

اتجاهات المستفيدين نحو جودة الخدمات البحرية من وجهة نظر العاملين

دراسة ميدانية عن الشركة الليبية للموانئ

د. محمد مفتاح البوعيشي

د. رواد الهادي عبد السيد

كلية طرابلس للعلوم والتقنية
mmal2172030@gmail.com

المعهد العالي لتقنيات علوم البحار صبراتة
Rwada217@gmail.com

أ.سامي الصادق علي

أ.عمر عياد الغليظ

المعهد العالي لتقنيات علوم البحار صبراتة
Same_ali2000@gmail.com

كلية التقنية الهندسية صرمان
elghaled2020@gmail.com

الملخص

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على اتجاهات المستفيدين نحو جودة الخدمات البحرية للشركة الليبية للموانئ، وتقديم توصيات تساهم في الرفع من مستوى جودة الخدمات البحرية بالشركة قيد الدراسة، ولتحقيق أهداف الدراسة تم تصميم أستانه مبنية على عدة فرضيات وإجراء بعض المقابلات، وتكون مجتمع الدراسة من جميع عملاء الشركة الليبية للموانئ (الوكلاء الملاحيين) ، خلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها :

1. اغلب عملاء الشركة الليبية للموانئ غير راضين عن الخدمات البحرية المقدمة.
 2. صحة الفرضية الأولى والتي تنص على أن مستوى الخدمات البحرية المقدمة من الشركة الليبية للموانئ قيد الدراسة منخفضة.
 - 3- صحة الفرضية الثانية والتي تنص على أن اغلب عملاء الشركة الليبية للموانئ قيد الدراسة غير راضون عن الخدمات المقدمة.
- وقدمت الدراسة بعض التوصيات من أهمها:

1. على الشركة الليبية للموانئ الاهتمام بخدمة الارشاد البحري والقطر والإنقاذ عن طريق توفير الامكانيات المادية ومنح دورات تدريبية للعاملين كلاً في مجال تخصصه.
 2. على الشركة الليبية للموانئ الاهتمام بخدمة تفريغ و شحن البضائع عن طريق توفير المعدات الخاصة والمناسبة لشحن البضائع وفقاً لمعايير الجودة المطلوبة.
- الكلمات المفتاحية :** الاتجاهات، رضا العملاء، جودة الخدمات البحرية.

Summary

This study aimed at the directions of the study to the levels of services led by the project of services provided by the joint service companies, and the provision of services provided by the joint service companies, and in order to achieve good goals for marine services, the Libyan Ports Company (Maritime Agents), the study concluded a set of results, the most important of which are:

- 1- Most of the clients of the Libyan Ports Company are not satisfied with the marine services provided.
 - 2- Ensure the validity of the hypothesis that you have seen regarding the level of quality of services provided by the Libyan company.
 - 3- The validity of the hypothesis that I saw in a very good program
- The study expected some of the most important:

- 1-The Libyan Ports Company shall take care of the maritime guidance, towing and rescue services by providing material resources and granting training courses to workers in its field of specialization.
- 2- The Libyan Ports Company should take care of the unloading and shipping service through the development path, which is suitable for shipping the required quality standards.

Keywords: traitor, clients, quality of marine services.

المقدمة

تواجه الشركات البحرية ضغوطاً لتحسين انشطتها، وذلك لأن تعزيز الخدمات البحرية يحتاج إلى نفقات كبيرة لاستمرار الجهد في تحسين الخدمة، والتركيز على مصالح أصحاب الشركات، وزيادة رضى العملاء، و غالباً ما تستخدم هذه القيم لتقييم مدى رضى العملاء عن جودة الخدمات البحرية، وذلك للعمل على تلبية الاحتياجات الاستراتيجية و ذات الأهمية القصوى للعملاء ويمكن القول أن جودة الخدمات البحرية تتحدد بمدى تلبية

احتياجات العملاء وتوقعاتهم، لذلك تم وضع عدد من المفاهيم والنماذج التي تستطيع الشركات البحرية من خلالها قياس مدى رضى العملاء عن جودة الخدمات البحرية المقدمة لهم .

مشكلة الدراسة

تتبع مشكلة الدراسة من خلال الزيارات الميدانية التي قام بها الباحثين للشركة الليبية للموانئ، إضافة إلى اجراء بعض المقابلات الشخصية مع العملاء، وكذلك اطلاع الباحث على بعض الدراسات المرتبطة و المتشابهة مع متغيرات الدراسة " دراسة بركات ، 2004 ، " ، " دراسة بوريش، 2013 ، " ، " دراسة بوعنان ، 2007 ، " ، حيث لاحظ الباحثين وجود تدني في مستوى تقديم جودة الخدمات البحرية المقدمة والمتمثلة في عدم ملائمة الأرصفة مع بعض السفن الراسية عليها من حيث الطول، وواقيات الأرصفة ، بالإضافة إلى البطء في مناولة البضائع (من شحن، و تفريغ، و حدوث أضرار في الحاويات، و البضائع، و بدن السفن)، و كذلك الزمن المستغرق لدخول و مغادرة السفن.

ومن هنا أتجه فكر الباحثين إلى وضع التساؤلات الآتية:

1- ما هي اتجاهات المستفيدين (العملاء) نحو جودة الخدمات البحرية المقدمة لهم من قبل الشركة الليبية للموانئ؟

2- ما مستوى الخدمات البحرية المقدمة من الشركة الليبية للموانئ قيد الدراسة؟

فرضيات الدراسة

1- توجد اتجاهات سلبية لدى عملاء الشركة الليبية للموانئ نحو جودة الخدمات البحرية المقدمة لهم .

2- إن مستوى تقييم أبعاد جودة الخدمات البحرية لدى عملاء الشركة الليبية للموانئ سلبي

أهداف الدراسة

1- التعرف على اتجاهات عملاء الشركة الليبية للموانئ نحو جودة الخدمات البحرية المقدمة لهم.

2- التعرف على مستوى الخدمات البحرية المقدمة من الشركة الليبية للموانئ.

أهمية الدراسة

تتجسد أهمية الدراسة في أهمية قطاع الموانئ الذي أجريت عليه الدراسة، حيث تعد الموانئ هي المنفذ الرئيسي والأساسي للتجارة الداخلية والخارجية، فحوالي 80% من حجم التبادل التجاري حول العالم ينقل بحرا عبر هذه الموانئ، كما تساعد هذه الدراسة الباحث على اكتساب معرفة جيدة في القدرة على التعامل مع المنهج العلمي في التفكير واستخدام الأسلوب العلمي في الكتابة.

منهج الدراسة

اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي باستخدام الاستبانة لتناسبها مع الأغراض التي ترمي لها هذه الدراسة، فالمنهج الوصفي يمكن استخدامه للكشف عن الحقائق والتفسير، ولا يقتصر المنهج الوصفي على جمع البيانات وتبويبها، وإنما يتضمن قدرا كبيرا من التفسير لهذه البيانات، ويعتبر أيضا من أكثر الأساليب المستخدمة لقياس الاتجاهات بهدف الإجابة على أسئلة الدراسة.

حدود الدراسة

- 1- حدود زمنية : أجريت الدراسة في سنة 2023 م .
- 2- حدود مكانية : اقتصرت حدود الدراسة المكانية على الشركة الليبية للموانئ بفرع الشركة بميناء طرابلس البحري.

طرق جمع البيانات والمعلومات

اعتمدت الدراسة على مصدرين أساسيين لجمع البيانات هما :

- 1-البيانات الأولية : تتمثل في أداة الاستبيان، والمقابلة.
- 2- البيانات الثانوية : تتمثل في الكتب والمجلات، والبحوث، والدراسات، والمقالات.

مجتمع الدراسة

يتمثل في جميع العملاء المستفيدين من الخدمات البحرية المقدمة لهم من قبل الشركة الليبية للموانئ في ميناء طرابلس البحري، حيث تم استخدام المسح الشامل لمجتمع الدراسة والبالغ عددهم (180 موظف) للوصول إلى أهم النتائج والتوصيات المرجوة.

التعريفات الإجرائية

- 1- **اتجاهات** : حالة من الاستعداد أو التأهب العصبي النفسي، تنتظم من خلاله خبرة الشخص وتكون ذات تأثير توجيهي أو ديناميكي على استجابة الفرد لجميع الموضوعات والمواقف التي تستثير هذه الاستجابة (دويدار، 1999، ص55)
- 2- **رضا العميل** : هو مستوى الإحساس لدى الفرد عن المقارنة بين الأداء المدرك للمنتج وبين توقعات الفرد المتعلقة بهذا الأداء . (حوا، 2013، ص25)
- 3- **الجودة**: هي عبارة عن استراتيجية إدارية تركز على جملة من القيم تستمد طاقة حركتها من المعلومات التي تتمكن في إطارها من توظيف مواهب العاملين. (الزهراني، 2019، ص176)
- 4- **الخدمات البحرية** : هي كل ما يندرج تحت تقديم الخدمات المقدمة للسفن و المتمثلة في خدمات ارشاد السفن و تخصيص المرافئ لها وقطر ومساعدة وتراكي وإبحار وربط للسفن على الأرصفة أو العوامات وكل التزويدات من تموين ووقود ومياه واستبدال الأطقم البحرية وتسليم قطع الغيار والعينات و خدمات القطر و الإنقاذ و مناولة البضائع وتخزينها ومكافحة الحرائق والإسعافات الأولية، وإنقاذ الأرواح في البحر ومكافحة التلوث البحري. **الدراسات السابقة**

- 1- **دراسة (بوريش، 2013) بعنوان : "تحسين جودة خدمات الموانئ البحرية" هدفت** الدراسة إلى إبراز الخدمات التي يقدمها الميناء البحري، وقد تم التركيز في هذه الدراسة على خدمة شحن وتفريغ ناقلات حبوب الصب، وكذلك إلى تحسين فعالية ميناء عنابة، وترشيد نقل الحبوب الواردة عبر البحر.
- 2- **دراسة (بوعنان، 2007) بعنوان : "جودة الخدمات وأثرها في رضا العملاء" هدفت** هذه الدراسة إلى تحليل مدى مساهمة عملية تقييم جودة الخدمات في تحقيق الرضا لدى العملاء بالإضافة إلى التعرف على طرق الإصغاء للعميل المعتمد في ميناء سكيكدة البحري وكيفية قياس رضا العميل، واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي في دراسته. وقد تبين من خلال الدراسة أن تقييم العملاء لجودة الخدمات من خلال المؤشرات الخاصة بالتقييم تختلف من عميل لآخر كما أن جودة الخدمة تعمل على تحقيق رضا العميل.

3- دراسة (بركات، 2004) بعنوان : "قياس رضا العملاء عن جودة الخدمة" هدفت هذه الدراسة إلى التوصل إلى أبعاد جودة الخدمة لنقل الركاب وتحديد طبيعة العلاقة بين إدراك الركاب لكل بعد من أبعاد جودة الخدمة بميترو الأنفاق وأبعاد جودة الخدمة ككل، وبين رضا الركاب عن جودة الخدمة الكلية، وكذلك طبيعة العلاقة بين رضا الركاب عن جودة الخدمة وسلوكهم الحالي اتجاه الخدمة ونواياهم السلوكية نحو الشكاوى وبيان طبيعة العلاقة بين الركاب عن جودة الخدمة وخصائصهم الديمغرافية والاقتصادية والاجتماعية.

الجانب النظري

أولاً / الاتجاهات

1- تعريف الاتجاهات

أ- عرفه (طعم الله، 2004، ص165) بأنه الميل الذي يوجه السلوك قريبا من بعض عوامل البيئة أو بعيداً عنها، ويضفي عليها معايير موجبة أو سالبة تبعاً لجاذبيتها أو النفور منها.

2- مراحل تكوين الاتجاهات: (مختار، 2000، ص71)

تعتبر خبرات الفرد المباشرة وغير المباشرة واضحة في تكوين اتجاهاته نحو موضوعات البيئة المحيطة، إذ تلعب التنشئة الأسرية والجماعية ووسائل الإعلام دوراً هاماً في تشكيل ما يعرفه الشخص ويشعر به ويسلكه الفرد، وبالتالي تؤثر على حكمه نحو ما حوله، وباعتبار أن مفهوم الاتجاه يتضمن حكم تقويمي نحو موضوع أو شخص ما فإنه يبنى على أساس ثلاثة مصادر من المعلومات هي:

أ- المعلومات المعرفية: أي معارف الفرد عن موضوع الاتجاه وما يحمله من معتقدات.

ب- المعلومات الوجدانية : أي مشاعر الفرد السلبية أو الإيجابية، والتي تؤثر بشكل مباشر على اتجاهه نحو موضوع ما.

ج- المعلومات السلوكية: وهو ما يتم اكتسابه من سلوكيات الراشدين وخاصة الآباء من خلال المحاكاة أو العبرة التي تؤثر في تكوين العديد من الاتجاهات.

ونشير هنا إلى أن الاتجاهات يمكن أن تتكون من مصدر واحد أو من هذه المصادر مجتمعة، باعتبار أن هذه المصادر ليست منفصلة، بل هي على درجة من الارتباط وخاضعة كلها لتأثيرات التنشئة الاجتماعية.

ثانياً / جودة الخدمات البحرية

1- ماهية جودة الخدمات البحرية (خليل ، 2003 ، ص61) : هي كل ما يندرج تحت تقديم الخدمات المقدمة للسفن والمتمثلة في خدمة ارشاد السفن و تخصيص المرافئ لها وقطر ومساعدة و تراكي وإبحار وربط للسفن على الأرصفة أو العوامات و كل التزويدات من تموين و وقود ومياه واستبدال الأطقم البحرية و تسليم قطع الغيار والعينات وخدمات القطر والإنقاذ ومناولة البضائع وتخزينها ومكافحة الحرائق والإسعافات الأولية وإنقاذ الأرواح في البحر ومكافحة التلوث البحري.

2- أنواع جودة خدمات الموانئ البحرية (بدوي، 2003) : ينبع الطلب على خدمات الموانئ البحرية من وظيفة الميناء كمكان يتم فيه تداول أو تبادل البضائع و السلع من وسيلة بحرية من وسائل النقل إلى وسيلة أخرى. ويعتمد الطلب على خدمات الميناء على ظروف العرض والطلب على السلع التي يتم نقلها إلى الميناء، حيث يعد الطلب على خدمات الموانئ طلباً مشتقاً من الطلب على السلع التي يتم تناولها.

حيث أن الميناء البحري يتكون من ثلاثة عناصر أساسية هي (الغانم،1998):

أ- المساحة المائية.

ب - المساحة الأرضية.

ج - واجهة بحرية.

وتتمثل الخدمات التي يقدمها الميناء البحري في (قرادة، حرب،2006، ص229-230)

أ-

الإرشاد البحري. ز- تزويد السفن بالوقود والمياه

ب- القطر البحري. والتموين.

ج- الشحن والتفريغ. ح- الإنقاذ والانتشال.

د- التخزين. ط- تفريغ السفن من الفضلات

هـ- خدمة الربط والفك.

و- إصلاح وصيانة السفن.

ن- خدمات النقل.

الجانب العملي

1 / ترميز بيانات الدراسة

بعد تجميع الاستبيانات واستخدم الباحثين الطريقة الرقمية في ترميز البيانات، وبما أنه يقابل كل عبارة من عبارات محاور المتغيرات الأساسية للاستبانة قائمة تحمل الاختيارات الآتية وفقاً لمقياس (ليكارت الخماسي): (موافق تماماً . موافق . محايد . غير موافق - غير موافق على الإطلاق)، وقد تم إعطاء كل من الاختيارات السابقة درجات لتتم معالجتها إحصائياً على النحو الآتي : موافق تماماً (5) خمس درجات، موافق (4) أربع درجات، محايد (3) ثلاث درجات، غير موافق (2) درجتان، غير موافق على الإطلاق (1) درجة واحدة.

جدول رقم (1) يوضح ترميز البيانات

الاختيار	موافق تماماً	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق علي الإطلاق
الدرجة	5	4	3	2	1

واعتبر الوسط الحسابي مساوياً للرقم (3) باعتبار أن $(3=5/5+4+3+2+1)$ ومن ثم فإن المتوسطات الحسابية التي قيمتها أقل من (2) تعبر عن درجة موافقة متدنية، والمتوسطات الحسابية التي قيمتها أقل من (3) تعبر عن درجة موافقة دون المتوسط، والمتوسطات الحسابية التي قيمتها أقل أو تساوي (4) وأكبر من (3) تعبر عن درجة موافقة فوق المتوسط، المتوسطات الحسابية التي قيمتها أكبر من (4) وأقل أو تساوي (5) تعبر عن درجة موافقة مرتفعة.

2 / اختبار ثبات أداة الدراسة

يقصد بثبات أداة جمع البيانات دقتها واتساقها، بمعنى أن تعطي أداة جمع البيانات نفس النتائج إذا تم استخدامها أو إعدادها مرة أخرى تحت ظروف مماثلة وقياس مدى ثبات محاور الدراسة استخدم الباحث معامل (ألفا كرو نباخ) ، وهذا الاختبار يقيس درجة تناسق إجابات المستقضي منهم على كل الأسئلة الموجودة بالمقياس ، وإلى المدى الذي يقيس فيه كل سؤال نفس المفهوم ، وتكون قيمة معامل كرو نباخ ألفا ما بين (0.1) ،

ويبين مدى الارتباط بين اجابات مفردات عينة الدراسة فعندما تكون قيمة معامل كرو نباخ ألفا صفرًا فيدل ذلك على عدم وجود ارتباط مطلق ما بين اجابات مفردات عينة الدراسة ، أما إذا كانت قيمة معامل كرو نباخ ألفا واحد صحيح فهذا يدل على أن هناك ارتباط تام بين اجابات مفردات عينة الدراسة ، ومن المعروف أن أصغر قيمة مقبولة لمعامل كرو نباخ ألفا هي (0.6) وأفضل قيمة تتزوج بين (0.7) إلى (0.8) وكلما زادت قيمته عن (0.8) كان ذلك أفضل ، والجدول التالي رقم (2) يبين معامل ثبات محاور الدراسة:

جدول رقم (2) يوضح نتائج اختبار ألفا كرو نباخ لمحاور الدراسة

المجموع		المحاور	ت
ألفا كرو نباخ	عدد العبارات		
0.663	07	خدمات الارشاد البحري	1
0.685	07	القطر والإنقاذ البحري	2
0.654	07	خدمة شحن البضائع	3

يتضح من الجدول السابق أن معامل ثبات محاور الدراسة (معامل ألفا كرو نباخ) قد تتراوح بين (0.619، 0.828) لمختلف محاور الدراسة. واستخدم الباحثين طريقة التجزئة النصفية على محوري الدراسة، وتعتمد هذه الطريقة على تجزئة عبارات كل محور إلى نصفين (زوجية، فردية)، ويتم حساب العلاقة أو مدى الارتباط بين درجات هذين النصفين، وظهرت النتائج في الجدول الآتي:

جدول رقم (3) نتائج اختبار التجزئة النصفية لمحاور الدراسة

المجموع			المحاور	ت
معامل الثبات سبيرمان براون	معامل الارتباط بيرسون	عدد العبارات		
0.410	0.458	07	خدمة الإرشاد البحري	1
0.323	0.393	07	القطر والإنقاذ البحري	2
0.646	0.497	07	خدمة شحن البضائع	3

يتضح من الجدول السابق أنه توجد علاقة ارتباط بين أجزاء محاور الدراسة، حيث أن معامل ارتباط بيرسون تراوحت قيمته (0.774،0.371) ، كما إن معامل ثبات سبيرمان

بين النصف الفردي والزوجي تراوحت قيمته (0.873,0.323) ، وتعد هذه القيم جيدة ومناسبة للتحقق من ثبات المقياس.

وبذلك يكون الباحث قد تأكد من صدق وثبات مقياس الدراسة مما يجعله على ثقة بصحة المقياس وصلاحيته لتحليل النتائج والإجابة على فرضيات الدراسة.

3 / وصف متغيرات الدراسة واختبار الفرضيات

أولاً: المحور الخاص بمقياس الخدمات البحرية المقدمة للعملاء

أ . خدمة الإرشاد البحري

جدول رقم (4) يوضح آراء مجتمع الدراسة حول خدمة الإرشاد البحري

الترتيب	مستوى المعونة	قيمة اختبار t	الانحراف المعياري	متوسط العينة	درجة الموافقة					الغنة	العبارة
					غير موافق على الإطلاق	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماما		
1	0.000	41.259	0.988	3.29	02	42	31	68	11	ت	يوفر الإرشاد البحري التهيئة التامة
					1.3	27.3	20.1	44.2	7.1	%	لربان السفينة وخروج السفينة
6	0.000	29.491	1.014	2.41	21	86	12	33	02	ت	الزمن المستغرق لإرشاد السفينة أثناء الدخول والخروج من الميناء مناسب
					13.6	55.8	7.8	21.4	1.3	%	يلتزم المرشد البحري بإرساء السفن في المكان المخصص لها
2	0.000	33.708	1.076	2.92	10	59	24	55	06	ت	يتميز مقدم خدمة الإرشاد البحري بسرعة الاستجابة لطلب الخدمة بالميناء
					6.5	38.3	15.6	35.7	3.9	%	يلتزم المرشد البحري بدخول وخروج السفن حسب تاريخ وصولها
4	0.000	27.939	1.200	2.70	23	65	07	53	06	ت	تكلفة خدمة الإرشاد البحري المقدمة بالميناء مناسبة
					14.9	42.2	4.5	34.4	3.9	%	تمت خدمة الإرشاد البحري بمواصفات ومعايير الجودة
3	0.000	29.397	1.187	2.81	20	59	11	58	06	ت	المتوسط العام لإجابات مفردات الدراسة على محور خدمة الإرشاد البحري
					13.0	38.3	7.1	37.7	3.9	%	
5	0.000	25.424	1.242	2.55	35	53	24	31	11	ت	
					22.7	34.4	15.6	20.1	7.1	%	
7	0.000	22.925	0.826	1.53	95	47	03	08	01	ت	
					61.7	35.5	1.9	5.2	0.6	%	
	0.000	0.5698	2.600								

من الجدول السابق يلاحظ أن عبارة (يوفر الإرشاد البحري التهيئة التامة لربان السفينة أثناء دخول وخروج السفينة) جاءت في المرتبة الأولى، وكانت نسبة الإجابة (موافق) مرتفعة على هذه العبارة ويساوي (44.2%)، وأن متوسط إجابات مفردات مجتمع الدراسة يساوي (3.29) وهو أكبر من (3) المتوسط الافتراضي لمقياس ليكارت الخماسي، وبانحراف معياري (0.988).

وجاءت عبارة (يلتزم المرشد البحري بإرساء السفن في المكان المخصص لها) في المرتبة الثانية، وكانت نسبة الإجابة (غير موافق) مرتفعة على هذه ويساوي (38.3%)، وأن

متوسط إجابات مفردات مجتمع الدراسة يساوي (2.92) وهو أقل من (3) المتوسط الافتراضي لمقياس ليكارت الخماسي، وانحراف معياري (1.076). وأنت عبارة (يلتزم المرشد البحري بدخول وخروج السفن حسب تاريخ وصولها) في المرتبة الثالثة، وكانت نسبة الإجابة (غير موافق) مرتفعة على هذه العبارة ويساوي (38.3%)، وأن متوسط إجابات مفردات مجتمع الدراسة يساوي (2.81) وهو أقل من (3) المتوسط الافتراضي لمقياس ليكارت الخماسي، وانحراف معياري (1.187). وجاءت عبارة (يتميز مقدم خدمة الارشاد البحري بسرعة الاستجابة لطلب الخدمة بالميناء) في المرتبة الرابعة، وكانت نسبة الإجابة (غير موافق) مرتفعة على هذه العبارة ويساوي (42.2%)، وأن متوسط إجابات مفردات مجتمع الدراسة يساوي (2.70) وهو أقل من (3) المتوسط الافتراضي لمقياس ليكارت الخماسي، وانحراف معياري (1.200). وأنت عبارة (تكلفة خدمة الارشاد البحري المقدمة بالميناء مناسبة) في المرتبة الخامسة، وكانت نسبة الإجابة (غير موافق) مرتفعة على هذه العبارة ويساوي (34.4%)، وأن متوسط إجابات مفردات مجتمع الدراسة يساوي (2.55) وهو أقل من (3) المتوسط الافتراضي لمقياس ليكارت الخماسي، وانحراف معياري (1.242). وجاءت عبارة (الزمن المستغرق لإرشاد السفينة اثناء الدخول والخروج من الميناء مناسب) في المرتبة السادسة، وكانت نسبة الإجابة (غير موافق) مرتفعة على هذه العبارة ويساوي (55.8%) ، وأن متوسط اجابات مفردات مجتمع الدراسة يساوي (2.41) وهو أقل من (3) المتوسط الافتراضي لمقياس ليكارت الخماسي، وانحراف معياري (1.014). وأنت عبارة (تتم خدمة الارشاد البحري بمواصفات ومعايير الجودة) في المرتبة السابعة، وكانت نسبة الإجابة (غير موافق على الإطلاق) مرتفعة على هذه العبارة يساوي (61.7%) ، وأن متوسط إجابات مفردات مجتمع الدراسة يساوي (1.53) وهو أقل من (3) المتوسط الافتراضي لمقياس ليكارت الخماسي، وانحراف معياري (0.826). كما أن المتوسط العام لإجابات مفردات مجتمع الدراسة على محور (خدمة الارشاد البحري) ويساوي (2.6002)، وانحراف معياري (0.56988)، وبما أن المتوسط الحسابي أقل من المتوسط الافتراضي (3) مما يعني أن غالبية عملاء الشركة الليبية

للموانئ غير موافقين على توفر خدمة الإرشاد البحري، وهذا يدل على انخفاض مستوي خدمة الإرشاد البحري من قبل الشركة الليبية للموانئ بميناء طرابلس البحري. وبالنظر لقيمة اختبار (t) المحسوبة لكل عبارات هذا المحور كذلك الدرجة الكلية له نجدها أكبر من قيمتها الجدولية التي تساوي (1.645)، كما ان مستوى المعنوية لهم أقل من (0.05) مستوى المعنوية المعتمد في الدراسة، مما يتيح تعميم النتائج المتحصل عليها على مجتمع الدراسة.

2. خدمة القطر والإنقاذ البحري

ومن الجدول (5) يلاحظ أن عبارة (ان التجهيزات بين القاطرات البحرية والمرشد البحري ملائمة) جاءت في المرتبة الأولى، وكانت نسبة الإجابة (موافق) مرتفعة على هذه العبارة ويساوي (37.0%)، وأن متوسط إجابات مفردات مجتمع دراسة يساوي (3.23) وهو أكبر من (3) المتوسط الافتراضي لمقياس ليكارت الخماسي، وبانحراف معياري (0.989).

جدول رقم (5) يوضح آراء مجتمع الدراسة حول خدمة القطر والإنقاذ البحري

الترتيب	مستوى المعنوية	قيمة اختبار t	انحراف المعياري	متوسط العينة	درجة الموافقة					العبارة	
					متوسط العينة	غير موافق على الإطلاق	محايد	موافق	موافق تماماً		
1	0.000	40.586	0.989	3.23	04	37	44	57	12	ت	ان الترتيبات والتجهيزات بين القاطرات البحرية والمرشد البحري ملائمة
					2.6	24.0	28.6	37.0	7.8	%	
4	0.000	32.798	0.902	2.38	14	95	19	24	02	ت	تقدم القاطرات البحرية خدماتها في الوقت المناسب
					9.1	61.7	12.3	15.6	1.3	%	
5	0.000	27.806	1.008	2.26	32	79	16	25	02	ت	تقوم القاطرات البحرية بتقديم خدماتها (جر ورفع وسحب) بصورة جيدة
					20.8	51.3	10.4	16.2	1.3	%	
6	0.000	25.935	1.025	2.14	42	76	09	26	01	ت	تحرص القاطرات البحرية على تلبية الخدمات البحرية بالشكل الصحيح
					27.3	49.4	5.8	16.9	0.6	%	
7	0.000	25.552	0.725	1.49	92	54	03	04	01	ت	تقدم القاطرات البحرية خدماتها وفقاً للمواصفات والمعايير الدولية
					59.7	35.1	1.9	2.6	0.6	%	
3	0.000	26.961	1.139	2.47	32	59	27	30	06	ت	تكاليف خدمة القطر والإنقاذ بالميناء البحري مناسبة
					20.8	38.3	17.5	19.5	3.9	%	
2	0.000	25.366	1.233	2.52	36	58	09	46	05	ت	توجد مرونة في التواصل مع مقدم خدمة القطر والإنقاذ بالميناء البحري
					23.4	37.7	5.8	29.9	3.2	%	
	0.000	53.915	0.5427	2.358	المتوسط العام لإجابات مفردات مجتمع الدراسة على محور خدمة القطر والإنقاذ البحري						

وجاءت عبارة (توجد مرونة في التواصل مع مقدم خدمة القطر والإنقاذ بالميناء البحري) في المرتبة الثانية، وكانت نسبة الإجابة (غير موافق) مرتفعة على هذه العبارة ويساوي

(37.7%)، وأن متوسط اجابات مفردات مجتمع الدراسة يساوي (2.52) وهو أقل من (3) المتوسط الافتراضي لمقياس ليكارت الخماسي، معياري (1.233) واتت عبارة (تكلفة خدمة والإنقاذ بالميناء البحري مناسبة) في المرتبة الثالثة، وكانت نسبة الإجابة (غير موافق) مرتفعة على هذه العبارة ويساوي (38.3%)، وان متوسط اجابات مفردات مجتمع الدراسة يساوي (2.47) وهو اقل من (3) المتوسط الافتراضي لمقياس ليكارت الخماسي، وبانحراف معياري (1.139).

وجاءت عبارة (تقدم القاطرات البحرية خدماتها في الوقت المناسب) في المرتبة الرابعة، وكانت نسبة الاجابة (غير موافق) مرتفعة على هذه العبارة ويساوي (61.7%)، وان متوسط اجابات مفردات مجتمع الدراسة يساوي (2.38) وهو اقل من (3) المتوسط الافتراضي لمقياس ليكارت الخماسي، وبانحراف معياري (0.902).

واتت عبارة (تقوم القاطرات البحرية بتقديم خدماتها (جر ودفع وسحب بصورة جيدة) في المرتبة الخامسة، وكانت نسبة الإجابة (غير موافق) مرتفعة على هذه العبارة ويساوي (51.3%)، وان متوسط اجابات مفردات مجتمع الدراسة يساوي (2.26) وهو اقل من (3) المتوسط الافتراضي لمقياس ليكارت الخماسي، وبانحراف معياري (1.008).

وجاءت عبارة (تحرص القاطرات البحرية على تلبية الخدمات البحرية بالشكل الصحيح) في المرتبة السادسة، وكانت نسبة الاجابة (غير موافق) مرتفعة على هذه لعبارة ويساوي (49.4%)، وان متوسط اجابات مفردات مجتمع الدراسة يساوي (2.14) وهو اقل من (3) المتوسط الافتراضي لمقياس ليكارت الخماسي، وبانحراف معياري (1.025).

وانت عبارة (تقدم القاطرات البحرية خدماتها وفقا للمواصفات والمعايير الدولية) في المرتبة السابعة، وكانت نسبة الإجابة (غير موافق على الاطلاق) مرتفعة على هذه العبارة ويساوي (59.7%)، وان متوسط اجابات مفردات مجتمع الدراسة يساوي (1.49) وهو اقل من (3) المتوسط الافتراضي لمقياس ليكارت الخماسي، وبانحراف معياري (0.725).

كما ان المتوسط العام لإجابات مفردات مجتمع الدراسة على محور (خدمة القطر والإنقاذ البحري) يساوي (1.3581)، بانحراف معياري (0.54276) وبما أن المتوسط الحسابي اقل من المتوسط الافتراضي (3) مما يعني أن غالبية عملاء الشركة الليبية للموانئ غير

موافقين على توفر خدمة القطر والإنقاذ البحري، وهذا يدل على انخفاض مستوى خدمة القطر والإنقاذ البحري من قبل الشركة الليبية للموانئ بميناء طرابلس البحري. (59.7%) وأن متوسط اجابات مفردات مجتمع الدراسة يساوي (1.49) وهو اقل من (3) المتوسط الافتراضي لمقياس ليكارت الخماسي ، وبانحراف معياري (0.725) . كما أن المتوسط العام لإجابات مفردات المجتمع الدراسة على محور (خدمة القطر والإنقاذ البحري) يساوي (2.3581)، بانحراف معياري (0.54276)، وبما أن المتوسط الحسابي أقل من المتوسط الافتراضي (3) مما يعني أن غالبية عملاء الشركة الليبية للموانئ غير موافقين على توفر خدمة القطر والإنقاذ البحري، هذا يدل على انخفاض مستوى خدمة القطر والإنقاذ البحري من قبل الشركة الليبية للموانئ بميناء طرابلس البحري.

3. خدمات شحن البضائع

جدول رقم (6) يوضح آراء مجتمع الدراسة حول خدمة شحن البضائع.

الترتيب	مستوى المعنوية	قيمة اختبار t	الانحراف المعياري	متوسط العينة	درجة الموافقة					الغنة	العبارة
					غير موافق على الإطلاق	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماما		
5	0.000	24.670	0.941	1.87	58	77	02	15	02	ت	يتم شحن البضائع على ظهر السفينة وفقا للمواصفات الدولية
					37.7	50.0	1.3	9.7	1.3	%	
4	0.000	26.964	1.082	2.35	31	78	06	38	01	ت	يتميز مقدم خدمة شحن البضائع بسرعة الاستجابة لطلب الخدمة بالميناء
					20.1	50.6	3.9	24.7	0.6	%	
6	0.000	23.008	0.963	1.79	73	57	10	12	02	ت	ان الوقت المستغرق لتعبئة شحن البضائع مناسب
					47.4	37.0	6.5	7.8	1.3	%	
2	0.000	29.397	1.135	2.69	27	46	32	46	03	ت	يحرص مقدم الخدمة على ترتيب وربط البضائع على السفينة بالشكل المطلوب
					17.5	29.9	20.9	29.9	1.9	%	
7	0.000	21.996	0.857	1.52	100	38	07	08	01	ت	يوفر الميناء الآلات والمعدات اللازمة للرفع والمناولة لجميع انواع البضائع
					64.9	24.7	4.5	5.2	0.6	%	
3	0.000	28.490	1.157	2.66	23	59	30	32	10	ت	تكلفة خدمة شحن البضائع بالميناء البحري مناسبة
					14.9	38.3	19.5	20.8	6.5	%	
1	0.000	26.881	1.259	2.73	29	53	11	53	08	ت	توجد سهولة في التواصل مع مقدم خدمة الشحن بالميناء البحري
					18.8	34.4	7.1	34.4	5.2	%	
	0.000	45.564	0.6068	2.228	المتوسط العام لإجابات مفردات مجتمع الدراسة على محور الدراسة على محور خدمة شحن البضائع						

وبالنظر لقيمة اختبار (t) المحسوبة لكل عبارات هذا المحور وكذلك الدرجة الكلية له نجدها أكبر من قيمتها الجدولية التي تساوي (1.645)، كما ان مستوى المعنوية لهم اقل من (0.05) مستوى المعنوية المعتمد في الدراسة، مما يتيح تعميم النتائج المتحصل عليها على مجتمع الدراسة.

الجدول رقم (6) يبين اجابات مفردات مجتمع الدراسة حول محور (خدمة شحن البضائع). ويلاحظ من الجدول أن عبارة (توجد سهولة في التواصل مع مقدم خدمة الشحن بالميناء البحري) جاءت في المرتبة الأولى، وكانت نسبة الاجابة (غير موافق) مرتفعة على هذه العبارة ويساوي (34.4%)، وان متوسط اجابات مفردات مجتمع الدراسة يساوي (2.37) وهو اقل من (3) المتوسط الافتراضي لمقياس ليكارت الخماسي، وبانحراف معياري (1.259).

وجاءت عبارة (يحرص مقدم الخدمة على ترتيب وربط البضائع على السفينة بالشكل المطلوب) في المرتبة الثانية، وكانت نسبة الإجابة (غير موافق) مرتفعة على هذه العبارة ويساوي (29.9%)، وان متوسط اجابات مفردات مجتمع الدراسة يساوي (2.69) وهو اقل من (3) المتوسط الافتراضي لمقياس ليكارت الخماسي، وبانحراف (1.135). وأتت عبارة (تكلفة خدمة شحن البضائع بالميناء البحري مناسبة) في المرتبة الثالثة، وكانت نسبة الاجابة (غير موافق) مرتفعة على هذه العبارة ويساوي (38.3%) ، وأن متوسط اجابات مفردات مجتمع الدراسة يساوي (2.66) وهو اقل من (3) المتوسط الافتراضي لمقياس ليكارت الخماسي، وبانحراف معياري (1.157).

وجاءت عبارة (يتميز مقدم خدمة شحن البضائع بسرعة الاستجابة لطلب الخدمة بالميناء) في المرتبة الرابعة، وكانت نسبة الاجابة (غير موافق) مرتفعة على هذه العبارة ويساوي (50.6%) ، وان متوسط اجابات مفردات مجتمع الدراسة يساوي (2.35) وهو اقل من (3) المتوسط الافتراضي لمقياس ليكارت الخماسي، وبانحراف معياري (1.082). وأتت عبارة (يتم شحن البضائع على ظهر السفينة وفقا للمواصفات والمعايير الدولية) في المرتبة الخامسة، وكانت نسبة الاجابة (غير موافق) مرتفعة على هذه العبارة ويساوي (50.0%)، وان متوسط اجابات مفردات مجتمع الدراسة يساوي (1.87) وهو اقل من (3) المتوسط الافتراضي لمقياس ليكارت الخماسي، وبانحراف معياري (0.941).

وجاءت عبارة (ان الوقت المستغرق لعملية شحن البضائع مناسب) في المرتبة السادسة، وكانت نسبة الاجابة (غير موافق على الاطلاق) مرتفعة على هذه العبارة ويساوي (47.4%)، وان متوسط اجابات مفردات مجتمع الدراسة يساوي (1.79) وهو اقل من (3) المتوسط الافتراضي لمقياس ليكارت الخماسي، وبانحراف معياري (0.963).

واتت عبارة (يوفر الميناء الآلات والمعدات الملائمة للرفع والمناولة لجميع أنواع البضائع) في المرتبة السابعة، وكانت نسبة الإجابة (غير موافق على الإطلاق) مرتفعة على هذه العبارة ويساوي (64.9%)، وان متوسط اجابات مفردات مجتمع الدراسة يساوي (1.52) وهو اقل من (3) المتوسط الافتراضي لمقياس ليكارت الخماسي، وبانحراف معياري (0.857).

كما ان متوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة على محور (خدمة شحن البضائع) يساوي (2.2282)، وبانحراف معياري (0.606687)، وبما ان متوسط الحسابي اقل من المتوسط الافتراضي (3) مما يعني ان غالبية عملاء الشركة الليبية للموانئ غير موافقين على توفر خدمة شحن البضائع، وهذا يدل على انخفاض مستوى خدمة شحن البضائع من قبل الشركة الليبية للموانئ بميناء طرابلس البحري.

وبالنظر لقيمة اختبار (t) المحسوبة لكل عبارات هذا المحور وكذلك الدرجة الكلية نجدها أكبر من قيمتها الجدولية التي تساوي (1.645)، كما ان مستوى المعنوية لهم أقل من (0.05) مستوى المعنوية المعتمد في الدراسة، مما يتيح تعميم النتائج المتحصل عليها على مجتمع الدراسة.

ثانياً : المحور الخاص يعكس اتجاهات المستفيدين نحو جودة الخدمات البحرية

جدول رقم (7) يوضح آراء مجتمع الدراسة حول مقياس رضا العملاء عن الخدمات البحرية

الترتيب	مستوى معنوية	قيمة اختبار t	الانحراف المعياري	متوسط العينة	درجة الموافقة				الفئة	العبارة	
					غير موافق على الإطلاق	غير موافق	محايد	موافق			موافق تماماً
1	0.000	33.051	1.200	3.19	09	53	09	65	18	ت	يتم تزويد السفينة بالوقود بسرعة وفي الوقت المناسب
					5.8	34.4	5.8	42.2	11.7	%	
5	0.000	24.027	0.899	1.74	76	52	17	08	01	ت	تحرص إدارة الميناء على توفر جميع أنواع الوقود والزيوت
					49.4	33.8	11.0	5.2	0.6	%	
3	0.000	29.000	1.256	2.94	18	57	11	53	15	ت	يتم تزويد السفينة بالمياه والتموين في الوقت المناسب
					11.7	37.0	7.1	34.4	9.7	%	
4	0.000	32.675	0.982	2.58	14	72	37	26	05	ت	تلكلة خدمة التزويدات بالميناء البحري مناسبة
					9.1	46.8	24.0	16.9	3.2	%	
6	0.000	24.286	0.886	1.73	71	65	09	06	03	ت	تتم خدمة التزويدات بالجودة المطلوبة
					46.1	42.2	5.8	3.9	1.9	%	
2	0.000	31.346	1.244	3.14	25	26	13	82	08	ت	توجد سهولة في التواصل
					16.2	16.9	8.4	53.2	5.2	%	
7	0.000	21.999	0.897	1.59	92	45	07	08	02	ت	المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة على محور خدمة التزويدات (وقود، زيوت، تموين، مياه)
					59.7	29.2	4.5	5.2	1.3	%	
	0.000	53.010	0.5659	2.417							

من الجدول يلاحظ أن عبارة (ساعات العمل التي تخصصها الشركة لتقديم خدماتها ملائمة للعملاء) جاءت في المرتبة الأولى، وكانت نسبة الإجابة موافق إلى حد ما) مرتفعة على هذه العبارة ويساوي (46.1%)، وان متوسط اجابات مفردات مجتمع الدراسة يساوي (2.47) وهو اقل من (3) المتوسط الافتراضي لمقياس ليكارت الخماسي، وبانحراف معياري (0.834).

وجاءت عبارة (عاملون الشركة اللببية للموائى لا يترددون في ايجاد الوقت اللازم لتوفير أفضل الخدمات للعملاء) في المرتبة الثانية، وكانت نسبة الإجابة (غير موافق) مرتفعة على هذه العبارة ويساوي (44.8%)، وان متوسط اجابات مفردات مجتمع الدراسة يساوي (2.40) وهو اقل من (3) المتوسط الافتراضي لمقياس ليكارت الخماسي، وبانحراف معياري (0.780).

وانت عبارة (رسوم الخدمات المفروضة من قبل الشركة اللببية للموائى ملائمة للعملاء) في المرتبة الثالثة، وكانت نسبة الإجابة (موافق الي حد ما) مرتفعة على هذه العبارة ويساوي (38.3%)، وان متوسط اجابات مفردات مجتمع الدراسة يساوي (2.39) وهو اقل من (3) المتوسط الافتراضي لمقياس ليكارت الخماسي، وبانحراف معياري (1.044). وجاءت عبارة (العاملون بالشركة اللببية للموائى لديهم الرغبة في تقديم المساعدة للعملاء) في المرتبة الرابعة، وكانت نسبة الإجابة (موافق الى حد ما) مرتفعة على هذه العبارة ويساوي (39.6%)، وان متوسط اجابات مفردات مجتمع الدراسة يساوي (2.36) وهو اقل من (3) المتوسط الافتراضي لمقياس ليكارت الخماسي، بانحراف معياري (0.927). وانت عبارة (تتميز الشركة بسمعة ومكانة جيدة لدى العملاء) في المرتبة الخامسة، وكانت نسبة الإجابة (غير موافق) مرتفعة على هذه العبارة ويساوي (44.8%)، وان متوسط اجابات مفردات مجتمع الدراسة يساوي (2.09) وهو اقل من (3) المتوسط الافتراضي لمقياس ليكارت الخماسي، وبانحراف معياري (0.811).

وجاءت عبارة (سرعة الاجراءات للحصول على خدمات المقدمة من قبل الشركة اللببية للموائى) في المرتبة السادسة، وكانت نسبة الإجابة (غير موافق) مرتفعة على هذه العبارة ويساوي (49.4%)، وان متوسط اجابات مفردات مجتمع الدراسة يساوي (2.06) وهو اقل من (3) المتوسط الافتراضي لمقياس ليكارت الخماسي، وبانحراف معياري (0.777).

واتت عبارة (انصح غيري من العملاء بالتعامل مع الشركة الليبية للموانئ لما تقدمه من خدمات مميزة ومتميزة) في المرتبة السابعة، وكانت نسبة الاجابة (غير موافق) مرتفعة على هذه العبارة ويساوي (52.6%)، وان متوسط اجابات مفردات مجتمع الدراسة يساوي (1.95) وهو اقل من (3) المتوسط الافتراضي لمقياس ليكارت الخماسي، وبانحراف معياري (0.753).

وجاءت عبارة (الخدمات المقدمة من قبل الشركة الليبية للموانئ تنال رضا وثقة العملاء) في المرتبة الثامنة، وكانت نسبة الاجابة (غير موافق على الاطلاق) مرتفعة على هذه العبارة ويساوي (37.0%)، وان متوسط اجابات مفردات مجتمع الدراسة يساوي (1.93) وهو اقل من (3) المتوسط الافتراضي لمقياس ليكارت الخماسي، وبانحراف معياري (0.864).

وجاءت عبارة (تقدم الشركة الليبية للموانئ خدماتها للعملاء بأسرع وقت) في المرتبة التاسعة، وكانت نسبة الاجابة (غير موافق) مرتفعة على هذه العبارة ويساوي (64.3%)، وان متوسط اجابات مفردات مجتمع الدراسة يساوي (1.86) وهو اقل من (3) المتوسط الافتراضي لمقياس ليكارت الخماسي، وبانحراف معياري (0.631).

واتت عبارة (لا أرغب في التحول أو البحث عن شركة أخرى للحصول على الخدمات البحرية في وجود الشركة الليبية للموانئ) في المرتبة العاشرة، وكانت نسبة الاجابة (غير موافق) مرتفعة على هذه العبارة ويساوي (46.8%)، وان متوسط اجابات مفردات مجتمع الدراسة يساوي (1.83) وهو اقل من (3) المتوسط الافتراضي لمقياس ليكارت الخماسي، وبانحراف معياري (0.712).

وجاءت عبارة (الشركة الليبية للموانئ شركة رائدة في مجال تقديم الخدمات البحرية هي خدمات منافسة ومطابقة للمعايير والمواصفات الدولية والمحلية) في المرتبة الحادية عشر. وكانت نسبة الاجابة (غير موافق) مرتفعة على هذه العبارة ويساوي (54.5%)، وان متوسط اجابات مفردات مجتمع الدراسة يساوي (1.81) وهو اقل من (3) المتوسط الافتراضي لمقياس ليكارت الخماسي، وبانحراف معياري (0.750).

واتت عبارة (ارغب في الاستمرار في التعامل مع الشركة الليبية للموانئ للحصول على الخدمات البحرية التي ابحت عنها) في المرتبة الثانية عشر، وكانت نسبة الاجابة (غير

موافق على الاطلاق) مرتفعة على هذه العبارة ويساوي (45.5%) ، وان متوسط اجابات مفردات مجتمع الدراسة يساوي (1.73) وهو اقل من (3) المتوسط الافتراضي لمقياس ليكارت الخماسي ، وبانحراف المعياري (0.792).

وجاءت عبارة (الشركة الليبية للموانئ تقوم بالرد الفوري على استفسارات وشكاوى العملاء) في المرتبة الثالثة عشر، وكانت نسبة الاجابة (غير موافق على الاطلاق) مرتفعة على هذه العبارة ويساوي (52.6%)، وان متوسط اجابات مفردات مجتمع الدراسة يساوي (1.69) وهو اقل من (3) المتوسط الافتراضي لمقياس ليكارت الخماسي، وبانحراف معياري (0.818).

وجاءت عبارة (سهولة اتصال العملاء بالشركة الليبية للموانئ بميناء طرابلس البحري) في المرتبة الرابعة عشر، وكانت نسبة الاجابة (موافق الى حد ما) مرتفعة على هذه العبارة ويساوي (44.8%)، وان متوسط اجابات مفردات مجتمع الدراسة يساوي (1.69) وهو اقل من (3) المتوسط الافتراضي لمقياس ليكارت الخماسي، وبانحراف معياري (0.829).
وانت عبارة (العملاء لا يحتاجون الى زيارات عديدة للشركة من اجل حل مشكلة معينة) في المرتبة الخامسة عشر، وكانت نسبة الاجابة (غير موافق على الاطلاق) مرتفعة على هذه العبارة ويساوي (53.2%)، وان متوسط اجابات مفردات مجتمع الدراسة يساوي (1.67) وهو اقل من (3) المتوسط الافتراضي لمقياس ليكارت الخماسي، وبانحراف معياري (0.879).

كما أن المتوسط العام لإجابات مفردات مجتمع الدراسة على محور (مقياس رضا العملاء عن الخدمات البحرية) يساوي (2.0736)، بانحراف معياري (0.44256)، وبما ان المتوسط الحسابي اقل من المتوسط الافتراضي (3) مما يعني ان غالبية عملاء الشركة الليبية للموانئ غير راضين على مستوى الخدمات البحرية المقدمة من قبل الشركة الليبية للموانئ بميناء طرابلس البحري.

لإثبات الفرضية الثانية التي تنص على ان اغلب عملاء الشركة الليبية للموانئ قيد الدراسة غير راضون عن الخدمات البحرية المقدمة.

تم اختبار (t) حيث كانت قيمة (t) المحسوبة للمحور الخاص برضا العملاء أكبر من قيمتها الجدولية التي تساوى (1.645)، كما ان مستوي المعنوية اقل من (0.05) المعتمد في الدراسة، مما يؤكد على صحة الفرضية الثانية.

النتائج

توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

1. تبين ان غالبية العملاء قيد الدراسة هم من الشركات الخاصة بنسبة (99.9%) مما يعكس توجه الدولة للقطاع الخاص.
2. ان اغلب عملاء الشركة الليبية للموانئ غير راضين عن الخدمات البحرية المقدمة.
3. ان مستوى الخدمات البحرية المقدمة من الشركة الليبية للموانئ منخفضة.
4. اظهرت نتائج الدراسة ان الخدمات التي تقدمها الشركة الليبية للموانئ إلى عملائها متفاوتة الرضا حسب تقييم العملاء.
5. تبين صحة الفرضية الأولى والتي تنص على أن مستوى الخدمات البحرية المقدمة من الشركة الليبية للموانئ قيد الدراسة منخفضة.
6. تبين صحة الفرضية الثانية والتي تنص على أن اغلب عملاء الشركة الليبية للموانئ قيد الدراسة غير راضون عن الخدمات المقدمة.

التوصيات

1. على الشركة الليبية للموانئ الاهتمام بخدمة الارشاد البحري والقطر والإنقاذ عن طريق توفير الامكانيات المادية ومنح دورات تدريبية للعاملين كلاً في مجال تخصصه.
2. على الشركة الليبية للموانئ الاهتمام بخدمة تفريغ و شحن البضائع عن طريق توفير المعدات الخاصة والمناسبة لشحن البضائع وفقاً لمعايير الجودة المطلوبة.
3. زيادة الاهتمام بتدريب العاملين وتأهيلهم حسب وظائفهم المختلفة وذلك لتحسين مستوى الخدمات البحرية المقدمة.
4. العمل على تقديم الخدمات البحرية في جميع الاوقات والاستجابة السريعة لاحتياجات العملاء.
6. تركيز إدارة الشركة الليبية للموانئ على تحقيق مستويات عالية من الرضا عن خدماتها وذلك من خلال:

- أ. العمل على توفير جميع المعدات والأجهزة حسب المواصفات الفنية.
ب. متابعة شكاوى العملاء والرد عليها وتقديم الحلول الفورية لها.
ت. العمل على توفير العمالة المدربة جيداً والمختصة بتقديم هذه الخدمات.
7. على الشركة اتخاذ جميع الاجراءات والتدابير التي من شأنها الرفع من كفاءة الخدمات البحرية المقدمة ومن ثم زيادة رضى العملاء.

المراجع

أولاً / الكتب

- 1- بدوي، سمية (2003)، اقتصاديات وانشاء وتطوير وتشغيل الموانئ في ظل المنافسة العالمية، منشأة المعارف، الإسكندرية، مصر.
2- دويدار، عبد الفتاح (1999)، سيكولوجية العلاق بين مفهوم الذات والاتجاهات، دار النهضة، القاهرة.
3- طعم الله، خميس (2004)، مناهج البحث وأدواته في العلوم الاجتماعية، مركز النشر الجامعي، تونس.
4- قرادة، عيسى وحرب، الهاشمي (2006)، التشريعات البحرية الليبية الأولى، دار الكتاب الوطنية، بنغازي، ليبيا.

ثانياً / الرسائل العلمية

- 1- بركات، محمد قياس (2004)، رضا العملاء عن جودة الخدمة، دراسة تطبيقية، رسالة ماجستير غير منشورة كلية التجارة، جامعة عين شمس، مصر.
2- بوحنان، نورالدين (2007)، جودة الخدمات وأثرها على رضا العملاء، رسالة ماجستير غير منشورة، الأكاديمية الليبية، جنزور، ليبيا.
3- حوا، فهد إبراهيم (2013)، أثر الإدارة اللوجستية في رضا الزبائن، رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط، عمان، الأردن.

ثالثاً / المجلات والندوات والدوريات

- 1- الزهراني، على بن خميس (2019)، درجة توفر متطلبات إدارة الجودة الشاملة وعلاقتها بالتميز الإداري لدى قادة مدارس منطقة الباحة من وجهة نظر المعلمين، مجلة كلية التربية جامعة أسيوط، المجلد 35، العدد الثامن، مصر.

- 2- الغانم، صابر حسن (1998)، تطوير النظم المحاسبية في قطاع النقل البحري، الندوة الدولية الرابعة عشر للموانئ، الأكاديمية العربية والتكنولوجيا والنقل البحري ومعهد تدريب الموانئ، الإسكندرية، مصر.
- 3- بوريش، هشام، تحسين جودة الخدمات البحرية، دراسة تجرية ميناء عنابة، مجلة التواصل للعلوم الاقتصادية، جامعة عنابة، الجزائر، العدد 34، 2013.
- 4- خليل، حميدة خليل (2003)، خدمات مرور السفن، الندوة الدولية التاسعة عشر للموانئ، الأكاديمية العربية والتكنولوجيا والنقل البحري، الإسكندرية، مصر.
- 5- مختار، محي الدين (2000)، محاضرات في علم النفس الاجتماعي، ديوان المطبوعات.