

عمادة الدراسات العليا

جامعة القدس

أثر الإدارة اللوجستية في تحسين جودة خدمات الاتصالات

"دراسة تطبيقية: شركة أوريدو في المحافظات الجنوبية الفلسطينية"

أحمد كنعان علي بسيسو

رسالة ماجستير

القدس - فلسطين

1444هـ_2023م

أثر الإدارة اللوجستية في تحسين جودة خدمات الاتصالات

"دراسة تطبيقية: شركة أوريدو في المحافظات الجنوبية الفلسطينية"

إعداد:

أحمد كنعان علي بسيسو

بكالوريوس إدارة أعمال باللغة الإنجليزية من الجامعة الإسلامية - غزة

إشراف: د. أيمن حسن الديراوي

قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات درجة الماجستير من معهد التنمية

المستدامة/ كلية الدراسات العليا/ جامعة القدس

1444هـ - 2023م



جامعة القدس
عمادة الدراسات العليا
بناء مؤسسات وتنمية بشرية
معهد التنمية المستدامة

إجازة الرسالة

أثر الإدارة اللوجستية في تحسين جودة خدمات الاتصالات
دراسة تطبيقية: شركة اوريدو في المحافظات الجنوبية الفلسطينية

اسم الطالب : أحمد كنعان علي بسيسو
الرقم الجامعي: 21920127

إشراف: الدكتور أيمن الديراوي

نوقشت هذه الرسالة وأجيزت بتاريخ: 2023/1/23 من أعضاء لجنة المناقشة المدرجة
أسمائهم وتوافقهم:

التوقيع:

1- رئيس لجنة المناقشة الدكتور أيمن الديراوي

التوقيع:

2- ممتحناً داخلياً الدكتورة تهاني جفال

التوقيع:

3- ممتحناً خارجياً الدكتور نادر أبو شرح

القدس - فلسطين

1444هـ/2023م

إهداء

إلى من أحمل اسمه بكل فخر، إلى روح والدي العزيز (كنعان علي بسيسو)

إلى حبيبتي الأولى والأخيرة ومن بذلت كل غالِي ونفيس لأكون ما عليه اليوم، إلى روح والدتي الغالية (حكمت وهبه بسيسو)

إلى الأحباب على قلبي وأقماري ال5 ومن وغمروني بمشاعر الحب والحنان ، إلى أخواتي الكرام (رانيا، رولا، رباب، ريهام وسمر)....

إلى رفيقه الدرب والحياة ونصفي الثاني، زوجتي الغالية (سلمي عزام شعث)....

إلى أبنِي (كنعان) حضورك ملاً دنيتي فرحاً....

إلى أصدقائي ورفقاء دربي الذين ساندوني وقاسموني عمري....

إلى الأساتذة الكرام الذين بذلوا الجهد من أجل وصول هذه الدراسة إلى النور....

إليكم جميعاً أهدي هذا الجهد المتواضع.

الباحث: أحمد كنعان علي بسيسو

إقرار

أقر أنا معد الرسالة - أحمد كنعان علي بسيسو - بأنني أقدم هذه الرسالة لجامعة القدس، لنيل درجة الماجستير، وأنها كانت نتيجة أبحاثي الخاصة، باستثناء ما قد أشرت إليه، وأن هذه الرسالة أو أي جزء منها، لم يقدم لنيل درجة عليا لأي جامعة أو معهد آخر.

الاسم: أحمد كنعان علي بسيسو

التوقيع: *Ahmed.k.Beseiso*

التاريخ: 2023/1/23م

شكر وتقدير

الحمد لله والصلاة والسلام على الرسول المعلم القائل صلى الله عليه وسلم: "من لا يشكر الناس لا يشكر الله" (رواه البخاري).

بعد أن أتم الله نعمته علي إذ أكملت هذه الرسالة العلمية، أتقدم بالشكر والتقدير لجامعة القدس. وأبدأ عرفاني وامتناني بأهل المنه والفضل، وأتقدم بأسمى آيات الشكر والامتنان، والتقدير والمحبة، إلى أساتذتي الأفاضل، الذين مهدوا لي طريق العلم والمعرفة، وأخص بالذكر مشرفي الذي قدم كل الدعم والمعلومات والعلم حتي تخرج هذه الرسالة بهذا الشكل الدكتور **أيمن حسن الديراوي**، أسأل الله أن يجزيه و أساتذتي الدرجات العلا.

وأتقدم بخالص الشكر والتقدير للجنة المناقشة، ممثله بكل من: الدكتورة/ **تهاني جفال** مناقشاً داخلياً، والدكتور/ **نادر أبو شرخ** مناقشاً خارجياً، على تفضلهما بقبول مناقشة الرسالة، والحكم عليها، وإثرائها بملاحظاتهم السديدة، سائل من الله -عز وجل- أن يديم عليهما موفور الصحة والعافية، وأن يجزيهما عني خير الجزاء.

وإلى السادة محكمين أداة الدراسة، لما كان لإرشاداتهم ونصحهم من النفع والفائدة في إثراء الدراسة.

مصطلحات الدراسة

الإدارة اللوجستية:

هي النظام الذي يهدف الي تخطيط وتنظيم وتوجيه الرقابة على تدفق المنتجات والسلع من مراكز التوريد وحتى وصولها الي المستهلك النهائي الذي يتعامل مع المنشأة (الحاج والظاهر، 2018).

التعريف الاجرائي:

مجموعة الأنشطة التي تتم داخل وخارج شركه أوريدو للاتصالات من أجل الوصول للقدرة على التخزين والتوريد والنقل بكفاءة وفاعليه.

جوده الخدمة:

درجه المطابقة ما بين مستوى الخدمة المقدم بشكل حقيقي وفعلي للمستفيد ومجموعة المعايير والمواصفات المُحددة سلفاً والتي من المتوقع أن تلبى حاجات ورغبات المستفيد (الجذاب، 2020).

التعريف الاجرائي:

قياس مدى توافق الجودة المقدمة مع توقعات العملاء، حيث أن تقديم خدمه ذات جوده يعين توافق الخدمة مع توقعات العملاء في شركه أوريدو للاتصالات.

شركة أوريدو فلسطين:

أوريدو فلسطين هي مؤسسه وطنيه حرة دوليه مملوكه بالكامل للمؤسسة الوطنية للاتصالات المتنقلة، وتديرها مجموعة أوريدو الدولية بالشراكة مع مؤسسه صندوق الاستثمار الفلسطيني وهي تعمل في مجال الاتصالات المتنقلة والإنترنت.

ملخص الدراسة

هدفت الدراسة للتعرف على أثر الادارة اللوجستية في تحسين جوده خدمات الاتصالات، وتمثل مجتمع الدراسة بالعاملين في شركه أوريدو في المحافظات الجنوبية الفلسطينية، والذي يبلغ عددهم (100) موظفًا وموظفة، وقد تم استخدام أسلوب الحصر الشامل، وتم توزيع الاستبانات على مجتمع الدراسة، وقد بلغ عدد الاستبانات المستردة (90) وبعد ان تم فحص الاستبانات المستردة لم يتم استبعاد أي منها نظراً لتحقيق الشروط المطلوبة، ولذلك فقد تم تحليل (90) استبانة أي بنسبة استجابة (90.0%)، واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي لهذه الدراسة.

وقد توصلت الدراسة إلى جملة من النتائج أهمها: أن مستوى تطبيق الادارة اللوجستية في شركه أوريدو في المحافظات الجنوبية الفلسطينية متوفر بدرجة كبيرة وبوزن نسبي (85.2%). وأن مستوى جوده خدمات الاتصالات في شركه أوريدو في المحافظات الجنوبية الفلسطينية متوفر بدرجة كبيرة وبوزن نسبي (83.9%)، كما بينت وجود أثر للإدارة اللوجستية على جوده خدمات الاتصالات في شركه أوريدو في المحافظات الجنوبية الفلسطينية، وقد بلغ معامل التأثير (0.43). وتبين أن المحاور المؤثرة على المتغير التابع جوده خدمات الاتصالات محوري (الصيانة، التخزين) حيث تؤثر هذه المحاور بما نسبته (43%) من التباين في جوده خدمات الاتصالات، كما بينت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة المبحوثين حول الادارة اللوجستية وجوده خدمات الاتصالات في شركه أوريدو في المحافظات الجنوبية الفلسطينية تعزى للمتغيرات الديموغرافية التالية (النوع الاجتماعي، العمر، المسمى الوظيفي، سنوات الخبرة، المؤهل العلمي).

وأوصت الدراسة بالعمل على تحسين جوده الادارة اللوجستية، والبحث في العوامل التي تحد من جودتها ومعالجتها، وتعزيز استخدام الادارة اللوجستية في شركه أوريدو في المحافظات الجنوبية الفلسطينية لما لها من دور في تعزيز جوده تقديم الخدمات، والاهتمام بالإدارة اللوجستية وجعلها تقوم بواجباتها بالكفاءة والجودة المطلوبة من أجل تعزيز كفاءة الأداء التشغيلي، وتبني جوده الخدمة كاستراتيجية للتميز والمنافسة وضرورة وضع سياسات مناسبة في ادارته العلاقة مع العملاء واداره معرفة العملاء.

The Impact of logistics Management on Improving the Quality of Communication Services

An Applied Study: Ooredoo Company in the Southern Palestinian Governorates

Prepared by: Ahmed Beseiso

Supervisor: Dr. Ayman Al-Derawi

Abstract

This study aimed to identify the impact of logistic management in improving the quality of communication services. The study population was represented by the employees of the Ooredoo company in the southern Palestinian governorates, numbering (100) male and female employees. The researcher used the comprehensive inventory method. The questionnaires were distributed to the study population, and the number The retrieved questionnaires (90), after examining the retrieved questionnaires, none of them were excluded due to the fulfillment of the required conditions, and therefore (90) questionnaires were analyzed, that is, with a response rate of (90.0%), and the researcher used the descriptive analytical approach for this study

The study found that the level of application of logistic management in Ooredoo company in the southern Palestinian governorates to a large degree and a relative weight of (85.2%). And that the level of quality of telecommunications services in Ooredoo in the southern Palestinian governorates in a large degree and a relative weight (83.9%), It also showed that there is an impact of logistic management on the quality of communication services in Ooredoo in the southern Palestinian governorates, and the impact factor has reached (0.43). It was found that the dimensions affecting the dependent variable the quality of communication services are pivotal (maintenance, storage), as these dimensions affect (43%) of the variance in the quality of communication services, and the results showed that there were no statistically significant differences in the respondents' response about logistic management and the quality of services Communications in Ooredoo in the southern Palestinian governorates are attributed to the following demographic variables (gender, age, job title, years of experience, and educational qualification).

The study recommended to working on improving the quality of logistic management, researching the factors that limit its quality and addressing them, and improving the use of logistic management in Ooredoo in the southern Palestinian governorates because of its role in improving the quality of service delivery, and paying attention to logistic management and making it perform its duties with the efficiency , quality required for Enhancing the efficiency of operational performance, adopting service quality as a strategy for excellence and competition, the need to develop appropriate policies in managing customer relationship and customer knowledge management.

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

1.1 مقدمة:

تسعى المنظمات الكبرى حول العالم غزو الأسواق العالمية والتفوق على المنافسين لتحقيق أكبر ربح ممكن لذلك تلجأ المؤسسات الى تحسين أدائها كما تقوم بإعادة النظر في مختلف الجوانب والاستراتيجيات التي تتبناها في مختلف أنشطتها الاقتصادية حتى يتسنى لها استغلال الفرص المتاحة بشكل جيد، ومع تلاشي فكره تقارب أماكن الانتاج والتوزيع بسبب كبر حجم المنظمات وتعدد الأسواق جاءت الأهمية الكبرى للإدارة اللوجستية التي شهدت تطور مذهل في السنوات الاخيرة حيث تعتبر من المظاهر الحديثة للإدارة في مواجهة تحديات العصر فهي الوظيفة التي تسمح للشركة في وضع نفسها بشكل مميز في السوق (ترني، 2021).

وتعتبر الإدارة اللوجستية أحد فرع العلوم الإدارية الحديثة، وتعتبر بمثابة منظومة متكاملة من الأنشطة داخل المنظمة وخارجها، مثل الشراء والنقل والتخزين والتوزيع، وخدمة العملاء، وجدولة الانتاج والتوريد، ومن مهام الإدارة اللوجستية التنسيق بين هذه الأنشطة بغرض توفير المنتجات ومدخلاتها في الوقت والمكان المناسب، كما أن لها دور كبير في خدمة العملاء مما يحقق الميزة التنافسية للمنظمة، وتركز الإدارة اللوجستية على كيفية تدفق احتياجات وموارد الانتاج، وقد ارتبطت

في بدايتها بتدفق الموارد الملموسة أو المادية من البضائع والمواد الخام في سلاسل الامداد والتوريد (الإمبابي، 2022).

كما تعتبر جوده الخدمة أمراً هاماً وأساسياً للشركات، بل هي في بعض المنظمات فلسفة للإدارة والسلوك على جميع المستويات، وأصبحت الجودة او جوده الخدمة محور اهتمام معظم دول العالم، باعتبارها ركيزة أساسيه لنموذج الادارة الجديدة، التي تتيح لها مواكبة المستجدات العالمية، من خلال مسايرة المتغيرات الدولية والمحلية، ومن أجل التكيف معها، فالجودة او جوده الخدمة تعتمد على تطبيق أساليب متقدمة للإدارة، وتهدف إلى التحسين والتطوير المستمر، وتحقيق أعلى المستويات الممكنة في الممارسات والعمليات والنتائج والخدمات (الغزالي، 2017).

وعند النظر لشركات الاتصالات الخلوية في قطاع غزة والتي شهدت منافسه كبيرة في الأعوام القليلة الماضية، وما تتطلبه هذه المنافسة من مواكبة لعملية التطوير في أدائها بالإضافة لتركيزها المباشر على كسب أكبر حصة سوقيه ممكنه، وذلك من خلال تلبية احتياجات العملاء وكسب ولائهم ورضاهم، والذي يمكن تحقيقه من خلال تحسين أداء العاملين مما ينعكس بدوره على أداء المنظمات، سنجد أنه بات من الضروري تحسين مستمر في أدائها لضمان البقاء والاستقرار، لذلك تأتي هذه الدراسة سعياً لتقييم أثر الادارة اللوجستية في تحسين جوده خدمات الاتصالات في شركه أوريدو (البناء، 2021).

2.1 مشكلة الدراسة:

يتسم العالم اليوم بالمنافسة الشديدة والتغير المستمر مما يجعل المنظمات تهتم بالكيفية التي يتم بها استخدام قدراتها لتحقيق أهدافها، إلا أن غالبية التحديات التي تواجه اداره المنظمات الحديثة من الناحية اللوجستية ليس سببها قلة الامداد أو المواد أو الانتاج والامكانيات، بل النظرة السلبية للإدارة اللوجستية التي تستند للمعرفة العلمية باعتبارها هدر غير مبرر لموارد المنظمات المالية (عبد العزيز، 2021).

ولاحظ الباحث من خلال عمله في شركه أوريدو أهميه الادارة اللوجستية وتأثيرها على جوده الخدمات ورضا العملاء، حيث لاحظ الباحث بأن الأنشطة اللوجستية تمثل أهميه خاصة

تتجسد في تسهيل الاستجابة السريعة للعملاء في السوق، من خلال سرعة توفير السلع والخدمات المتوافقة مع احتياجات العملاء ورغباتهم، والتي تعتمد على تدفق المعلومات، والنقل، والتخزين. وقد اعتمد الباحث إضافةً لما سبق على المقابلة لتعزيز مشكله الدراسة، حيث قام إجراء مقابله مع مدير دائرة اللوجستيات في شركه أوريدو في المحافظات الشمالية والجنوبية، ورئيس قسم اللوجستيات في شركه أوريدو في المحافظات الجنوبية بتاريخ 2022/5/16، حيث أشارا إلى وجود بعض المعوقات والمشاكل التي تواجه عمل الادارة اللوجستية والتي تؤثر في تحسين جوده خدمات الاتصالات المقدمة، وتتمثل هذه الصعوبات والمشكلات عدم الجدية في التعامل مع المواضيع المتعلقة باللوجستيات والتي تساعد في تحسين جوده الخدمات، وعدم انتظام عمليه التوريد وصعوبة استيراد المعدات المطلوبة التي تساعد في تحسين جوده الخدمات، وضعف التواصل بين المورد والمستلم، وضعف التنسيق في تتبع البضاعة المستلمة، والأوضاع الاقتصادية والسياسية التي تمنع دخول البضائع والمعدات، وضعف الخبرة في التعامل مع البضائع القادمة، وصعوبة ايجاد الموظفين المؤهلين والمدربين، وقلة المعدات والآلات التي تساعد على النقل التي تساعد في تحسين جوده الخدمات، والتكاليف العالية لعمليه النقل، وقله المتخصصين في مجال الصيانة.

وعلاوة على ما سبق فقد أشارت دراسة (أبو هريدي، 2021) لوجود ضعف في جوده الخدمات المقدمة من وجهة نظر مقدمي الخدمات الصحية، ومما سبق تم صياغة مشكله الدراسة في السؤال الآتي:

- ما أثر الادارة اللوجستية على جوده خدمات الاتصالات في شركه أوريدو في المحافظات الجنوبية الفلسطينية؟

3.1 أهمية الدراسة:

أولاً: الأهمية النظرية:

1. قد تسهم في سد النقص من جانب، وإثراء الدراسات العربية ذات العلاقة بموضوع الدراسة من جانب آخر.
2. تضيف هذه الدراسة جانبا علميا موضع اهتمام الباحثين والدارسين نظراً لمحدودية الدراسات السابقة المتوافرة حسب حدود اطلاع الباحثين التي ربطت موضوع الادارة اللوجستية.

3. يعتبر مفهوم الادارة اللوجستية، وكذلك مفهوم جوده الخدمات من المفاهيم المهمة في العصر الحالي، لذا فإن هذه الدراسة تواكب التطورات المنشودة في المجالات الإدارية.

ثانياً: الأهمية التطبيقية:

1. فهم طبيعة الادارة اللوجستية وذلك للتوصل إلى توصيات تساعد القائمين في شركه أوريدو إلى تحقيق جوده الخدمات من أجل تقديم خدمات بشكل جيد وتحسين صورة الذهنية للشركة.
2. من خلال نتائج الدراسة الميدانية تستطيع شركه أوريدو من التعرف على القصور والضعف في عملها والأخذ بعين الاعتبار أهم التوصيات الصادرة عنها.

4.1 أهداف الدراسة:

- هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن أثر الادارة اللوجستية على جوده خدمات الاتصالات في شركه أوريدو في المحافظات الجنوبية الفلسطينية، من خلال تحقيق الآتي:
1. معرفة مستوى تطبيق الادارة اللوجستية في شركه أوريدو .
 2. معرفة مستوى جوده خدمات الاتصالات في شركه أوريدو .
 3. معرفة أثر أبعاد الادارة اللوجستية (التخطيط والتطوير، التوريد، التخزين، النقل، الصيانة) على جوده خدمات الاتصالات في شركه أوريدو .
 4. الكشف عن الفروق في متوسط استجابات المبحوثين حول الادارة اللوجستية في شركه أوريدو باختلاف خصائصهم الشخصية (النوع الاجتماعي، العمر، المسمى الوظيفي، سنوات الخبرة، المؤهل العلمي).
 5. الكشف عن الفروق في متوسط استجابات المبحوثين حول جوده خدمات الاتصالات في شركه أوريدو باختلاف خصائصهم الشخصية (النوع الاجتماعي، العمر، المسمى الوظيفي، سنوات الخبرة، المؤهل العلمي).

5.1 تساؤلات الدراسة:

التساؤل الرئيس للدراسة: ما أثر الادارة اللوجستية على جوده خدمات الاتصالات في شركه أوريدو في المحافظات الجنوبية الفلسطينية؟

وللإجابة على هذا التساؤل الرئيس ينبثق عنه الأسئلة الفرعية التالية:

1. ما مستوى تطبيق الادارة اللوجستية في شركه أوريدو ؟
2. ما مستوى جوده خدمات الاتصالات في شركه أوريدو ؟
3. هل يوجد أثر لأبعاد الادارة اللوجستية (التخطيط والتطوير، التوريد، التخزين، النقل، الصيانة) على جوده خدمات الاتصالات في شركه أوريدو ؟
4. هل توجد فروق في متوسط استجابات المبحوثين حول الادارة اللوجستية في شركه أوريدو باختلاف خصائصهم الشخصية (النوع الاجتماعي، العمر، المسمى الوظيفي، سنوات الخبرة، المؤهل العلمي)؟
5. هل توجد فروق في متوسط استجابات المبحوثين حول جوده خدمات الاتصالات في شركه أوريدو باختلاف خصائصهم الشخصية (النوع الاجتماعي، العمر، المسمى الوظيفي، سنوات الخبرة، المؤهل العلمي)؟

6.1 فرضيات الدراسة:

- الفرضية الرئيسية الأولى:** توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الادارة اللوجستية وجوده خدمات الاتصالات في شركه أوريدو في المحافظات الجنوبية الفلسطينية.
- الفرضية الرئيسية الثانية:** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد الادارة اللوجستية (التخطيط والتطوير، التوريد، التخزين، النقل، الصيانة) على جوده خدمات الاتصالات في شركه أوريدو.
- الفرضية الرئيسية الثالثة:** توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسط استجابات المبحوثين حول الادارة اللوجستية في شركه أوريدو باختلاف خصائصهم الشخصية (النوع الاجتماعي، العمر، المسمى الوظيفي، سنوات الخبرة، المؤهل العلمي).
- الفرضية الرئيسية الرابعة:** توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسط استجابات المبحوثين حول جوده خدمات الاتصالات في شركه أوريدو باختلاف خصائصهم الشخصية (النوع الاجتماعي، العمر، المسمى الوظيفي، سنوات الخبرة، المؤهل العلمي).

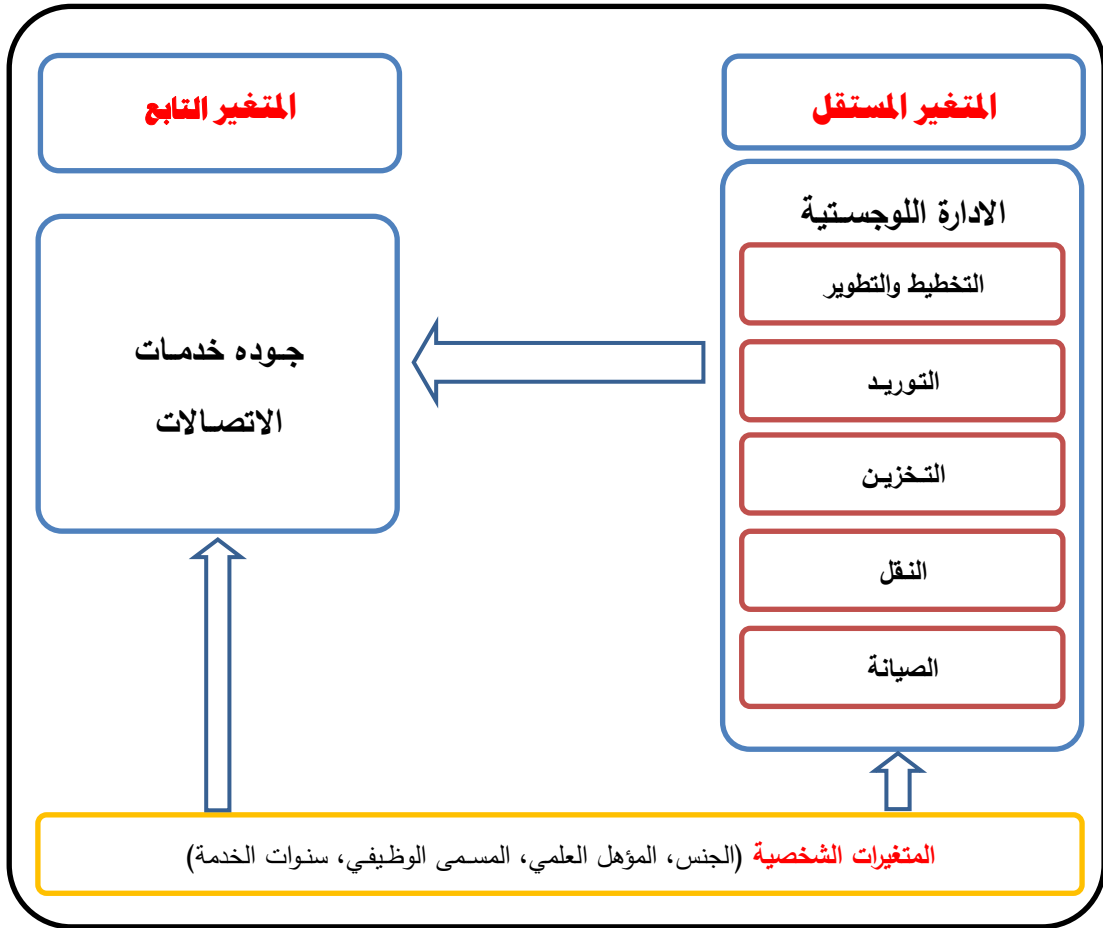
7.1 متغيرات ونموذج الدراسة:

- 1.8.1 المتغير المستقل:** الادارة اللوجستية: وتتمثل في الأبعاد الآتية (التخطيط والتطوير، التوريد، التخزين، النقل، الصيانة).

2.8.1 المتغير التابع: جودة خدمات الاتصالات.

3.8.1 المتغيرات الشخصية: (النوع الاجتماعي، العمر، المسمى الوظيفي، سنوات الخبرة، المؤهل العلمي).

ويوضح الشكل (1.1) نموذج الدراسة:



شكل 1.1: نموذج الدراسة

المصدر: جرد بواسطة الباحث بالاستعانة بالدراسات السابقة التالية: (Camilleri, 2021)، (Nahel, 2020)، (السعيدة والساعد، 2020)، (سحويل، 2018) (الحاج والظاهر، 2016) (حوا، 2013).

8.1 حدود الدراسة:

- الحد الزمني: 2023م.
- الحد المكاني: شركه أوريدو فلسطين في المحافظات الجنوبية الفلسطينية.
- الحد الموضوعي: أثر الادارة اللوجستية على جودة خدمات الاتصالات.
- الحد البشري: العاملين في شركه أوريدو فلسطين في المحافظات الجنوبية الفلسطينية.

الفصل الثاني

الإطار النظري والدراسات السابقة

1.2 الإدارة اللوجستية

تعتبر الإدارة اللوجستية جزءاً لا يتجزأ من الإدارة الحديثة للأعمال، على الرغم من أن الوظائف اللوجستية ظلت تمارس منذ فترة ليست بالقصيرة كوظيفة المخازن، والنقل وأوامر الشراء، إلا أن الجديد هو تطور الإدارة في هذا الجانب، حيث تشير لعمليه ربط الأنشطة ذات الصلة بتوفير المواد الخام والسلع النهائية والخدمات التي تحتاج إليها المنظمة أو العملاء وإدارتها بشكل متكامل يعرف بالإدارة اللوجستية (السعيدة والساعد، 2020).

ومع كبر حجم المنظمات وتعدد أهدافها وأنشطتها واتساع خطوط منتجاتها وأعمالها وأسواقها تزايد الاهتمام بالإدارة اللوجستية والتي أصبحت تمثل العمود الفقري في هذه المنظمات، والتي تهدف لخدمه العملاء، وتأخذ الأنشطة اللوجستية أسماء عديدة لمجالات متنوعة ومن بينها التوزيع المادي، وإداره النقل، وإداره سلاسل الإمداد (الشربيني، 2017).

1.1.2 مفهوم الإدارة اللوجستية:

تعرف الإدارة اللوجستية بأنها: "النظام الذي يهدف الي تخطيط وتنظيم وتوجيه الرقابة علي تدفق المنتجات والسلع من مراكز التوريد وحتى وصولها الي المستهلك النهائي الذي يتعامل مع المنشأة" (صابر، 2008).

وعرف مجلس اداره الأعمال اللوجستية الأمريكي الادارة اللوجستية بأنها "تلك الأعمال الخاصة بتخطيط وتنفيذ ورقابة التدفق الكفاء والفعال للمواد الخام والسلع النهائيه والمعلومات ذات العلاقة من مكان الإنتاج إلى مكان الاستهلاك بغرض تحقيق متطلبات رضاء العملاء" (حازم، 2011).

ويعرف حوا (2013) "الإدارة اللوجستية بأنها الدائرة المسؤولة عن تخطيط وتطبيق ومراقبة سير تدفق السلع والخدمات، وكذلك المعلومات عن المنتج أو الخدمة إلى المستهلك النهائي بفاعليه لضمات تحقيق متطلبات العملاء".

ويرى خميس (2014) بأن الإدارة اللوجستية هي "تنظيم تيار الموارد وتخطيطه، ومراقبته، بدءًا من مرحله شراء وتحضير المواد الخام الأولية، ثم مرحله التصنيع، والإنتاج، فمرحله التوزيع والتسويق إلى المستهلك النهائي، لإشباع متطلبات السوق، أو الزبائن، ولكن بأقل تكلفة، وبأقل استخدام لرأس المال".

كما تم تعريفها "بالتخطيط والتوجيه وتنفيذ والرقابة بكفاءة اقتصاديه لحركه المواد الخام والبضائع نصف المصنعة والبضاعة تامه الصنع، وما يتعلق بها من معلومات من مصدر التجهيز وحتى الزبون النهائي بهدف إشباع رغبة الزبون" (Schönsleben, 2018).

وتعتبر اداره اللوجستيات أحد مكونات اداره سلسله التوريد التي يتم استخدامها لتلبيه طلبات العملاء من خلال التخطيط والتحكم والتنفيذ للحركة الفعالة وتخزين المعلومات والسلع والخدمات ذات الصلة من المنشأ إلى الوجهة، وتساعد اداره اللوجستيات الشركات على تقليل النفقات وتعزيز خدمه العملاء، وتبدأ عمليه اداره اللوجستيات بتراكم المواد الخام حتى المرحلة النهائية لتسليم البضائع إلى الوجهة من خلال الالتزام باحتياجات العملاء ومعايير الصناعة ، وتسهل اداره الخدمات اللوجستية استراتيجية العملية والتخطيط والتنفيذ كما تحتاج إلى نمط جديد من التفكير يعتمد على التفكير الحتمي والتفكير غير الخطي الذي يجمع بين القدرة على تطوير الاستراتيجيات والتعامل مع المشكلات المعقدة (Bolisani and Bratianu, 2017).

ويرى السعايدة والساعد (2020) أن الإدارة اللوجستية هي "سلسله من العمليات التي تتم داخل أروقه الشركة وخارجها وتهدف لتخطيط وتنفيذ ومتابعة حركه مستلزمات العمل من مصادرها إلى الجهات المستفيدة منها وتشمل التوريد والتخزين والنقل".

ويعرف الباحث الإدارة اللوجستية اجرائيا بأنها مجموعة الاجراءات التي تتم داخل وخارج الشركة من أجل الوصول للقدرة على التخزين والتوريد والنقل بكفاءة وفاعليه لدى شركه أوريدو .

2.1.2 أهداف الإدارة اللوجستية:

تسعى الإدارة اللوجستية في منظمات الأعمال لتحقيق الأهداف التالية (سحويل، 2018):

1. تمويل المنظمة بالاحتياجات لعدم حدوث انقطاعات في العمل في كافة الوحدات والأنشطة في المنظمة.

2. تحقيق الأداء الاقتصادي للموارد والإمكانيات من خلال شراء المواد والمستلزمات بأقل تكلفة، مع المحافظة على الجودة المطلوبة.

3. تحقيق المنافسة في الأسواق العالمية لمنتجاتها، من خلال السعر والجودة.

4. تعظيم العائد السنوي نتيجة لمستوى الخدمة اللوجستية الذي يتم تقديمه للعملاء مطروحا منه تكاليف التشغيل لمنظومه اللوجستيات.

5. المحافظة على العلاقات المتميزة بين المنظمة والموردين؛ مما يساعد على تحسين صورة المنظمة والموردين والمجتمع ككل.

ويرى الباحث أن أهم هدف من هذه الأهداف هو المحافظة على العلاقة المتميزة بين المنظمة والموردين وذلك رغبة من المنظمة بتحقيق اداره الجودة الشاملة.

3.1.2 أهمية الإدارة اللوجستية:

ان الاهتمام الجاد بالأنشطة اللوجستية في منظمات الأعمال لم يظهر إلا في منتصف الخمسينيات وبداية الستينيات وذلك عندما بدأت تكلفته في التضخم بشكل ملحوظ وعندما أيقنت الإدارة في هذه المنظمات الطريق نحو تدعيم المركز التنافسي وتحقيق الميزة التنافسية وزيادة الأرباح انما يبدأ من خلال خدمه العملاء وخفض التكاليف وربما يرجع الإهمال في الاهتمام بالأعمال اللوجستية سواء في الماضي أو الوقت الحاضر الي الأسباب التالية (الحاج والطاهر، 2016):

1. تجاهل دور الاعمال والانشطة اللوجستية كأحد المصادر التي يمكن الاعتماد عليها في تحقيق ارباح اضافيه.
 2. عدم توافر البيانات الكافية والدقيقة للإدارة العليا عن تكلفة الانشطة اللوجستية في المنظمة.
 3. تشتت الانشطة اللوجستية بين وظائف المنظمة الرئيسية مثل الانتاج والتسويق، وبالتالي عدم توافر بيانات عن تكلفة هذه الأنشطة بشكل منفصل.
- ويرى الباحث أن أهميه الادارة اللوجستية ترجع إلى أن تكلفتها تمثل نسبة كبيرة من اجمالي تكاليف الشركة.**

4.1.2 أسباب ظهور الادارة اللوجستية:

- هناك عدة عوامل وأسباب ساعدت على ظهور الادارة اللوجستية في الشركة أو بالأحرى تطبيقه في الأعمال الإدارية، كمصلح إداري وليس عسكري أو رياضي، ومن بين هذه الأسباب ما يلي (فاطمي، 2018):
1. **الخبرات العسكرية:** لقد ظهر مفهوم الادارة اللوجستية أساساً في المنظمات العسكرية وبصفة خاصة خلال الحرب العالمية الثانية التي شهدت أكبر وأدق عمليات اللوجستيات العسكرية والذي يتم خلالها نقل الآلاف من المعدات والأغذية.
 2. **تطور مفهوم التحليل الكلي لعناصر التكلفة:** يقوم هذا المفهوم على تحليل عناصر تكاليف الأنشطة المرتبطة ببعضها البعض، حيث ساعد التحليل الكلي لعناصر التكلفة اللوجستية على مزج أنشطة اللوجستيات المختلفة.
 3. **الاهتمام بتنظيم قنوات التوزيع:** انتشرت الدراسات التي اهتمت بقنوات التوزيع وما يرتبط بها من اعتبارات خاصة بالوقت والمكان ودرجه الخطر. وساعدت هذه الدراسات على إظهار أهميه توحيد وتجميع الجهود المرتبطة بتدفق السلع المختلفة سواء الواردة إلى المنشأة أو الصادرة منه.
 4. **الاهتمام بمستويات الخدمة المقدمة للمستهلك:** أدى هذا الاهتمام إلى اتجاه رجال التسويق والإنتاج نحو نظام اللوجستيات لتقديم أفضل مستوى ممكن من الخدمة بأقل تكلفة إجماليه.

5. **تطور مدخل النظم:** إن مدخل النظم لا يعتمد على التخصص كأساس لتكوين الوظائف، وإنما يعتمد في تكوين هذه الأخيرة على تجميع الأنشطة ذات العلاقات الارتباط القوية، ولقد ساهم هذا المدخل بشكل مباشر في حصر مختلف الأنشطة المرتبطة بعملية تدفق المواد ووضعها داخل إطار إداري موحد وهو الإطار الخاص بالإدارة اللوجستية.

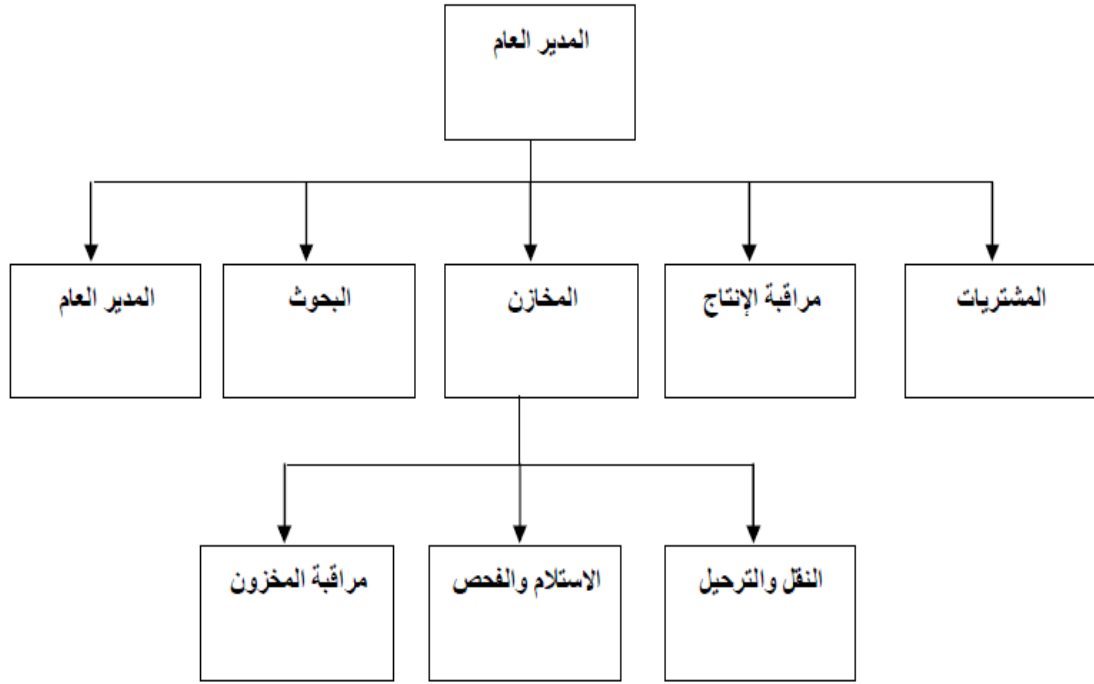
6. **الثورة الاقتصادية وثورة تكنولوجيا المعلومات:** ساعد ظهور العولمة وتحرير التجار على تلاشي فكرة تقارب أماكن الإنتاج والاستهلاك، حيث ظهرت اللوجستيات لسد هذه الفجوة، كما أن التقدم في تكنولوجيا المعلومات ساعد على تحقيق التكامل بين الأنشطة الخاصة باللوجستيات وتحقيق وفورات في تكاليف التوريد والتوزيع.

7. **تغير أنماط الاستهلاك:** أصبح المستهلكون يطالبون بنوعيات متعددة من السلع وذلك مروراً من السلع الغذائية وحتى السيارات، وهذا أدى إلى زيادة عدد المنتجات البديلة لخدمه نفس الطلب وبالتالي زيادة حجم المخزون.

ويرى الباحث أن ظهور الإدارة اللوجستية يرجع إلى مواجهة منظمات الأعمال لتحديات البيئة الخارجية المتغيرة كما أنها تعتبر نموذج للإدارة المتكاملة، للأعمال والأنشطة الأساسية في الشركات.

5.1.2 التنظيم الداخلي لإدارة اللوجستيات:

عندما يكون حجم المنشأة صغير يكون نشاط اداره اللوجستيات محدود، ويكون باستطاعة فرد واحد القيام بأعمال شئون الأنشطة اللوجستية ، أما عندما تكبر المنشأة ويتسع نشاط عمليه تدفق وانسياب المواد داخل المنشأة وخارجها، فان التنظيم يتخذ أبعاد أخرى ليتلاءم التوسع في حجم الأعمال واتساع نشاط المنشأة ، وهنا تظهر الحاجة إلى المزيد من التخصص والتنسيق والتكامل بين الأنشطة والأقسام اللوجستية تحت إشراف مدير عام، فالتنظيم الوظيفي يقسم إلى عدة مجالات وظيفيه كما هو محدد في الشكل التالي (صابر، 2008):



شكل 1.2: التنظيم الداخلي لاداره اللوجستيات

المصدر: صابر، محمد (2008). اداره اللوجستيات، الإسكندرية، دار الفكر الجامعي.

6.1.2 الادارة اللوجستية ورضا العملاء:

اتفق جميع الباحثين على أن اداره الخدمات اللوجستية تتكون من جميع الأطراف بما في ذلك المصنعين والمسوقين والموردين والناقلين والمستودعات وتجارة التجزئة وحتى العملاء التي تشارك في تلبية احتياجات العميل، وتتمثل الأهداف الرئيسية للخدمات اللوجستية في تحسين الأداء العام للمؤسسة ورضا العملاء من خلال تحسين المنتجات أو تقديم الخدمات للعملاء، وإن العلاقة بين رضا العملاء واداره الخدمات اللوجستية لها العديد من المؤشرات؛ من أكثر مؤشرات الاستيراد تكلفة المنتج. ويهدف التحليل اللوجستي إلى تقليل التكلفة من الموردين إلى المستخدم النهائي، مع الأخذ في الاعتبار الجودة والوقت، اثنان من المؤشرات الرئيسية لرضا العملاء هما التكاليف ووقت الانتظار. يتم تضمين كلا مؤشري رضا العملاء في العملية اللوجستية التي تؤدي إلى منتج رخيص باستخدام مواد خام رخيصة، واختيار وسيلة النقل الأرخص، وإنتاج مرتفع بتكاليف عماله منخفضه وتخزين وتسليم منخفض التكلفة باستخدام خام رخيص الثمن (Ghoumrassi, 2019).

7.1.2 أبعاد الإدارة اللوجستية:

تستند الإدارة اللوجستية على الأبعاد التالية:

1. التخطيط والتطوير:

التخطيط هو عملية رسم الأهداف التي يُراد التوصل إليها، ثم حشد الإمكانيات اللازمة لتحقيق تلك الأهداف وفق أساليب تختصر الكُلف وتعظمُ النتائج (الكرخي، 2009). وأشار زيارة (2009) إلى أنه على الإدارة الحديثة مهمة كبيرة وغاية في الأهمية تقوم على العمل الهادف إلى إحداث أو صنع التغيير المطلوب والعمل في إطاره، فعلى عاتق الإدارة لمؤسسه الأعمال اليوم يقع العبء الكبير، والذي من خلاله تقود الإدارة مؤسساتها إلى إيجاد تغييرٍ محددٍ المعالم، والعمل بخطوات واثقه في مجال الفعل، وليس الانتظار، ومن ثم الاستجابة الآنية لما سيحصل.

ويشمل التخطيط تحديد الأهداف والأغراض للمؤسسة، موضحاً الأعمال والأنشطة واجبة التنفيذ، وبقي الشركة من عدة مشاكل؛ لهذا يعتبر التخطيط المرحلة الحاسمة في تحديد القرارات والخطط اللوجستية اللازمة (العلاق، 2008م).

وللتخطيط اللوجستي عدة مستويات يسعى من خلالها لتقديم اجابات محددة وواضحة لعدد من الأسئلة تتعلق بماذا وكيف ويتم هذا النوع من التخطيط على ثلاث مستويات تتمثل في التالي (سحويل، 2018).

- **التخطيط الاستراتيجي:** ويستند على خطة التسويق والتنبؤ طويل المدى، وله تأثير كبير على موقع وحدات الانتاج والتوزيع، حيث يتم وضع خطة استراتيجية وفقاً لقدرة اللوجستيات على تنظيم تدفق المواد بين الوحدات والعملاء.
- **التخطيط التكتيكي:** وينطوي على وضع الموارد اللوجستية الضرورية لتنفيذ الأهداف السنوية للمؤسسة، ويكون لمدة عام، ويستخدم الوسائل اللوجستية بشكل رشيد، ويتخذ فيه الخطوات اللازمة لتكييف الوسائل مع الاحتياجات.
- **التخطيط التشغيلي:** يدير تخصيص الموارد على أساس الطلبات، ويكون على أساس يومي، ويقوم بوضع خطة العمليات اللازمة من تاريخ تسليم ومكان تسليم، وتكون هذه الخطة من خلال توفير الوسائل اللازمة لذلك مثل الشاحنات ومنطقه التخزين.

ويرى الباحث بأن عملية التخطيط والتطوير تتمثل في تحديد أهداف المنظمة المستقبلية والوسائل المناسبة لتحقيق هذه الأهداف، والتنبؤ بالمخاطر التي يمكن أن تحدث بالمستقبل وهذا يُساعد على متابعة العمل لفترة أطول.

2. التوريد:

التوريد هو عملية الحصول على السلع والخدمات ويعرف بالنشاط المسؤول عن توريد المواد التي تفي بالموصفات في المكان المناسب وفي الوقت المناسب وبالكمية المناسبة (الحاج والطاهر، 2016).

ويدرك مدراء المنظمات ان الاعتماد على أنشطة التوريد بصورتها التقليدية في عصرنا الحالي تعني استنزاف للموارد وخسارةً للزبائن وللحصة السوقية فالتغيرات الهائلة في عالم الاعمال نتيجة لتطور تكنولوجيا الانتاج والاتصالات والمنافسة الشديدة أضلت بتأثيرها على أنشطة التوريد والانشطة اللوجستية التي تتضمنها فقامت العديد من المنظمات بالبحث عن ممارسات وطرق حديثه تلائم متطلبات العصر الحالي (شعبان وآخرون، 2019).

وتهدف عملية التوريد إلى تحقيق الأهداف التالي (سحويل، 2018):

- الاحتفاظ بحجم الاستثمار في المخزون عند أقل حد ممكن.
- أداء وظائف الشراء بأقل تكاليف ممكنه.
- البحث عن أفضل مصادر للتوريد.
- تحديد مناسب لمعيار للجودة.
- تنميط المواد التي تم شراؤها كلما أمكن تحقيق ذلك.
- توفير تدفق مستمر من المواد والخدمات اللازمة لتشغيل المنظمة.
- شراء الموارد والأجزاء التي تحتاجها المنشأة بأقل الأسعار.

ويرى الباحث أن التوريد هو القدرة على ضمان وجود البضائع أو المواد الخام والتي ستباع في النهاية للعملاء كمنتج تام الصنع.

3. التخزين:

يمثل التخزين وظيفة أساسيه في أي منظمه من المنظمات على اختلاف أنواعها سواء كانت خدميه أو تجاريه أو صناعيه، مما يعني ضرورة الاهتمام بالمخازن سواء كانت مواد خام أو مواد تحت التشغيل أو بضاعة تامه أو أدوات أخرى (حوا، 2013).

كما يمثل التخزين وهو الاحتفاظ بالأشياء لحين الحاجة إليها أو بمعنى آخر عملية الاحتفاظ بالموجودات لفترة من الزمن والمحافظة عليها (الحاج والطاهر، 2016).

وتستخدم المخازن خلال كل مرحلة العملية الإنتاجية، وهناك نوعان رئيسان من المخزون هما المخزون من المواد الخام والأجزاء والذي يرتبط بوظيفة الامداد، والمخزون من السلع تامه الصنع والذي يرتبط بوظيفة التوزيع العيني، وقد تم ادراج ما يتعلق بالمخازن وتصميمها ضمن الأنشطة اللوجستية لإمكانية مساهمه المخازن في تقليل التكاليف اللوجستية الإجمالية (الشرييني، 2017).

ويرى الباحث بأن التخزين هو وضع المواد المراد الاحتفاظ بها لفترة من الزمن قبل توزيعها أو إخراجها للأسواق ولا بد أن يتوافر في التخزين الشروط الصحيحة والتي تحافظ على المواد.

4. النقل:

هو حركة المنتجات المنقولة لتعزيز قيمه الأنشطة المضافة للخدمات اللوجستية ، ويلعب هذا الأمر دوراً هاماً في تحويل الموارد لمنتجات مفيدة للمستهلك النهائي (الحاج والطاهر، 2016).

وتشتمل قرارات النقل على نمط وأسلوب للنقل، وحجم الأنشطة، ومسارات النقل، والجدول الزمني للنقل، إن هذه القرارات تتأثر في الواقع بالمخازن ومواقعها الجغرافية بالنسبة للعملاء والمصانع، والتي بالتالي تؤثر في موقع المخازن ، كما أن مستويات المخزون تتأثر بقرارات النقل من خلال حجم الشحن، وهكذا فإن مستويات خدمه العملاء، تسهيلات الموقع، والمخزون، والنقل يمثلون جميعاً مجالات رئيسيه للتخطيط اللوجستي، وذلك بسبب تأثير القرارات الخاصة بها على الربحية، والتدفق النقدي، والعائد على الاستثمار للمنظمة (فاطمي، 2018).

ويرى الباحث أن استراتيجي النقل تشتمل على نمط وأسلوب النقل وحجم الأنشطة ومساراتها والجدول الزمني للنقل، حيث أنها تتأثر بالمخازن ومواقعها الجغرافية.

5. الصيانة:

تعرف الصيانة على أنها اكتشاف الأعطال وتشخيصها ثم إصلاحها أو استبدال الأجزاء العاطلة ثم التأكد من تمام الإصلاح بكل الوسائل المتاحة لتأكيد جوده الإصلاح والمعايرة على مقاييس الجودة المتوفرة إن أمكن (الخواض وآخرون، 2013).

كما تعبر الصيانة عن مجموع العمليات المتصلة بالنشاط العام للمؤسسة وتقوم بها ادارته المختصة لتحقيق أهداف تتمثل في المحافظة على مستويات الجودة المطلوبة بأقل تكاليف ممكنه ولفترة أطول وذلك لتصلحها ووقايتها بصفة دائمه ووفق برامج مخططة (علاوي، 2019).

وتهدف عمليات الصيانة كما أشار لها محمد (2013) إلى التالي:

- تحديد تكاليف الإصلاح، وإدراجها ضمن الموازنة العامة للمنظومة.
- تحقيق ظروف تشغيل مستقرة، وبالتالي زيادة شروط ومناخ السلامة الصناعية لمواقع العمل.
- التقليل من حدوث الأعطال، وما تسببه من خسارة اقتصادية؛ نتيجة توقف عمليه الإنتاج وتكاليف إعادة التشغيل.
- زيادة العمر الافتراضي للآلات والمعدات، وبالتالي الحصول على عائد اقتصادي كبير.
- المحافظة الدائمة على الحالة الجيدة للآلات، أو المعدات، وضمان حسن الأداء، وبالتالي جوده وزيادة الإنتاج.

ويرى الباحث أن الصيانة هي الأنشطة والاجراءات والعمليات المستمرة التي يمكن بها الحفاظ على المعدات والأجهزة في وضع الاستعداد التام.

8.1.2 متطلبات تحقيق التميز اللوجستي:

يعتبر تحقيق التميز اللوجستي لدى المؤسسات ضرورة قصوى وهذا يحتاج لمتطلبات عديدة تتمثل في التالي (عبد العزيز، 2021).

- تحقيق التوازن بين مستويات الأداء ومستويات التكلفة والتنسيق بين أنشطة انتاج الخدمة وبحوث التسويق والبحث عن الجودة في أداء الخدمة.
- تخصيص ادارته مستقلة متخصصة بالأنشطة اللوجستية مع فصل الملكية عن الادارة بحيث تعمل المنشأة كوحدة اقتصادية مستقلة ذات اكتفاء ذاتي.
- زيادة المعارف والمهارات لكل المستويات الإدارية للحفاظ على رأس المال البشري وتطويره بشكل مستمر.
- عدم الاحتفاظ بكميات كبيرة من المخزون لضمان عدم التقادم وإعداد بوليصة التأمين للبضائع المخزنة واستغلال الفرص المتاحة لتحسين جوده أنشطة التخزين.
- متابعة تقييم وتطوير الأعمال اللوجستية بالمنشأة لصالح العملاء من خلال ادارته وسائل النقل بكفاءة لتقديم الخدمات في الوقت المطلوب.

- وضع خطة استراتيجية شاملة تستند على تحليل العوامل البيئية للوقوف على الفرص والتحديات.
- الاهتمام بالعنصر البشري من حيث التأهيل والخبرة والتدريب وتهيئة مناخ العمل.
- تقديم تسهيلات إدارية وتشغيلية لتطوير وسائل النقل والتوزيع لتوفير الوقت والجهد والتكلفة.
- تقديم تسهيلات إدارية ومالية لإقامة منافذ المبيعات والمنافذ الخدمية والتجارية.
- توفير جميع وسائل الصيانة اللازمة للأصول الرأسمالية مما يساعد على كفاءة حركه البضائع.
- توفير معايير الأمن والسلامة المناسبة لجميع أنواع وسائل النقل والتخزين.
- جوده الرقابة المستمرة على وسائل التخزين والنقل والمخزون من قبل الادارة.
- القدرة على توفير قواعد بيانات متكاملة تمثل كافة المتعاملين مع العملاء المرتقبين.

2.2 جودة الخدمة

لقد أصبح من الواضح أن جوده الخدمات أمر ملح لمختلف المؤسسات الخدمية والإنتاجية فلم يعد يكفي مجرد الإيمان بأهمية تقديم خدمه ذات جوده متميزة دون العمل على بلورة هذا القناع من خلال جهود للارتقاء بمستوي الخدمات للوصول إلى درج التميز التي يطمح اليها مقدمو الخدمة ويتطلع إليها أيضاً المستفيدون، وعلى الرغم من أن قطاع الخدمات له طبيعة وخصائص مختلفة عن قطاع المنتجات مما يجعله يمتاز بالتعقيد والأهمية الكبيرة في الاقتصاديات العالمية والمحلية، ومع اشتداد المنافسة في هذا القطاع فإن تصميم الخدمات الناجح يتضمن هندسه مجموعة من العمليات والموارد والمخرجات التي تؤدي إلى الاستجابة إلى توقعات الزبائن وهذا يعتبر تحدي ومدخل هام لتحقيق الجودة التي تناسب رضا المستهلكين بما يوازيها من تحسين الربحية وتعزيز المكانة التنافسية وتحقيق جوده العلاقة مع العملاء (أبو بكر، 2016).

1.2.2 مفهوم جودة الخدمة:

تعرف جوده الخدمة بأنها الفرق بين توقعات العميل وإدراكه الفعلي للخدمة، وبالتالي فهي معيار لدرجه تطابق الأداء الفعلي للمنظمة مع توقعات ومتطلبات ورغبات وحاجات العميل (Hoffman & Bateson, 2010).

وهي الصفات والخصائص للسلعة أو الخدمة التي تؤدي إلى قدرتها على تحقيق رغبات

معلمه أو متوقعة (Kotler & Keller, 2012)

ويرى الشنتف (2015) بأنها الجهود التي تقدمها الشركة لتأبيه وإشباع رغبات عملائها، وملائمه هذه الجهود لإدراكات العملاء الفعلية لمستوى هذه الخدمة بما يحقق رضاهم.

ويرى الغزالي (2017) بأن جودة الخدمة هي الخدمات المقدمة التي يتوقعها العملاء أو يدركونها، وهي المحدد الرئيسي لرضا العميل أو عدم رضاه.

ويرى عزام (2019) جودة الخدمة بأنها عبارة عن الآليات والنشاطات التي يقدمها مقدم الخدمة إلى العميل، وتكون هذه الخدمة غير ملموسة ويترتب عليها رضا العميل أو عدم رضاه عن الخدمة.

ويمكن تعريف جودة الخدمة بأنها القدرة للمنتج أو الخدمة لمقابله احتياجات المستهلك (Prentice, 2019).

ويعرف الجخلب (2021) جودة الخدمة بأنها درجة المطابقة ما بين مستوى الخدمة المقدم بشكل حقيقي وفعلي للمستفيد ومجموعة المعايير والمواصفات المحددة سلفاً والتي من المتوقع أن تلبي حاجات ورغبات المستفيد.

ويعرف الباحث جودة الخدمة اجرائياً بأنها: قياس مدى توافق الجودة المقدمة مع توقعات العملاء، حيث أن تقديم خدمه ذات جوده يعين توافق الخدمة مع توقعات عملاء شركه أوريدو .

2.2.2 أهداف جودة الخدمة:

يمكن إجمال أهداف جوده الخدمة فيما يأتي (الغزالي، 2017):

1. رفع معنويات الموظفين، حيث أن المنظمة هي التي تبني ثقة الموظفين وتجعلهم يشعرون بأنهم أعضاء فعالون، وبالتالي رفع معنوياتهم للحصول على أفضل النتائج.
2. تحقيق مستويات إنتاجيه أفضل.
3. تطوير قنوات الاتصال بين المستفيدين من الخدمة ومقدمي الخدمة.
4. يعتبر فهم آراء وانطباعات المستفيدين وقياس مدى رضاهم عن الخدمات أداة مهمه في مجالات البحث الإداري والتخطيط وتطوير السياسات.
5. تقديم خدمه عالية الجودة ترضي المستفيدين وتزيد من ولائهم للمؤسسة والتي ستكون وسيله فعاله للمؤسسة.
6. تمكين الشركة من الاضطلاع بمسؤولياتها بكفاءة وفعالية.

7. الحصول على رضا المستفيدين، حيث إن أي مؤسسه ملتزمة بتحسين الجودة وتسعى لتطبيق نظام جوده يجب أن تمتلك القيم الأساسية لإدارة الجودة، وبالتالي تطوير أداء العمل والحصول في نهاية المطاف على مستفيدين راضين من العملاء.

ويرى الباحث بأن أهم أهداف جوده الخدمة يتمثل في ارضاء العملاء وتحسين انتاجيه العمل وكسب رضا العملاء، وتمكين منظمات الأعمال من أداء أعمالها بشكل مميز.

3.2.2 أهمية جودة الخدمة:

ازداد الاهتمام بجوده الخدمات في الوقت الحاضر ويرجع ذلك الى العديد من الأسباب ومن أبرزها (محمد، 2020):

1. نمو مجال الخدمة: حيث تزايدت في الآونة الأخيرة أعداد المنظمات التجارية التي تعمل على تقديم الخدمات أكثر مما كانت عليه في أي وقت سابق وبشكل ملحوظ، فعلى سبيل المثال نجد أن نصف منظمات الأعمال في الوقت الحاضر يتعلق نشاطها بالخدمات بالإضافة الى أن نمو المنظمات المتصلة بالخدمات لا تزال تتوسع بشكل مستمر.
2. زيادة حدة المنافسة: من المعلوم أن بقاء المنظمات وديمومتها يعتمد بشكل أساسي على امكانيه حصولها على القدر الكافي من المنافسة، وعليه فإن توافر جوده الخدمة في المنتجات التي تقدمها المنظمة سوف يوفر لها مزايا تنافسيه عديدة.
3. المدلول الاقتصادي لجوده الخدمة: حيث أصبحت المنظمات تحرص في الوقت الحاضر على ضرورة استمرار التعامل مع عملائها وتوسيع قاعدة العملاء الخاصة بها بشكل مستمر، ما يعني أنها لم تعد تهدف فقط الي جذب الزبائن والعملاء الجدد ولكن يجب عليها أن تحافظ على هؤلاء العملاء لاستمرار وجودها في التنافس السوقي ومن هنا تظهر الأهمية القصوى لجوده خدمه العملاء في ضمان الوصول لذلك الهدف.
4. السعي لفهم العملاء: دائماً ما تسعى منظمات الأعمال الى فهم طبيعة عملاءها ومعاملتهم بصورة جيدة، حيث أن البعض من العملاء غالباً ما يكرهون التعامل مع تلك المنظمات التي تركز فقط على الخدمة اذ لا يكفي تقديم منتجات ذات جوده وسعر معقول بدون توفر المعاملة الجيدة والفهم الاكبر للعملاء.

ويرى الباحث أن أهميه جوده الخدمات تشكل في خدمه العملاء الأولوية العليا لدى كافة المؤسسات وتحديدأ المؤسسات الهادفة لتحقيق النجاح والاستقرار والاستمرار في عالم الأعمال، وتختلف جوده الخدمات مقارنة بجوده السلع.

4.2.2 أبعاد جودة الخدمة:

إن تتمثل أبعاد جودة الخدمة في الآتي (أبو عودة، 2014):

1. الملموسية: غالباً ما يقوم المستفيد بتقييم جودة الخدمات في مظهر التسهيلات، والمعدات المادية والبشرية، ومعدات الاتصال والمباني والتكنولوجيا، والتسهيلات الداخلية للأبنية والتجهيزات اللازمة لتقديم الخدمة.
2. الاستجابة: سرعة الإنجاز ومستوى المساعدة المقدمة للعميل من قبل مزود الخدمة.
3. الاعتمادية: القدرة على تقديم الخدمة في الوقت التي يطلبها العميل وبدقة تامة.
4. التعاطف: درجة عناية مزود الخدمة بالعميل، ورعايته بشكل خاص، ومدى اهتمامه بمشكلاته.
5. الأمان: شعور العميل واطمئنانه بأن الخدمة خالية من الخطورة.

5.2.2 نماذج قياس جودة الخدمة:

تعتبر النماذج التالية من أهم الطرق الشائعة في قياس جوده الخدمة وذلك كما ذكرها خويلد وشياد (2017):

1. نموذج SERVQUAL أو مقياس الفجوة:

يعتمد على مقارنة توقعات الزبائن بشأن الخدمة وإدراكهم لمستوى جوده الخدمة المقدمة بالفعل ومن ثم يتم تحديد هذه الفجوة بين التوقعات والإدراكات، ويمكن التعبير عن ذلك بالمعادلة التالية:

PGES - PS

حيث أن

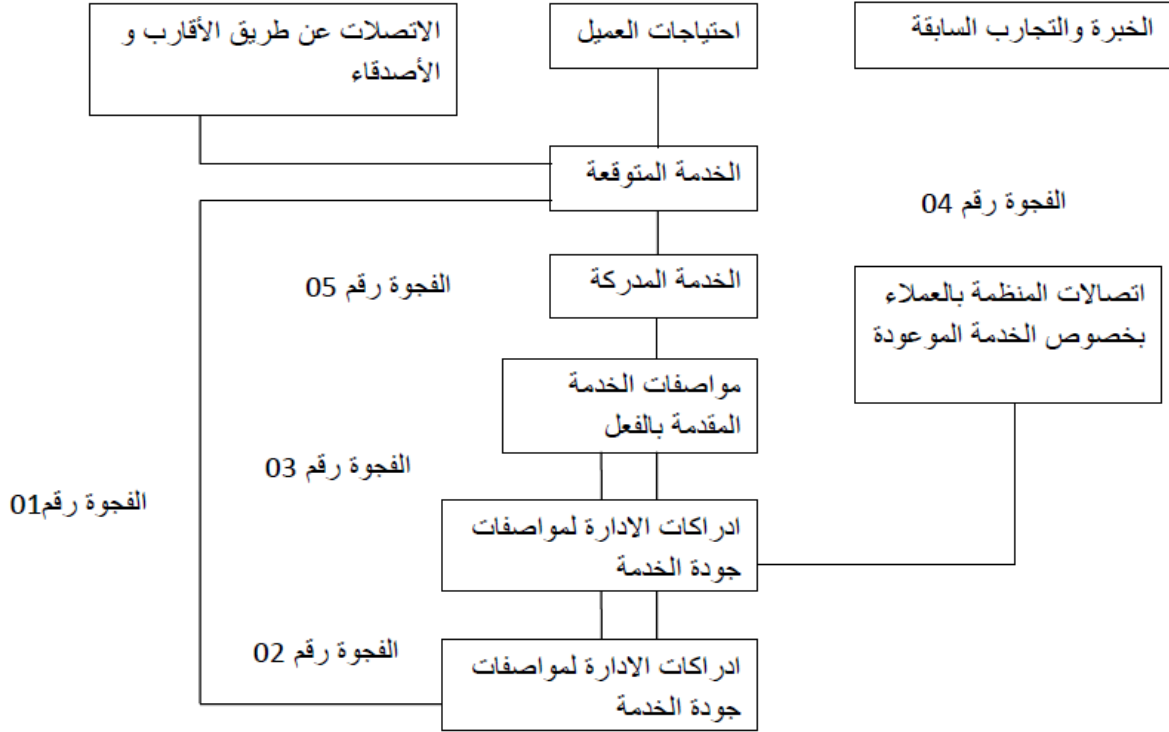
PG: الفجوة الإدراكية Perceived Gap

ES: الخدمة المتوقعة Expected Service

PS: الخدمة المدركة Perceive Service

بمعنى أن: فجوة جوده الخدمة = الخدمة المتوقعة - الخدمة المدركة

ولقد أوضح Parasuraman وزملائه في دراساتهم أن الفجوة بين توقعات الزبائن وبين إدراك الإدارة لهذه التوقعات تتكون في حقيقتها من خمس فجوات كما يوضحها الشكل (2.2):



شكل 2.2: نموذج SERVQUAL لقياس جودة الخدمة

المصدر: محمد محمود (2003). التسويق الاستراتيجي للخدمات، دار المناهج للنشر، عمان.

2. نموذج SERVPERF أو مقياس الأداء الفعلي للخدمة:

نتيجة للانتقادات التي وجهت سابقاً لمقياس SERVQUAL لجأت بعض الدراسات إلى استخدام مقياس الأداء الفعلي SERVPERF والذي يركز على الأداء الفعلي للخدمة المقدمة باعتبار أن جودة الخدمة يمكن الحكم عليها بشكل مباشر من خلال اتجاهات الزبائن، ويمكن التعبير عن ذلك بالمعادلة التالية:

$$\text{جودة الخدمة} = \text{الأداء}$$

$$\text{Service Quality} = \text{Performance}$$

ويعتبر Croni & Taylor من أوائل الباحثين الذين تبنوا مقياس SERVPERF في قياس جودة الخدمة حيث شككت دراساتهم في صلاحية SERVPERF للحكم على جودة الخدمة واعتبروا أن مقياس SERVPERF يعتبر أبسط وأسهل في التطبيق من مقياس SERVQUAL

نظراً لأن الأخير يحتوي على عمليات حسابيه معقدة فضلاً عن صعوبة تعريف توقعات الزبائن وقياسها في الواقع العلمي.

وكما هو الحال بالنسبة لمقياس الفجوة مقياس SERVQUAL لم يسلم مقياس الأداء الفعلي SERVPERF من الانتقادات والتي تتمثل في اهماله لقياس توقعات الزبائن لمستوى جوده الخدمة المراد الحصول عليها وقصور منهجيه القياس والطرق الإحصائية المستخدمة للتحقق من ثباته ومصداقيته فضلاً عن الانتقادات التي وجهت لمقياس SERVQUAL والمتعلقة بأبعاد الجودة وتتعدد المتغيرات التي يحتوي عليها وكذلك كيفية ادراك الزبائن لجوده الخدمة (خويلد وشياد، 2017).

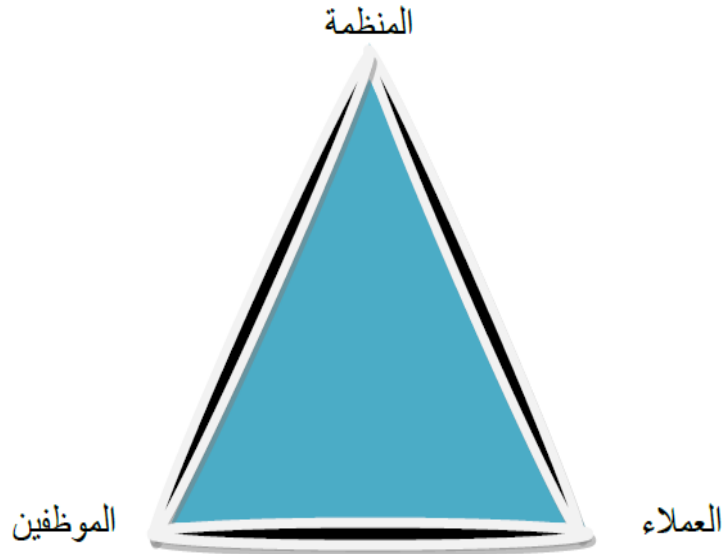
ويرى الباحث أنه رغم تعدد مداخل قياس وتقييم جوده الخدمات، إلا أن هناك اتفاقاً عاماً بين الباحثين في هذا المجال على أنه يوجد نموذجان رئيسيان لقياس جوده الخدمات وهما نموذج SERVQUAL أو مقياس الفجوة، ونموذج SERVPERF أو مقياس الأداء الفعلي للخدمة.

6.2.2 دور جودة الخدمة في تحقيق رضا العملاء:

يعد الدافع الأساسي وراء المؤلفات المرتبطة بجوده الخدمة هو أن جوده الخدمة تؤدي إلى زيادة رضا العملاء، ويتم دعم هذه المؤلفات بدليل عملي كافٍ على المقترح القائل: بأن جوده الخدمة من العوامل المؤثرة على رضا العملاء في المجالات الخدمائية، من بين النتائج المترتبة على اكتساب ولاء العميل تقليل درجه تأثير تغيير السعر على طلب المنتج، بالإضافة إلى خفض تكاليف جذب عملاء جدد، نتيجة للترويج الشفهي، وذيوع سمعة الشركة، وانخفاض أثر أنشطة المنافسين.

وفي البيئة التنافسية اليوم، تؤكد جميع المؤسسات على أهميه العناية بالعملاء، ودورهم في التخطيط الاستراتيجي، وهذا الدور تزداد أهميته في قطاع الخدمات، فالعملاء ازدادت أهميه توقعاتهم لنوع الشركة والخدمة التي تلبي احتياجاتهم، فالجودة يحكم عليها عن طريق تنميط الخدمة، ودور العاملين في مؤسسات الخدمات يُعد مهماً في الحفاظ على الجودة المعيارية (أبو عودة، 2014).

وتركز مؤسسات الأعمال جهودها على طرفي الهرم، وهما الموظفون والعملاء في سلسله العلاقة بين الشركة والعملاء والموظفين، والشكل (2.3) يوضح هذه العلاقة.



شكل 2.3: سلسله العلاقة بين المنظمة والعملاء والموظفين

المصدر: حمودة، خضير (2007). اداره الجودة وخدمه العملاء ، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان.

ويمكن من خلال هذه السلسلة إيجاد خمس علاقات أو روابط تتمثل فيما يأتي (أبو عودة، 2014):

1. **نوعيه الخدمات الداخلية:** ويعني ذلك اختيار موظفين وعاملين ذوي كفاءة ومهارة عالية، وتوفير البرامج التدريبية، وبيئة عمل داخلية، تتسم بالجودة العالية، وإمداد الموظفين الذين يتعاملون مع جمهور العملاء بالدعم اللازم، وينتج عن ذلك موظفون راضون ومنتجون.
2. **موظفون راضون ومنتجون:** حيث إن توفير السبل الكفيلة بتحسين البيئة الداخلية للعمل من شأنها أن تحقق الرضا والولاء لموظفي الشركة، مما يتيح تقديم خدمات بجوده عالية.
3. **خدمات قيمه (بجوده عالية):** إن ذلك من شأنه أن يسهم بتقديم وخلق خدمات أكثر كفاءة وفعالية، حيث ينتج عنه عملاء راضون وذوو ولاء للمؤسسة.
4. **عملاء راضون وذوو ولاء للمؤسسة:** حينما يحصل العملاء على خدمات بجوده عالية يزيد ذلك من ولائهم للمؤسسة، ويقومون بتكرار تعاملاتهم مع الشركة، وينتج عن ذلك نمو في أرباح خدمات الشركة.

5. أرباح ونمو في خدمات الشركة: وهنا يمكن للأرباح أن تنمو، وتحقق مستوى عالٍ للخدمات وبشكل متميز.

7.2.2 خطوات تحقيق الجودة في تقديم الخدمة:

لتحقيق الجودة في تقديم الخدمات يجب اتباع الخطوات التالية (خضير، 2002):

1. جذب الانتباه وإثارة الاهتمام بالعملاء :

العمل على جذب العملاء وإظهار الاهتمام من خلال تبني تلك المواقف الإيجابية التي يقدمها مقدم ومزود الخدمة والعمل على الاستعداد الفطري والنفسي وذلك بإيقاظ اليقظة والرغبة من خلال العمل على امتلاك تلك الخدمة

2. خلق الرغبة لدى العملاء وتحديد حاجاتهم: وتشمل من خلال المزايا التي تقدمها تلك الخدمة والعمل على تجنب تلك النواحي من القصور وغيرها من الخدمات التي تمس العميل مع الالتزام الكامل من خلال اقناع العملاء.

3. إقناع العميل ومعالجه الاعتراضات لديه:

ان عملية الاقناع الخاصة بالعميل هي اقتناء تلك الخدمات ومن خلال رفع العراقيل والعمل على تحسين عملية البيع من خلال الاقتناع والاقناع الكامل بالخدمة والعمل على معالجه تلك الاعتراضات والرفض والعمل على تبني الفكرة بالشراء.

4. التأكد من استمراريه العملاء بالتعامل مع الشركة:

ان التأكد هو اهم شيء بعملية البيع والشراء من خلال التأكد على عملية الشراء من خلال الاهتمام الكامل بالخلافات والشكاوي التي تقدم والعمل على حلها ومعالجتها بأسرع وقت ممكن.

8.2.2 تحسين جودة الخدمة:

إن عملية التحسين المستمر للجودة تمكن الشركة من الحفاظ على مكانتها في السوق واستمرارها وفي هذا المجال سيتم التطرق إلى بعض الأساليب التي تمكن المؤسسات من تحقيق ذلك.

أولاً: وضع نظام لقيادة الجودة:

إن نظام قيادة الجودة يهدف إلى تحقيق رضا الزبون وتحسين أداء الشركة والاستثمار في توجه الزبون ويتكون هذا النظام من (بوحروود، 2006):

1. نظام اليقظة: والذي يعمل على متابعة تطور احتياجات الزبائن والتغيرات المستقبلية

بالنسبة للمنافسين، وذلك بهدف التنبؤ بالوضعية المستقبلية للمؤسسة تجاه الزبائن ومنافسيها، والعمل على استغلال الفرص المتاحة لمواجهة التهديدات التي تفرضها هذه التغيرات، و بالتالي وضع إستراتيجية في مجال جوده الخدمات.

2. تحديد المظهر العام للخدمة المستهدفة: من خلال الحصول على معلومات حول

المنافسين والزبائن، يمكن الشركة من تحديد خصائص الخدمة وأبعادها الملموسة وغير الملموسة، وفقاً لتوقعات الزبون وبشكل متميز عن المنافسين لإرضاء الزبائن الحاليين وجذب زبائن جدد وبالإضافة إلى ذلك فإن تحديد المظهر العام للخدمة له عدة مزايا تتمثل في:

- على المستوى التسويقي: تكوين "حزمه الخصائص" المميزة للخدمة.
- على المستوى التجاري: تحقيق الوعود التجارية التي تروج لها الشركة.
- على المستوى الاداري: تلبية وتحقيق المواصفات الداخلية.

3. تحديد سياسه الجودة: بعد تحديد الزبائن المستهدفين واختيار المظهر العام للخدمة تعمل

الشركة على تكييف سيرورة أداء الخدمة، وذلك بتحديد إجراءات الضرورة المتعلقة بالموارد البشرية، الطرق، الأدوات، التنظيم، الاتصال والتمويل والتخطيط، إن تنفيذ سياسه الجودة يسمح بتحقيق نموذج الأعمال وتحقيق الأهداف المتعلقة برضا الزبائن.

4. نظام تقييم رضا الزبائن: بعد تنفيذ سياسه الجودة يتم تقييم رضا الزبائن وبناءً عليه يمكن

للمؤسسة من استغلال فرص التحسين وتحقيق فعالية إجراءاتها ويكون ذلك بالإصغاء للزبائن وتحديد توقعاتهم والتعرف على مواقفهم اتجاه الخدمات المقدمة لهم.

5. نظام التحسين المستمر: يهتم هذا النظام بمعرفة التطورات على مستوى بنيه الأعمال

للتعرف على درجه رضا الزبائن وكذلك فعالية العمليات الخاصة بالتحسين المستمر ولاستعمال الفرص المتاحة لتحسين العرض والتنظيم.

ثانياً: تحقيق التميز في العلاقات مع الزبائن:

يعتبر التميز في العلاقة مع الزبون ركيزة أساسية بالنسبة للمؤسسات الخدمية لتطوير خدماتها وتعزيز وجودها في السوق، فتواصل العلاقة مع الزبون تمثل عملية تحسين مستمر لجودة الخدمة عن طريق تقييم الزبون للنتيجة المتحصل عليها من جهة والتقييم الداخلي الذي تقوم به الشركة لضمان توافق مواصفات الخدمة مع متطلبات الزبون، ويتطلب التميز في العلاقة مع الزبون لغرض تفعيل عملية تحسين الجودة وضع عدة استراتيجيات منها (بوعنان، 2006):

1. ادارة فترة انتظار الزبون: إن الفترة التي يقضيها الزبون في انتظار الحصول على الخدمة، تؤثر تأثيراً سلبياً على انطباعاته حول الشركة ومستوى الجودة في خدمتها، ولذلك ينبغي على الشركة استثمار فترة انتظار زبائنها بجعلهم ينشغلون بشيء خلال تلك الفترة، فالزبون الذي ينتظر وهو مشغول يشعر بوقت قصير من الزبون الذي ينتظر وهو غير مشغول، ويمكن تحقيق ذلك على سبيل المثال بوضع الجرائد والمجلات.

2. جعل العلاقة مع الزبون شخصيه: في محيط يتميز بالمنافسة الشديدة وتعدد الأسواق يجب على الشركة الخدمية أن تأخذ في الحسبان بأن إستراتيجية الولاء لدى الزبائن أقل تكلفة من إستراتيجية غزو أسواق جديدة، فعدم الرضا لدى الزبون سيؤدي حتماً إلى فقدانه مما يحتم على الشركة أن تجعل العلاقة مع الزبون شخصيه أي أنه حتى تتميز العلاقة مع الزبون لا بد من تقوية درجه التقارب فيها، فليست الخدمة هي التي تخلق التميز ولكن العلاقة هي التي تخلق التميز في حد ذاتها، وبالتالي يجب على الشركة أن تختار الموظف المناسب الخاص بكل زبون حتى تضمن استمراريه هذه العلاقة من خلال التعرف عليه أكثر وعلى احتياجاته، وتستعمل هذه الطريقة خاصة مع الزبائن الأكثر تعاملًا مع الشركة، إلى جانب الزبائن الذين تراهم الشركة مهمين في التعامل معها.

ويرى الباحث أن تحسين جودة الخدمة متطلب جوهرى للشركات التي تسعى إلى إرضاء عملائها، حيث يمكن أن يؤدي تدني أو نقص الجودة إلى عدم رضا العملاء، وبالتالي احتمال فقدان العملاء، وسيؤثر هذا بشكل سلبي على سمعة العلامة التجارية والأرباح، وجوده الخدمات هي مقياس لمستوى توافق مستوى الخدمة المقدمة مع توقعات العملاء، بمعنى أن تقديم خدمه عالية الجودة للعملاء يعني تقديم خدمه تلبية وتتوافق مع توقعات العملاء على نحو متسق وثابت.

3.2 شركة أوريدو الفلسطينية

كانت قد بدأت شركه أوريدو فلسطين بإطلاق خدماتها تجارياً في شهر تشرين الثاني من عام 2009 في الضفة الغربية، والتي كانت تعرف سابقا باسم الوطنية موبايل، ومنذ ذلك اليوم أولويتنا إرضاء المشتركين عبر تقديم أفضل الخدمات والبرامج المميّزة لهم، بأحدث ما توصلت إليه التكنولوجيا، وهذا ما يظهر في رؤيتنا، وقيمنا، ورسالتنا، حيث تقوم جميعها على تلبية ما يحتاجه المشترك بأفضل الطرق، وتبذل الشركة قصارى جهدها لتصبح خيار المشترك الأفضل في مجال الاتصالات المتنقلة والإنترنت والخيار الأول للباحثين عن فرصة عمل، وتقدم أوريدو خدمات ومنتجات تتناسب مع احتياجات الأفراد والأعمال، وتقدم برامج اتصالات كامله وسهله الاستخدام تمنح قيمه حقيقه إضافة إلى أفضل تغطيه، وأفضل جوده، وأفضل خدمات (الموقع الالكتروني لشركه أوريدو، 2021).

1.3.2 نشأة شركة أوريدو:

أوريدو فلسطين هي مؤسسه وطنيه حرة دوليه مملوكه بالكامل للمؤسسة الوطنية للاتصالات المتنقلة، وتديرها مجموعة أوريدو الدولية بالشراكة مع مؤسسه صندوق الاستثمار الفلسطيني. في العام 2010 تم رفع رأس المال وطرح 15% من رأس مال أوريدو للعموم بموجب اكتتاب أولي عام، وفي العام 2018 تم رفع رأس مال الشركة بقيمه 35 مليون دولار بموجب اكتتاب ثانوي عام، حيث أصبحت ملكيه الشركة الوطنية الدولية - منطقه حرة تعادل 49.3% وملكيه شركه صندوق الاستثمار الفلسطيني تعادل 34.6% و 16.1% تعود ملكيتها للعموم لتسجل بذلك الشركة أكبر رأس مال في بورصة فلسطين بقيمه 293 مليون سهم مصدر ومدفوع. أما خبرة الشركة الأم أوريدو العالمية الطويلة في مجال الاتصالات المتنقلة، والتي نمتها من خلال عملها في العديد من دول العالم، فتوفر لشركه أوريدو فلسطين أعلى مقاييس خدمه الهاتف المتنقل وتغطيه مثاليه للمشاركين. هذا ويعمل صندوق الاستثمار الفلسطيني على بناء اقتصاد فلسطيني مستقل، وحيوي، ومتنامي عبر استثماره في مجالات استراتيجيه مثل مجال الاتصالات (الموقع الالكتروني لشركه أوريدو ، 2021).

2.3.2 رؤية شركة أوريدو:

تتمثل مهمه الشركة الأساسية في تمكين العملاء في مختلف الأسواق حول العالم من الوصول إلى خدمه الإنترنت والاستمتاع بها بشكل خاص ومميز، وتريد الشركة مواصلة الاستثمار في شبكاتها لضمان تلبية الاحتياجات الرقمية المتزايدة للعملاء، وتوفير خدمات اتصالات تمتاز بالسرعة الفائقة وسهولة الاستخدام، كما تعمل على تمكين الأفراد والمؤسسات من التحول الرقمي في الأسواق وتطمح إلى مساعدة الناس على الاستمتاع بتجارب رقميه تثري حياتهم اليومية (الموقع الإلكتروني لشركة أوريدو، 2021).

3.3.2 اهتمام وتواصل شركة أوريدو:

تسعى أوريدو لتسهيل الأمور على عملائها، فكل شيء يمتاز بالسهولة والشفافية، وتستجيب أوريدو لطلبات العملاء بسرعة وتبدي لهم الكثير من الاهتمام والاحترام تسهم أوريدو بدور فاعل في تنمية المجتمع المحلي وتنشر شبكاتها التي تتميز بقوتها وإمكانية الاعتماد عليها في أنحاء البلاد التي تعمل بها، لتوفر من خلالها خدمات وحلولاً متطورة تلبي احتياجات أفراد المجتمع (الموقع الإلكتروني لشركة أوريدو ، 2021).

4.3.2 الإدارة اللوجستية وعلاقتها بجودة الخدمات في شركة أوريدو:

قام الباحث بإجراء مقابله مع مدير دائرة اللوجستيات في شركة أوريدو في المحافظات الشمالية والجنوبية، رئيس قسم اللوجستيات في شركة أوريدو في المحافظات الجنوبية بتاريخ 2022/5/16، حيث تحدثنا عن علاقة الإدارة اللوجستية بجوده الخدمات في شركة أوريدو، وأشارا لأهمية الأنشطة اللوجستية التي تمثل أهميه خاصة تتجسد في تسهيل الاستجابة السريعة للعملاء في السوق، من خلال السرعة في توفير السلع والخدمات التي تتفق مع احتياجات ورغبات العملاء، والتي تعتمد على تدفق المعلومات، والنقل، والتخزين. وقد بينا بأن العوامل التي تؤثر على تحسين جوده الخدمات من خلال تطبيق الإدارة اللوجستية تتمثل فيما يلي:

- تحسين التعامل مع المواضيع المتعلقة باللوجستيات والتي تساعد في تحسين الجودة.
- انتظام عمليه التوريد واستيراد المعدات المطلوبة يساعد في تحسين الجودة.
- التواصل بين المورد والمستلم، والتنسيق في تتبع البضاعة المستلمة.
- زيادة خبرة الكوادر في التعامل مع البضائع القادمة.
- توظيف الكوادر المؤهلين والمدربين.
- زيادة المعدات والآلات التي تساعد على النقل مما يساعد في تحسين الجودة.
- زيادة خبراء الاختصاص في مجال الصيانة.

4.2 الدراسات السابقة

توصل الباحث لمجموعة من الدراسات حول موضوع الدراسة، وقد قسمها إلى قسمين: الدراسات العربية والدراسات الأجنبية، وكان أحدثها عام (2022) وكان أقدمها عام (2013)، ويمكن إيجاز هذه الدراسات كما يلي:

1.4.2 الدراسات التي تناولت الإدارة اللوجستية:

أولاً: الدراسات العربية:

1. دراسة (الامابي، 2022). بعنوان: "تأثير الإدارة اللوجستية للنقدية في البنوك على رضا العملاء".

هدفت الدراسة إلي "قياس تأثير الإدارة اللوجستية للنقدية في البنوك علي رضا العملاء، وبلغ حجم العينة 384 موظف من العاملين في البنوك المصرية. وتوصلت الدراسة إلي "وجود علاقته ارتباطيه بين الإدارة اللوجستية ورضا العملاء، ووجود تأثير قوي جداً للإدارة اللوجستية للنقدية علي رضا العملاء، كما توصلت إلي وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الإدارة اللوجستية تعزى للمتغيرات الشخصية.

2. دراسة (عبد العزيز، 2021). بعنوان: "تأثير تطبيق استراتيجيات الادارة اللوجستية على كفاءة الأداء التشغيلي".

هدفت الدراسة إلى "التعرف على دور الاستراتيجيات اللوجستية في تحسين كفاءة الأداء التشغيلي، وتكونت عينه الدراسة من (385) من مديري سلاسل الإمداد واللوجستيات والمشتريات والمخازن والتخطيط والادارة التنفيذية بشركات الصناعات الغذائية بالقاهرة. وتوصلت الدراسة إلى "أن مستوى الادارة اللوجستية كان بدرجة مرتفعة، وبينت النتائج وجود علاقه بين الاستراتيجيات اللوجستية وكفاءة الأداء التشغيلي بشركات الصناعات الغذائية بالقاهرة، ووجود أثر لتطبيق استراتيجيات الادارة اللوجستية على كفاءة الأداء التشغيلي".

3. دراسة (عبد الوهاب، 2021). بعنوان: "الادارة اللوجستية وأثرها في أداء قنوات النقل والتوزيع".

هدفت الدراسة إلي التعرف على "الادارة اللوجستية وأثرها في أداء قنوات النقل والتوزيع حيث تلعب الادارة اللوجستية دوراً هاماً في تطوير قنوات النقل والتوزيع باعتبار أن الادارة اللوجستية تشمل على العديد من الأنشطة من بينها النقل والتوزيع وتعمل على التنسيق والتكامل بين هذه الانشطة للحصول على نظام لوجيستي كفاء وفعال".

وتوصلت الدراسة إلي "وجود علاقه بين الإمداد واللوجستيات، ووجود أثر للإدارة اللوجستية (النقل والتخزين والتوريد) في تحقيق رضا الزبائن (جوده الخدمة)، ووجود أثر لخدمه الجودة من خلال تطوير النظام اللوجستي، وتبني المؤسسات الجزائرية للنظام اللوجستي الحديث".

4. دراسة (الموانيس، 2020). بعنوان: "أثر عمليات اللوجستية العكسية على أداء سلسله التوريد: دراسة ميدانية في مصانع البلاستيك الصناعية في عمان".

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة "أثر عمليات اللوجستية العكسية على أداء سلسله التوريد في مصانع البلاستيك الصناعية في عمان، تكونت عينه الدراسة من (92) مستجيباً مديرين العاملين في مصانع البلاستيك الصناعية العاملة في مدينه عمان.

وتوصلت الدراسة إلى "أن مستوى الادارة اللوجستية كان مرتفعاً، وبينت النتائج وجود أثر للعمليات اللوجستية العكسية بأبعادها مجتمعة (حيازة المنتج، الفحص والفرز، المعالجة، إعادة التوزيع والبيع) على أداء سلسله التوريد بأبعاده المتمثلة (التكلفة، المرونة، الجودة، التسليم).

5. دراسة (السعايدة والساعد، 2020). بعنوان: "أثر ادارة اللوجستية على جوده الخدمات التي تقدمها أقسام التغذية في المستشفيات الخاصة الأردنية".

هدفت هذه الدراسة بيان "أثر ادارة اللوجستية على جوده الخدمات التي تقدمها أقسام التغذية في المستشفيات الخاصة الأردنية، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وبلغ مجتمع الدراسة 40 مستشفى في منطقته عمان، كما تم اعتماد المسح الشامل لاختيار العينة، وتألفت وحدة المعاينة من 188 شخصا من مدراء أقسام التغذية ونوابهم ورؤساء أقسام المشتريات والأطباء المعالجين".

وتوصلت الدراسة إلى "أن مستوى ادارة اللوجستية في المستشفيات الخاصة الأردنية كان مرتفعاً، ومستوى جوده الخدمات في المستشفيات الخاصة الأردنية كان مرتفعاً، كما بينت الدراسة وجود أثر لإدارة اللوجستية بأبعادها (التوريد، التخزين، النقل) تؤثر على جوده الخدمات أقسام التغذية في المستشفيات الخاصة الأردنية".

6. دراسة (سحويل، 2018). بعنوان: "مدى فعالية ادارة العمليات اللوجستية في تقديم خدمه الكهرباء أثناء الأزمات والطوارئ في شركه توزيع الكهرباء محافظات قطاع غزة".

هدفت هذه الدراسة للتعرف على "مدى فعالية ادارة العمليات اللوجستية في تقديم خدمه الكهرباء أثناء الأزمات والطوارئ، وبلغت عينه الدراسة(124) موظف".
وتوصلت الدراسة إلى أن الادارة الفعالة للعمليات اللوجستية لشركات التوزيع في محافظات قطاع غزة أدت لتوفير خدمات الكهرباء في حالات الأزمات والطوارئ، وشبكه الكهرباء المتدنية في قطاع غزة إلى زيادة إمدادات الكهرباء في قطاع غزة. مما يزيد العبء على الفنيين وموظفي الصيانة.

7. دراسة (أحمد، 2018). بعنوان: "دور الادارة اللوجستية في تحسين جوده العمل في المؤسسات الصناعية".

هدفت هذه الدراسة للتعرف على "دور الادارة اللوجستية في تحسين جوده العمل في المؤسسات الصناعية، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، والمنهج التاريخي".
وتوصلت الدراسة إلى "أن العمل بروح الفريق في الادارة اللوجستية بمصنع الكوكاكولا أدى إلى تحسين جوده العمل، ووضع استراتيجية لإدارة المصنع أدى لتحسين جوده العمل، كما أن

التنسيق المحكم بين وحدات الادارة اللوجستية بالمصنع أسهم في الحصول على مخرجات ذات جودة عالية".

8. دراسة (الحاج والطاهر، 2016). بعنوان "أثر ابعاد الادارة اللوجستية في تحسين جوده الخدمة: دراسة حالة بنك النيل الازرق المشرق".

هدفت هذه الدراسة للتعرف على "أثر الالتزام بتنفيذ الانشطة اللوجستية على جوده الخدمة بالقطاع المصرفي اذ تمثلت أنماط الانشطة اللوجستية في النقل والتخزين والتوريد، أما جوده الخدمة فتمثلت في الالتزام التنظيمي والالتزام المعياري والالتزام العاطفي، وبلغت عينه الدراسة(140) موظف في بنك النيل الأزرق المشرق، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي".

وتوصلت الدراسة إلى "أن هناك علاقه ايجابية بين ابعاد الادارة اللوجستية (النقل، التوريد، التخزين) وجوده الخدمة متمثلة في سرعة الاستجابة، الملموسية، الاعتمادية، والأمان، كما بينت النتائج وجود أثر لأبعاد الادارة اللوجستية على تحسين جوده الخدمة".

9. دراسة (خميس ومحمد، 2014). بعنوان: "تطبيق الادارة اللوجستية و أثرها في أداء قنوات النقل والتوزيع".

هدفت هذه الدراسة للتعرف على "تطبيق الادارة اللوجستية و أثرها في أداء قنوات النقل والتوزيع بشركات الخدمات اللوجستية ، كما تم إجراء الدراسة علي شركات نقل وتوزيع المشتقات النفطية في السودان، تم إتباع المنهج الوصفي والتحليلي في هذه الدراسة، وتم جمع بيانات الدراسة لميدانيه بواسطة استبانة، وبلغت عينه الدراسة(101) مفردة".

وتوصلت الدراسة لعدم تطبيق الادارة اللوجستية في الممارسات الإدارية لشركات نقل وتخزين وتوزيع المشتقات النفطية مقارنة بالشركات العاملة في مجال الإمدادات البترولية في السودان، وأن ثقافة العمل الحالية في شركات نقل وتوزيع المشتقات البترولية الحالية لا تتماشى مع ثقافة الجودة عموماً وجوده الخدمات اللوجستية خصوصاً، وامتلاك شركات الإمداد لخطط لوجستية سليمة ، بينما لا يتوفر ذلك بالنسبة لشركات نقل وتوزيع المشتقات البترولية.

10.دراسة (حوا، 2013). بعنوان: "أثر الادارة اللوجستية على رضا الزبائن".

هدفت هذه الدراسة للتعرف على "أثر الادارة اللوجستية على رضا الزبائن في شركه انترناشيونال في الأردن، وبلغت عينه الدراسة(233) موظف".

وتوصلت الدراسة إلى أن "مستوى الإدارة اللوجستية كان مرتفعاً، بينما كان مستوى رضا الزبائن (جوده الخدمة) متوسطاً، وبينت الدراسة وجود علاقة ارتباطيه بين الإدارة اللوجستية ورضا الزبائن، ووجود أثر ذو دلالة إحصائية للإدارة اللوجستية بأبعادها (النقل والتوريد والتخزين) على رضا الزبائن (جوده الخدمة)".

ثانياً: الدراسات الأجنبية:

1. دراسة (Tukamuhabwa, 2021). بعنوان:

"Competitive advantage in SMEs: effect of supply chain management practices, logistics capabilities and logistics integration"

الميزة التنافسية في الشركات الصغيرة والمتوسطة: تأثير ممارسات اداره سلسله التوريد والقدرات اللوجستية والتكامل اللوجستي.

هدفت الدراسة لاستكشاف العلاقة بين ممارسات اداره سلسله التوريد والقدرات اللوجستية والتكامل اللوجستي والميزة التنافسية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة، باستخدام استبيان منظم ، تم تحليل البيانات المقطعية التي تم جمعها من 204 شركة صغيرة ومتوسطة الحجم في كمبالا - أوغندا.

كشفت نتائج الدراسة أن كلا من ممارسات اداره سلسله التوريد والتكامل اللوجستي مرتبطان بشكل إيجابي وكبير بالميزة التنافسية. أيضاً ترتبط كل من ممارسات اداره سلسله التوريد والقدرات اللوجستية بشكل إيجابي وكبير بالتكامل اللوجستي.

2. دراسة (Agyabeng, 2020). بعنوان:

"The role of green logistics management practices, supply chain traceability and logistics ecocentricity in sustainability performance"

دور ممارسات الادارة اللوجستية الخضراء وتتبع سلسله التوريد ومركزيه الخدمات اللوجستية في أداء الاستدامة.

هدفت هذه الدراسة إلى استكشاف تأثير ممارسات الادارة اللوجستية الخضراء ومركزيه الخدمات اللوجستية وتتبع سلسله التوريد على أداء الاستدامة، واستخدمت الدراسة استبيانات منظمه لجمع البيانات من 274 مديراً لشركات التصنيع في غانا.

وتوصلت الدراسة إلى أن ممارسات الادارة اللوجستية الخضراء تؤثر بشكل إيجابي على الاستدامة الاجتماعية والاستدامة البيئية. ومع ذلك تؤثر ممارسات الادارة اللوجستية الخضراء سلباً

على أداء الأعمال. وبينت النتائج كذلك أن مركزية الخدمات اللوجستية وإمكانية تتبع سلسله التوريد يزيدان من ممارسات الادارة اللوجستية الخضراء لتحقيق تحسن كبير في كل من أداء الأعمال والاستدامة البيئية من خلال نهج تأثير الوساطة.

3.دراسة (Simske, 2020). بعنوان:

"Internet of Things research in supply chain management and logistics: A bibliometric analysis"

بحث إنترنت الأشياء في اداره سلسله التوريد والخدمات اللوجستية : تحليل بليومتري.

هدفت هذه الدراسة لاستعراض أبحاث إنترنت الأشياء في اداره سلسله التوريد والخدمات اللوجستية . تم إجراء مراجعة شاملة للكشف بشكل تحليلي وموضوعي عن تطوير المعرفة في أبحاث إنترنت الأشياء في سياق واللوجستيات. بدأ التحليل باختيار 807 مقاله صحفيه نُشرت على مدى عقدين من الزمن. بعد ذلك تم تحليل المقالات مثل سنه النشر والمصادر والمؤلفين والمؤسسات. تم استخدام شبكه الكلمات الرئيسية المتزامنة لتجميع الأدبيات ذات الصلة.

وتوصلت الدراسة من خلال كشف نتائج المراجعة والتحليل أن أبحاث إنترنت الأشياء قد جذبت اهتماما كبيرا من اداره سلسله التوريد والمجتمع اللوجستي. تم نشر ثلاث مجلات رائدة على نطاق واسع على إنترنت الأشياء وتم تحديد خمسة عشر مؤلفاً الأكثر إنتاجية. استناداً إلى تجميع الكلمات الرئيسية المتزامنة، يتم تركيز أدبيات إنترنت الأشياء في اداره سلسله التوريد واللوجستيات على تقنيات الصناعة، بالإضافة إلى تغطيه العديد من الصناعات مثل الأغذية وتجارة التجزئة والبناء وقطاع الأدوية، وتوفر الدراسة للباحثين فهما أفضل لأبحاث إنترنت الأشياء في اداره سلسله التوريد واللوجستيات والفجوات المعرفية الحالية لمزيد من البحث.

4.دراسة (Chong, 2019). بعنوان:

"Goal programming optimization model under uncertainty and the critical areas characterization in humanitarian logistics management"

نموذج تحسين برمجته الأهداف في ظل عدم اليقين وتوصيف المجالات الحرجة في اداره اللوجستيات الإنسانية.

هدفت هذه الدراسة لتحسين نماذج اداره الكوارث، والتوزيع الأمثل للأصول، وتقليل المعاناة الإنسانية في الأزمات، وإيجاد حل جيد لمواقع المستودعات، ونقاط التوزيع، ومستويات المخزون والتكاليف، مع الأخذ في الاعتبار عدم اليقين من مجموعة واسعة من المتغيرات، لتكون بمثابة نموذج دعم لصنع القرار في المواقف الحقيقية، وتم تطوير نموذج بناءً على النماذج الحديثة

يتضمن بيانات منظمه وغير منظمه (معرفة تاريخيه) من منظور إنساني. يأخذ هذا النموذج في الاعتبار عدم اليقين في منطقه الانهيارات الأرضية والفيضانات ويتم تطبيقه في مدينه تمثليه في بيرو.

وتوصلت الدراسة إلى أنه يمكن استخدام النموذج المقترح لتحديد إمدادات المساعدات الإنسانية وتوزيعها مع عدم اليقين فيما يتعلق بالسكان المتضررين وقدرتها على الصمود. يقدم هذا النموذج وجهة نظر مختلفة من منظور كفاءة اللوجستيات، لتحديد مستوى الثقة بين جميع أصحاب المصلحة (العامة والخاصة والأكاديمية). توفر النتائج نظرة ثاقبة جديدة في اداره الكوارث لتغطيه الفجوة بين البحث التطبيقي والسلوك البشري في الأزمات، وفي هذه الدراسة يكون الوصول إلى المعلومات الموثوقة محدودًا، كما قدمت الدراسة نموذجًا لصناع القرار في منطقه منخفضه الدخل وسلطت الضوء على أهميه التأهب في النظام الإنساني.

5.دراسة (Marchesini & Alcântara, 2016). بعنوان:

"Logistics activities in supply chain business process "A conceptual framework to guide their implementation"

الأنشطة اللوجستية في العمليات الإدارية لسلسله الامداد

هدفت الدراسة إلى تقديم اطار نظري قابل للتطبيق بحيث تقدم مجموعة من الأنشطة اللوجستية لكل العمليات الإدارية في سلسله الامداد لنموذج سلسله الامداد العالمية، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي، حيث تمت دراسة ومراجعة عدد من الدراسات والأوراق البحثية في مجال اللوجستيات وسلسله الامداد، وقام الباحث بدراسة ثلاث حالات لشركات الأغذية البرازيلية. وتوصلت الدراسة لتحديد الأنشطة اللوجستية وعددها (24) نشاط، وكذلك تحديد العمليات الإدارية في الشركة، ورأت الدراسة ضرورة دراسة نظريات مختلفة تشمل جميع جوانب المنظمة وتناقش تفاصيل أكثر.

2.4.2 الدراسات التي تناولت جوده الخدمات:

أولاً: الدراسات العربية:

1. دراسة (الجبلى، 2021). بعنوان: "أثر الرشاقة الإستراتيجية على جوده الخدمة في

الجامعات الفلسطينية بالمحافظات الجنوبية في ظل جائحة فايروس كوفيد 19".

هدفت هذه الدراسة للتعرف على "أثر الرشاقة الإستراتيجية على جوده الخدمة في الجامعات الفلسطينية بالمحافظات الجنوبية في ظل جائحة فايروس كوفيد 19، وبلغت عينه الدراسة (170) مفردة".

وتوصلت الدراسة أن "مستوى الرضاقة الإستراتيجية في الجامعات الفلسطينية في المحافظات الجنوبية كان مرتفعاً، بينما مستوى جودة الخدمة كان مرتفعاً، وبينت الدراسة وجود أثر للرضاقة الإستراتيجية على جودة الخدمة في الجامعات الفلسطينية بالمحافظات الجنوبية في ظل جائحة فايروس كوفيد 19".

2. دراسة (أبو حجاج، 2021). بعنوان: "جودة الخدمة المقدمة لطلبة الدراسات العليا في الجامعات الفلسطينية وسبل تعزيزها".

هدفت هذه الدراسة للتعرف على "جودة الخدمة المقدمة لطلبة الدراسات العليا في الجامعات الفلسطينية وسبل تعزيزها، وبلغت عينه الدراسة (344) طالب وطالبة. وتوصلت الدراسة إلى أن "مستوى جودة الخدمة المقدمة لطلبة الدراسات العليا في الجامعات الفلسطينية كان بدرجه كبيرة، وبينت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في جودة الخدمة المقدمة لطلبة الدراسات العليا في الجامعات الفلسطينية تعزى لمتغيرات الجنس والتخصص".

3. دراسة (أبو هريدي، 2021). بعنوان: "تقييم جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الأهلية من وجهتي نظر المرضى ومقدمي الخدمة في قطاع غزة".

هدفت هذه الدراسة إلى "تقييم جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الأهلية من وجهتي نظر المرضى ومقدمي الخدمة في قطاع غزة، وتكونت عينه الدراسة من (299) مريض، و(139) من مقدمي الخدمات الصحية في المستشفيات الأهلية في قطاع غزة.

وتوصلت الدراسة إلى أن "مستوى جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الأهلية كانت مرتفعة من وجهة نظر المرضى، وكانت متوسطة من وجهة نظر مقدمي الخدمات الصحية، وأنه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى جودة الخدمات الصحية من وجهة نظر المرضى تعزى للمتغيرات الديموغرافية (العمر، مكان السكن، الوظيفة، سنوات الخبرة)".

4. دراسة (حامد، 2021). بعنوان: "دور أداء العاملين في العلاقة بين نظم المعلومات الإدارية المحوسبة وجودة الخدمة في شركات الاتصالات في السودان".

هدفت هذه الدراسة للتعرف على "دور أداء العاملين في العلاقة بين نظم المعلومات الإدارية المحوسبة وجودة الخدمة في شركات الاتصالات في السودان، وتكونت عينه الدراسة من (161) شركه.

وتوصلت الدراسة أن "نظم المعلومات الإدارية لها أثر مباشر وغير مباشر على أداء العاملين وجودة الخدمة المدركة حيث أثبتت الدراسة العلاقة الإيجابية بين متغيرات الدراسة".

5. دراسة (مفتاح، 2021). بعنوان: "التسويق الإلكتروني كمدخل لتحسين جودة الخدمة في قطاع الاتصالات : دراسة حاله قطاع الاتصالات المحمولة في الجزائر".

تهدف هذه الدراسة إلى "قياس مدى مساهمة تطبيق التسويق الإلكتروني في تحسين جودة خدمه الاتصالات المحمولة باعتبارها مجالاً للتطبيقات التسويقية الحديثة، وهو ما تطلب تحديد الإطار المفاهيمي للمتغيرين المدروسين.

وقد توصلت الدراسة إلى "مساهمة تطبيق التسويق الإلكتروني في تحسين جودة الخدمة الإلكترونية في قطاع الاتصالات المحمولة بالجزائر، وذلك على مستوى متعامليه الثلاثة حيث سعى كل واحد منها إلى تغيير أسلوب تقديم خدماته ضمن منظور قائم عمى تحسين الجودة وتقليل التكاليف، سعياً لبلوغ أكبر شريحة ممكنه من العملاء".

6. دراسة (وعد والبشير، 2021). بعنوان: "دور جودة الخدمة المصرفية عبر الموبايل ووعي العملاء في تبني الخدمة".

هدفت الدراسة للتعرف على "دور جودة الخدمة المصرفية عبر الموبايل والوعي المصرفي للعملاء في تبني الخدمة باستخدام البنيه الأساسية لامتداد النظرية الموحدة لقبول واستخدام التكنولوجيا، تم استخدام أداة الاستبيان لجمع البيانات من المبحوثين والبالغ عددهم (351)".

وتوصلت الدراسة إلي أن لجوده الخدمة أثر في نيه تبني العملاء لخدمه كما أن عناصر(الأداء المتوقع، الجهد المتوقع ، التأثيرات الاجتماعية، العادة، العوامل الميسرة) جميعها ذات أثر ايجابي علي نيه تبني العملاء للخدمة المصرفية عبر الموبايل، كما أنه لا يوجد أثر للوعي المصرفي للعملاء علي تبني العملاء للخدمة.

7. دراسة (فتوح، 2021). بعنوان: "مستوي جودة الخدمات الترويجية بمدينة دمياط الجديدة".

هدفت الدراسة للتعرف على "مستوى جودة الخدمات الترويجية المقدمة بمدينة دمياط الجديدة، استخدم الباحث المنهج الوصفي، تم اختيار عينه البحث بالطريقة العشوائية من المستفيدين من الخدمات الترويجية المختلفة والبالغ عددهم (1030) مستفيد، بواقع (960)

للدراسة لأساسيه و(70) للعينه الاستطلاعية، واستخدم مقياس جوده الخدمات الترويجية من إعداد الباحث كأداة لجمع البيانات".

وتوصلت الدراسة إلى "ارتفاع مستوى جوده الخدمات الترويجية المقدمة بمدينة دمياط الجديدة حيث جاءت ملائمه لتوقعات المستفيدين ومنها حاجاتهم، ولا يوجد اختلاف في مستوى جوده الخدمات الترويجية بين الذكور والاناث، ولا يوجد اختلاف أيضاً في مستوى جوده الخدمات الترويجية وفقاً لنوع الخدمة المقدمة، بالإضافة الي عدم وجود اختلاف في مستوى جوده الخدمة الترويجية المقدمة وفقاً لمكان تقديم الخدمة".

8. دراسة (محمد، 2019). بعنوان: "أثر جوده خدمه شبكه المعلومات الدولية في ولاء عملاء شركات الاتصالات المصرية".

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على "أثر جوده خدمه شبكه المعلومات الدولية في ولاء عملاء شركات الاتصالات المصرية عبر التعرف على مستوى جوده الخدمة وولاء العملاء في شركات الاتصالات المصرية، وقياس التباين في مستوى ادراك عملاء شركان الاتصالات المصرية لجوده خدمه شبكه المعلومات الدولية. وقد طبقت هذه الدراسة على عينه عشوائية قوامها (450) استبانة موزعة بالتساوي على ثلاث شركات مصريه في محافظة القاهرة هي (شركه اتصالات، شركه فودافون، شركه موبينيل).

وتوصلت الدراسة إلى "وجود مستوى متوسط من جوده الخدمة في الشركات الثلاث عينه الدراسة، ووجود مستوى متوسط من ولاء العملاء في تلك الشركات، كما بينت الدراسة وجود أثر معنوي ذو دلالة إحصائية لجوده خدمه شبكه المعلومات الدولية في ولاء عملاء شركات الاتصالات المصرية، فضلاً عن وجود تباين معنوي ذي دلالة إحصائية في مستوى ادراك عملاء شركات الاتصالات المصرية لجوده خدمه شبكه المعلومات الدولية".

ثانياً: الدراسات الأجنبية:

1. دراسة (Gumussoy, 2021). بعنوان:

"The effects of quality of services and emotional appeal on university reputation"

آثار جوده الخدمات والجاذبية العاطفية على سمعة الجامعة.

هدفت للتعرف على العوامل التي تؤثر على سمعة الجامعة من خلال نموذج سمعة الجامعة، ويتضمن هذا النموذج جوده الخدمات ، والجاذبية العاطفية، وكفاءة الموظف، والقيادة

الأكاديمية، وتوجيه الطلاب، والمسؤولية الاجتماعية كعوامل محتملة تؤثر على سمعة الجامعة، وتم استخدام منهجية المسح في الدراسة الحالية، تم جمع ما مجموعه 1000 استبيان من أصحاب المصلحة: الطلاب والخريجين والموظفين الأكاديميين والإداريين. تم استخدام تقنيته نمذجة المعادلات الهيكلية لتحليل البيانات.

وتشير النتائج إلى أنه تؤثر جوده الخدمات والنداء العاطفي على سمعة الجامعة بشكل مباشر، وعلاوة على ذلك ، فإن كفاءة الموظف والقيادة الأكاديمية وتوجيه الطلاب لها تأثيرات غير مباشرة على سمعة الجامعة مع التأثير الوسيط لجوده الخدمات.

2. دراسة (Camilleri, 2021). "بغنوان:

"Evaluating service quality and performance of higher education institutions: a systematic review and a post-COVID-19".

تقييم جوده الخدمة وأداء مؤسسات التعليم العالي: مراجعة منهجية ونظرة ما بعد COVID-19

هدفت هذه الدراسة إلى تقديم مراجعة منهجية لجوده الخدمة في التعليم العالي، وتناقش أحدث الفرص والتحديات لمؤسسات التعليم في أعقاب تفشي وباء فيروس كورونا، واعتمدت الدراسة على المنطق الاستقرائي للنظرية القائمة على أساس لالتقاط وتحليل وتوليف النتائج من المصادر الأكاديمية وغير الأكاديمية. تضمنت المنهجية مراجعة منهجية من المجالات المفهومة، من وثائق السياسات الحكومية الدولية وغير الحكومية، وكذلك من مواقع تصنيف الجامعات وجداول التصنيف.

وتوصلت الدراسة إلى أنه يمكن لمؤسسات التعليم العالي استخدام مؤشرات ومقاييس أداء مختلفة لتقييم جوده خدماتها من حيث مواردها، والتعليم الذي يركز على الطالب، والبحوث عالية التأثير، وإشراك أصحاب المصلحة.

3. دراسة (Katić, 2020). "بغنوان:

"The relations between investment in employees' development and organizational productivity and service quality".

العلاقات بين الاستثمار في تطوير الموظفين والإنتاجية التنظيمية وجوده الخدمة

هدفت الدراسة لاستكشاف آثار الاستثمار في تطوير الموظفين، مقاسه بعدد أيام التدريب ونسبة تكاليف التشغيل المستثمرة في التطوير والتدريب، على مستوى الإنتاجية التنظيمية وجوده الخدمة، وحصلت المنهجية المستخدمة في الدراسة على تطبيق تحليل التباين

ثنائي الاتجاه متعدد المتغيرات (MANOVA) على بيانات من 160 شركة من دوله واحده في جنوب شرق أوروبا تم جمعها خلال عامي 2015 و2016.

وتوصلت الدراسة إلى وجود تأثير تفاعلي بين تكاليف التدريب وعدد أيام التدريب على المتغيرات التابعة مجتمعة، والإنتاجية وجودة الخدمة في المنظمات المرصودة.

4. دراسة (Alshurideh, 2020). بعنوان:

"The Influence of Service Quality on Customer Retention: A Systematic Review in the Higher Education"

تأثير جودة الخدمة على الاحتفاظ بالعملاء: مراجعة منهجية في التعليم العالي

هدفت الدراسة إلى تحديد تأثير جودة الخدمة على الاحتفاظ بالعملاء والعوامل التي تؤثر على هذه العلاقة باستخدام طريقه المراجعة المنهجية والتحليل لاستخدامها في المرحلة الثانية في فحص علاقته بجودة الخدمة بالاحتفاظ بالعملاء في التعليم العالي، وتم إجراء طريقه مراجعة منهجية لاختيار الدراسات التي ستساعد في الدراسات الحالية.

وتوصلت الدراسة إلى أن العوامل المتعلقة بجودة الخدمة هي العامل الأكثر شيوعًا من خلال رضا العملاء والثقة والالتزام والولاء علاوة على ذلك لوحظ أن الطريقة الكمية باستخدام الاستبيان كانت الطريقة الأساسية المعتمدة على طرق البحث لجمع البيانات التي تتبعها مجموعة التركيز، وسجلت 75% من الدراسات التي تم تحليلها نتائج بحث إيجابية، كما توصلت النتائج إلى وجود علاقته بين جودة الخدمة والاحتفاظ بالعملاء.

5. دراسة (Rita, 2019). بعنوان:

"The impact of e-service quality and customer satisfaction on customer behavior in online shopping"

تأثير جودة الخدمة الإلكترونية ورضا العملاء على سلوك العملاء في التسوق عبر الإنترنت

هدفت هذه الدراسة لتطوير معرفة جديدة من أجل فهم أفضل لأهم أبعاد جودة الخدمة الإلكترونية التي لها تأثير على رضا العملاء وثقة العملاء وسلوك العملاء، تم استخدام البيانات المأخوذة من دراسة استقصائية عبر الإنترنت شملت 355 مستهلكًا إندونيسيًا عبر الإنترنت لاختبار نموذج البحث باستخدام نمذجة المعادلة الهيكلية.

أظهرت النتائج التحليلية أن ثلاثة أبعاد لجودة الخدمة الإلكترونية وهي تصميم الموقع، والأمن/الخصوصية، والوفاء تؤثر على جودة الخدمة الإلكترونية الشاملة، وفي الوقت نفسه لا ترتبط

خدمه العملاء بشكل كبير بجوده الخدمة الإلكترونية الشاملة، وترتبط جوده الخدمة الإلكترونية بشكل عام من الناحية الإحصائية بسلوك العملاء.

3.4.2 التعقيب على الدراسات السابقة:

يستعرض هذا الفصل الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة والتي تختلف بين الدراسات العربية والدراسات الأجنبية، ووجد الباحث أن هذه الدراسات كانت عديدة ومتنوعة حسب الأهداف والقطاعات والمتغيرات المختلفة التي تناولتها، كما أن معظمها تناول المنهج الوصفي التحليلي.

أوجه الاتفاق والاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة:

أ. من حيث موضوع الدراسة وأغراضها وأهدافها:

تناولت الدراسات السابقة العديد من أهداف والغايات فبعضها تناول الادارة اللوجستية وهو ما يتشابه مع متغير الدراسة المستقل من حيث المضمون، مثل دراسة(الامابي، 2022) (عبد العزيز، 2021) (عبد الوهاب، 2021)، (الموانيس، 2020)، (السعايدة والساعد، 2020) (Agyabeng, 2020) (Simske, 2020) (Chong, 2019) (سحويل، 2018) (أحمد، 2018) (الحاج والطاهر، 2016) (Marchesini & Alcântara, 2016) (Chong, 2019) (خميس ومحمد، 2014) (حوا، 2013).

وبعضها تناول جوده الخدمات وهو ما يتشابه مع متغير الدراسة التابع من حيث المضمون، مثل دراسة(الجلب، 2021)، (أبو حجاج، 2021)، (أبو هريدي، 2021)، (حامد، 2021)، (مفتاح، 2021)، (وعد والبشير، 2021)، (فتوح، 2021)، (Camilleri, 2021)، (Kati, 2020)، (Alshurideh, 2020)، (محمد، 2019)، (Rita, 2019).

ب. من حيث المنهج والأداة المستخدمة:

اتفقت جميع الدراسات باستخدام المنهج الوصفي التحليلي والاستبانة كأداة للدراسة.

ج. من حيث مجتمع الدراسة وعينتها:

تختلف هذه الدراسة عن الدراسات السابقة في مجتمع الدراسة واختيار العينة، حيث طبقت الدراسات السابقة على مؤسسات الحكومة والقطاع الخاص والجامعات والمصارف وبعض الشركات، بينما طبقت الدراسة الحالية على شركه أوريدو .

واستفاد الباحث من الدراسات السابقة في عرض الإطار النظري، وبناء الاستبانة، وتحديد منهج الدراسة وأساليبها الإحصائية، ومناقشة النتائج وتفسيرها.

ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة:

- إن ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة أنها تناولت دراسة متغير الادارة اللوجستية كمتغير مستقل وأثره في تحسين جوده خدمات الاتصالات في شركه أوريدو .
- تعتبر هذه الدراسة المحاولة الأولى لدراسة أثر الادارة اللوجستية على تحسين جوده خدمات الاتصالات في شركه أوريدو وذلك على حد علم الباحث.

4.4.2 الفجوة البحثية:

جدول 1.2: الفجوة البحثية

نوع الفجوة البحثية	الدراسات السابقة	الدراسة الحالية
الفجوة المكانية	من حيث المنطقة الجغرافية استهدفت الدراسات السابقة الدول العربية (مصر، الأردن، الجزائر، السودان)، والدول الأجنبية (والولايات المتحدة، البرازيل، غانا، أوغندا).	استهدفت الدراسة الحالية شركة أوريدو في المحافظات الجنوبية الفلسطينية.
الفجوة النظرية	سردت الدراسات السابقة الإدارة اللوجستية وجودة الخدمة من خلال دراسة واقعههم ومن خلال علاقتهم بمتغيرات متعددة على اعتبارها مستقلة في بعض الدراسات وتابعة في أخرى.	اعتمد الجانب النظري في الدراسة الحالية على سرد مفاهيم وخصائص وأبعاد كل متغير من متغيرات الدراسة المتمثلة في الإدارة اللوجستية، وجودة الخدمة.
الفجوة المنهجية	اعتمدت معظم الدراسات السابقة على المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الاستبانة كأداة للدراسات، واستخدمت المقابلة في بعض الدراسات.	اعتمدت الدراسة الحالية على المنهج الوصفي التحليلي، والاستبانة كأداة للدراسة.
الفجوة التحليلية	اعتمدت معظم الدراسات السابقة على برامج التحليل الاحصائي مثل (SPSS) كما استخدمت برنامج (Amos) في تحليل العلاقات بين المتغيرات.	استخدمت الدراسة الحالية برنامج التحليل الاحصائي (SPSS) لمعرفة واقع متغيرات الدراسة، ولمعرفة العلاقة بين متغيرات الدراسة.
الفجوة التطبيقية	طبقت الدراسات السابقة في المجالات الخدمية ومجال الاتصالات، والمستشفيات، ومؤسسات القطاع العام والخاص.	طبقت الدراسة الحالية على قطاع الاتصالات متمثلاً في شركة أوريدو في المحافظات الجنوبية الفلسطينية.
الفجوة المفاهيمية	تناولت الدراسات السابقة التأسيس العلمي للمفاهيم من المراجع والقواميس.	أضافت الدراسة الحالية بعض المفاهيم الاجرائية في الاطار النظري بعد استقراء المفاهيم المتصلة بالدراسة.

المصدر: إعداد الباحث

الفصل الثالث

الطريقة والإجراءات

1.3 مقدمة

يتناول هذا الفصل إجراءات الدراسة ومنهجها من خلال عرض لمجتمع الدراسة وعينته وأداته وصدق أداة الدراسة وثباتها والمعالجات الإحصائية المستخدمة في الدراسة.

2.3 منهج الدراسة

استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي لوصف الظاهرة، وتحليل البيانات، وإظهار العلاقة بين مكونات الدراسة، وقد استخدم برنامج (SPSS 22) لتحليل البيانات للتوصل لنتائج الدراسة.

ويُعرف المنهج الوصفي التحليلي بأنه: "المنهج الذي يهدف إلى جمع الحقائق والبيانات عن ظاهرة أو موقف معين مع محاوله تفسير هذه الحقائق تفسيراً كافياً" (درويش، 2018م).

3.3 مصادر جمع البيانات

1. المصادر الأولية: وذلك من خلال استخدام الاستبانة كأداة للدراسة للحصول على المعلومات.
2. المصادر الثانوية: وتمثلت في الكتب والمراجع الخاصة بموضوع الدراسة.

4.3 مجتمع وعينة الدراسة

تمثل مجتمع الدراسة بالعاملين في شركه أوريدو ، والذي يبلغ عددهم (100) موظفًا وموظفة، وقد تم استخدام أسلوب الحصر الشامل، و توزيع الاستبانات على مجتمع الدراسة، وقد بلغ عدد الاستبانات المستردة (90) أي بنسبة استجابة (90.0%).

5.3 أداة الدراسة

قام الباحث بإعداد استبانة تدور حول: "أثر الادارة اللوجستية على تحسين جوده خدمات الاتصالات"، وتكونت الاستبانة من الأقسام الآتية:
القسم الأول: المعلومات الشخصية.

القسم الثاني: الادارة اللوجستية، وتمثلت بالمحاور الآتية:

- المحور الأول: التخطيط والتطوير.
- المحور الثاني: التوريد.
- المحور الثالث: التخزين.
- المحور الرابع: النقل.
- المحور الرابع: الصيانة.

القسم الثالث: جوده خدمات الاتصالات، ويتكون من 14 فقرة.

وتمت الإجابة على كل فقرة من المحاور السابقة وفق مقياس (ليكرت) الخماسي متدرج

الأهمية كما هو موضح في جدول رقم (1.3):

جدول 1.3: يوضح مقياس ليكرت الخماسي.

المقياس	درجه الموافقة	المتوسط الحسابي	الوزن النسبي
1	قليله جداً	من 1 - 1.80	من 20% - 36%
2	قليله	أكبر من 1.80 - 2.60	أكبر 36% - 52%
3	متوسطة	أكبر من 2.60 - 3.40	أكبر 52% - 68%
4	كبيرة	أكبر من 3.40 - 4.20	أكبر 68% - 84%
5	كبيرة جداً	أكبر من 4.20 - 5	أكبر 84% - 100%

6.3 صدق أداة الدراسة

تم التحقق من صدق الاستبانة من خلال:

1. صدق المحكمين "الصدق الظاهري":

عرض الباحث أداة الدراسة على مجموعة من المحكمين (ملحق رقم 1)، وطلب منهم إبداء آرائهم في محاور الدراسة وفقراتها، واستناداً إلى ملاحظات المحكمين وتوجيهاتهم تم إجراء التعديلات التي اتفق عليها المحكمون.

2. صدق الاتساق الداخلي:

يعبر عن مدى ارتباط كل فقرة من فقرات كل محور مع المحور الذي تنتمي إليه الفقرة، وتم حسابه على عينه الدراسة الاستطلاعية والبالغة (30) استبانة، وتبين النتائج في الجداول التالية أن معاملات الارتباط داله احصائياً، حيث أن القيمة الاحتمالية (Sig) أقل من (0.05)، وبذلك تعتبر فقرات المحاور صادقه.

أ. نتائج صدق الاتساق الداخلي لمحاور الادارة اللوجستية:

- المحور الأول: التخطيط والتطوير:

جدول 2.3: صدق الاتساق الداخلي لمحور: "التخطيط والتطوير"

م	الفقرات	R	Sig
1	تحدد الشركة الاجراءات اللازمه لتحقيق الأهداف التي تسعى إليها الادارة اللوجستية.	0.76	*0.000
2	تقوم الشركة بوضع سياسات ملائمه لكافة عمليات الادارة اللوجستية.	0.79	*0.000
3	تهتم الشركة بصياغة استراتيجيات الادارة اللوجستية في ضوء نتائج تحديد وتحليل الاحتياجات.	0.77	*0.000
4	تزاعي الشركة القدرة للاستجابة للتغيرات في ظروف العمل عند التخطيط.	0.74	*0.000
5	تعمل الشركة بتقييم دوري ومستمر للخطط التشغيليه بما يضمن تحقيق أهداف الادارة اللوجستية.	0.79	*0.000
6	تشارك الشركة المستفيدين من الخدمات اللوجستية في وضع الخطط التطويريه.	0.70	*0.000

* الارتباط دال إحصائياً عند $\alpha \leq 0.05$

- المحور الثاني: التوريد:

جدول 3.3: صدق الاتساق الداخلي لمحور: "التوريد"

م	الفقرات	R	Sig
1	تستخدم الشركة البرامج المحوسبة المتطورة لتسهيل عملية التوريد.	0.60	*0.000
2	تستخدم الشركة طرقاً متنوعة لتسهيل في التوريد.	0.81	*0.000
3	توائم اليات التوريد المستخدمة في الشركة جميع ظروف العمل بما فيها حالات الطوارئ والأزمات مثل الحروب ..	0.87	*0.000
4	تهتم الشركة بالتنسيق بين دوائرها ودائرة التوريد.	0.83	*0.000
5	تتابع دائرة التوريد في الشركة معداتها من لحظة شرائها وحتى الاستلام.	0.76	*0.000
6	تعتمد الشركة في اليات التوريد على نظام الكتروني يضمن الوصول في الوقت المحدد.	0.63	*0.000

* الارتباط دال إحصائياً عند $\alpha \leq 0.05$

- المحور الثالث: التخزين:

جدول 4.3: صدق الاتساق الداخلي لمحور: "التخزين"

م	الفقرات	R	Sig
1	تعتمد الشركة على نظام متكامل يدمج أنظمته التكنولوجية الحديثه مع أنشطة التخزين لتقليل نسبة الأخطاء.	0.46	*0.000
2	تتابع الشركة مستويات المخزون لتجنب حالاتي النفاذ والفائض باستخدامها نقطة إعادة الطلب	0.72	*0.000
3	تستغل ادارة الشركة الفرص المتاحة لتفاد الاغلاق المتكرر في المعابر	0.62	*0.000
4	تتم عملية التخزين في أماكن قريبة من جهة الاستخدام لتفادي مخاطر الانتظار.	0.69	*0.000
5	تتبع الشركة استراتيجيه شراء بكميات تناسب عملية التخزين.	0.74	*0.000
6	تعتمد الشركة على سياسات اهلاك واضحه تضمن عملية الاهلاك بشفافيه عاليه.	0.72	*0.000

* الارتباط دال إحصائياً عند $\alpha \leq 0.05$

- المحور الرابع: النقل:

جدول 5.3: صدق الاتساق الداخلي لمحور: "النقل"

م	الفقرات	R	Sig
1	تستخدم الشركة احدث وانسب طرق النقل التي تضمن سلامه وصول المعدات والأجهزة من المورد الي المخازن.	0.80	*0.000
2	تخطط الشركة وتتابع نقل البضائع ومسار وصولها للعملاء بتكلفة ووقت أقل.	0.72	*0.000
3	تستخدم اداره الشركة احدث الوسائل التكنولوجيه لإنجاز عمليات النقل.	0.87	*0.000
4	تسعى الشركة لاختيار وسيله النقل المناسبة لنقل المنتجات بالسرعة والوقت المطلوب.	0.71	*0.000
5	تهتم الشركة بالتقييم والمراجعة الدقيقه لاستراتيجيه النقل مما يؤثر ايجابياً على تخفيض التكاليف.	0.83	*0.000
6	تسعي الشركة في الحصول علي احدث وانسب الاسعار فيما يخص تكلفه النقل بحيث لا تؤثر علي سعر الخدمة النهائي.	0.62	*0.000

* الارتباط دال إحصائياً عند $\alpha \leq 0.05$

- المحور الخامس: الصيانة:

جدول 6.3: صدق الاتساق الداخلي لمحور: "الصيانة"

م	الفقرات	R	Sig
1	يناسب طاقم الصيانة المتوفر في الشركة حجم الأعمال الدوريه والطارئة.	0.74	*0.000
2	تجدد الشركة جميع المعدات والأجهزة لفرق الصيانة بشكل دوري ومستمر..	0.74	*0.000
3	تعتمد الشركة سياسه تبليغ واضحه في حاله حدوث اي عطل او ضرر في المعدات مع الموردين.	0.69	*0.000
4	تقوم الشركة بإجراء صيانه وقائيه دوريه لجميع معداتھا واجهزتها.	0.65	*0.000
5	تهتم الشركة بإدخال الحاسوب في عمليه الصيانة لتسجيل العمليات وفق تواريخ التدخل ليسهل استغلالها في المستقبل.	0.76	*0.000
6	تسعي الشركة الي استقطاب أمهر الكفاءات الموجوده لتكون ضمن فريق الصيانة الخاص بالشركة.	0.74	*0.000

* الارتباط دال إحصائياً عند $\alpha \leq 0.05$

ب. نتائج صدق الاتساق الداخلي لمحور جوده خدمات الاتصالات:

جدول 7.3: صدق الاتساق الداخلي لمحور: "جوده خدمات الاتصالات"

م	الفقرات	R	Sig
1	تحرص الشركة على حل مشاكل العملاء بشأن الخدمة المقدمة.	0.55	*0.000
2	تقوم اداره الشركة بتطوير وتحسين قنوات الاتصال مع أصحاب المصلحة.	0.64	*0.000
3	توفر الشركة العدد الكافي من الموظفين الذين يقدموا الخدمة للعملاء.	0.53	*0.000
4	تقوم اداره الشركة في الكشف عن خططها الاستراتيجية لمواجهة المشاكل قبل حدوثها.	0.77	*0.000
5	تأخذ اداره الشركة آراء عملائها واحتياجاتهم او توقعاتهم بعين الاعتبار عند وضع خططها	0.66	*0.000
6	تحرص اداره الشركة على تطوير البنية التحتية والتقنيه في أقسامها المختلفة بشكل دائم لتحقيق أهدافها.	0.62	*0.000
7	يقدم العاملين في الشركة الخدمة للعملاء بشكل صحيح من أول مرة.	0.68	*0.000
8	تعتمد اداره الشركة على نظام الحوافز لكسب رضى الزبائن.	0.54	*0.000
9	تعمل اداره الشركة على تحقيق الاهداف العامه لها.	0.57	*0.000
10	تركز اداره الشركة على تحقيق ميزة تنافسيه في طرح الخدمات الجديدة.	0.50	*0.000
11	تطور اداره الشركة المعرفة لدى الموظفين لدعم التزامهم بثقافة التميز والتحسين المستمر.	0.64	*0.000
12	تساهم اداره الشركة في خلق ابتكارات جديدة لكسب عملاء جدد.	0.64	*0.000
13	تطور اداره الشركة من خدمات الاتصال لمواكبة التطور في هذا المجال.	0.67	*0.000
14	تأخذ اداره الشركة آراء عملائها واحتياجاتهم بعين الاعتبار عند وضع خططها.	0.71	*0.000

* الارتباط دال إحصائياً عند $\alpha \leq 0.05$

3. الصدق البنائي:

يظهر الصدق البنائي مدى ارتباط كل محور من محاور الدراسة بالدرجة الكلية لفقرات الاستبانة، ويبين الجدول التالي أن معاملات الارتباط لكل محور داله احصائياً، حيث أن القيمة الاحتمالية (Sig) أقل من (0.05).

جدول 8.3: الصدق البنائي لمحاور الاستبانة

المحور	R	Sig
التخطيط والتطوير	0.86	*0.000
التوريد	0.72	*0.000
التخزين	0.87	*0.000
النقل	0.71	*0.000
الصيانة	0.72	*0.000
جوده خدمات الاتصالات	0.85	*0.000

* الارتباط دال إحصائياً عند $\alpha \leq 0.05$

7.3 ثبات أداة الدراسة

تم قياس ثبات الاستبانة من خلال الآتي:

1. الثبات بطريقه ألفا - كرونباخ:

تم استخدام معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبانة حيث بلغ لجميع فقرات الاستبانة (0.94)، وهذا يدل على أن الاستبانة تتمتع بمعامل ثبات مرتفع.

جدول 9.3: طريقه ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبانة

معامل ألفا كرونباخ	عدد الفقرات	المحور
0.84	6	التخطيط والتطوير
0.85	6	التوريد
0.74	6	التخزين
0.86	6	النقل
0.82	6	الصيانة
0.93	30	الادارة اللوجستية
0.88	14	جوده خدمات الاتصالات
0.94	44	جميع فقرات الاستبانة

2. الثبات بطريقه التجزئة النصفية:

من خلال استخدام طريقه التجزئة تبين أن قيمه معامل الارتباط المصحح داله إحصائياً، وهذا يدل على تمتع الاستبانة بمعامل ثبات مرتفع.

جدول 10.3: طريقه التجزئة النصفية لقياس ثبات الاستبانة

معامل الارتباط المصحح	معامل الارتباط قبل التعديل	المحور
0.86	0.75	التخطيط والتطوير
0.81	0.68	التوريد
0.72	0.56	التخزين
0.79	0.66	النقل
0.72	0.56	الصيانة
0.86	0.75	الادارة اللوجستية
0.84	0.72	جوده خدمات الاتصالات
0.71	0.56	جميع فقرات الاستبانة

8.3 اختبار التوزيع الطبيعي

تم استخدام اختبار كولمجروف سمرنوف، ويوضح الجدول التالي أن القيمة الاحتمالية أكبر من 0.05، وهذا يدل على أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي.

جدول 11.3: اختبار التوزيع الطبيعي

Sig	Z	المحور
0.11	1.19	الإدارة اللوجستية
0.47	0.84	جوده خدمات الاتصالات
0.67	0.72	جميع فقرات الاستبانة

9.3 الأساليب الإحصائية

- النسبة المئوية، والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري، والوزن النسبي.
- معامل ارتباط بيرسون.
- معامل ألفا كرونباخ والتجزئة النصفية.
- اختبار التوزيع الطبيعي
- اختبار (T) لعينه واحدة.
- اختبار تحليل الانحدار الخطي
- اختبار "Independent - Sample T-Test"
- اختبار (تحليل التباين الأحادي - one- Way ANOVA).
- تحليل الانحدار المتعدد باستخدام طريقة (Stepwise).

الفصل الرابع

تحليل محاور وفرضيات الدراسة ومناقشتها

1.4 مقدمة

يعرض هذا الفصل تحليلاً مفصلاً لمحاور الدراسة وذلك للإجابة على تساؤلاتها، كما يعرض اختبار فرضيات للحصول على نتائج الدراسة.

2.4 الوصف الإحصائي لعينة الدراسة

1. النوع الاجتماعي:

جدول 1.4: النوع الاجتماعي

النوع الاجتماعي	N	%
ذكر	80	88.9
أنثى	10	11.1
المجموع	90	100.0

يظهر جدول (1.4) أن 88.9% ذكور، بينما شكل الإناث ما نسبته 11.1%. ويعزو الباحث ذلك إلى أن طبيعة عمل شركه أوريدو التي تحتاج في عملها العاملين الذكور بشكل أكبر بكثير من الاناث، حيث أن طبيعة عمل الشركة تحتاج لمجهودات لا تستطيع فئة الإناث القيام بها.

2. العمر:

جدول 2.4: العمر

العمر	N	%
أقل من 30 سنة	28	31.1
30 سنة إلى أقل من 40 سنة	58	64.4
40 سنة إلى أقل من 50 سنة	4	4.4
المجموع	90	100.0

يظهر جدول (2.4) أن 31.1% أعمارهم (أقل من 30 سنة)، بينما 64.4% تتراوح أعمارهم بين (30 إلى أقل من 40 سنة)، و 4.4% أعمارهم بين (40 إلى أقل من 50 سنة)". ويعزو الباحث ارتفاع عدد العاملين ذوي الأعمار الشابة إلى نوعيه العمل التي تحتاج إلى قدرات شابة قادرة على العطاء والجهد.

3. المسمى الوظيفي:

جدول 3.4: المسمى الوظيفي

المسمى الوظيفي	N	%
مدير	3	3.3
رئيس قسم	3	3.3
نائب رئيس قسم	1	1.1
مشرف	23	25.6
إداري	60	66.7
المجموع	90	100.0

يظهر جدول (3.4) "أن 3.3% مساهم مدير، بينما 3.3% رئيس قسم، و 1.1% نائب رئيس قسم، و 25.6% مشرف، في حين أن 66.7% موظف إداري". ويعزو الباحث ذلك إلى أن طبيعة العمل في شركه أوريدو وهيكلها التنظيمي.

4. سنوات الخبرة:

جدول 4.4: سنوات الخبرة

%	N	سنوات الخبرة
35.6	32	أقل من 5 سنوات
50.0	45	5 إلى أقل من 10 سنوات
14.4	13	10 إلى أقل من 15 سنة
100.0	90	المجموع

يظهر جدول (4.4) أن 35.6% سنوات خبرتهم (أقل من 5 سنوات)، بينما 50% تتراوح سنوات خدمتهم بين (5 إلى أقل من 10 سنوات)، و14.4% تتراوح سنوات خدمتهم بين (10 إلى أقل من 15 سنة). ويعزو الباحث ذلك إلى نوعيه العمل في شركه أوريدو والتي تحتاج إلى أفراد لديها خبرات متنوعة وهذا ما هو متوفر في العاملين في الشركة حيث أن العاملين فيها بعضهم لديه خبرات متوسطة وبعضهم لديه خبرات مرتفعة.

5. المؤهل العلمي:

جدول 5.4: المؤهل العلمي

%	N	المؤهل العلمي
20.0	18	ماجستير
71.1	64	بكالوريوس
8.9	8	دبلوم
100.0	90	المجموع

تبين من خلال النتائج الموضحة في جدول (5.4) أن 20% من أفراد عينه الدراسة- مؤهلهم العلمي ماجستير، بينما 71.1% مؤهلهم العلمي بكالوريوس، في حين أن 8.9% مؤهلهم العلمي دبلوم. ويعزو الباحث ذلك إلى اهتمام الشركة بتوظيف الكوادر الذين لديهم مؤهلات مرتفعة لإنجاز الأعمال بكفاءة.

3.4 تحليل محاور الاستبانة

"توضح النتائج التالية تحليل محاور الاستبانة، باستخدام اختبار (T) لمعرفة ما إذا كان متوسط درجه الإجابة يساوي الدرجة المتوسطة وتساوي (3). وتكون العبارة ايجابية أي يتم الموافقة على محتواها اذا كانت القيمة الاحتمالية أقل من 0.05 والوزن النسبي أكبر من 60%، والعكس صحيح.

1. تحليل محاور الإدارة اللوجستية:

استخدم الباحث المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي للغدارة اللوجستية ، ثم قام بتحليل فقرات كل محور من محاورها على حده".

جدول 6.4: تحليل محاور الإدارة اللوجستية

م	المحور	Mean	Std	%	(T)	(Sig)	Rank
1	التخطيط والتطوير	4.16	0.58	83.3	19.131	0.000	5
2	التوريد	4.33	0.53	86.5	23.896	0.000	1
3	التخزين	4.29	0.46	85.7	26.378	0.000	3
4	النقل	4.31	0.51	86.2	24.535	0.000	2
5	الصيانة	4.20	0.58	84.1	19.783	0.000	4
	الدرجة الكلية	4.26	0.44	85.2	27.042	0.000	

يتبين من جدول (6.4) أن "الوزن النسبي لفقرات الإدارة اللوجستية جاء بدرجة كبيرة جدا وبلغ (85.2%)، حيث كانت القيمة الاحتمالية أقل من مستوى الدلالة 0.05، حيث احتل محور التوريد الترتيب الأول بوزن نسبي (86.5%)، بينما جاء محور النقل بالترتيب الثاني بوزن نسبي (86.2%)، ثم محور التخزين في الترتيب الثالث بوزن نسبي (85.7%)، وجاء محور الصيانة في الترتيب الرابع بوزن نسبي (84.1%)، في حين جاء محور التخطيط والتطوير في المرتبة الخامسة بوزن نسبي (83.3%)".

ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى الإجراءات التي تضعها الشركة لتحقيق أهدافها اللوجستية ، ومراعاتها الاستجابة للتغيرات في ظروف العمل عند التخطيط، واستخدامها للبرامج المحوسبة المتطورة لتسهيل عملية التوريد، واعتمادها في اليات التوريد على نظام الكتروني، واعتمادها على نظام متكامل يدمج أنظمه التكنولوجية الحديثة مع أنشطة التخزين لتقليل نسبة الأخطاء، واستغلالها للفرص المتاحة لتفادي الاغلاق المتكرر في المعابر، وسعيها في الحصول علي أحدث وأنسب الأسعار فيما يخص تكلفه النقل، واستخدامها لأحدث وأنسب طرق النقل التي تضمن سلامه وصول المعدات والأجهزة من المورد الي المخازن، واهتمامها بإدخال الحاسوب في عملية الصيانة لتسجيل العمليات وفق تواريخ التدخل ليسهل استغلالها في المستقبل، واجرائها لصيانه وقائية دوريه لجميع معدات وأجهزتها، وسعيها لاستقطاب أمهر الكفاءات لتكون ضمن فريق الصيانة الخاص بالشركة. وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (عبد العزيز، 2021) ودراسة (الموانيس، 2020)، ودراسة (السعيدة والساعد، 2020)، ودراسة (Agyabeng, 2020)، ودراسة (Chong, 2019)، ودراسة (سحويل، 2018) ودراسة (حوا، 2013) والتي أظهرت نتائجها

درجات مرتفعة من الموافقة على الادارة اللوجستية. بينما تختلف مع دراسة (خميس ومحمد، 2014) والتي أظهرت نتائجها درجات منخفضة من الموافقة على الادارة اللوجستية.

وفيما يلي تحليل محاور الادارة اللوجستية:

أ. تحليل فقرات محور: "التخطيط والتطوير":

جدول 7.4: تحليل محور: التخطيط والتطوير

م	الفقرة	Mean	Std	%	(T)	(Sig)	Rank
1	تحدد الشركة الاجراءات اللازمة لتحقيق الأهداف التي تسعى إليها الادارة اللوجستية.	4.33	0.58	86.7	21.787	0.000	1
2	تقوم الشركة بوضع سياسات ملائمة لكافة عمليات الادارة اللوجستية.	4.22	0.78	84.4	14.947	0.000	3
3	تهتم الشركة بصياغة استراتيجيات الادارة اللوجستية في ضوء نتائج تحديد وتحليل الاحتياجات.	4.14	0.73	82.9	14.921	0.000	5
4	تزاعي الشركة القدرة للاستجابة للتغيرات في ظروف العمل عند التخطيط.	4.27	0.73	85.3	16.431	0.000	2
5	تعمل الشركة بتقييم دوري ومستمر للخطط التشغيلية بما يضمن تحقيق أهداف الادارة اللوجستية.	4.16	0.70	83.1	15.623	0.000	4
6	تشرك الشركة المستفيدين من الخدمات اللوجستية في وضع الخطط التطويرية.	3.87	0.90	77.3	9.116	0.000	6
	الدرجة الكلية	4.16	0.58	83.3	19.131	0.000	

يوضح الجدول الآتي ما يلي:

- الفقرة تحدد الشركة الاجراءات اللازمة لتحقيق الأهداف التي تسعى إليها الادارة اللوجستية جاءت بوزن نسبي (86.7%) وبدرجه موافقه كبيرة جداً. ويعزو الباحث ذلك إلى أن قيام الشركة بوضع سياسات واجراءات تساعد في تحقيق أهداف الادارة اللوجستية.
- "الفترة تشرك الشركة المستفيدين من الخدمات اللوجستية في وضع الخطط التطويرية" جاءت بوزن نسبي (77.3%) وبدرجه موافقه كبيرة. ويعزو الباحث ارتفاع هذه النسبة إلى قيام الشركة بوضع خططها الخاصة بالادارة اللوجستية من خلال اقتراحات المستفيدين من الخدمات اللوجستية .

- بلغ الوزن النسبي لمحور: **التخطيط والتطوير** (83.3%)، وبدرجه موافقه كبيرة. **ويعزو الباحث** هذه النتيجة إلى تحديد الشركة للإجراءات اللازمة لتحقيق الأهداف التي تسعى إليها الإدارة اللوجستية، ومراعاتها للاستجابة للتغيرات في ظروف العمل عند التخطيط، وقيامها بوضع سياسات ملائمة لكافة عمليات الإدارة اللوجستية، وعملها بتقييم دوري ومستمر للخطط التشغيلية بما يضمن تحقيق أهداف الإدارة اللوجستية، واهتمامها بصياغة استراتيجيات الإدارة اللوجستية في ضوء نتائج تحديد وتحليل الاحتياجات. وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (عبد العزيز، 2021) ودراسة (الموانيس، 2020)، ودراسة (السعيدة والساعد، 2020)، ودراسة (Agyabeng، 2020)، ودراسة (Chong، 2019)، ودراسة (سحويل، 2018) ودراسة (حوا، 2013) والتي أظهرت نتائجها درجات مرتفعة من الموافقة على محور التخطيط والتطوير. بينما تختلف مع دراسة (خميس ومحمد، 2014) والتي أظهرت نتائجها درجات منخفضة من الموافقة على التخطيط والتطوير.

ب. تحليل فقرات محور: "التوريد":

جدول 8.4: تحليل: محور التوريد

م	الفقرة	Mean	Std	%	(T)	(Sig)	Rank
1	تستخدم الشركة البرامج المحوسبة المتطورة لتسهيل عمليه التوريد.	4.48	0.58	89.6	23.966	0.000	1
2	تستخدم الشركة طرقا متنوعه لتسهيل في التوريد.	4.28	0.65	85.6	18.538	0.000	5
3	توائم اليات التوريد المستخدمة في الشركة جميع ظروف العمل بما فيها حالات الطوارئ والأزمات مثل الحروب .	4.22	0.79	84.4	14.676	0.000	6
4	تهتم الشركة بالتنسيق بين دوائرها ودائرة التوريد.	4.30	0.76	86.0	16.308	0.000	4
5	تتابع دائرة التوريد في الشركة معاداتها من لحظة شرائها وحتى الاستلام.	4.36	0.74	87.1	17.399	0.000	2
6	تعتمد الشركة في اليات التوريد على نظام الكتروني يضمن الوصول في الوقت المحدد.	4.32	0.73	86.4	17.142	0.000	3
	الدرجة الكلية	4.33	0.53	86.5	23.896	0.000	

يوضح الجدول الآتي ما يلي:

- الفقرة تستخدم الشركة البرامج المحوسبة المتطورة لتسهيل عملية التوريد جاءت بوزن نسبي (89.6%)، وبدرجه موافقه كبيرة جداً. ويعزو الباحث ذلك إلى اهتمام الشركة باستخدام التكنولوجيا الحديثة في عمليات الادارة اللوجستية وذلك لتسهيل مهام العمل.
- الفقرة توائم اليات التوريد المستخدمة في الشركة جميع ظروف العمل بما فيها حالات الطوارئ والأزمات مثل الحروب جاءت بوزن نسبي (84.4%)، وبدرجه موافقه كبيرة جداً. ويعزو الباحث ذلك إلى ظروف الحرب والطوارئ والأزمات هي عوامل متغيرة خارجيه لا يمكن التنبؤ بها.
- بلغ الوزن النسبي لمحور: التوريد (86.5%)، وبدرجه موافقه كبيرة جداً. ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى استخدام الشركة للبرامج المحوسبة المتطورة لتسهيل عملية التوريد، ومتابعة دائرة التوريد في الشركة لمعداتھا من لحظة شرائھا وحتى الاستلام، واعتماد الشركة في اليات التوريد على نظام الكتروني يضمن الوصول في الوقت المحدد، واهتمامھا بالتنسيق بين دوائرها ودائرة التوريد، واستخدامھا لطرق متنوعة لتسهيل في التوريد. وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (عبد العزيز، 2021) ودراسة (الموانيس، 2020)، ودراسة (السعيدة والساعد، 2020)، ودراسة (Agyabeng, 2020)، ودراسة (Chong, 2019)، ودراسة (سحويل، 2018) ودراسة (حواء، 2013) والتي أظهرت نتائجها درجات مرتفعة من الموافقة على محور التوريد. بينما تختلف مع دراسة (خميس ومحمد، 2014) والتي أظهرت نتائجها درجات منخفضة من الموافقة على التوريد.

ج. تحليل فقرات محور: "التخزين":

جدول 9.4: تحليل محور: التخزين

م	الفقرة	Mean	Std	%	(T)	(Sig)	Rank
1	تعتمد الشركة علي نظام متكامل يدمج أنظمه التكنولوجيا الحديثة مع أنشطة التخزين لتقليل نسبة الأخطاء.	4.52	0.58	90.4	24.687	0.000	1
2	تتابع الشركة مستويات المخزون لتجنب حالاتي النفاذ والفائض باستخدامها نقطة إعادة الطلب	4.36	0.66	87.1	19.522	0.000	3
3	تستغل اداره الشركة الفرص المتاحة لتفاد الاغلاق المتكرر في المعابر	4.39	0.65	87.8	20.329	0.000	2
4	تتم عملية التخزين في أماكن قريبة من جهة الاستخدام لتفادي مخاطر الانتظار.	4.02	0.86	80.4	11.265	0.000	6

م	الفقرة	Mean	Std	%	(T)	(Sig)	Rank
5	تتبع الشركة استراتيجية شراء بكميات تناسب عملية التخزين.	4.16	0.58	83.1	18.938	0.000	5
6	تعتمد الشركة علي سياسات اهلاك واضحه تضمن عملية الاهلاك بشفافية عالية.	4.27	0.78	85.3	15.484	0.000	4
	الدرجة الكلية	4.29	0.46	85.7	26.378	0.000	

يوضح الجدول الآتي ما يلي:

- الفقرة تعتمد الشركة علي نظام متكامل يدمج أنظمه التكنولوجيا الحديثة مع أنشطة التخزين لتقليل نسبة الأخطاء جاءت بوزن نسبي (90.4%)، وبدرجه موافقه كبيرة جداً. ويعزو الباحث ذلك إلى اهتمام الشركة باستخدام أنظمه متكاملة لتسحين العمل وتقليل الأخطاء.
 - "الفقرة تتم عملية التخزين في أماكن قريبة من جهة الاستخدام لتفادي مخاطر الانتظار جاءت بوزن نسبي (80.4%)، وبدرجه موافقه كبيرة. ويعزو الباحث ارتفاع هذه النسبة إلى سياسه الشركة التي تعتمد على أماكن تخزين قريبة منها لتسهيل مهام العمل.
 - بلغ الوزن النسبي لمحور: التخزين (85.7%)، وبدرجه موافقه كبيرة جداً".
- ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى اعتماد الشركة على نظام متكامل يدمج أنظمه التكنولوجيا الحديثة مع أنشطة التخزين لتقليل نسبة الأخطاء، واستغلالها للفرص المتاحة لتفادي الاغلاق المتكرر في المعابر، ومتابعتها لمستويات المخزون لتجنب حالي النفاذ والفائض باستخدام نقطة إعادة الطلب، واعتمادها على سياسات اهلاك واضحه تضمن عملية الاهلاك بشفافية عالية، ومتابعتها لاستراتيجية شراء بكميات تناسب عملية التخزين. وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (عبد العزيز، 2021) ودراسة (الموانيس، 2020)، ودراسة (السعيدة والساعد، 2020)، ودراسة (Agyabeng, 2020)، ودراسة (Chong, 2019)، ودراسة (سحويل، 2018) ودراسة (حوا، 2013) والتي أظهرت نتائجها درجات مرتفعة من الموافقة على محور التخزين. بينما تختلف مع دراسة (خميس ومحمد، 2014) والتي أظهرت نتائجها درجات منخفضة من الموافقة على التخزين.

د. تحليل فقرات محور: "النقل":

جدول 10.4: تحليل محور: النقل

م	الفقرة	Mean	Std	%	(T)	(Sig)	Rank
1	تستخدم الشركة احدث وانسب طرق النقل التي تضمن سلامه وصول المعدات والأجهزة من المورد الي المخازن.	4.37	0.66	87.3	19.611	0.000	2
2	تخطط الشركة وتتابع نقل البضائع ومسار وصولها للعملاء بتكلفة ووقت أقل.	4.33	0.69	86.7	18.413	0.000	3
3	تستخدم ادارة الشركة احدث الوسائل التكنولوجية لإنجاز عمليات النقل.	4.21	0.68	84.2	16.930	0.000	6
4	تسعى الشركة لاختيار وسيلة النقل المناسبة لنقل المنتجات بالسرعة والوقت المطلوب.	4.26	0.77	85.1	15.418	0.000	5
5	تهتم الشركة بالتقييم والمراجعة الدقيقة لاستراتيجية النقل مما يؤثر ايجابياً على تخفيض التكاليف.	4.31	0.65	86.2	19.216	0.000	4
6	تسعى الشركة في الحصول علي احدث وانسب الاسعار فيما يخص تكلفه النقل بحيث لا تؤثر علي سعر الخدمة النهائية.	4.38	0.68	87.6	19.221	0.000	1
الدرجة الكلية		4.31	0.51	86.2	24.535	0.000	

يوضح الجدول الآتي ما يلي:

- الفقرة تسعي الشركة في الحصول علي أحدث وأنسب الأسعار فيما يخص تكلفه النقل بحيث لا تؤثر علي سعر الخدمة النهائية حصلت على الترتيب الأول من بين باقي الفقرات بوزن نسبي (87.6%)، وقيمته احتماليه (0.000) وهي أقل من $\alpha \leq 0.05$ وهذا يشير إلى وجود درجه كبيرة جداً من الموافقة على هذه الفقرة". ويعزو الباحث ذلك إلى اهتمام الشركة بالحصول على أفضل الأسعار الخاصة بتكلفة النقل مع اهتمامها بالجودة بحيث أنها تتعاقد مع أفضل الموردين الخاصين بعملية النقل وتحصل منهم على أفضل الأسعار.
- الفقرة تستخدم ادارة الشركة أحدث الوسائل التكنولوجية لإنجاز عمليات النقل جاءت بوزن نسبي (84.2%)، وبدرجه موافقه كبيرة جداً. ويعزو الباحث إلى أن ضعف التكنولوجيا المتاحة في المحافظات الفلسطينية الجنوبية مقارنة بالمحافظات الشمالية وذلك لعوامل الحصار المفروض على هذه المحافظات.
- بلغ الوزن النسبي لمحور: النقل (86.2%)، وبدرجه موافقه كبيرة جداً.

ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى سعي الشركة في الحصول على أحدث وأنسب الأسعار فيما يخص تكلفه النقل، واستخدامها لأحدث وأنسب طرق النقل التي تضمن سلامه وصول المعدات والأجهزة من المورد الي المخازن، ومتابعتها لنقل البضائع ومسار وصولها للعملاء بتكلفة ووقت أقل، واهتمامها بالتقييم والمراجعة الدقيقة لاستراتيجية النقل مما يؤثر ايجابياً على تخفيض التكاليف، وسعيها لاختيار وسيلة النقل المناسبة لنقل المنتجات بالسرعة والوقت المطلوب. وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (عبد العزيز، 2021) ودراسة (الموانيس، 2020)، ودراسة (السعيدة والساعد، 2020)، ودراسة (Agyabeng, 2020)، ودراسة (Chong, 2019)، ودراسة (سحويل، 2018) ودراسة (حوا، 2013) والتي أظهرت نتائجها درجات مرتفعة من الموافقة على محور النقل. بينما تختلف مع دراسة (خميس ومحمد، 2014) والتي أظهرت نتائجها درجات منخفضة من الموافقة على النقل.

هـ. تحليل فقرات محور: "الصيانة":

جدول 11.4: تحليل محور: الصيانة

م	الفقرة	Mean	Std	%	(T)	(Sig)	Rank
1	يناسب طاقم الصيانة المتوفر في الشركة حجم الأعمال الدورية والطارئة.	4.13	0.78	82.7	13.752	0.000	5
2	تجدد الشركة جميع المعدات والأجهزة لفرق الصيانة بشكل دوري ومستمر.	4.01	0.84	80.2	11.402	0.000	6
3	تعتمد الشركة سياسه تبليغ واضحه في حاله حدوث اي عطل او ضرر في المعدات مع الموردين.	4.19	0.79	83.8	14.246	0.000	4
4	تقوم الشركة بإجراء صيانه وقائية دوريه لجميع معدات وأجهزتها.	4.27	0.82	85.3	14.684	0.000	2
5	تهتم الشركة بإدخال الحاسوب في عمليه الصيانة لتسجيل العمليات وفق تواريخ التدخل ليسهل استغلالها في المستقبل.	4.39	0.70	87.8	18.871	0.000	1
6	تسعي الشركة الي استقطاب أمهر الكفاءات الموجودة لتكون ضمن فريق الصيانة الخاص بالشركة.	4.23	0.72	84.7	16.257	0.000	3
	الدرجة الكلية	4.20	0.58	84.1	19.783	0.000	

يوضح الجدول الآتي ما يلي:

- الفقرة تهتم الشركة بإدخال الحاسوب في عملية الصيانة لتسجيل العمليات وفق تواريخ التدخل ليسهل استغلالها في المستقبل جاءت بوزن نسبي (87.8%)، وبدرجه موافقه كبيرة جداً. ويعزو الباحث ذلك إلى اهتمام الشركة بالتكنولوجيا في تبويب عمليات الصيانة لتسهيل مهام العمل مستقبلاً وذلك من خلال استخدام برامج تكنولوجيه حديثه في هذا المجال.

- الفقرة التي تنص على: تجدد الشركة جميع المعدات والأجهزة لفرق الصيانة بشكل دوري ومستمر جاءت بوزن نسبي (80.2%)، وبدرجه موافقه كبيرة. ويعزو الباحث ذلك إلى العوامل الخاصة بالإغلاقات والحصار الاسرائيلي المفروض على المحافظات الفلسطينية الجنوبية حيث يمنع دخول بعض المعدات الحديثة اللازمة لعملية الصيانة.

- بلغ الوزن النسبي لمحور: الصيانة (84.1%)، وبدرجه موافقه كبيرة جداً.

ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى اهتمام الشركة بإدخال الحاسوب في عملية الصيانة لتسجيل العمليات وفق تواريخ التدخل ليسهل استغلالها في المستقبل، واجرائها لصيانته وقائية دوريه لجميع معداتها وأجهزتها، وسعيها لاستقطاب أمهر الكفاءات لتكون ضمن فريق الصيانة الخاص بالشركة، واعتمادها لسياسه تبليغ واضحه في حاله حدوث أي عطل أو ضرر في المعدات مع الموردين، وتناسب يناسب طاقم الصيانة المتوفر لديها لحجم الأعمال الدورية والطارئة. وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (عبد العزيز، 2021) ودراسة (الموانيس، 2020)، ودراسة (السعيدة والساعد، 2020)، ودراسة (Agyabeng، 2020)، ودراسة (Chong، 2019)، (سحويل، 2018) ودراسة (حوا، 2013) والتي أظهرت نتائجها درجات مرتفعة من الموافقة على محور الصيانة. بينما تختلف مع دراسة (خميس ومحمد، 2014) والتي أظهرت نتائجها درجات منخفضة من الموافقة على الصيانة.

2. تحليل محور جودة خدمات الاتصالات:

جدول 12.4: تحليل محور: جودة خدمات الاتصالات

م	الفقرة	Mean	Std	%	(T)	(Sig)	Rank
1	تحرص الشركة على حل مشاكل العملاء بشأن الخدمة المقدمة.	4.51	0.59	90.2	24.493	0.000	1
2	تقوم ادارة الشركة بتطوير وتحسين قنوات الاتصال مع أصحاب المصلحة.	4.33	0.70	86.7	17.990	0.000	2
3	توفر الشركة العدد الكافي من الموظفين الذين يقدموا الخدمة للعملاء.	4.14	0.76	82.9	14.325	0.000	8
4	تقوم ادارة الشركة في الكشف عن خطتها الاستراتيجية لمواجهة المشاكل قبل حدوثها.	3.99	0.77	79.8	12.158	0.000	14
5	تأخذ ادارة الشركة آراء عملائها واحتياجاتهم او توقعاتهم بعين الاعتبار عند وضع خططها	4.12	0.92	82.4	11.547	0.000	11
6	تحرص ادارة الشركة على تطوير البنية التحتية والتقنية في أقسامها المختلفة بشكل دائم لتحقيق أهدافها.	4.28	0.82	85.6	14.757	0.000	4
7	يقدم العاملين في الشركة الخدمة للعملاء بشكل صحيح من أول مرة.	4.19	0.72	83.8	15.725	0.000	7
8	تعتمد ادارة الشركة على نظام الحوافز لكسب رضى الزبائن.	4.03	0.74	80.7	13.225	0.000	13
9	تعمل ادارة الشركة على تحقيق الاهداف العامة لها.	4.26	0.76	85.1	15.716	0.000	5
10	تركز ادارة الشركة على تحقيق ميزة تنافسيه في طرح الخدمات الجديدة.	4.20	0.80	84.0	14.301	0.000	6
11	تطور ادارة الشركة المعرفة لدى الموظفين لدعم التزامهم بنقاافة التميز والتحسين المستمر.	4.13	0.69	82.7	15.577	0.000	9
12	تساهم ادارة الشركة في خلق ابتكارات جديدة لكسب عملاء جدد.	4.13	0.82	82.7	13.051	0.000	10
13	تطور ادارة الشركة من خدمات الاتصال لمواكبة التطور في هذا المجال.	4.30	0.69	86.0	17.764	0.000	3
14	تأخذ ادارة الشركة آراء عملائها واحتياجاتهم بعين الاعتبار عند وضع خططها.	4.11	0.88	82.2	11.981	0.000	12
	الدرجة الكلية	4.20	0.51	83.9	22.277	0.000	

يوضح الجدول الآتي ما يلي:

- الفقرة تحصر الشركة على حل مشاكل العملاء بشأن الخدمة المقدمة جاءت بوزن نسبي (90.2%)، وبدرجه موافقه كبيرة جداً. ويعزو الباحث ذلك إلى سعي الشركة لتوفير أفضل الخدمات المقدمة لعملائها من خلال الاستماع لآرائهم ومشاكلهم وحلها.
- الفقرة تقوم اداره الشركة في الكشف عن خططها الاستراتيجية لمواجهة المشاكل قبل حدوثها جاءت بوزن نسبي (79.8%) وبدرجه موافقه كبيرة. ويعزو الباحث ذلك اهتمام الشركة بعرض خططها بشكل واضح للعاملين لتجنب الوقوع في المشاكل مستقبلاً.
- بلغ الوزن النسبي لمحور: جوده خدمات الاتصالات (83.9%)، وبدرجه موافقه كبيرة. ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى حرص الشركة على حل مشاكل العملاء بشأن الخدمة المقدمة وتطويرها للبنية التحتية والتقنية في أقسامها المختلفة بشكل دائم لتحقيق أهدافها، وتطويرها لخدمات الاتصال لمواكبة التطور في هذا المجال، وتركيزها على تحقيق ميزة تنافسيه في طرح الخدمات الجديدة، وتقديمها للخدمة للعملاء بشكل بدقه. وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (الجلاب، 2021)، ودراسة (أبو حجاج، 2021)، ودراسة (فتوح، 2021)، ودراسة (Camilleri, 2020)، ودراسة (Alshurideh, 2019) والتي أظهرت نتائجها درجات مرتفعة من الموافقة على محور جوده الخدمات. بينما تختلف مع دراسة (أبو هريدي، 2021) ودراسة (محمد، 2019) والتي أظهرت نتائجها درجات منخفضة من الموافقة على جوده الخدمات.

4.4 اختبار فرضيات الدراسة

الفرضية الرئيسية الأولى: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإدارة اللوجستية وأبعادها (التخطيط والتطوير، التوريد، التخزين، النقل، الصيانة) وجودة خدمات الاتصالات في شركه أوريدو .

للتحقق من ذلك تم استخدام معامل الارتباط بيرسون:

جدول 13.4: العلاقة بين الإدارة اللوجستية وجودة خدمات الاتصالات

جوده خدمات الاتصالات		المتغيرات
Sig	R	
*0.000	0.52	التخطيط والتطوير
*0.000	0.33	التوريد
*0.000	0.57	التخزين
*0.000	0.44	النقل
*0.000	0.58	الصيانة
*0.000	0.59	الإدارة اللوجستية

* الارتباط دال إحصائياً عند $\alpha \leq 0.05$

يُظهر جدول (13.4) أن قيمه معامل الارتباط بيرسون داله احصائياً وهذا يدل على: وجود علاقه ارتباطيه بين الادارة اللوجستية وأبعادها (التخطيط والتطوير، التوريد، التخزين، النقل، الصيانة) وجوده خدمات الاتصالات في شركه أوريدو ، وبذلك يمكن قبول الفرضية. ويعزو الباحث ذلك إلى أهميه استخدام الادارة اللوجستية في الشركة لما لها من علاقه مباشرة في تحسين جوده الخدمات، حيث أنه كلما زاد استخدام الادارة اللوجستية كلما أدى ذلك لزيادة جوده الخدمات المقدمة. كما أن الاهتمام بالإدارة اللوجستية في الشركة يدعم المركز التنافسي لها ويعمل على تحقيق الميزة التنافسية وخدمه العملاء وخفض التكاليف، كما تعتبر الأنشطة اللوجستية أحد المصادر التي يمكن الاعتماد عليها في تحقيق أرباح اضافيه. وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (السعايدة والساعد، 2021) ودراسة (الحاج والظاهر، 2016) والتي أظهرت نتائجها وجود علاقه بين الادارة اللوجستية وجوده الخدمة.

الفرضية الرئيسية الثانية: يوجد أثر ذو دلالة لأبعاد الادارة اللوجستية (التخطيط والتطوير، التوريد، التخزين، النقل، الصيانة) على جوده خدمات الاتصالات في شركه أوريدو . استخدم الباحث نموذج الانحدار المتعدد لاختبار أثر المتغيرات المستقلة "التخطيط والتطوير، التوريد، التخزين، النقل، الصيانة" على المتغير التابع "جوده خدمات الاتصالات"، وإيجاد معادله تربط بينهما.

جدول 14.4: أثر المتغيرات المستقلة على المتغير التابع

المتغير	قيمه المعامل	قيمه (T)	القيمة الاحتمالية	قيمه اختبار (F) للنموذج	R ² للنموذج
المقدار الثابت	1.08	2.713	*0.000	*33.025	0.43
الصيانة	0.34	3.972	*0.000		
التخزين	0.39	3.649	*0.000		

* القيمة الاحتمالية داله إحصائياً عند $\alpha \leq 0.05$

// القيمة الاحتمالية غير داله إحصائياً عند $\alpha \leq 0.05$

يبين جدول (14.4) طريقه stepwise لإيجاد معادله خط الانحدار المتعدد، حيث تبين أن محاور الادارة اللوجستية (الصيانة، التخزين) حسب الترتيب تؤثر بصورة جوهريه على (جوده خدمات الاتصالات) وذلك لأن القيمة الاحتمالية لهذه المحاور داله احصائياً. وحسب طريقة stepwise فإن محاور (التخطيط والتطوير، التوريد، النقل) لا تؤثر على (جوده خدمات الاتصالات) وذلك لأن القيمة الاحتمالية لهذه المحاور غير داله احصائياً.

كما أن قيمه (اختبار F) داله إحصائياً وهذا يدل على القوة التفسيرية لنموذج الانحدار من الناحية الإحصائية.

وبلغ معامل التحديد (R^2) 0.43 وهذا يدل على أن محاور الادارة اللوجستية التالية (الصيانة، التخزين) فسرت 43% من التباين الكلي في (جوده خدمات الاتصالات) والباقي يرجع لعوامل أخرى، ويمكن صياغة معادله الانحدار في الصورة التالية:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \dots + e$$

"جوده خدمات الاتصالات = 1.08 + (0.34 x الصيانة) + (0.39 x التخزين)"

ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى تأثير الادارة اللوجستية المتمثل في أبعاد الصيانة والتخزين على جوده الخدمات. حيث أن هذه الأبعاد تعمل على تحسين الأداء العام للشركة ورضا العملاء من خلال تحسين الخدمات المقدمة للعملاء، كما أن التخزين والصيانة عوامل تتعلق بالعاملين في قسم المشتريات بالدرجة الأولى، كما ترجع هذه النتيجة لاعتماد الشركة علي نظام متكامل يدمج أنظمه التكنولوجية الحديثة مع أنشطة التخزين لتقليل نسبة الأخطاء، وأن الشركة تجدد جميع المعدات والأجهزة لفرق الصيانة بشكل دوري ومستمر، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (السعايدة والساعد، 2021)، ودراسة (الحاج والطاهر، 2016) والتي أظهرت نتائجها وجود أثر للإدارة اللوجستية على جوده الخدمة.

الفرضية الرئيسية الثالثة: توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات المبحوثين حول الادارة اللوجستية في شركه أوريدو في المحافظات الجنوبية الفلسطينية تعزى للمتغيرات الديموغرافية التالية (النوع الاجتماعي، العمر، المسمى الوظيفي، سنوات الخبرة، المؤهل العلمي).

تم استخدام "اختبار (T) واختبار (تحليل التباين الأحادي، One Way Anova) للتعرف على دلالة الفروق تعزى للمتغيرات الديموغرافية.

أولاً: متغير النوع الاجتماعي:

جدول 15.4: تحليل الفروقات في الادارة اللوجستية وفقا لمتغير النوع الاجتماعي

Sig	(T)	STD	Mean	النوع الاجتماعي
//0.090	1.817	0.45	4.28	ذكر
		0.31	4.08	أنثى

// القيمة الاحتمالية غير دالة إحصائياً عند $\alpha \leq 0.05$

تُظهر نتائج جدول (15.4) أن قيمه اختبار (T) غير داله احصائياً، وهذا يدل على أنه: لا توجد فروق حول الادارة اللوجستية في شركه أوريدو تعزى لمتغير النوع الاجتماعي".

ثانياً: متغير العمر:

جدول 16.4: تحليل الفروقات في الادارة اللوجستية وفقا لمتغير العمر

Sig	F	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين
//0.494	0.711	0.139	2	0.279	بين المجموعات
		0.196	87	17.050	داخل المجموعات
			89	17.328	المجموع

// القيمة الاحتمالية غير دالة إحصائياً عند $\alpha \leq 0.05$

تُظهر نتائج جدول (16.4) أن قيمه اختبار (تحليل التباين الأحادي) غير داله احصائياً، وهذا يدل على أنه: لا توجد فروق حول الادارة اللوجستية في شركه أوريدو تعزى لمتغير العمر".

ثالثاً: متغير المسمى الوظيفي:

جدول 17.4: تحليل الفروقات في الادارة اللوجستية وفقا لمتغير المسمى الوظيفي

Sig	F	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين
//0.722	0.519	0.103	4	0.413	بين المجموعات
		0.199	85	16.915	داخل المجموعات
			89	17.328	المجموع

// القيمة الاحتمالية غير دالة إحصائياً عند $\alpha \leq 0.05$

تُظهر نتائج جدول (17.4) أن قيمه اختبار (تحليل التباين الأحادي) غير داله احصائياً، وهذا يدل على أنه: لا توجد فروق حول الادارة اللوجستية في شركه أوريدو تعزى لمتغير المسمى الوظيفي".

رابعاً: متغير سنوات الخبرة:

جدول 18.4: تحليل الفروقات في الادارة اللوجستية وفقا لمتغير سنوات الخبرة

Sig	F	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين
//0.800	0.224	0.044	2	0.089	بين المجموعات
		0.198	87	17.240	داخل المجموعات
			89	17.328	المجموع

// القيمة الاحتمالية غير دالة إحصائياً عند $\alpha \leq 0.05$

تُظهر نتائج جدول (18.4) أن قيمه اختبار (تحليل التباين الأحادي) غير داله احصائياً، وهذا يدل على أنه: لا توجد فروق حول الادارة اللوجستية في شركه أوريدو تعزى لمتغير سنوات الخبرة".

خامساً: متغير المؤهل العلمي:

جدول 19.4: تحليل الفروقات في الادارة اللوجستية وفقا لمتغير المؤهل العلمي

Sig	F	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين
//0.156	1.897	0.362	2	0.724	بين المجموعات
		0.191	87	16.604	داخل المجموعات
			89	17.328	المجموع

// القيمة الاحتمالية غير دالة إحصائياً عند $\alpha \leq 0.05$

تُظهر نتائج جدول (19.4) أن قيمه اختبار (تحليل التباين الأحادي) غير داله احصائياً، وهذا يدل على أنه: لا توجد فروق حول الادارة اللوجستية في شركه أوريدو تعزى لمتغير المؤهل العلمي".

ويعزو الباحث نتيجة الفرضية الثالثة لإدراك المبحوثين للإدارة اللوجستية وامتلاكهم نظرة واحدة حول الادارة اللوجستية بغض النظر عن نوعهم الاجتماعي وأعمارهم ومساهمهم الوظيفي وسنوات خبرتهم ومساهمهم الوظيفي. وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (سحويل، 2018) التي أشارت لعدم وجود فروق، وتختلف مع دراسة (الامابي، 2022) التي أشارت لوجود فروق.

الفرضية الرئيسية الرابعة: توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات المبحوثين حول جودة خدمات الاتصالات في شركه أوريدو في المحافظات الجنوبية الفلسطينية تعزى للمتغيرات الديموغرافية التالية (النوع الاجتماعي، العمر، المسمى الوظيفي، سنوات الخبرة، المؤهل العلمي).

تم استخدام "اختبار (T) واختبار (تحليل التباين الأحادي، One Way Anova) للتعرف على دلالة الفروق تعزى للمتغيرات الديموغرافية.

أولاً: متغير النوع الاجتماعي:

جدول 20.4: تحليل الفروقات في جودة خدمات الاتصالات وفقاً لمتغير النوع الاجتماعي

Sig	(T)	STD	Mean	النوع الاجتماعي
//0.961	0.049	0.53	4.19	نكر
		0.29	4.20	أنثى

// القيمة الاحتمالية غير دالة إحصائياً عند $\alpha \leq 0.05$

تُظهر نتائج جدول (20.4) أن قيمه اختبار (T) غير داله احصائياً، وهذا يدل على أنه: لا توجد فروق حول جودة خدمات الاتصالات في شركه أوريدو تعزى لمتغير النوع الاجتماعي.

ثانياً: متغير العمر:

جدول 21.4: تحليل الفروقات في جودة خدمات الاتصالات وفقاً لمتغير العمر

Sig	F	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين
//0.068	2.937	0.729	2	1.458	بين المجموعات
		0.248	87	21.601	داخل المجموعات
			89	23.059	المجموع

// القيمة الاحتمالية غير دالة إحصائياً عند $\alpha \leq 0.05$

تُظهر نتائج جدول (21.4) أن قيمه اختبار (تحليل التباين الأحادي) غير داله احصائياً، وهذا يدل على أنه: لا توجد فروق حول جودة خدمات الاتصالات في شركه أوريدو تعزى لمتغير العمر.

ثالثاً: متغير المسمى الوظيفي:

جدول 22.4: تحليل الفروقات في جودة خدمات الاتصالات وفقاً لمتغير المسمى الوظيفي

Sig	F	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين
//0.848	0.343	0.092	4	0.366	بين المجموعات
		0.267	85	22.693	داخل المجموعات
			89	23.059	المجموع

// القيمة الاحتمالية غير دالة إحصائياً عند $\alpha \leq 0.05$

تُظهر نتائج جدول (22.4) أن قيمه اختبار (تحليل التباين الأحادي) غير داله احصائياً، وهذا يدل على أنه: لا توجد فروق حول جوده خدمات الاتصالات في شركه أوريدو تعزى لمتغير المسمى الوظيفي".

رابعاً: متغير سنوات الخبرة:

جدول 23.4: تحليل الفروقات في جودة خدمات الاتصالات وفقاً لمتغير سنوات الخبرة

Sig	F	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين
//0.919	0.085	0.022	2	0.045	بين المجموعات
		0.265	87	23.014	داخل المجموعات
			89	23.059	المجموع

// القيمة الاحتمالية غير دالة إحصائياً عند $\alpha \leq 0.05$

تُظهر نتائج جدول (23.4) أن قيمه اختبار (تحليل التباين الأحادي) غير داله احصائياً، وهذا يدل على أنه: لا توجد فروق حول جوده خدمات الاتصالات في شركه أوريدو تعزى لمتغير سنوات الخبرة".

خامساً: متغير المؤهل العلمي:

جدول 24.4: تحليل الفروقات في جودة خدمات الاتصالات وفقاً لمتغير المؤهل العلمي

Sig	F	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين
//0.641	0.447	0.117	2	0.235	بين المجموعات
		0.262	87	22.825	داخل المجموعات
			89	23.059	المجموع

// القيمة الاحتمالية غير دالة إحصائياً عند $\alpha \leq 0.05$

تُظهر نتائج جدول (24.4) أن قيمه اختبار (تحليل التباين الأحادي) غير داله احصائياً، وهذا يدل على أنه: لا توجد فروق حول جودة خدمات الاتصالات في شركه أوريدو تعزى لمتغير المؤهل العلمي".

ويعزو الباحث نتيجة الفرضية الرابعة لإدراك المبحوثين لأهمية جودة خدمات الاتصالات وامتلاكهم نظرة واحدة حولها بغض النظر عن نوعهم الاجتماعي وأعمارهم ومساهمهم الوظيفي وسنوات خبرتهم ومساهمهم الوظيفي. وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (فتوح، 2021) ودراسة (أبو حجاج، 2021) ودراسة (أبو هرييد، 2021).

الفصل الخامس

النتائج والتوصيات

1.5 مقدمة

هدفت هذه الدراسة للتعرف على أثر الادارة اللوجستية على تحسين جوده خدمات الاتصالات في شركه أوريدو ، وخلصت الدراسة الميدانية بعد ربطها بالاطار النظري والدراسات السابقة إلى مجموعة من النتائج تم تقسيمها كآلاتي:

2.5 نتائج الدراسة

1. النتائج المتعلقة بمتغيرات الدراسة:

أ. النتائج المتعلقة بالمتغير المستقل (الادارة اللوجستية):

- أظهرت نتائج الدراسة وجود موافقه بدرجة كبيرة جدا على مستوى تطبيق الادارة اللوجستية في شركه أوريدو في المحافظات الجنوبية الفلسطينية حيث بلغ الوزن النسبي للإدارة اللوجستية (85.2%). وجاءت ترتيب محاور الادارة اللوجستية على النحو التالي:
- حصل محور التوريد على المرتبة الأولى بوزن نسبي (86.5%).
- حصل محور النقل على المرتبة الثانية بوزن نسبي (86.2%).
- حصل محور التخزين على المرتبة الثالثة بوزن نسبي (85.7%).

- حصل محور الصيانة على المرتبة الرابعة بوزن نسبي (84.1%).
- حصل محور التخطيط والتطوير على المرتبة الخامسة بوزن نسبي (83.3%).

ب. النتائج المتعلقة بالمتغير التابع (جوده خدمات الاتصالات):

أظهرت نتائج الدراسة وجود موافقه بدرجة كبيرة على مستوى جوده خدمات الاتصالات في شركه أوريدو في المحافظات الجنوبية الفلسطينية حيث بلغ الوزن النسبي لجوده خدمات الاتصالات (83.9%).

2. النتائج المتعلقة باختبار الفرضيات:

أ. النتائج المتعلقة بالفرضية الرئيسية الأولى والفرضيات المتفرعة منها:

- أظهرت نتائج الدراسة أنه توجد علاقة ارتباطيه ذات دلالة إحصائية بين الادارة اللوجستية وجوده خدمات الاتصالات في شركه أوريدو .
- أظهرت نتائج الدراسة أنه توجد علاقة ارتباطيه ذات دلالة إحصائية بين التخطيط والتطوير وجوده خدمات الاتصالات في شركه أوريدو .
- أظهرت نتائج الدراسة أنه توجد علاقة ارتباطيه ذات دلالة إحصائية بين التوريد وجوده خدمات الاتصالات في شركه أوريدو .
- أظهرت نتائج الدراسة أنه توجد علاقة ارتباطيه ذات دلالة إحصائية بين التخزين وجوده خدمات الاتصالات في شركه أوريدو .
- أظهرت نتائج الدراسة أنه توجد علاقة ارتباطيه ذات دلالة إحصائية بين النقل وجوده خدمات الاتصالات في شركه أوريدو .
- أظهرت نتائج الدراسة أنه توجد علاقة ارتباطيه ذات دلالة إحصائية بين الصيانة وجوده خدمات الاتصالات في شركه أوريدو .

ب. النتائج المتعلقة بالفرضية الرئيسية الثانية:

أظهرت نتائج الدراسة أنه يوجد أثر للإدارة اللوجستية على جوده خدمات الاتصالات في شركه أوريدو في المحافظات الجنوبية الفلسطينية، وقد بلغ معامل التأثير (0.43). وتبين أن المحاور المؤثرة على جوده خدمات الاتصالات محوري (الصيانة، التخزين) حيث تؤثر هذه المحاور بما نسبته (43%) من التباين في جوده خدمات الاتصالات.

ج. النتائج المتعلقة بالفرضية الرئيسية الثالثة:

أظهرت نتائج الدراسة أنه لا توجد وجود فروق في استجابة المبحوثين حول الادارة اللوجستية في شركه أوريدو تعزى للمتغيرات الديموغرافية التالية (النوع الاجتماعي، العمر، المسمى الوظيفي، سنوات الخبرة، المؤهل العلمي).

د. النتائج المتعلقة بالفرضية الرئيسية الرابعة:

أظهرت نتائج الدراسة أنه لا توجد وجود فروق في استجابة المبحوثين حول جوده خدمات الاتصالات في شركه أوريدو تعزى للمتغيرات الديموغرافية التالية (النوع الاجتماعي، العمر، المسمى الوظيفي، سنوات الخبرة، المؤهل العلمي).

3.5 توصيات الدراسة

التوصيات المتعلقة بالمتغير المستقل (الادارة اللوجستية)

- العمل على تحسين جوده الادارة اللوجستية، والبحث في العوامل التي تحد من جودتها ومعالجتها.
- تعزيز استخدام الادارة اللوجستية في شركه أوريدو في المحافظات الجنوبية الفلسطينية لما لها من دور في تعزيز جوده تقديم الخدمات.
- الاهتمام بالإدارة اللوجستية وجعلها تقوم بواجباتها بالكفاءة والجودة المطلوبة من أجل تعزيز كفاءة الأداء التشغيلي.
- تبني جوده الخدمة كاستراتيجية للتميز والمنافسة وضرورة وضع سياسات مناسبة في ادارته العلاقة مع العملاء واداره معرفة العملاء.
- ضرورة اشراك الشركة للمستفيدين من الخدمات اللوجستية في وضع الخطط التطويرية الخاصة بالشركة.
- ضرورة أن توائم اليات التوريد المستخدمة في الشركة جميع ظروف العمل بما فيها حالات الطوارئ والأزمات.
- العمل على أن تتم عملياته التخزين في أماكن قريبة من جهة الاستخدام لتفادي مخاطر الانتظار.
- العمل على استخدام ادارته الشركة لأحدث التقنيات والوسائل التكنولوجية لإنجاز عمليات النقل.

- ضرورة قيام الشركة بتجديد جميع المعدات والأجهزة الخاصة بفرق الصيانة بشكل دوري ومستمر.

التوصيات المتعلقة بالمتغير التابع (جوده خدمات الاتصالات)

- ضرورة اهتمام شركه أوريدو بالكشف عن الخطط الإستراتيجية لمواجهة المشاكل قبل حدوثها
- ضرورة اعتماد اداره شركه أوريدو على نظام الحوافز لكسب رضا الزبائن.
- ضرورة أخذ اداره شركه أوريدو بآراء العملاء واحتياجاتهم بعين الاعتبار عند وضع الخطط.

4.5 الدراسات المستقبلية المقترحة

1. أثر الادارة اللوجستية في تحسين الابداع الاداري في شركات الاتصالات.
2. أثر جوده خدمات الاتصالات في تعزيز التغيير التنظيمي في شركات الانترنت.
3. أثر الادارة اللوجستية في تعزيز التميز المؤسسي في الشركات الصناعية في قطاع غزة.

المصادر والمراجع

- القرآن الكريم
- أولاً: المراجع العربية:
 - أبو حجاج، هديل (2021). جودة الخدمة المقدمة لطلبة الدراسات العليا في الجامعات الفلسطينية وسبل تعزيزها، رساله ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة.
 - أبو عودة، عطالله (2014). واقع التسويق الداخلي في شركة الاتصالات الخلوية الفلسطينية (جوال) وأثره على جودة الخدمات المقدمة - قطاع غزة، رساله ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة.
 - أبو هريدي، اسلام (2021). تقييم جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الأهلية من وجهتي نظر المرضى ومقدمي الخدمة في قطاع غزة. رساله ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة.
 - أحمد، علي (2018). دور الادارة اللوجستية في تحسين جودة العمل في المؤسسات الصناعية، رساله ماجستير، جامعة أفريقيا العالمية.
 - أحمد، وعد، البشير، ابراهيم (2021). دور جودة الخدمة المصرفية عبر الموبايل ووعي العملاء في تبني الخدمة، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا.
 - الامابي، محمد (2022). تأثير الادارة اللوجستية للنقدية في البنوك على رضا العملاء، مجله البحوث المالية والتجارية 23 (2).
 - البناء، دينا (2021). مدى تطبيق القيادة الإدارية لمتطلبات الادارة المرئية وتأثيرها على أداء العاملين في شركات الاتصالات الخلوية "جوال-أوريدو" من وجهة نظر العاملين فيها، رساله ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة.
 - بوحروود، فتيحة (2006). تقييم جودة الخدمة في شركات التأمين الوطني في السوق الجزائريه، رساله ماجستير، جامعة فرحات عباس، الجزائر.
 - بوغانان، نور الدين (2006). جودة الخدمات وأثرها على رضا العملاء، رساله ماجستير، جامعة محمد بوضياف المسيليه، الجزائر.

- الجخلب، ألاء (2021). أثر الرشاقة الإستراتيجية على جوده الخدمة في الجامعات الفلسطينية بالمحافظات الجنوبية في ظل جائحة فايروس كوفيد 19، رساله ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة.
- الحاج، الصديق (2015). دور اداره اللوجستية في تحسين جوده الخدمة بالمؤسسات المصرفية، رساله ماجستير، جامعة الخرطوم، السودان.
- الحاج، الصديق، الطاهر، أحمد (2018) أثر الادارة اللوجستية في تحسين جوده الخدمة في المصارف السودانية، رساله ماجستير، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، السودان
- الحاج، الصديق، الطاهر، علي (2016). أثر ابعاد الادارة اللوجستية في تحسين جوده الخدمة: دراسة حاله بنك النيل الازرق المشرق، مجله العلوم الاقتصادية، المجلد 17، العدد 2.
- حازم، محمود (2011). أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين الاداء اللوجستي في المنظمات الخدمية، رساله ماجستير، جامعة بورسعيد، مصر.
- حامد، نهله (2021). دور أداء العاملين في العلاقة بين نظم المعلومات الإدارية المحوسبة وجوده الخدمة في شركات الاتصالات في السودان. كليه المعرفة للعلوم والتكنولوجيا.
- حمودة، خضير (2007). اداره الجودة وخدمه العملاء، ط2، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان.
- حوا، فهد (2013). أثر الادارة اللوجستية على رضا الزبائن، رساله ماجستير، جامعة الشرق الأوسط، الأردن.
- خضير، كاظم (2002). اداره الجودة، اداره المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، ط1، عمان.
- خميس، ادم، محمد، حافظ (2014). تطبيق الادارة اللوجستية و أثرها في أداء قنوات النقل والتوزيع، رساله ماجستير، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، السودان.
- الخواض، علي وآخرون (2013). تكنولوجيا صيانه الآلات والمعدات الميكانيكية، سلسله الكتاب المنهجي.
- خويلد، عفاف، شياد، نسرين (2017). دور جوده الخدمة البنكية في تحقيق ولاء الزبون في بنك الفلاحة والتنمية الريفية، رساله ماجستير، جامعة محمد خيضر، الجزائر.

- درويش، أحمد (2018). مناهج البحث في العلوم الانسانية، ط1، مؤسسه الأمم العربية للنشر والتوزيع، مصر.
- سحويل، محمد (2018). مدى فعالية اداره العمليات اللوجستية في تقديم خدمه الكهرباء أثناء الأزمات والطوارئ في شركه توزيع الكهرباء محافظات قطاع غزة، رساله ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة.
- السعيدة، لينا، الساعد، رشاد (2020). أثر اداره اللوجستية على جوده الخدمات التي تقدمها أقسام التغذية في المستشفيات الخاصة الأردنية، مجله الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، المجلد 28، العدد 1.
- الشربيني، شلبي (2017). نموذج مقترح لدور الادارة اللوجستية في دعم الميزة التنافسية للموانئ البحرية المصرية، المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، المجلد8، العدد2.
- شعبان، فريست (2019). دور بعض أنشطة اداره سلسله التوريد الرشيقة في تحقيق التميز اللوجستي، مجله العلوم الإنسانية لجامعة زاخو، المجلد 7، العدد1.
- الشنتف، يوسف (2015). دور التخطيط الاستراتيجي التشاركي في تحسين جوده خدمات البلديات الفلسطينية، وانعكاسه على رضا العملاء، رساله دكتوراه، جامعة قناة السويس، مصر.
- عبد العزيز، عبد العزيز (2021). تأثير تطبيق استراتيجيات الادارة اللوجستية على كفاءة الأداء التشغيلي: بالتطبيق على قطاع الصناعات الغذائية، محله مستقبل العلوم الاجتماعية، المجلد 4، العدد 7.
- عبد الوهاب، ترني (2021). الادارة اللوجستية و أثرها في أداء قنوات النقل والتوزيع، رساله ماجستير غير منشورة، جامعة محمد البشير الإبراهيمي-برج بوعريريج، الجزائر.
- عزام، اسراء (2019). تقييم استجابة دائرة الإسعاف والطوارئ للأزمات والكوارث في جمعيه الهلال الأحمر الفلسطيني وأثرها على جوده الخدمة من وجهة نظر مقدمي الخدمة، رساله ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة.
- علاوي، فيصل (2019). دور اداره الصيانة في ترشيد الانفاق على عتاد الجماعات المحلية، رساله ماجستير، جامعة محمد بوضياف، الجزائر.
- الغزالي، ممدوح (2017). العلاقة بين التخطيط الاستراتيجي وتحسين جوده الخدمة، رساله ماجستير، جامعة الأزهر، غزة.

- فاطمي، فوزي (2018). أثر الادارة اللوجستية في رضا الزبائن، رساله ماجستير، جامعة عبد الحميد بن باديس - مستغانم، الجزائر.
- فتوح، محمد (2021). مستوي جوده الخدمات الترويجية بمدينة دمياط الجديدة، المجلة العلمية للتربية البدنية وعلوم الرياضة. جامعة حلوان 93 (1).
- محمد محمود (2003). التسويق الاستراتيجي للخدمات، دار المناهج للنشر، ط1، عمان.
- محمد، أحمد (2019). أثر جوده خدمه شبكه المعلومات الدولية في ولاء عملاء شركات الاتصالات المصرية. مجله الدراسات والبحوث البيئية. المجلد 9، العدد 3.
- محمد، إسماعيل (2013). أسس وإداره تخطيط أعمال صيانه المباني، رساله ماجستير، جامعة عين شمس، مصر.
- محمد، أيوب (2020). أثر جوده الخدمة في تحقيق ولاء الزبون: دراسة تطبيقية على عينه من مشتركى شركه ايرث لينك لخدمات الانترنت في محافظة اربيل، المجلة العربية للنشر العلمي، المجلد 2، العدد 18.
- محمد، صابر (2008). اداره اللوجستيات، ط1، الإسكندرية، دار الفكر الجامعي.
- مفتاح، لعرف (2021). التسويق الالكتروني كمدخل لتحسين جوده الخدمة في قطاع الاتصالات: دراسة حاله قطاع الاتصالات المحمولة في الجزائر، رساله دكتوراه، جامعة الوطيفي، كامل وآخرون (2019). جوده الخدمة وأثرها في تحقيق الميزة التنافسية: دراسة تحليلية لآراء عينه من الزبائن والعاملين في شركه توزيع المنتجات النفطية- هيئة توزيع الفرات، مجله جامعة ببيلون للعلوم الصافية والتطبيقية، المجلد 27، العدد 2.

ثانياً: المراجع الأجنبية:

- Abu-Nahel, Z. O., Alagha, W. H., Al Shobaki, M. J., Abu-Naser, S. S., & El Talla, S. A. (2020). Quality of Service in Non-Governmental Hospitals in Gaza Strip between Reality and Expectations.
- Agyabeng-Mensah, Y., Afum, E., Acquah, I. S. K., Dacosta, E., Baah, C., & Ahenkorah, E. (2020). The role of green logistics management practices, supply chain traceability and logistics ecocentricity in sustainability performance. The International Journal of Logistics Management.

- Ali, Z. M., Zawawi, R., Myeda, N. E., & Mohamad, N. (2019). Adaptive reuse of historical buildings: Service quality measurement of Kuala Lumpur museums. *International Journal of Building Pathology and Adaptation*.
- Alshamsi, A., Alshurideh, M., Kurdi, B. A., & Salloum, S. A. (2020, October). The influence of service quality on customer retention: A systematic review in the higher education. In *International Conference on Advanced Intelligent Systems and Informatics* (pp. 404-416). Springer, Cham.
- Bolisani, E. and Bratianu, C. (2017). Knowledge strategies planning: An integrate approach to manage uncertainty, turbulence, and dynamics. *Journal of Knowledge Management*, 21(2), 233-253.
- Camilleri, M. A. (2021). Evaluating service quality and performance of higher education institutions: a systematic review and a post-COVID-19 outlook. *International Journal of Quality and Service Sciences*.
- Chong, M., Lazo, J. G. L., Pereda, M. C., & De Pina, J. M. M. (2019). Goal programming optimization model under uncertainty and the critical areas characterization in humanitarian logistics management. *Journal of humanitarian logistics and supply chain management*.
- Dursun, O., & Gumussoy, C. A. (2021). The effects of quality of services and emotional appeal on university reputation: stakeholders' view. *Quality Assurance in Education*.
- Ghoumrassi, A., & Țigu, G. (2019). The impact of the logistics management in customer satisfaction. LAP LAMBERT Academic Publishing.
- Hoffman, K. D., and Bateson, J. E. (2010), "Services marketing: concepts, strategies, & cases", Cengage learning.
- Katić, I., Berber, N., Slavić, A., & Ivanišević, A. (2020). The relations between investment in employees' development and organizational productivity and service quality. *Tehnički vjesnik*, 27(4), 1077-1083.
- Kotler, P., & Keller, K. (2012). *Lane. Marketing management*, 12.
- Marchesini, M. M. P., & Alcântara, R. L. C. (2016). Logistics activities in supply chain business process: A conceptual framework to guide their implementation. *The International Journal of Logistics Management*.

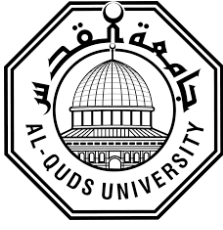
- Prentice, C., Wang, X., & Loureiro, S. M. C. (2019). The influence of brand experience and service quality on customer engagement. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 50, 50-59.
- Prentkovskis, O., Erceg, Ž., Stević, Ž., Tanackov, I., Vasiljević, M., & Gavranović, M. (2018). A new methodology for improving service quality measurement: Delphi-FUCOM-SERVQUAL model. *Symmetry*, 10(12), 757.
- Rejeb, M. A., Simske, S., Rejeb, K., Treiblmaier, H., & Zailani, S. (2020). Internet of Things research in supply chain management and logistics: A bibliometric analysis. *Internet of Things*, 100318.
- Rita, P., Oliveira, T., & Farisa, A. (2019). The impact of e-service quality and customer satisfaction on customer behavior in online shopping. *Heliyon*, 5(10), e02690.
- Schönsleben, P. (2018). *Integral logistics management: operations and supply chain management within and across companies*. CRC Press.
- Tukamuhabwa, B., Mutebi, H., & Kyomuhendo, R. (2021). Competitive advantage in SMEs: Effect of supply chain management practices, logistics capabilities and logistics integration in a developing country. *Journal of Business and Socio-economic Development*.

الملاحق

ملحق (1): أسماء السادة المحكمين

الجامعة	الاسم	م
جامعة القدس	الدكتور بدر حمدان	1
جامعة القدس	الدكتور نبيل ابو شماله	2
جامعة القدس	الدكتورة تهاني جفال	3
جامعة القدس	الدكتور علي شاهين	4
الجامعة الإسلامية	الدكتورة خلود الفليت	5
جامعة الأزهر	الدكتور بلال البشيتي	6
جامعة غزة	الدكتور طارق ابو حجير	7
جامعة غزة	الدكتور ابراهيم ابو رحمه	8
جامعة غزة	الدكتور حسن ابو ناصر	9
الكلية الجامعية للعلوم التطبيقية	الدكتور ربحي الجديلي	10
جامعة الاسراء	الدكتور عامر أبو شريعة	11

ملحق (2): استبانة الدراسة



جامعة القدس

عمادة الدراسات العليا

بناء المؤسسات وتنمية الموارد البشرية

معهد التنمية المستدامة

أخي الكريم أختي الكريمة

تحية طيبة وبعد....

الاستبانة المرفقة أداة لجمع بيانات لازمه لدراسة بعنوان:

أثر الإدارة اللوجستية على تحسين جوده خدمات الاتصالات

دراسة تطبيقية: شركه أوريدو في المحافظات الجنوبية الفلسطينية

وذلك استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في بناء المؤسسات وتنمية الموارد البشرية من جامعة القدس.

لذا أرجو التفضل بمنحي جزءاً من وقتكم للإجابة بكل دقه وموضوعيه عن بنود محاور الاستبانة التي أتشرف بأن أضعها بين أيديكم، علما بأن إجاباتكم لن تستخدم إلا في أغراض البحث العلمي وسيكون لها الأثر الكبير في التوصل إلى نتائج صادقه تخدم الهدف العلمي والعملية لهذه الدراسة.

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام والتقدير

إعداد الباحث

أحمد كنعان بسيسو

أولاً: البيانات الشخصية (الوظيفية)

1. النوع الاجتماعي:	
<input type="checkbox"/> ذكر	<input type="checkbox"/> أنثى
2. العمر:	
<input type="checkbox"/> أقل من 30 سنة	<input type="checkbox"/> 30 سنة إلى أقل من 40 سنة
<input type="checkbox"/> 40 سنة إلى أقل من 50 سنة	<input type="checkbox"/> 50 سنة فأكثر
3. المسمى الوظيفي	
<input type="checkbox"/> مدير	<input type="checkbox"/> رئيس قسم
<input type="checkbox"/> نائب رئيس قسم	<input type="checkbox"/> إداري
<input type="checkbox"/> مشرف	
4. عدد سنوات الخدمة في مجال العمل الحالي:	
<input type="checkbox"/> أقل من 5 سنوات	<input type="checkbox"/> من 5 سنوات لأقل من 10 سنوات
<input type="checkbox"/> من 10 سنوات لأقل من 15 سنة	
5. المؤهل العلمي:	
<input type="checkbox"/> دكتوراه	<input type="checkbox"/> ماجستير
<input type="checkbox"/> بكالوريوس	<input type="checkbox"/> دبلوم

ثانياً: محاور وفقرات الاستبانة

المطلوب وضع علامه (✓) أمام درجه موافقه حضرتكم على كل فقرة من الفقرات الخاصة بموضوعات البحث، ومدى توافرها في شركه أوريدو :

درجه الموافقة					الفقرات
غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	
المحور الأول: الادارة اللوجستية					
أولاً: التخطيط والتطوير					
					1 تحدد الشركة الاجراءات اللازمة لتحقيق الأهداف التي تسعى إليها الادارة اللوجستية.
					2 تقوم الشركة بوضع سياسات ملائمه لكافة عمليات الادارة اللوجستية.
					3 تهتم الشركة بصياغة استراتيجيات الادارة اللوجستية في ضوء نتائج تحديد وتحليل الاحتياجات.
					4 تراعي الشركة القدرة للاستجابة للتغيرات في ظروف العمل عند التخطيط.
					5 تعمل الشركة بتقييم دوري ومستمر للخطط التشغيلية بما يضمن تحقيق أهداف الادارة اللوجستية.
					6 تشارك الشركة المستفيدين من الخدمات اللوجستية في وضع الخطط التطويرية.
ثانياً: التوريد					
					1 تستخدم الشركة البرامج المحوسبة المتطورة لتسهيل عملية التوريد.
					2 تستخدم الشركة طرقاً متنوعة لتسهيل في التوريد.
					3 توائم اليات التوريد المستخدمة في الشركة جميع ظروف العمل بما فيها حالات الطوارئ والأزمات مثل الحروب.
					4 تهتم الشركة بالتنسيق بين دوائرها ودائرة التوريد.
					5 تتابع دائرة التوريد في الشركة معداتها من لحظة شرائها وحتى الاستلام.

درجة الموافقة					الفقرات
غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	
					6 تعتمد الشركة في اليات التوريد على نظام الكتروني يضمن الوصول في الوقت المحدد.
ثالثاً: التخزين					
					1 تعتمد الشركة علي نظام متكامل يدمج أنظمه التكنولوجيا الحديثة مع أنشطة التخزين لتقليل نسبة الأخطاء.
					2 تتابع الشركة مستويات المخزون لتجنب حالي النفاذ والفائض باستخدامها نقطة إعادة الطلب
					3 تستغل اداره الشركة الفرص المتاحة لتفاد الاغلاق المتكرر في المعابر
					4 تتم عمليه التخزين في أماكن قريبة من جهة الاستخدام لتفادي مخاطر الانتظار.
					5 تتبع الشركة استراتيجية شراء بكميات تناسب عمليه التخزين.
					6 تعتمد الشركة علي سياسات اهلاك واضحه تضمن عمليه الاهلاك بشفافية عالية.
رابعاً: النقل					
					1 تستخدم الشركة احدث وانسب طرق النقل التي تضمن سلامه وصول المعدات والأجهزة من المورد الي المخازن.
					2 تخطط الشركة وتتابع نقل البضائع ومسار وصولها للعملاء بتكلفة ووقت أقل.
					3 تستخدم اداره الشركة احدث الوسائل التكنولوجية لإنجاز عمليات النقل.
					4 تسعى الشركة لاختيار وسيله النقل المناسبة لنقل المنتجات بالسرعة والوقت المطلوب.
					5 تهتم الشركة بالتقييم والمراجعة الدقيقة لاستراتيجية النقل مما يؤثر ايجابياً على تخفيض التكاليف.

درجة الموافقة					الفقرات
غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	
					6 تسعي الشركة في الحصول علي احدث وانسب الاسعار فيما يخص تكلفه النقل بحيث لا تؤثر علي سعر الخدمة النهائية.
خامساً: الصيانة					
					1 يناسب طاقم الصيانة المتوفر في الشركة حجم الأعمال الدورية والطارئة.
					2 تجدد الشركة جميع المعدات والأجهزة لفرق الصيانة بشكل دوري ومستمر..
					3 تعتمد الشركة سياسه تبليغ واضحه في حاله حدوث اي عطل او ضرر في المعدات مع الموردين.
					4 تقوم الشركة بإجراء صيانه وقائية دوريه لجميع معداتها واجهزتها.
					5 تهتم الشركة بإدخال الحاسوب في عمليه الصيانة لتسجيل العمليات وفق تواريخ التدخل ليسهل استغلالها في المستقبل.
					6 تسعي الشركة الي استقطاب أمهر الكفاءات الموجودة لتكون ضمن فريق الصيانة الخاص بالشركة.
المحور الثاني: جوده خدمات الاتصالات					
					1 تحرص الشركة على حل مشاكل العملاء بشأن الخدمة المقدمة.
					2 تقوم اداره الشركة بتطوير وتحسين قنوات الاتصال مع أصحاب المصلحة.
					3 توفر الشركة العدد الكافي من الموظفين الذين يقدموا الخدمة للعملاء.
					4 تقوم اداره الشركة في الكشف عن خططها الإستراتيجية لمواجهة المشاكل قبل حدوثها.

درجة الموافقة					الفقرات
غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	
					5 تأخذ ادارة الشركة آراء عملائها واحتياجاتهم او توقعاتهم بعين الاعتبار عند وضع خططها
					6 تحرص ادارة الشركة على تطوير البنية التحتية والتقنية في أقسامها المختلفة بشكل دائم لتحقيق أهدافها.
					7 يقدم العاملين في الشركة الخدمة للعملاء بشكل صحيح من أول مرة.
					8 تعتمد ادارة الشركة على نظام الحوافز لكسب رضى الزبائن.
					9 تعمل ادارة الشركة على تحقيق الاهداف العامة لها.
					10 تركز ادارة الشركة على تحقيق ميزة تنافسيه في طرح الخدمات الجديدة.
					11 تطور ادارة الشركة المعرفة لدى الموظفين لدعم التزامهم بثقافة التميز والتحسين المستمر.
					12 تساهم ادارة الشركة في خلق ابتكارات جديدة لكسب عملاء جدد.
					13 تطور ادارة الشركة من خدمات الاتصال لمواكبة التطور في هذا المجال.
					14 تأخذ ادارة الشركة آراء عملائها واحتياجاتهم بعين الاعتبار عند وضع خططها.

فهرس المحتويات

أ	إقرار
ب	شكر وتقدير
ج	مصطلحات الدراسة
د	ملخص الدراسة
هـ	Abstract
1	الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
1	1.1 مقدمة:
2	2.1 مشكلة الدراسة:
3	3.1 أهمية الدراسة:
4	4.1 أهداف الدراسة:
4	5.1 تساؤلات الدراسة:
5	6.1 فرضيات الدراسة:
5	7.1 متغيرات ونموذج الدراسة:
6	8.1 حدود الدراسة:
7	الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة
7	1.2 الادارة اللوجستية
8	1.1.2 مفهوم الادارة اللوجستية:
9	2.1.2 أهداف الادارة اللوجستية:
9	3.1.2 أهمية الادارة اللوجستية:
10	4.1.2 أسباب ظهور الادارة اللوجستية:
11	5.1.2 التنظيم الداخلي لإدارة اللوجستيات:
12	6.1.2 الادارة اللوجستية ورضا العملاء:
13	7.1.2 أبعاد الإدارة اللوجستية:
16	8.1.2 متطلبات تحقيق التميز اللوجستي:
17	2.2 جودة الخدمة

17	1.2.2 مفهوم جودة الخدمة:
18	2.2.2 أهداف جودة الخدمة:
19	3.2.2 أهمية جودة الخدمة:
20	4.2.2 أبعاد جودة الخدمة:
20	5.2.2 نماذج قياس جودة الخدمة:
22	6.2.2 دور جودة الخدمة في تحقيق رضا العملاء:
24	7.2.2 خطوات تحقيق الجودة في تقديم الخدمة:
24	8.2.2 تحسين جودة الخدمة:
27	3.2 شركة أوريدو الفلسطينية
27	1.3.2 نشأة شركة أوريدو:
28	2.3.2 رؤية شركة أوريدو:
28	3.3.2 اهتمام وتواصل شركة أوريدو:
28	4.3.2 الإدارة اللوجستية وعلاقتها بجودة الخدمات في شركة أوريدو:
29	4.2 الدراسات السابقة
29	1.4.2 الدراسات التي تناولت الإدارة اللوجستية:
35	2.4.2 الدراسات التي تناولت جوده الخدمات:
41	3.4.2 التعقيب على الدراسات السابقة:
42	4.4.2 الفجوة البحثية:
43	الفصل الثالث: الطريقة والإجراءات
43	1.3 مقدمة
43	2.3 منهج الدراسة
43	3.3 مصادر جمع البيانات
44	4.3 مجتمع وعينة الدراسة
44	5.3 أداة الدراسة
45	6.3 صدق أداة الدراسة
49	7.3 ثبات أداة الدراسة
50	8.3 اختبار التوزيع الطبيعي

50.....	9.3 الأساليب الاحصائية.....
51.....	الفصل الرابع: تحليل محاور وفرضيات الدراسة ومناقشتها.....
51.....	1.4 مقدمة.....
51.....	2.4 الوصف الإحصائي لعينة الدراسة.....
53.....	3.4 تحليل محاور الاستبانة.....
63.....	4.4 اختبار فرضيات الدراسة.....
71.....	الفصل الخامس: النتائج والتوصيات.....
71.....	1.5 مقدمة.....
71.....	2.5 نتائج الدراسة.....
73.....	3.5 توصيات الدراسة.....
74.....	4.5 الدراسات المستقبلية المقترحة.....
75.....	المصادر والمراجع.....
81.....	الملاحق.....
88.....	فهرس المحتويات.....
91.....	فهرس الجداول.....
92.....	فهرس الأشكال.....

فهرس الجداول

جدول 1.2: الفجوة البحثية.....	42
جدول 1.3: بوضح مقياس ليكرت الخماسي.....	44
جدول 2.3: صدق الاتساق الداخلي لمحور: "التخطيط والتطوير".....	45
جدول 3.3: صدق الاتساق الداخلي لمحور: "التوريد".....	46
جدول 4.3: صدق الاتساق الداخلي لمحور: "التخزين".....	46
جدول 5.3: صدق الاتساق الداخلي لمحور: "النقل".....	47
جدول 6.3: صدق الاتساق الداخلي لمحور: "الصيانة".....	47
جدول 7.3: صدق الاتساق الداخلي لمحور: "جوده خدمات الاتصالات".....	48
جدول 8.3: الصدق البنائي لمحاور الاستبانة.....	48
جدول 9.3: طريقه ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبانة.....	49
جدول 10.3: طريقه التجزئة النصفية لقياس ثبات الاستبانة.....	49
جدول 11.3: اختبار التوزيع الطبيعي.....	50
جدول 1.4: النوع الاجتماعي.....	51
جدول 2.4: العمر.....	52
جدول 3.4: المسمى الوظيفي.....	52
جدول 4.4: سنوات الخبرة.....	53
جدول 5.4: المؤهل العلمي.....	53
جدول 6.4: تحليل محاور الادارة اللوجستية.....	54
جدول 7.4: تحليل محور: التخطيط والتطوير.....	55
جدول 8.4: تحليل: محور التوريد.....	56
جدول 9.4: تحليل محور: التخزين.....	57
جدول 10.4: تحليل محور: النقل.....	59
جدول 11.4: تحليل محور: الصيانة.....	60
جدول 12.4: تحليل محور: جوده خدمات الاتصالات.....	62
جدول 13.4: العلاقة بين الادارة اللوجستية وجوده خدمات الاتصالات.....	63
جدول 14.4: أثر المتغيرات المستقلة على المتغير التابع.....	64
جدول 15.4: تحليل الفروقات في الادارة اللوجستية وفقا لمتغير النوع الاجتماعي.....	65
جدول 16.4: تحليل الفروقات في الادارة اللوجستية وفقا لمتغير العمر.....	66
جدول 17.4: تحليل الفروقات في الادارة اللوجستية وفقا لمتغير المسمى الوظيفي.....	66

- جدول 18.4: تحليل الفروقات في الادارة اللوجستية وفقاً لمتغير سنوات الخبرة 67
- جدول 19.4: تحليل الفروقات في الادارة اللوجستية وفقاً لمتغير المؤهل العلمي 67
- جدول 20.4: تحليل الفروقات في جودة خدمات الاتصالات وفقاً لمتغير النوع الاجتماعي 68
- جدول 21.4: تحليل الفروقات في جودة خدمات الاتصالات وفقاً لمتغير العمر 68
- جدول 22.4: تحليل الفروقات في جودة خدمات الاتصالات وفقاً لمتغير المسمى الوظيفي 69
- جدول 23.4: تحليل الفروقات في جودة خدمات الاتصالات وفقاً لمتغير سنوات الخبرة 69
- جدول 24.4: تحليل الفروقات في جودة خدمات الاتصالات وفقاً لمتغير المؤهل العلمي 69

فهرس الأشكال

- شكل 1.1: نموذج الدراسة 6
- شكل 1.2: التنظيم الداخلي لاداره اللوجستيات 12
- شكل 2.2: نموذج SERVQUAL لقياس جوده الخدمة 21
- شكل 2.3: سلسله العلاقة بين المنظمة والعملاء والموظفين 23