuraman, A. Zeithaml, V.A, and Berry. L.L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research Journal of Marketing Vol. 49.
21. Stock, R.J and Lambert, M.D., (2001) Strategic logistics management, Boston:: McGraw-Hill Irwin.
22. Ugboma. C. Ogwude, (2004) I., services quality measurement in ports of developing economy: Nigerian ports survey, managing service quality, pp 487-795.
23. Walton M. (1986) The Deming Management Method New York. Pedigree.
24. Waterman R (1994). Frontiers of Excellence Learning from Companies that Put People First. Nicholas Breavley Publishing Co.
25. Wegenhein D.G. Reurink H.R. (1991) Customer Service in Public Administration Review, Vol 51.
26. Zeithaml V.A. Berry L.L And A. Parasuraman. (1996) Behavioral Consequences of Service Quality" Journal of Marketing. Vol (60)

1-2-2 PERIODICALS:

- 1) Berry L.L, Zeithaml N.A (1985). A conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. Journal of Marketing Vol. 49, Fall
- 2) Cronin J., Taylor S. (1992) Measuring Service Quality: A Re-examination and Extension. Journal of Marketing. Vol. 56(July).
- 3) Lewis B (1994). Reassessment of Expectation as a comparison standard in measuring Service Quality: Implications for Future Research. Journal of Marketing Vol. 58(January)
- 4) Lewis B. (1988) SERQUAL: A Multi-Item Scale For Measuring Consumer Perceptions of Service Quality Journal of Retailing Vol. I (spring).
- 5) Lewis B. (1989). Quality in Service Sector: A Review International Journal Of bank Marketing Vol. 7 No. 5.
- 6) Lewis B. (1993) More on Improving Service Quality Measurement Journal of Retailing. Vol. 69 (spring).
- 7) Lewis B. (1996). The Behavioral Consequences of Service Quality Journal Of Marketing. Vol. 60.
- 8) Parasuraman A. & Zeithaml V.A & Berry L.L (1985). A Conceptual Model of Service Quality and its Implication for Future Research Journal of Marketing. Vol. 79 (fall).

1-2-3 internet

- 1- www.apa.gov.eg 9/17/2021 6:26:03 PM
- 2- www.puertos.es 9/17/2021 6:36:03 PM