

بسم الله الرحمن الرحيم

دور الادارة اللوجستية فى تحسين جودة الخدمة بالمؤسسات المصرفية

بحث مقدم لنيل درجة الماجستير فى ادارة الاعمال

اعداد :- الصديق موسى مصطفى الحاج

يكلاريوس اداة الاعمال الاعمال

مكان العمل :- بنك النيل الازرق المشرق - الخرطوم - السودان

ت :- 0915581281

Siddig89@gmail.com

اثر ابعاد الادارة اللوجستية (النقل، التخزين، التوريد) على تحسين جودة الخدمة بنك النيل الازرق المشرق

أ.الصدیق موسى مصطفى الحاج، د.الطاهر احمد محمد علي

المستخلص:

هدفت هذه الدراسة (دور الادارة اللوجستية في تحسين جودة العمل بالمؤسسات المصرفية) للتعرف على اثر الالتزام بتنفيذ الانشطة اللوجستية على جودة الخدمة العمل لامؤسسات المصرفية اذ تمثلت انماط اللوجستية في النقل و التخزين و التوريد فيما جودة الخدمة في الالتزام التنظيمي و الالتزام المعياري و الالتزام العاطفي و تمثل مجتمع الدراسة بنك النيل الازرق المشرق اما عينة الدراسة فتم اخذها عشوائيا من بعض الموظفين و العملاء بنك النيل الازرق المشرق و قد بلغت (140) مفردة و اعتمد الباحث على الاستبانة لجمع المعلومات من عينة الدراسة ، و تم استخدام برنامج الحزمة الاحصائية لاختبار فرضيات الدراسة .

و انطلاقا من اختبار الفرضيات و تحليل و مناقشة النتائج خلصت الدراسة الى ما يلي :- هناك علاقة ايجابية بين ابعاد الادارة اللوجستية و جودة الخدمة متمثلة في (سرعة الاستجابة، الملموسية، الاعتمادية، والامان)، وتوصى الدراسة ضرورة الاهتمام بالادارة اللوجستية و انشطتها لما لها من اثر كبير في تحقيق رضا الزبائن و دعم الميزة التنافسية للمؤسسة، بالاضافة الى زيادة الاهتمام بجودة الخدمة المقدمة و العناصر التي تؤثر عليها و ادخال التحسينات المستمرة على خدماتها .

Abstract:

The purpose of this study (the role of logistics management to improve the quality of work of banking institutions) to learn about the impact of tax farming implement the activities logistics quality of the service work banking as institutions as represented patterns of logistics in the transportation, storage and supply with the quality of service in the organizational commitment and the commitment standard and emotional commitment and The study represents community bank Blue Nile Mashreq The sample of the study are drawn randomly from some of the staff and customers Bank of Blue Nile Mashreq and has reached (140) Single and researcher relied on the questionnaire to collect information from the study sample, and the use of statistical package program to test the hypotheses of the study.

And from hypothesis testing , analysis and discussion of the results the study concluded that: - There is a positive relationship between the dimensions of logistics management and quality of service represented in the (speed of response , tangibility , reliability , and safety) , and the study recommends the need for attention administration logistics and activities because of their of a significant impact on the achievement of customer satisfaction and support the competitive advantage of the institution , in addition to the increased interest in the quality of service provided and the elements that affect them and the introduction of continuous improvements to its services

المقدمة

تعتبر ادارة العمليات اللوجستية من المظاهر الحديثة للادارة فى مواجهة تحديات العصر الاقتصادية ، التكنولوجية ، و المعلوماتية ، و هى تعبر عن احد نماذج الادارة المتكاملة لمزيج من الاعمال و الانشطة الاساسية فى المنظمة . و تتكامل أنشطة الامداد و التوزيع المادى معا لتشكّل ما يعرف بالانشطة اللوجستية.

و بمفهوم اخر فان ممارسة الاعمال اللوجستية بشكل متطور و متكامل و متجانس يمكن ان يساعد المنظمة على التوسع فى السوق و زيادة الحصة السوقية مهما كبر حجم الانتاج . و فى النهاية اهمية الانشطة اللوجستية تجسدت فى الاستجابة السريعة للعملاء فى السوق ، من خلال السرعة فى توفير السلع و الخدمات التى تتفق مع احتياجات و رغبات العملاء و لكى تضمن المنظمة نجاحها و استمراريتها فانها بحاجة الى اداء عالى مقارنة مع المنافسين فى ظل فاعلية ادارتها اللوجستية و التى من خلالها تصل الى تحقيق ما يحتاجه الزبائن بأقل التكاليف و اقل وقت و اكبر جودة ممكنة .

المشكلة:

يمكن اظهار مشكلة الدراسة فى السؤال التالي: ((هل هنالك اثر لابعاد الادارة اللوجستية (النقل ، التخزين ،

التوريد) على تحسين جودة الخدمة بينك النيل الازرق المشرق ؟)) . ويشترك منه الاسئلة الفرعية الاتية :-

- 1 - ما مدى تأثير الادارة اللوجستية (النقل ، التخزين ، التوريد) على تحسين جودة الخدمة بينك النيل الازرق المشرق .
- 2 - ما مدى تأثير الادارة اللوجستية (النقل ، التخزين ، التوريد) فى تحسين جودة الخدمة (تقليل الوقت) بينك النيل الازرق المشرق .
- 3 - ما مدى تأثير الادارة اللوجستية (النقل ، التخزين ، التوريد) فى تحسين جودة الخدمة (التكلفة) بينك النيل الازرق المشرق .

أهداف الدراسة :- تهدف هذه الدراسة الى التعرف على اثر الادارة اللوجستية على تحسين جودة العمل بينك النيل الازرق المشرق و ذلك من خلال:-

- 1 - قياس اثر الادارة اللوجستية من ناحية النقل ، فى تحسن جودة الخدمة بينك النيل الازرق المشرق
- 2 - قياس اثر الادارة اللوجستية من ناحية التخزين ، فى تحسن جودة الخدمة بينك النيل الازرق المشرق
- 3 - قياس اثر الادارة اللوجستية من ناحية التوريد ، فى تحسن جودة الخدمة بينك النيل الازرق المشرق
- 4 - قياس اثر الادارة اللوجستية بمتغيراته (النقل ، التخزين ، التوريد) على تحسين جودة الخدمة (الالتزام العاطفى ، الالتزام الاستمرارى ، الالتزام المعيارى) بينك النيل الازرق المشرق .

اهمية الدراسة :- تستمد الدراسة الحالية اهميتها من النقاط التالية :-

- 1 - فتح المجال الى الباحثين الاخرين للتعلم اكثر فى مجال الادارة اللوجستية و نشاطاتها .
- 2 - توضيح مدى اهمية وظائف الادارة اللوجستية و دورها فى تحقيق جودة الخدمة بأقل التكاليف و اقل وقت و اعلى جودة.

فرضيات الدراسة :-

1. لا يوجد اثر ذى دلالة معنوية للادارة اللوجستية (النقل ، التخزين ، التوريد) فى تحسين جودة الخدمة
- لا يوجد اثر ذى دلالة احصائية للادارة اللوجستية (النقل) على جودة الخدمة المقدمة

- لا يوجد اثر ذى دلالة احصائية للادارة اللوجستية (التخزين) على جودة الخدمة المقدمة
- لا يوجد اثر ذى دلالة احصائية للادارة اللوجستية (التوريد) على جودة الخدمة المقدمة
- 2. لا يوجد اثر ذى دلالة احصائية للالتزام التنظيمي(العاطفي ، الاستمراري ، المعاييرى) فى تحسين جودة الخدمة
 - لا يوجد اثر ذى دلالة للالتزام العاطفى على تحسين جودة الخدمة المقدمة
 - لا يوجد اثر ذى دلالة للالتزام الاستمراري على تحسين جودة الخدمة المقدمة .
 - لا يوجد اثر ذى دلالة للالتزام المعاييرى على تحسين جودة الخدمة المقدمة.
 - لا يوجد اثر ذى دلالة للالتزام المعيارس علي تحسين جودة الخدمة"تقليل الوقت"
 - لا يوجد اثر ذى دلالة للالتزام المعيارس علي تحسين جودة الخدمة(التكلفة).

منهج الدراسة :-

بناء على طبيعة الموضوع تم الاعتماد على مجموعة من المناهج العلمية المكملة لبعضها البعض و لدراسة موضوعنا بطريقة جيدة استخدمنا فيها الوصفى الذى يركز على الوصف الدقيق و التفصيلى للظاهرة او موضوع الدراسة وصفا كميًا و وصفا نوعيًا كما تم الاعتماد على المنهج التحليلي و ذلك من اجل تحليل المعطيات المتوفرة عن الموضوع محل الدراسة .

التعريفات الاجرائية لمصطلحات الدراسة :-

الادارة اللوجستية :-

تعتبر العمليات اللوجستية جزء من سلسلة التوريد و التى تقوم بالتخطيط و التطبيق و مراقبة سير و تدفق السلع و الخدمات والمعلومات من المنتج او مصدر الخدمة الى المستهلك النهائى بفاعلية لضمان تحقيق متطلبات الزبائن.(1)

النقل :-

حركة السلع و المنتجات المنقولة بفاعلية لتعزيز القيمة المضافة فى الانشطة للخدمات اللوجستية الامر الذى يلعب الدور الهام فى تحويل الموارد لمنتجات مفيدة عند المستهلك النهائى .(2)

التخزين :-

الاحتفاظ بالاشياء لحين الحاجة لها او هو بمعنى اخر عملية الاحتفاظ بالموجودات لفترة من الزمن و المحافظة عليها بحالتها ، او تعريفها لظروف طبيعية تحدث فيها تغيرا مطلوبًا ، و توفير هذه الموجودات حسب الحاجة اليها فى المرحلة المحددة .(1)

التوريد :-

هى العملية التى يتم من خلالها الحصول على السلع و الخدمات و تعرف ايضا بانها النشاط المسؤول عن توفير المواد المطابقة للمواصفات فى المكان الصحيح و الوقت الصحيح و بالكمية المناسبة و السعر المناسب.(2)

الالتزام التنظيمى :-

هو هو اتجاه الموظف نحو تحديد اكبر مجموعة من نواياه السلوكية ازاء المنظمة(3)

(1) Stock,J.and Lambert D,Strategic logistice Management,Vol.17No.1,pp.6-20

(2) Thomas.D and Griffin,R(2005)"Supply chain management" European Journal Management,Vol.94

(1) Lowe,D(2002)."the Dictionary of transport and logistics" the institute of logistics and transport, kogan page,london

(2) sulaiman,A,&isles,P.A,(2001)"Is continuance commitment Benefical to organizations:vommitment-performance relationship"journal of managerial psychology,Vol15,No5:407-426.

الالتزام العاطفى :-

يشير هذا المكون الى درجة ادراك الفرد لما يميز عمله من خصائص تتعلق بدرجة الاستقلالية التى يحصل عليها الفرد فى عمله، و اهمية العمل الذى يؤديه ، و تنوع المهارات و مدى توافقها مع ما يطلب منه و التغذية الراجعة التى يحصل عليها من الاشراف (4).

الالتزام المعيارى :-

يشير الى الشعور الذى يتولد لدى الفرد بالالتزام نحو عمله ، و البقاء فى منظمته و يتعزز هذا الشعور بالدعم الذى يتلقاه الفرد من المنظمة ، و مدى السماح له بالمشاركة و التفاعل الايجابى فى رسم السياسات و وضع الاهداف (1).

الالتزام المستمر :-

و يقصد به مدى الالتزام الموجود لدى الفرد و تحكمه القيم الاستثمارية التى يكتسبها ، و يطمح فى تحقيقها عند استمراره فى العمل داخل المنظمة ، مقارنة بما سيخسره لو اتخذ قرارا بالعمل لدى جهات اخرى (2).

جودة الخدمة :-

هى ملاءمة الاستخدام ، و هى مبنية على اشباع حاجات العميل . و يمكن توحيد هذين المفهومين فى مبدأ تقرير العميل للجودة، فالجودة تحدث حين تقدم المنظمة الخدمة حسب المواصفات التى تحقق احتياجات العملاء (3).

الخدمة المصرفية :-

هى مجموعة من العمليات ذات المضمون المنفعى الذى يتصف بتغلب العناصر غير الملموسة على العناصر الملموسة و التى تدرك من قبل الافراد او المؤسسات من خلال درالاتها و قيمها المنفعية و التى تشكل فى الوقت نفسه مصدرا لربحية المصرف و ذلك من خلال علاقة تبادلية بين الطرفين .

جودة الخدمة المصرفية :-

هى قدرة المصرف على الاستجابة لتوقعات الزبائن و متطلباتهم او التفوق عليها فمن خلال الجودة تسعى المصارف لدعم قدراتها التنافسية من خلال تقديم الخدمة الممتازة التى تعزز موقف المصرف و مكانته فى السوق المستهدفة (1).

العناصر الملموسة :-

و هى تشير الى مظهر التسهيلات المادية و المعدات و العاملين و مستوى التكنولوجيا و تصميم المباني (2).

الاعتمادية :-

و هى مدى امكانية اعتماد العميل على مقدم الخدمة (3).

Allen,V,&Meyer,F,organization commitment:Evidence of career stage Effect,journal of Business (3)
Reasearch,Vol.26,1990.

Allen,V,&Meyer,F,organization commitment:Evidence of career stage Effect,journal of Business (4)
Reasearch,Vol.26,1990.

Allen,V,&Meyer,F,organization commitment:Evidence of career stage Effect,journal of Business (1)
Reasearch,Vol.26,1990.

Allen,V,&Meyer,F,organization commitment:Evidence of career stage Effect,journal of Business (2)
Reasearch,Vol.26,1990.

Ellram.L(2006)"A managerial Guide for the Development and implrmentation of purchasing (3)
partnerships"international journal of purchasing and materials management,vol.27,No.6.

Ellram.L(2006)"A managerial Guide for the Development and implrmentation of purchasing (1)
partnerships"international journal of purchasing and materials management,vol.27,No.6.

parasuraman,A,Zeithaml,V.Aand Berry,L.L(1988), servqual: amultiple scale for measuring customer (2)
perception of service quality" journal of retailing,vol.64:12-40

سرعة الاستجابة :-

و هي تشير الى المبادرة الى مساعدة العملاء و الرد السريع على استفساراتهم و الحساسية تجاه حاجات العملاء و السرعة في اداء الخدمة .(4)

الامان :-

و يعكس ذلك بالدرجة الاولى خلو المعاملات مع المؤسسة الخدمية من الشك او المخاطرة او الخسارة .(5)

الاهتمام :-

و هو مدى قدر الموظف على اظهار الاهتمام بتلبية احتياجات العميل و كذلك الخدمات و الاستفسارات .(1)

الدراسات السابقة:

1- دراسة (عبد العزيز والبرعي ,2011) بعنوان نموذج مقترح للأنشطة اللوجستية لدعم الميزة التنافسية. هدفت هذه الدراسة والتي طبقت علي شركات الالبان المصرية الي إلقاء الضوء علي مفهوم اللوجستيات، وعلاقة اللوجستيات بالتسويق، ودور لوجستيات التسويق في بناء الميزة التنافسية واقترحت نموذج متكامل يربط بين العناصر المختلفة للميزة التنافسية والأنشطة اللوجستية التسويقية. وهدفت أيضاً الي معرفة مدي ارتباط القدرات اللوجستية بتعظيم القيمة المقدمة للعملاء. وبينت النتائج الي أن أهم الأنشطة اللوجستية التسويقية حسب تأثيرها علي الميزة التنافسية هي خدمة العملاء، التعبئة والتغليف، التوزيع المادي. وان أهم عناصر الميزة التنافسية حسب تأثيرها علي الأنشطة اللوجستية هي : سرعة الاستجابة ، توقيت الاستجابة وأهم عناصر الميزة التنافسية والتي تؤثر في نمو الحصة السوقية لشركات الألبان حسب دخولها في النموذج هي : سرعة الاستجابة، جودة التسليم ، توقيت الاستجابة . وبينت الدراسة علي وجود علاقة إرتباط متوسط بين معظم عناصر القدرات اللوجستية وتعظيم القيمة المقدمة.

2- دراسة (غنيم وخشبة،2011) بعنوان " أثر ممارسات إدارة سلسلة التوريد علي مستوي جودة المنتجات" تهدف هذه الدراسة الي التعرف علي مدي تطبيق أبعاد ممارسات إدارة سلسلة التوريد في قطاع الغزل والنسيج، كما تهدف إلي معرفة مدي هذه الأبعاد علي مستوي جودة منتجات هذا القطاع. وتم تطبيق الدراسة علي شركات قطاع الأعمال العام للغزل والنسيج التي تقع في نطاق إقليم وسط الدلتا، ويتمثل مجتمع الدراسة في المديرين بالشركات موضع التطبيق، فيما يتعلق بحجم العينة فقد بلغ قوامها(278) مفردة. واستخدم الباحث قائمة استقصاء تم إعدادها لغرض جمع البيانات عن متغيرات الدراسة التي تمثل أبعاد ممارسات إدارة سلسلة التوريد ومستوي جودة المنتجات، كما استخدم الباحث الدراسة الميدانية كلا من اسلوب ثبات النسبة، وأسلوب تحليل المسار. وقد توصلت الدراسة الي عدت نتائج تمثلت في أن اتجاهات المستجيبين ايجابية نحو الموافقة علي مدي تطبيق أبعاد ممارسات إدارة سلسلة التوريد، بالإضافة الي وجود تأثير ذي دلالة إحصائية لأبعاد ممارسات إدارة التوريد كمتغيرات مستقلة علي مستوي جودة المنتجات كمتغير تابع.

(3) parasuraman,A,Zeithaml,V.Aand Berry,L.L(1988), servqual: amultiple scale for measuring customer perception of service quality" journal of retailing,vol.64:12-40

(4) parasuraman,A,Zeithaml,V.Aand Berry,L.L(1988), servqual: amultiple scale for measuring customer perception of service quality" journal of retailing,vol.64:12-40

(5) parasuraman,A,Zeithaml,V.Aand Berry,L.L(1988), servqual: amultiple scale for measuring customer perception of service quality" journal of retailing,vol.64:12-40

(1) parasuraman,A,Zeithaml,V.Aand Berry,L.L(1988), servqual: amultiple scale for measuring customer perception of service quality" journal of retailing,vol.64:12-40

3- دراسة (محمود، 2011) بعنوان " استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين الاداء اللوجستي بالمنظمات الخدمية" هدفت هذه الدراسة الي معرفة أثر استخدام تطبيقات التكنولوجيا الحديثة علي تحسين الاداء اللوجستي للمنظمات حيث طبقت الدراسة علي القطاع الجمركي في مدينة بورسعيد المصرية حيث توصل الباحث الي أن تطبيقات التكنولوجيا الحديثة كان لها الأثر الأكبر في تحسين الأداء اللوجستي لدائرة الجمارك وتطوير إجراءات النظم الجمركية من حيث سرعة تنفيذ المعاملات وقلة الاخطاء في العمليات الجمركية المختلفة، كما بينت الدراسة أيضاً الي أن تطبيق أنظمة التكنولوجيا يؤدي إلي تطوير علاقة جيدة مع الزبائن وفهم أفضل لمتطلباتهم ويؤدي إلي تطوير قنوات البيع.

4- دراسة (العوضي ، 2012) بعنوان " أثر الادارة اللوجستية علي تسهيل التدفق بين مناطق الإنتاج والاستهلاك" هدفت هذه الدراسة الي التعرف علي أثر ممارسات الادارة اللوجستية علي مدي مرونة وسرعة تدفق السلع من وقت خروجها من المصانع مروراً بالقنوات ائلمختلفة الي أن تصل الي المستهلك النهائي. إذ بينت الدراسة إلي أن اتباع وظائف الادارة اللوجستية من ناحية عملية يؤدي الي تقليل الوقت اللازم لوصول السلع إلي المستهلك النهائي بالاضافة الي أن الدراسة ألفت الضوء علي أهمية دراسة الادارة اللوجستية كمجال حديث يزود السوق بالعناصر البشرية المناسبة القادرة علي إدارة مختلف العملية اللوجستية.

5- دراسة السقال(2008) بعنوان: قياس جودة الخدمات المصرفية المقدمة من المصارف التجارية الأردنية دراسة ميدانية. هدفت الدراسة إلي قياس جودة الخدمات المصرفية المقدمة في المصارف التجارية الاردنية وذلك من خلال وجهة نظر عملاء هذه المصارف إذ شملت العينة (516) عميلاً مصرفياً تم اختيارهم عشوائياً من المصارف التجارية الأردنية وتم قياس جودة الخدمات من خلال مدخلين: مدخل الفجوة والمدخل الاتجاهي، وتستمد هذه الدراسة أهميتها من خلال التعرف علي أفضل المقاييس لقياس جودة الخدمة المصرفية المقدمة في المصارف الأردنية. وقد توصلت الدراسة إلي أن مستوي جودة الخدمات المصرفية المقدمة فعلياً من قبل المصارف التجارية الأردنية كان منخفضاً بالمقارنة مع مستوي الجودة الذي يتوقعه هؤلاء العملاء فيما يقدم لهم من خدمة مصرفية. وتبين من الدراسة إن هناك فجوة بين الخدمة المتوقعة والخدمة المدركة إذ كانت سلبية مع إن جودة الخدمة كانت مرضية من خلال المدخل الاتجاهي. كما بينت الدراسة إنه لكل من متغيري عدد سنوات التعامل ومدي تكرار التعامل مع المصرف أثر مباشر علي تقييم العملاء لجودة الخدمة المصرفية وخلصت الدراسة الي :-

أ. ضرورة تقهم توقعات العميل من أجل تقديم خدمة مصرفية أفضل وتحقيق الرضا بديهم بالاضافة الي إن قياس جودة الخدمة المصرفية وإدراك العملاء لها هو المدخل الرئيسي لتطوير وتحسين جودة الخدمة للعملاء.

ب. استمرار التعامل مع المصارف يعتمد بشكل أساسي علي تقييم لجودة الخدمة المصرفية لديهم

وأوصت الدراسة إلي ضرورة قيام الادارة في المصارف الأردنية بتبني برامج لتطوير وتحسين جودة الخدمة المقدمة وخاصة مع سيادة المنافسة في السوق المصرفية وبرز جودة الخدمة كميزة تنافسية.

6- دراسة (الفهداوي، 2005) بعنوان: دور فرق العمل في الالتزام التنظيمي والتعرف علي أهمية فرق العمل والالتزام التنظيمي والتعرف علي مدي العلاقة والمؤثرات القائمة بين أبعاد فرق العمل بجميع أبعادها والالتزام التنظيمي بجميع أبعاده وقد استخدم الباحث استبانة قام بتصميمها وجري ترجمتها الي اللغة الصينية لتناسب بعض أفراد العينة من الجنسية الصينية وتم توزيع (538) استبانةوقد توصلت الدراسة إلي النتائج الأتية:

1. إن تصورات المبحوثين إزاء أبعاد فرق العمل كانت متوسطة.
 2. ثمة علاقة ارتباطية قوية دالة من أبعاد فرق العمل الالتزام التنظيمي.
 3. هناك فروقات ذات دلالة إحصائية بين تصورات المبحوثين إزاء دور أبعاد فرق العمل في الالتزام التنظيمي تعزي للخصائص والوظيفة (الجنسية ، المستوي الوظيفي، الخبرة).
- 7- دراسة (shahdadat@Robert) بعنوان the inventory management in a high technology organization the impact in consumers from perceptive of third party logistics provider. هذه الدراسة الي التعرف علي أثر التكنولوجيا العالية علي اتخاذ القرارات المتعلقة بأدارة المخزون والأهمية النسبية لهذه القرارات من وجهة مزود الخدمات اللوجستية عندما يكون طرفاً ثالثاً او ما يعرف "third party" وتبين أيضاً أثر هذه القرارات علي المستهلك وأظهرت الدراسة أن هنالك ثلاثة عشر صفة تعتبر المفتاح الرئيسي لإتخاذ القرارات الادارية المتعلقة بالمخزون من وجهة نظر الزبون وأهم هذه الصفات رضا العملاء والتسليم في الوقت المحدد التواصل مع العملاء وجودة التعاملات المالية والضمان أما فيما يتعلق بالمفاتيح الرئيسية لاتخاذ قرارات المخزون من وجهة نظر مزود الخدمة اللوجستية عندما يكون طرفاً ثالثاً فهي رضي الزبون والتسليم في الوقت المحدد ومطابقة الطلبيات؟
- 8- دراسة (Suhong et al, (2006) بعنوان the impact of logistics management practices on organizational performance هدفت الدراسة الي التعرف علي آثار الادارة اللوجستية علي اداء المنظمة، و قد طبقت الدراسة علي 196 منظمة في ولاية أوهايو الأمريكية، وتوصلت الدراسة الي خمسة أبعاد تتعلق بالادارة اللوجستية وهي العلاقة مع الموردين ودرجة المشاركة في المعلومات وجودة هذه المشاركة بالإضافة الي العلاقة مع الزبون ومدة التأجيل وتوصلت الدراسة الي أن هنالك تأثير إيجابي للإدارة اللوجستية علي تحسين أداء المنظمة.
- 9- دراسة (vijyaraman et al 2006) بعنوان Effect of procurement of customer service ركزت الدراسة علي المدى القصير في عملية التوريد البريطانية من أجل زيادة الكفاءة وتحسين إجراءات الشراء وبالتالي خلق منظمة حيوية تتبع نهج متسع وشامل لإجراءات التوريد وتوصلت الدراسة الي أن زيادة فهم إجراءات التوريد والمشتريات يعد من أهم المعايير التي لها الدور الرئيسي في إنجاح الشركة بالإضافة الي التركيز علي جوانب التوريد الكاملة وأهمها إدارة الوقت والجودة من أجل ضمان الكفاءة والاستمرارية والحصول علي رضا الزبون.
- 10- دراسة ((David.F (2008) بعنوان " Logistics service quality anew way to loyalty " تهدف هذه الدراسة إلي التعرف علي مدى قدرة الخدمات اللوجستية علي توليد الجودة للخدمة المقدمة، ومدى قدرتها علي كسب رضي الزبائن والحصول علي ولائهم وبعد تحليل أنواع رضي الزبائن وتتبع تسلسل الولاء عندهم توصل الباحثون إلي ان الخدمات اللوجستية لها القدرة علي مزج الخدمة المقدمة بالجودة عندما تكون بالشكل المطلوب الأمر الذي يتبعه كسب رضي وولاء الزبائن وتطرقت هذه الدراسة الي التكنولوجيا الحديثة ودورها في دعم الخدمات اللوجستية حيث أظهرت النتائج ان المعلومات وعملية إصدار طلبات الشراء عندما تكون ممزوجة بالجودة فإنه تعتبر من أكثر اتلابعاد التي يمكن للمنظمة من خلالها كسب رضي الزبون وولائه.

11- دراسة (Lui (2008) بعنوان "Balance of customer loyalty satisfaction and logistics COST" هدفت هذه الدراسة التي طبقت علي 96 شركة اسبانية إلي معرفة العلاقة بين تكلفة الخدمات اللوجستية المقدمة علي رضي الزبائن وولائهم، وحللت الدراسة الخدمات اللوجستية المقدمة ومدى مطابقتها لمعايير الجودة المطلوبو المتوقعة من قبل الزبائن مع أخذ عامل التكلفة بعين الإعتبار حيث اظهرت النتائج إلي أن النسبة الأكبر كانت مع اتجاه تفضيل

ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة :-

تركز الدراسة الحالية عن اثر الادارة اللوجستية في جودة العمل بمؤسسة بنك النيل الازرق المشرق ، و ما يميز هذه الدراسة عن غيرها من الدراسات السابقة انها تطرقت الى موضوع الادارة اللوجستية على وده التحديد في تحسين جودة العمل حيث ان معظم الدراسات السابقة ركزت على دراسة الادارة اللوجستية كجزء من ادارة سلسلة التوريد ، كما حاولت الدراسة الحالية اختيار العلاقة بين بعض المتغيرات التابعة للادارة اللوجستية و مدى علاقتها بتحسين جودة العمل .

بيئة الدراسة:

تمت الدراسات السابقة (المختارة) في بعض الدول الاوروبية و الولايات المتحدة و بعضها في دول عربية كمصر و الاردن، في حين تميزت هذه الدراسة بأنها طبقت في السودان في بنك النيل الازرق المشرق .

من حيث الهدف:

تعددت الاهداف البحثية في الدراسات السابقة حيث كانت تهدف لقياس تأثير الادارة اللوجستية على الميزة التنافسية او على تاثير رضا الزبائن بينما هذه الدراسة تتطلع الى التعرف على اثر الادارة اللوجستية في تحسين جودة العمل في بنك النيل الازرق المشرق .

من حيث المنهجية:

تعد هذه الدراسة دراسة استطلاعية وصفية تحليلية حيث انها تأخذ و جهة نظر زبائن بنك النيل الازرق المشرق في دور الادارة اللوجستية في تحسين جودة العمل

مفهوم الادارة اللوجستية:-

بدأ ظهور دراسات ترمي الي تطبيق اللوجستية في مجال الاعمال فيما عرف بأسم (Business logistic) ، حيث تبين من الدراسات التي اجريت في هذا المجال ان نحو 40% من تكلفة انتاج أي سلعة فيالدول المتقدمة يمكن ردها الي الانشطة اللوجستية (1) .

وقد استخدمت اللوجستية بكثافة خلال الحرب العالمية الثانية . وقد كانت احد اهم العوامل التي ساهمت في انتصار الحلفاء وكنتيجة لمساهمة اللوجستيات في انتصار الحلفاء ، ظهر الاتجاه لتطبيقها في مجال الأعمال وبذلك التنقل هذ المصطلح الي النشاط الاقتصادي ليشمل كافة الانشطة الداعمة للعملية الإنتاجية، وقد تنامي دور لوجستيات الأعمال بشكل سريع مع الزمن خاصة، في ظل الاتجاه لتفتيت العملية الإنتاجية عالمياً وعولمة الانتاج.

تعريفات اللوجستيات:- (1)

(1) د. خالد ممدوح ابراهيم، لوجستيات التجارة الالكترونية ، مكتبة جامعة القاهرة، 128/125.
(1) ، فهد ابراهيم جورج حوا، رسالة ماجستير بعنوان اثر الادارة اللوجستية في رضا الزبائن، جامعة الشرق الاوسط، 401020048

عرف(سلمان،2002) اللوجستية بانها فن إدارة وعلم إدارة تدفق البضائع والطاقة والمعلومات والموارد الاخرى، كالمنتجات والخدمات، وحتى الافراد من منطقة الانتاج الي منطقة الاستهلاك، ومن الصعب او المستحيل انجاز أية تجارة عالمية، او عملية استيراد او تصدير او عملية نقل للمواد الاولية، أو المنتجات وتصنيعها دون دعم لوجستي احترافي، هذا ويمكن تعريف اللوجستيات لتشمل مجال الصناعة والخدمات بانها عملية التوقع لاحتياجات ورغبات العملاء وتدبير المواد والقوي البشرية والتكنولوجيا والمعلومات اللازمة للوفاء بهذه الاحتياجات والرغبات، مع التحقق الامثلة لشبكة إنتاج البضائع والخدمات للوفاء بطلبات العملاء وقد توصل (مصطفى, 2012 ص:79-80) الي مايلي:-

- ان بؤرة الاهتمام للوجستيات هو الاستجابة للخدمة (حاجة ورغبات العملاء).
- هدف الاعمال اللوجستية تتمثل في توفير السلع، والخدمات الي العملاء في الاسواق المستهدفة وفقاً لحاجاتهم ورغباتهم وبأفضل الطرق الممكنة، واكثرها كفاءة من حيث الوقت والمكان وحالة هذه المنتجات.
- الانشطة اللوجستية تهدف الي خدمة تحقيق الميزة التنافسية بأضافة قيمة ملموسة للمواد، من خلال تحقيق متطلبات ارضاء العملاء.
- اللوجستيات هي عملية ضمان توفر المنتج الصحيح بالكمية الصحيحة وبالحالة الصحيحة وبالتكلفة الصحيحة ولقد حدد (Khalid&Richhard, 2007 -p - 47-67) الي ان الادارة اللوجستية لها قسمين رئيسيتين:- اللوجستية الادارية (Mangerial Logistics) ولوجستية الإنتاج (Production Logistics) مفهوم الادارة اللوجستية:-

التعريف اللغوي لمصطلح لوجستية Logistic هو فرع من العلوم العسكرية، يتعامل مع الامداد والصيانة ونقل المواد والاشخاص والمنشآت.(1)

وقد عرف البعض نشاط اللوجستيات بانه نشاط يتعامل مع انشطة تحريك المخزون بما يؤدي الي توقف المنتج بداية من مرحلة شراء المادة الخام وانتهاء عند مرحلة الاستهلاك النهائي هذا بالاضافة الي إطار المعلومات الذي يضمن توفير المنتج النهائي للعملاء بمستوي مقبول من الخدمة وبسعر معقول. كما عرفها مجلس ادارة الاعمال اللوجستية بالولايات المتحدة الامريكية عام 1962 الاعمال الوجستية بانها تلك العملية الخاصة بتخطيط وتنفيذ ورقابة التدفق والتخزين والكفة والفعال للمواد الخام والسلع النهائية والمعلومات ذات العلاقة وذلك من مكان الانتاج الي مكان الاستهلاك بغرض تحقيق متطلبات ارضاء العملاء (2).

أهمية ادارة الاعمال الوجستية(1)

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 ايقنت الادارة في هذه المنظمات الطريق نحو تدعيم المركز التنافسي وتحقيق الميزة التنافسية وزيادة الإرباح انما يبدأ من خلال خدمة العملاء وخفض التكاليف وربما يرجع الإهمال في الاهتمام بالإعمال اللوجستية شواء في الماضي أو الوقت الحاضر الي الأسباب التالية:-

1- تجاهل دور الاعمال والانشطة اللوجستية كاحد المصادر التي يمكن الاعتماد عليها في تحقيق ارباح اضافية.

(1) د, ثابت عبدالرحمن ادريس ، ادارة الاعمال اللوجستية "الامداد والتوزيع" ، مكتبة جامعة القاهرة رقم 1333999,

(2) خالد ممدوح ابراهيم ، لوجستيات التجارة الالكترونية ، مكتبة جامعة القاهرة 1281125.

(1) خالد ممدوح ابراهيم ، لوجستيات التجارة الالكترونية ، مكتبة جامعة القاهرة 1281125.

- 2- عدم توافر البيانات الكافية والدقيقة للإدارة العليا عن تكلفة الأنشطة اللوجستية في المنظمة.
- 3- تشتت الأنشطة اللوجستية بين وظائف المنظمة الرئيسية مثل الإنتاج والتسويق، وبالتالي عدم توافر بيانات عن تكلفة هذه الأنشطة بشكل منفصل.

مزيج الأنشطة اللوجستية: - The Logistics Mix

تختلف الأنشطة التي يجب إدارتها وتتعلق بالاعمال اللوجستية وذلك من منظمة الي اخري وفقاً لنوع الهيكل التنظيمي الخاص بالمنظمة وراء ووجهات نظر اعضاء الادارة العليا حول عناصر ومكونات العمل اللوجستي والاهمية النسبية للأنشطة اللوجستية مأخوذة بشكل منفرد لعمليات وظروف المنظمة. وهذه الأنشطة تنقسم الي أنشطة اساسية وأنشطة معاونة

اولاً:- أنشطة اساسية **Key Activities** ومنها (1)

1/ معايير خدمة العملاء Customer service standards

- تحديد احتياجات ورغبات العملاء التي تتعلق بمجال خدمة العملاء.
- تحديد استجابة العملاء
- وضع مستويات لخدمة العملاء

2/ النقل: - transportation

- اختبار نوع واسلوب خدمة النقل
- تحديد الحمولات
- تحديد مسارات النقل
- اختيار معدات النقل
- تشغيل طلبات النقل
- مراجعة فئات سعر النقل

3/ ادارة المخزون inventory management

- سياسة تخزين المواد الخام والمنتجات النهائية
- التنبؤ بالمبيعات في الاجل القصير.
- مزيج المنتجات ونقاط التخزين
- عدد، وحجم وموقع نقاط التخزين.
- استراتيجيات خاصة بالوقت خاصة بالوقت والدفع والسحب.

ثالثاً:- أنشطة معاونة: - **Support Activities** (1)

ومنها:-

1/ المخازن: - Warehousing

- تحديد مساحة المخزون.
- تنظيم وترتيب المخازن.
- شكل المخزن.

(1) خالد ممدوح ابراهيم ، لوجستيات التجارة الالكترونية ، مكتبة جامعة القاهرة 1281125.

(1) خالد ممدوح ابراهيم ، لوجستيات التجارة الالكترونية ، مكتبة جامعة القاهرة 1281125.

2/ مناولة المواد: - Materials handling

- اختيار المعدات
- سياسة الاحلال للمعدات.
- اجراءات تجهيز الطلبيات.

3/ الشراء: - Purchasing

- اختيار مصادر التوريد.
- توقيت الشراء.
- كميات الشراء الاقتصادية.

4/ التعبئة: - Packaging

- تصميم العبوات لاغراض المناولة.
 - تصميم العبوات لاغراض التخزين.
 - الحماية من الخسائر والاضرار.
- ## 5/ التعاون بين الانتاج - العمليات مزاجي:-

- تحديد الكميات التجميعية.
- تسلسل وقت الانتاج

6/ صيانة المعلومات Information Maintenance

- تحليل البيانات.
- الاجراءات الرقابية

النقل والشحن:-

ان وظيفة النقل هي الوظيفة التي تؤدي الي تحقيق الترابط ما بين مرافق المنشأة وما بين الاسواق لذلك فان حجم الانفاق علي خدمات النقل والشحن يمثل اكبر نسبة انفاق في مجال اللوجستيات⁽¹⁾. ويلاحظ ان نسبة تكاليف النقل الي اجمالي التكلفة اللوجستية تختلف حسب طبيعة الصناعة ففي الصناعات التي تقوم بانتاج منتجات مرتفعة القيمة كالالكترونيات ومعدات التصوير مثلا تكون نسبة تكاليف النقل منخفضة بالمقارنة بالصناعات الثقيلة كصناعة الحديد والكيمواويات الاساسية.

وترجع اهمية وظيفة النقل الي انها تساعد علي اضافة المنافع الزمنية والمكانية للسلعة حيث تتحدد سرعة انتقال المنتجات من نقطة الي اخري في ضوء كفاءة هذه الوظيفة. فاذا لم يتوفر المنتج المعين في الزمان والمكان اللذان تظهر فيهما الحاجة اليه فان المنشأة قد تعاني من العديد من المشاكل ذات التأثير السلبي علي الارباح مثل الغاء طلبيات العملاء وانخفاض درجة ولاء العملاء وتوقف الانتاج.

سلسلة التوريد: (1)

سلسلة التوريد هي تتابع من المنظمات - تسهيلات ووظائف وأنشطة تلك المنظمات - والتي يتم تضمينها في الإنتاج والتسليم للمنتج والخدمة ، حيث يبدأ التتابع مع الموردين الرئيسيين للمواد الخام ويمتد نطاقه في كل الطرق وحتى العميل النهائي

(1) د. نهال فريد مصطفى، د.جلال ابراهيم العبد ادارة اللوجستيات.

(1) د. ممدوح عبدالعزيز رفاعي، ادارة سلاسل التوريد، مدخل تحليلي، كلية التجارة جامعة عين شمس، 2006.

- تشمل التسهيلات : المخازن ، المصانع ، مراكز التشغيل ، مراكز التوزيع مكاتب التجارة والتوكيلات .
- تشمل الوظائف والأنشطة : التنبؤ ، الشراء ، إدارة المخزون ، إدارة المعلومات ، تأكيد الجودة ، الجدولة ، الإنتاج ، التوزيع ، التسليم وأخيراً خدمة العميل .

وهناك نوعين من التحرك في هذه النظم هما : التحرك المادي للخدمات وعادة ما يكون في اتجاه نهاية السلسلة (على الرغم من أنه ليس كل المواد تبدأ مع بداية السلسلة) وتحرك أو تبادل المعلومات حيث يتم ذلك في اتجاهين عبر السلسلة

ويمكن تعريفها بأنها شبكة أعمال من التسهيلات وبدائل التوزيع حيث تؤدي وظائف تجهيز المواد وتحويل تلك المواد إلى مواد نصف مصنعة (وسيطه) ومنتجات تامه ، وتوزيع تلك المنتجات التامه إلى العملاء. وتوجد سلاسل التوريد في كل المنظمات الصناعية ومنظمات الخدمات ، على الرغم من اختلاف درجة تعقيد السلسلة من صناعة إلى أخرى ومن شركة إلى شركة أخرى كما يمكن تعريف سلسلة التوريد أيضاً بأنها :

- 1- هي حلقة الوصل للموارد والعمليات والتي تبدأ بمصدر المواد الخام وتمتد خلال توصيل أو تسليم المنتجات الداخلة والموزعين وأي كينونات أخرى تمهد السبيل إلى قبول ورضاء العميل النهائي .
- 2- هي وضع مداخل لتحقيق التكامل الكفء للموردين مع العملاء (والتي تتضمن المخازن ، التجار ، تجار الجملة ، التخزين والمنتجين) حيث تنتج المنتجات وتوزع بالكميات المناسبة وفي الوقت المناسب وذلك لتخفيض تكلفة النظام وتقديم خدمة عن المستوى المرضى لها .

إدارة المخزون

تمثل وظيفة إدارة المخزون احد اقدم الوظائف الادارية التي عرفها الانسان وقد تجلي ذلك بوضوح في قصة سيدنا يوسف عليه السلام. كما تشير الي ذلك الايات 47، 48، 49 من سورة يوسف.

قال تعالي(قال تزرعون سبع سنين دأباً فما حصدتم فذروه في سنبله إلا قليلاً مما تأكلون (47) ثم يأتي من بعد ذلك سبع شداد يأكلن ما قدمت لهن الا قليلاً مما تحضون(48) ثم يأتي من بعد ذلك عام فيه يغاث الناس وفيه يعصرون (49)) صدق الله العظيم

وتحدثت الايات الكريمة علي ضرورة تخزين الفائض من الموارد الاقتصادية في وقت معين لاستخدامها في وقت اخر عند ظهور الحاجة او ظهور عجز في هذه الموارد.

مفهوم واهمية الجودة:

يعتبر مفهوم الجودة قديماً قدم الحضارة الإنسانية نفسها فقد اهتمت بها كل الحضارات والمدنيات القديمة والحديثة حيث كانت ولا زالت تعني بالنسبة لها الدقة والإنتقان والتميز فقد انعكس هذا المفهوم في آثار هذه الحضارات مثب الازهرامات عند قدماء المصريين وحضارات لانكا والازينكا في امريكا الجنوبية، حدائق بابل المعلقة في بلاد الرافدين، الاديرة والكنائس في الحفارة المسيحية ، المساجد والقصور والقباب في الحضارة الاسلامية، سور الصين العظيم عند الحضارة الصينية وبرج ايفل في فرنسا كمثال للحضارة الغربية المعاصرة (1).

مفاهيم عن حقيقة "الجودة" : - (1)

(1) اروي عبدالحميد محمد نور، ادارة الجودة الشاملة.

(2) محمد علي عبدالعزيز حلواني ،رسالة ماجستير بعنوان"مفهوم الجودة الشاملة"، الاكاديمية العربية للعلوم والتكنولوجيا والنقل البحري، 2004/2003م.

ويعتبر تعبير (نجاح طويل الأمد من خلال إرضاء الزبون) بحق هو قمة ما يفترض أن تحققه إدارة الجودة الشاملة ، غير أن العبارة لا تخبرك كثيراً بالتفاصيل . وعموماً يوجد على الأقل خمسة مفاهيم عن حقيقة " الجودة " وكل واحد منها مثير للنزاع وقابل للجدل والمناقشة .

تعريف مفهوم الجودة:-

لتقريب مفهوم الجود سيتم التركيز علي ثلاثة مداخل أساسية لتعريفها حيث ان الجودة تعتبر انعكاساً للمنفعة المتحققة لطرف ما من هذه الأطراف الثلاثة وهي المنتج والمستهلك والمجتمع ، فالمنفعة المتحققة للمنتج تتجلي في التصميم ومن تلبيةه لرغبة المستهلك وأثره في الطلب علي منتجاته كما تتجلي في مطابقة المنتج للمواصفات لتأثيرها في كفاءة وترشيد استغلال الموارد. اما المستهلك فانه ينظر للجودة للجودة كقيمة أي كيف يمكن للمنتج الجيد ان يحقق له الغرض المقصود وبالتكلفة المقبولة فالجودة هنا تعني الامتياز الذي يمكن للمستهلك او المنتج تحمله. ويهدف هذا المدخل الي تحقيق الجودة من خلال تحديد عناصر السعر، أي مدي ادراك المستهلك لقيمة المنتج الذي يرغب في الحصول عليه من خلال مقارنة خصائصه بنظرة ذات قيمة عالية، حيث تتجلي المنفعة المتحققة للمستهلك في مدي اشباع احتياجاته وتلبية رغباته من خلال استخدامه للسلع والخدمات. اما من ناحية المجتمع فان المنافع المتحققة للمنتج والمستهلك لاتمثل عائداً للمجتمع اذا الحققت به الاضرار وهنا تتمثل الجودة في ابعاد الضرر عن المجتمع. بناء علي ماسبق عرضة يمكن تعريف الجودة من خلال ثلاثة مداخل رئيسية كمايلي:- (1)

اولاً:- تعريف الجودة من خلال مدخل المستهلك:-

يعتبر هذا المدخل من المداخل الحديثة لتعريف الجودة ففيه يربط جارفن بين مفهوم الجودة والرضا ذلك لان المستهلك يحكم علي منتج ما سلعة كان او خدمة بانه ذو جودة عالية عندما تكون درجة رضائه عنه عالية ولكن هنالك صعوبة في الربط بين الرضا والجودة بشكل دائم نتيجة للاتي:-

أ- تعدد خيارات المستهلك وصعوبة تجمعها في منتج واحد حتي يكون له قبول جماعي.

ب- قد يحدث عدم تطابق بين الجودة ورضا المستهلك ويعرف ادوارد ديمينج الجودة بانها تحقيق احتياجات وتوقعات المستهلك حاضراً ومستقبلاً.

ثانياً:- تعريف الجودة من خلال مدخل المنتج:

يعرف ايفنز الجودة بانها المطابقة للمواصفات أي القيم المثلي المحددة للسلعة او الخدمة والانحرافات المسموح بها عن تلك القيم المحددة من قبل المصممين .

ويعرف فلب كروسبي الجودة بانها المطابقة للاحتياجات او المواصفات أي ان الجودة تعني صنع منتجات خالية من النسب المعيبة من خلال مطابقتها لمواصفات التصميم المطلوبة وهذا ما نادي به كرومبي في مفهوم المعيب الصغري الذي يدعو الي عمل الشئ بصورة صحيحة من اول مدة وفي كل مرة ويتم قياس الجودة طبقاً للمعايير الموضوعه بواسطة المنظمة وعادة ماتسند هذه المعايير الموضوعه بواسطة المنظمة او السيطرة علي التكاليف والعمل علي تخفيضها.

ثالثاً:- تعريف الجودة من خلال مدخل المجتمع:-

يعرف جينشي تاجونتي الجودة بانها تفادي الخسارة التي يسببها المنتج للمجتمع بعد ارساله اليه

(1) اروى عبدالحميد محمد نور، ادارة الجودة الشاملة.

ومن هذه التعاريف سابقة الذكر نلخص الي ان الجودة تعني توفر الخصائص والسمات المتعلقة بمنتج ما او سلعة ما وخدمة و المتوقعة من قبل المستهلك لاشباع احتياجاته وتلبية رغباته الظاهرية والضمنية والمخطط لها مسبقا من قبل المنتج بناءً علي توقعاته لرغبات المستهلك لكسب رضاه والتي تتاثر بجودة التصميم والمطابقة للمواصفات والتكلفة المعتدلة لتلائم مع الاستخدام المقصود دون تاثيرات سلبية علي المجتمع.

مفهوم الجودة لدي :- ISO :- (1) المنظمة العالمية للتقييس او هيئة المواصفات العالمية International Standardization Organization (ISO)

اوردت في الجزء الخاص بالتعريفات ، التعريف التالي للجودة:- والجودة تعني جميع الخصائص او الملامح للمنتج او الخدمة التي لها المقدره علي تلبية الاحتياجات الظاهرة او المستمرة. اما اوارد ديمنج ، فلم يقدم تعريف للجودة بالمفهوم التقليدي للتعريف بل اكتفي بالقول ان الجودة يجب ان تهدف الي تلبية احتياجات الزبائن الحالية والمستقبلية. وحسب روية دمنج فالجودة تبدأ بالعزيمة التي تحدها الادارة ، هذه العزيمة يجب ان تترجم وتحول بواسطة المهندسين والمعاونين الي خطط أ مواصفات، اختيارات ونتاج.

اهمية الجودة :- (1)

تعتبر الجودة ذات اهمية استراتيجية وحيوية بالنسبة لكل من المستهلك والمنظمات علي اختلاف انشطتها واحجامها ذلك لان جودة المنتج سلعة كانت او خدمة تلعب دوراً مهماً بالنسبة لاستراتيجية المنافسة في الاسواق المحلية والاقليمية والعالمية ففشل المنتج في الايفاء باحتياجات ورغبات المستهلك لن يعوضه أي جهد تسويق اضافي . وتتعكس اهمية الجودة علي مايلي:-

أ- سمعة المنظمة:-

تكتسب المنظمة شهرتها من جودة المنتجات التي تقدمها للسوق فاذا ما كانت منتجاتها منخفضة الجودة يمكنها من خلال تحسين الجودة ان تحقق الشهرة والسمعة الطيبة الواسعة التي تمكنا من التنافس مع المنظمات الاخرى في القطاع الذي تنتمي اليه المنظمة.

ب-المسؤولية القانونية للجودة:-

تلقي الخدمات او السلع غير الجيدة في انتاجها او توزيعها لمسؤولية قانونية لهذه المنتجات ويترتب علي ذلك تعويضات مالية لرفع الضرر عن المستهلك وربما عقوبات ادارية حكومية رسمية تؤدي الي توقف المنظمة مؤقتا ونتائج سلبية علي سمعة المنظمة.

ج- المنافسة العالمية:-

في عصر المعلومات والاتصالات العولمة والاسواق العالمية ذات المنافسة الحادة تكتسب الجودة اهمية خاصة في استراتيجية المنافسة فهي تمكن المنظمات من تحقيق وضع تنافس افضل لكسب حصة مقدره في السوق العالمية وتحسين الاقتصاد.

د- حماية المستهلك :-

يؤدي تطبيق نظام الجودة في أنشطة المنظمة ككل ووضع مواصفات قياسية محددة الي تحقيق منتج نهائي عالي الجودة وتعزيز ثقة المستهلك في منتجات المنظمة كما يساهم في حمايته من الغش التجاري .

هـ - التكاليف وحصة السوق:-

(1) د. عمر احمد عثمان المعني ، د. عبدالله عبدالرحيم ادريس ، ادارة الجودة الشاملة .

(1) اروي عبدالحميد محمدمنور، ادارة الجودة الشاملة.

يقود تطبيق نظام الجودة في جميع عمليات ومراحل الانتاج الي اتاحة الفرص لاكتشاف وتلافي الاخطاء مما يجنب المنظمة تكاليف اضافية كما يؤدي الي تقليل الزمن العاطل عن الانتاج و التكلفة الكلية للمنتج ويزيد من ارباح المنظمة.

الجودة والتنافسية:- (1)

جميع انواع المنظمات ، جامعات، مستشفيات، مصارف، شركات تامين، وزارات، حكومات محلية او مصانع - تواجه شكلا من اشكال المنافسة وعادة ماتكون المنافسة علي الزبائن (الطلاب، المرضى مثلا) والموارد كما ان أي منظمة تعتمد في تقديراتها التنافسية علي سمعتها في مجالات الجودة، الاعتمادية، الاسعار، ومواعيد التسليم والسعر. ومما يجدر ذكره ان هناك عدة جوانب هامة للحصول علي السمعة الجيدة ونذكر منها:-

1. الاعتماد علي العناصر التنافسية المتمثلة في الجودة، الاعتمادية مواعيد التسليم والسعر والتي تعتبر الهم استراتيجياً.

2. اذا ساءت سمعة المنظمة فيما يتعلق بالجودة فانه من الصعب تغيير هذه الصورة.

3. السمعة الحسنة او السيئة، يمكن ان تنتشر بسرعة لتغطي كل انحاء القطر الذي تعمل فيه المنظمة.

4. ادارة الادوات التنافسية (ادوات المنافسة، مثل الجودة، يمكن تعلمها مثلها مثل أي مهارة اخري يمكن استخدامها لتحويل السمعة السيئة الي سمعة جيدة.

جودة الخدمة:- علي الرغم من وجود تعريفات متعددة لمفهوم الخدمة الا ان جورينوس قد استطاع ان يعتمد علي تلك التعريفات في تقديم تعريف متكامل لهذا المفهوم حيث يري ان :- (1)

(الخدمة هي نشاط او سلسلة من الانشطة التي تكون الي حد ما ذات طبيعة غير ملموسة وعادية. ولكن ليس ضرورياً. ان تطوي علي تفاعل بين العميل من جهة وبين بعض وكل عناصر عملية تقديم الخدمة من افراد وموارد مادية و سلع ونظم ويتم تقديمها (أي الخدمة)كحل لبعض المشاكل التي يواجهها العميل).

ويتميز هذا التعريف بان يجي متققا مع ما قدمه الباحثون من قبل للخصائص التي تميز عملية تقديم الخدمة عن عملية إنتاج السلعة حيث يري العديد من الباحثين في هذا المجال. إن عملية تقديم الخدمة تتسم بأنها :-

1. تتضمن جانبي غير ملموس.

2. يصعب تنظيمها نظرا لتباين مواصفات الخدمة المقدمة.

3. تنطوي علي اتصال وتفاعل مع العميل اثناء تقديم الخدمة.

4. عدم قابلية الخدمة للتخزين.

5. عادة ما يتم استهلاكها اثناء إنتاجها.

ويعتبر تحديد تلك الخصائص المميزة لعملية تقديم الخدمة مدخلاً أساسياً عند معالجة قضية ادارة الجودة في منشأة الخدمة نظراً لما تقدمه تلك الخصائص من طبيعة خاصة في هذه الحالة. فلاشك ان وجود جانب غير ملموس عند تقديم الخدمة يخلق نوعاً من الصعوبة عند قياس مستوي جودة الخدمة المقدمة نظرا لاستخدام العملاء معايير مختلفة للحكم علي مستوي الجودة، بالاضافة الي توقف الحكم علي جودة ذلك الجانب غير الملموس علي ادراك واتجاهات وتوقعات العملاء كذلك فان تباين مواصفات الخدمة المقدمة وعدم نمطيتها سواء كان ذلك بسبب اختلاف رغبات العملاء او اختلاف مقدمي الخدمة انفسهم يستلزم التعرف الدائم علي رغبات واحتياجات العميل الشخصية بالاضافة

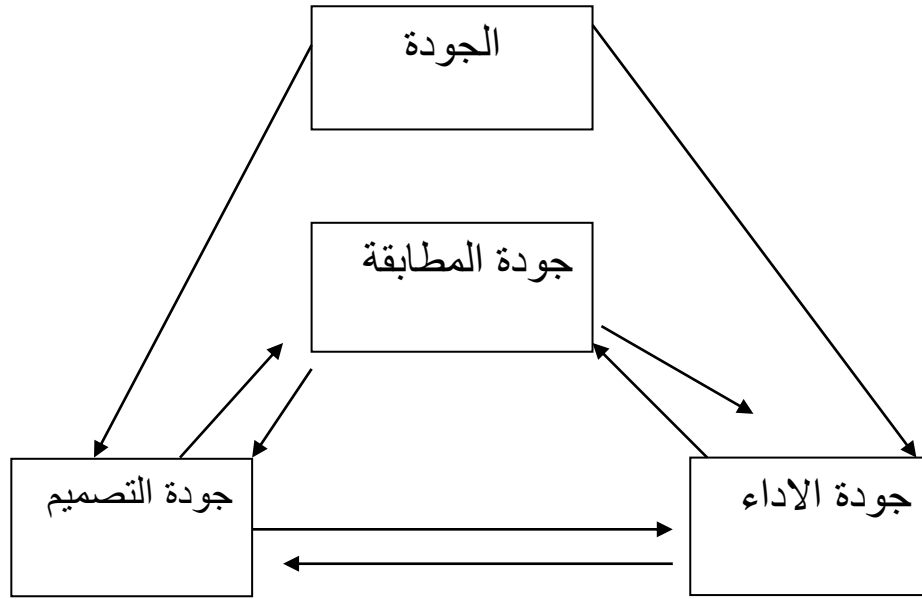
(1) د. عمر احمد عثمان المقلي، د. عبدالله عبدالرحيم ادريس ، ادارة الجودة الشاملة.

(1) محمد توفيق ماهر، تطبيقات ادارة الجودة الشاملة في المنظمات الخدمية في مجال الصحة والتعليم.

الي العمل المستمر علي تنمية قدرة نظام تقديم الخدمة علي التعامل مع الاحتياجات الفردية للعملاء كل حسب متطلباته الشخصية. ومن وجه اخري فان خاصية وجود اتصال وتفاعل بين مقدمي الخدمة وملتقيها من شأنه ان يضيف بعداً سلوكياً هاماً عند تقديم الخدمة . ففي هذه الحالة سوف يتأثر مستوي جودة الخدمة بكل من اتجاهات وسلوك الاشخاص الذين يقومون بتقديمها بل ان "zenithal"⁽¹⁾ يري ان اداء العاملين الذين يقومون بتقديم الخدمة هو المحور الرئيسي لجودة تلك الخدمة ويغرض ذلك الاتصال الحاجة الي ضرورة الاهتمام بالمهارات السلوكية لمقدمي الخدمة والقيام بتدريبهم مسبقاً علي كيفية التعامل والاستعداد الكامل لذلك.

شكل رقم (7-2-2)

اوجه الجودة الثلاثة (1)



ابعاد الجودة: - Quality Dimensions

للجودة ابعاد تحدد مدي اشباع احتياجات وتلبية رغبات المستهلك فالجودة لا يعبر عنها بالابعاد الكمية فقط بل ان هنالك ابعاد وظيفية وغير وظيفية أي ابعاد نوعية يمكن تلخيصها فيما يلي :-

إبعاد الجود النوعية Qualitative Quality Dimensions (1)

الاعتمادية - Reliability ، مستوي الاداء - Performance ، المطابقة- Conformance ، د -

الخصائص الجمالية - Aesthetics Aspects ، المتانة والعمر الافتراضي للمنتج - Durability &

، Product life

تقديم الخدمة - service facilities ، الخصائص الثانوية او الاضافية للمنتج Additional specificity ،

قدرة التحسس بالجودة Perceived Quality

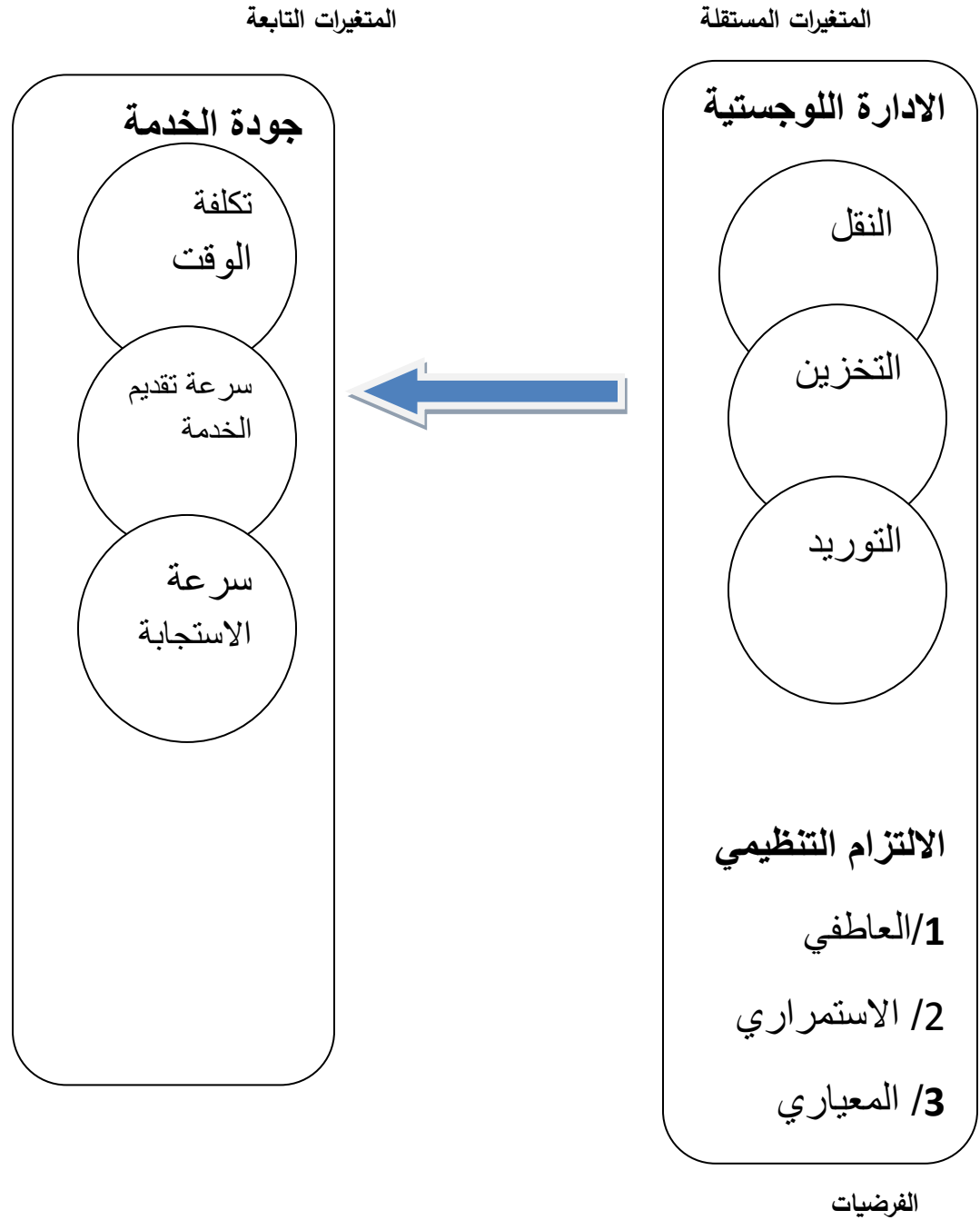
(1) محمد توفيق ماهر، تطبيقات ادارة الجودة الشاملة في المنظمات الخدمية في مجال الصحة والتعليم.

(1) اروى عبد الحميد محمد نور، ادارة الجودة الشاملة .

(1) اروى عبد الحميد محمد نور، ادارة الجودة الشاملة .

التحليل الاحصائي

يتناول هذا الفصل عرضاً لمنهج ومجتمع العينة الدراسية، وكذلك قياس متغيرات الدراسة والمعالجات الإحصائية التي إستخدمت في تحليل النتائج ونموذج الدراسة وفرضيات الدراسة.
أنموذج الدراسة :-



1. لا يوجد اثر ذي دلالة معنوية للادارة اللوجستية (النقل ، التخزين ، التوريد) فى تحسين جودة الخدمة
- لا يوجد اثر ذي دلالة احصائية للادارة اللوجستية (النقل) على جودة الخدمة المقدمة

- لا يوجد اثر ذي دلالة احصائية للادارة اللوجستية (التخزين) على جودة الخدمة المقدمة
- لا يوجد اثر ذي دلالة احصائية للادارة اللوجستية (التوريد) على جودة الخدمة المقدمة
- 2. لا يوجد اثر ذي دلالة احصائية للالتزام التنظيمي(العاطفي ، الاستمراري ، المعاييرى) فى تحسين جودة الخدمة
 - لا يوجد اثر ذي دلالة للالتزام العاطفى على تحسين جودة الخدمة المقدمة
 - لا يوجد اثر ذي دلالة للالتزام الاستمراري على تحسين جودة الخدمة المقدمة .
 - لا يوجد اثر ذي دلالة للالتزام المعاييرى على تحسين جودة الخدمة المقدمة.
 - لا يوجد اثر ذي دلالة للالتزام المعيارس علي تحسين جودة الخدمة"تقليل الوقت"
 - لا يوجد اثر ذي دلالة للالتزام المعيارس علي تحسين جودة الخدمة(التكلفة).

أسلوب الدراسة:

إعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي وتبرز أهميته في البحوث العلمية ليس في مجرد أنه يصف الأشياء الظاهرة بل هو أسلوب فعال في جمع البيانات والمعلومات وبيان الفرق والإمكانيات التي تساعد في تطوير الوضع إلى ما هو أفضل.

ويهدف المنهج الوصفي إلى وصف طبيعة العلاقة بين متغيرات الدراسة والتوصل إلى وصف دقيق للظاهرة أو المشكلة ونتائجها.

مصادر جمع المعلومات:

المصادر الثانوية مثل الكتب والمراجع والدراسات والبحوث السابقة والتي لها علاقة بموضوع الدراسة. والمصادر الاولية التي تم الحصول عليها من خلال الاستبانة.

أداة الدراسة:

أداة البحث عبارة عن الوسيلة التي يستخدمها الباحث في جمع المعلومات اللازمة عن الظاهرة موضوع الدراسة. ويوجد العديد من الأدوات المستخدمة في مجال البحث العلمي للحصول على المعلومات والبيانات اللازمة للدراسة. وقد إعتمد الباحث على الإستبيان كأداة رئيسية لجمع المعلومات من عينات الدراسة.

عينة الدراسة: فقد تم إستخدام أسلوب العينة الملائمة لموضوع البحث.

الصدق والثبات

جدول رقم (3-1-9) تحليل الاعتمادية :

Cronbach's alpha	عدد العبارات	المتغيرات	
0.896	4	النقل	متغير مستقل
0.858	5	التخزين	

0.772	4	اساليب النقل	
0.775	3	ادارة التخزين	
0.694	3	انظمة التوريد	
0.694	2	الاستجابة	
0.627	2	التحسين	
0.841	5	سرعة الاستجابة	المتغير التابع
0.843	4	الاهتمام	
0.841	3	الملموسية	
0.833	3	الاعتمادية	
0.852	4	الامان	

المصدر: إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية (2015)

للتأكد من درجة الاعتمادية تم اختبار أسئلة الاستبانة بالاعتماد على مقياس الاعتمادية حيث يوضح الجدول اعلاه ان معامل الاعتمادية (كرونباخ ألفا) كان بدرجة عالية من الاعتمادية بالنسبة لجميع المتغيرات وكان فوق المستوى الشرطي (0.60) حيث بلغ معامل الاعتمادية بالنسبة للعبارات المكونة لمتغير النقل (0.89) بينما بلغ معامل الاعتمادية لمتغير التخزين (0.85) ومعامل الاعتمادية لمتغير اساليب النقل (0.77) ومعامل الاعتمادية لمتغير ادارة التخزين (0.77) ومعامل الاعتمادية لمتغير انظمة التوريد (0.69) ومعامل الاعتمادية لمتغير الاستجابة (0.69) ومعامل الاعتمادية لمتغير التحسين (0.62) ومعامل الاعتمادية لمتغير سرعة الاستجابة (0.841) ومعامل الاعتمادية لمتغير الاهتمام (0.843) ومعامل الاعتمادية لمتغير الملموسية (0.84) ومعامل الاعتمادية لمتغير الاعتمادية (0.83) ومعامل الاعتمادية لمتغير الامان (0.85)

مجتمع وعينة الدراسة :-

مجتمع الدراسة هو بنك النيل الازرق المشرق و قد تم اختيار بعض العملاء و الموظفين كعينة عشوائية للدراسة .

التحليل العاملي

تأتي الحاجة لإجراء عملية التحليل العاملي لاستبانة الدراسة لإختبار الاختلافات بين العبارات التي تقيس كل متغير من متغيرات الدراسة ، حيث تقوم عملية التحليل العاملي بتوزيع عبارات الإستبانة على متغيرات معيارية يتم فرضها وتوزع عليها العبارات التي تقيس كل متغير على حسب إنحرافها عن الوسط الحسابي .تم إستخدام حزمة برنامج التحليل الاحصائي في إجراء عملية التحليل العاملي لمتغيرات الدراسة حيث تم إعطاء كل عبارة من العبارات التي أستخدمت لقياس كل متغير في الاستبانة، وفيما يلي نتائج عملية التحليل العاملي لمتغيرات الدراسة .

جدول رقم (3-1-7) التحليل العاملي لمتغير الإدارة اللوجستية

المتغيرات	العامل 1	العامل 2	العامل 3	العامل 4	العامل 5	العامل 6	العامل 7
النقل							
تمتلك المؤسسة القدرة علي المنافسة في مجال النقل اعتمادا علي الجودة	.891	.204	.124	-.032	.031	.086	.003
تهتم المؤسسة بنمط العلاقات التجارية مع الزبائن لانشاء شبكة نقل متكاملة من الخدمات اللوجستية	.883	.125	.142	-.104	.031	.039	-.052
تعتمد المؤسسة علي اسطول نقل متكامل يلبي احتياجات الزبائن بجودة عالية	.876	.165	.177	.039	.036	-.061	-.074
تأخذ المؤسسة بعين الاعتبار عند ادارة خدمات النقل مواكبة نقل الجودة الي العمل والتفاعل عند تقديم الخدمة .	.757	.192	.172	.092	-.071	-.018	.120
التخزين							
تقوم المؤسسة بتحديد المجالات في انظمة التخزين علي اساس معايير انتاجية تخفض العبء وتقلل من تكلفة الخدمة .	.120	.863	.032	.014	.054	.022	.076
تمت عملية التخزين في اماكن قريبة من جهة الاستخدام لتقادي مخاطر الانتظار	.231	.860	.038	.103	.119	-.151	.011
تعتمد المؤسسة علي نظام متكامل يدمج انظمة التكنولوجيا الحديثة مع أنشطة التخزين لتقليل نسبة الأخطاء.	.184	.772	.084	.022	-.042	.319	-.004
تقوم المؤسسة بشكل دوري باعادة النظر في الموارد والمعدات لتحقيق السرعة في تنفيذ عملية التخزين	.287	.730	.018	.174	.023	-.013	.100
تستخدم المؤسسة انظمة التخزين عند الطلب لمعرفة احتياجات الزبائن وتقديم مواصفات وظيفية عالية .	-.042	.609	.171	-.176	.184	.270	.291
اساليب النقل							
تتجاوب المؤسسة مع المتغيرات في خدمة النقل للوصول الي الزبون باقل وقت	.170	.050	.819	.035	.020	.074	-.005
تستعين المؤسسة بفريق من الخبراء الاستشاريين لمتابعة نقل المخزن ومساره للوصول الي المؤسسة باقل وقت	.218	.081	.766	-.005	.095	-.062	-.071
تستخدم المؤسسة احدث وسائل التكنولوجيا من اجل تقليل الوقت اللازم لانجاز عملية النقل	.253	.109	.700	.083	-.014	-.268	.057
تقوم المؤسسة بنقل المخزون باتباع منظومة تخطيط النقل باقل التكاليف	-.023	-.007	.660	.290	.003	.150	.341
ادارة التخزين							
تختار المؤسسة مواقع التخزين بشكل يتناسب مع نوع المخزون من اجل المحافظة علي صلاحيته .	-.019	-.013	.119	.854	.018	.167	-.072
تستغل المؤسسة الفرص المتاحة لتحسين جودة أنشطة التخزين وادارة العمل فيها	.000	.154	-.069	.835	.162	-.065	.054

.153	-.010	.209	.761	.240	.019	.014	تستخدم المؤسسة المعلومات لاغراض تخطيط عمليات التخزين بطريقة سريعة ودقيقة من اجل تقديم الجودة .
انظمة التوريد							
-.069	.181	.797	.134	.215	.095	.048	تتم عملية تدفق المعلومات بين العملاء والمؤسسة بناء علي انظمة توريد باقل وقت متاح
.082	.255	.779	.087	-.046	-.028	-.004	تحدد المؤسسة الية التوريد الالكتروني المحسنة لتقديم عقود توريد باقل وقت متاح
.363	-.108	.698	.232	-.039	.242	-.027	تستخدم المؤسسة منهجية الاتصالات الالكترونية في انظمة التوريد لخفض زمن دورة الأعمال
الاستجابة							
.046	.882	.112	-.050	.038	.148	-.038	تستخدم المؤسسة انظمة التوريد الالكتروني من اجل تقديم خدمات ذات جودة عالية .
.015	.703	.342	.231	-.187	.044	.111	تستجيب المؤسسة لمتغيرات المتوقعة لدي الزبائن وادخال التحسينات الملائمة لخدمة التوريد
التحسين							
.834	.073	-.079	.096	.104	.160	.104	تسعي المؤسسة دائما لادخال التحسينات في انشطة التوريد الداخلية للابتعاد عن المخزون العالي
.775	-.022	.305	-.011	-.001	.070	-.105	لا تستخدم المؤسسة انظمة التوريد حسب الحاجة .
73.5							مجموع نسبة التباين المفسر %
0.699							Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy
1346.81							Bartlett's Test of Sphericity

جدول رقم (3-1-8) التحليل العاملي لمتغير الإبداع جودة الخدمة

المتغيرات	العامل	العامل 2	العامل 3	العامل 4	العامل 5
سرعة الإستجابة					
يحرص البنك علي تقديم الخدمة في الزمن المحدد	.775	.035	-.024	.399	.236
يراعي البنك الدقة في اعلام العملاء عن موعد تقديم الخدمات	.761	.143	.128	.254	.181
تقديم الخدمة المصرفية بشكل فوري	.757	.091	.339	-.243	.157
يهتم البنك علي تقديم افضل الخدمات للعملاء بشكل صحيح ومن اول نظرة .	.731	-.011	-.089	.392	.115

.053	-.098	.334	.342	.660	يتوفر في البنك الاستعداد الدائم لمساعدة العملاء
الاهتمام					
.154	.019	.175	.881	.063	تضع الادارة العليا في البنك مصالح العملاء ضمن اهتمامها
.094	.095	.201	.849	.135	تهتم الادارة العليا بمعرفة احتياجات العملاء
.269	.058	-.026	.838	.018	ساعات العمل في البنك ملائمة لجميع العملاء
.173	.206	-.229	.578	.212	هناك اهتمام بالعملاء اهتماماً شخصياً
الملموسية					
-.029	.290	.808	.085	.173	تعد المرافق والصالات صحية وجذابة
-.041	.351	.755	.078	.243	يتمتع الموظفون بالبنك بالمظهر الحسن
.204	.201	.747	-.062	-.009	التجهيزات والمعدات المصرفية تعد ذات تقنية متطورة وعالية
الاعتمادية					
.080	.793	.280	.106	.129	يتم الالتزام بتنفيذ الاعمال في الاوقات المحددة
.120	.791	.235	.074	.187	الاهتمام بمشاكل العملاء والاجابة السريعة لاستفسارات العملاء .
-.073	.658	.465	.221	.100	المظهر العام للبنك مناسب لطبيعة الخدمات التي يقدمها العملاء
الامان					
.831	.111	-.030	.232	.137	يتمتع العاملين بالانسانية واللباقة العامة
.802	-.005	.193	.137	.271	سلوك العاملين بالبنك يشعر العاملين بالامان
.667	.297	-.266	.431	.071	يتمتع العاملين في البنك بالمعرفة الكافية للاجابة عن اسئلة العملاء المختلفة .
.645	-.131	.502	.198	.213	سلوك العاملين بالبنك يشعر العملاء بالثقة
74.17		مجموع نسبة التباين المفسر %			
0.745		Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy			
1348.10		Bartlett's Test of Sphericity			

من الجداول اعلاه يتبين ان المصنوفة جاءت في أربعة اعمدة للمستقل (عوامل) و خمسة أعمدة للمتغير التابع حيث ان قيم الاشتراكات تزيد عن (0.50) والتشعبات اكبر من (0.50) قيمة KMO تزيد عن (0.60) للمتغيرين وقيمة الجزر الكامنة اكبر من الواحد . تم إجراء عملية التحليل العاملي لعبارات المتغيرات المستقلة مع بعضها البعض وتم استخدام نقطة حذف بمقدار 0.50 كما تم حذف المتغيرات التي يوجد بها تقاطع وقد نتج عنه حذف عدد من البنود الخاصة بكل متغير والجدول ادناه يبين البنود التي تم استخدامها في القياس والمقابل لها عند إدخال البيانات وهل تم حذفها ام لا؟ لكل من المتغيرين المستقل والتابع

جدول رقم (3-1-10) المتوسطات والانحرافات المعيارية لمتغيرات الدراسة

اسم المتغير	نوع المتغير	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
النقل	مستقل	2.24	.91
التخزين	مستقل	2.41	1.01
اساليب النقل	مستقل	2.24	.76
ادارة التخزين	مستقل	2.25	.85
انظمة التوريد	مستقل	2.29	.80
الاستجابة	مستقل	2.17	.82
التحسين	مستقل	2.46	.95
سرعة الاستجابة	تابع	2.07	.78
الاهتمام	تابع	2.03	.79
الملموسية	تابع	2.05	.88
الاعتمادية	تابع	2.09	.86
الامان	تابع	1.95	.74

المصدر إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية (2015)

الجدول اعلاه يبين المتوسطات والانحرافات المعيارية لكل متغيرات الدراسة فنجد ان الانحراف المعياري لجميع المتغيرات اقل من الواحد وهذا ان هنالك تجانس بين اجابات افراد العينة عن جميع عبارات المتغيرات ، كما يتضح لنا ان المتوسط لجميع المتغيرات اقل من الوسط الفرضي وهو (3).

جدول رقم (3-1-11) تحليل الارتباطات بين متغيرات الدراسة Table Person's Correlation Coefficient for All Variables

المتغيرات	النقل	التخزين	اساليب النقل	ادارة التخزين	انظمة التوريد	الاستجابة	التحسين	سرعة الاستجابة	الاهتمام	الملموسية	الاعتمادية	الامان
النقل	1											
التخزين	.400**	1										
اساليب النقل	.353**	.197*	1									
ادارة التخزين	.064	.201*	.176*	1								
انظمة التوريد	.122	.227**	.147	.352**	1							
الاستجابة	.145	.212*	-.006	.197*	.400**	1						
التحسين	.047	.171*	.154	.160	.318**	.150	1					
سرعة الاستجابة	.193*	.364**	.095	.267**	.044	.099	.056	1				
الاهتمام	.171*	.190*	.008	.137	.054	-.021	.100	.299**	1			
الملموسية	.247**	.316**	.095	.071	-.003	.118	.192*	.352**	.218*	1		
الاعتمادية	.238**	.398**	.126	.199*	.053	.155	.115	.405**	.246**	.494**	1	
الامان	.215*	.314**	.089	-.021	.072	.052	.088	.379**	.526**	.339**	.214*	1

* p < .01 * p < .05

تم استخدام تحليل الارتباط بين متغيرات الدراسة بهدف التعرف على العلاقة الارتباطية بين المتغيرات المستقلة و المتغير التابع، فكلما كانت درجة الارتباط قريبة من الواحد الصحيح فإن ذلك يعني أن الارتباط قوياً بين المتغيرين وكلما قلت درجة الارتباط عن الواحد الصحيح كلما ضعفت العلاقة بين المتغيرين وقد تكون العلاقة طردية أو عكسية، وبشكل عام تعتبر العلاقة ضعيفة اذا كانت قيمة معامل الارتباط اقل من (0.30) ويمكن اعتبارها متوسطة اذا تراوحت قيمة معامل الارتباط بين (0.30 - 0.70) اما اذا كانت قيمة الارتباط أكثر من (0.70) تعتبر العلاقة قوية بين المتغيرين، وقد أوضح اختبار تحليل الارتباط العلاقة الارتباطية بين المتغيرات هناك علاقة ارتباط ضعيفة بين النقل و (سرعة الإستجابة، الإهتمام، الملموسية، الإعتمادية، الأمان) وان هناك علاقة ارتباط متوسطة بين التخزين و(سرعة الإستجابة، الملموسية، الإعتمادية، الأمان) بينما هناك علاقة ارتباط ضعيفة بين التخزين والإهتمام، وهناك علاقة ارتباط ضعيفة بين اساليب النقل و (سرعة الإستجابة، الإهتمام، الملموسية، الإعتمادية، الأمان). وهناك أيضاً ارتباط ضعيفة بين إدارة التخزين (سرعة الإستجابة، الإهتمام، الملموسية، الإعتمادية، الأمان)، بينما هناك ارتباط ضعيفة بين انظمة التوريد و (سرعة الإستجابة، الإهتمام، الملموسية، الإعتمادية، الأمان)، كذلك توجد علاقة ارتباط ضعيفة بين الإستجابة و (ال سرعة الإستجابة، الإهتمام، الملموسية، الإعتمادية، الأمان) كما توجد علاقة ارتباط ضعيفة بين التحسين و(سرعة الإستجابة، الإهتمام، الملموسية، الإعتمادية، الأمان)

جدول رقم (3-1-12) الانحدار لمكونات الإدارة اللوجستية وجودة الخدمة (سرعة الإستجابة) (Beta coefficient)

المتغيرات	سرعة الاستجابة	Sig
النقل	.068	.467
التخزين	** .315	.001
اساليب النقل	-.014	.871
ادارة التخزين	** .242	.007
انظمة التوريد	-.130	.179
الاستجابة	.027	.762
التحسين	.000	1.000
	.188	
	.143	
	.188	
	4.169	
R ²		
Adjusted R ²		
Δ R ²		
F change		

المصدر: إعداد الباحث من بيانات Note: Level of significant: *p<0.10, **p<0.05, ***p<0.001

الدراسة (2015)

لقد تم استخدام اختبار تحليل الانحدار المتعدد والذي يهدف الى التعرف على تأثير الإدارة اللوجستية على جودة الخدمة (سرعة الإستجابة). تم الاعتماد على معامل (Beta) لمعرفة التغير المتوقع في المتغير التابع بسبب التغير الحاصل في وحدة واحدة من المتغير المستقل ، كما تم الاعتماد على (R²) للتعرف على قدرة النموذج على تفسير العلاقة بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع ، بالإضافة إلى استخدام اختبار F للتعرف على معنوية نموذج الانحدار .وقد تم الاعتماد على مستوى الدلالة 0.05 للحكم على مدى معنوية التأثير، حيث تم مقارنة مستوى المعنوية المحتسب مع قيمة مستوى الدلالة المعتمد، وتعد التأثيرات ذات دلالة احصائية اذا كانت قيمة مستوى الدلالة المحتسب أصغر من مستوى الدلالة المعتمد (0.05) والعكس صحيح ومن خلال تحليل الانحدار تم التوصل الى انه لا توجد علاقة ايجابية بين النقل و سرعة الإستجابة. وقد بلغت قيمت بينا للمتغير (0.068) ومستوى الدلالة (0.467) بينما توجد علاقة بين التخزين و سرعة الإستجابة حيث بلغت بيتا (0.315) ومستوى المعنوية (0.001) ، كذلك لا توجد علاقة ايجابية بين اساليب النقل و سرعة الإستجابة حيث بلغت بيتا (-0.014) ومستوى المعنوية (0.871) كذلك لا توجد علاقة ايجابية بين ادارة التخزين و سرعة الإستجابة حيث بلغت بيتا (0.242) ومستوى المعنوية (0.007) كذلك لا توجد علاقة ايجابية بين انظمة التوريد و سرعة الإستجابة حيث بلغت بيتا (-0.130) ومستوى المعنوية (0.007) كذلك لا توجد علاقة ايجابية بين الاستجابة و سرعة الإستجابة حيث بلغت بيتا (0.027) ومستوى المعنوية (0.762) كذلك لا توجد علاقة ايجابية بين التحسين و سرعة الإستجابة حيث بلغت بيتا (0.000) ومستوى المعنوية (1.0).

جدول رقم (3-1-13) الانحدار لمكونات الإدارة اللوجستية وجودة الخدمة (الاهتمام) (Beta coefficient)

المتغيرات	الاهتمام	Sig
النقل	.162	.105
التخزين	.130	.182
اساليب النقل	-.110	.244
ادارة التخزين	.131	.163
انظمة التوريد	-.009	.933
الاستجابة	-.107	.264
التحسين	.084	.359
	.080	
	.028	
	.080	
	1.55	
R ²		
Adjusted R ²		
Δ R ²		
F change		

المصدر: إعداد الباحث من بيانات

Note: Level of significant: *p<0.10, **p<0.05, ***p<0.001

الدراسة (2015)

لقد تم استخدام اختبار تحليل الانحدار المتعدد والذي يهدف الى التعرف على تأثير الإدارة اللوجستية على جودة الخدمة (الاهتمام). تم الاعتماد على معامل (Beta) لمعرفة التغير المتوقع في المتغير التابع بسبب التغير الحاصل في وحدة واحدة من المتغير المستقل ، كما تم الاعتماد على (R²) للتعرف على قدرة النموذج على تفسير العلاقة بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع ، بالإضافة إلى استخدام اختبار F للتعرف على معنوية نموذج الانحدار .وقد تم الاعتماد على مستوى الدلالة 0.05 للحكم على مدى معنوية التأثير، حيث تم مقارنة مستوى المعنوية المحاسب مع قيمة مستوى الدلالة المعتمد، وتعد التأثيرات ذات دلالة احصائية اذا كانت قيمة مستوى الدلالة المحاسب أصغر من مستوى الدلالة المعتمد (0.05) والعكس صحيح ومن خلال تحليل الانحدار تم التوصل الى انه لا توجد علاقة بين النقل والاهتمام. وقد بلغت قيمت بينا للمتغير (.162) ومستوى الدلالة (0.105) كما لا توجد علاقة بين التخزين و الاهتمام حيث بلغت بينا (0.130) ومستوى المعنوية (0.182) ، كذلك لا توجد علاقة بين اساليب النقل و الاهتمام حيث بلغت بينا (-0.110) ومستوى المعنوية (0.244) كذلك لا توجد علاقة ايجابية بين ادارة التخزين و الاهتمام حيث بلغت بينا (0.131) ومستوى المعنوية (0.263) كذلك لا توجد علاقة بين انظمة التوريد و الاهتمام حيث بلغت بينا (-0.009) ومستوى المعنوية (0.933) كذلك لا توجد علاقة بين الاستجابة و الاهتمام حيث بلغت بينا (-0.107) ومستوى المعنوية (0.264) كذلك لا توجد علاقة ايجابية بين التحسين و الاهتمام حيث بلغت بينا (0.084) ومستوى المعنوية (0.359).

جدول رقم (3-1-14) الانحدار لمكونات الإدارة اللوجستية وجودة الخدمة (الملموسية) (Beta coefficient)

المتغيرات	الملموسية	Sig
النقل	.154	.103
التخزين	*.242	.010
اساليب النقل	-.015	.871
ادارة التخزين	.032	.722
انظمة التوريد	-.178	.069
الاستجابة	.082	.368
التحسين	** .185	.035
	.161	
	.115	
	.161	
	3.48	
R²		
Adjusted R²		
Δ R²		
F change		

المصدر: إعداد الباحث من بيانات

Note: Level of significant: *p<0.10, **p<0.05, ***p<0.001

الدراسة (2015)

لقد تم استخدام اختبار تحليل الانحدار المتعدد والذي يهدف الى التعرف على تأثير الإدارة اللوجستية على جودة الخدمة (الملموسية). تم الاعتماد على معامل (Beta) لمعرفة التغير المتوقع في المتغير التابع بسبب التغير الحاصل في وحدة واحدة من المتغير المستقل ، كما تم الاعتماد على (R²) للتعرف على قدرة النموذج على تفسير العلاقة بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع ، بالإضافة إلى استخدام اختبار F لتعرف على معنوية نموذج الانحدار .وقد تم الاعتماد على مستوى الدلالة 0.05 للحكم على مدى معنوية التأثير ، حيث تم مقارنة مستوى المعنوية المحتسب مع قيمة مستوى الدلالة المعتمد، وتعد التأثيرات ذات دلالة احصائية اذا كانت قيمة مستوى الدلالة المحتسب أصغر من مستوى الدلالة المعتمد (0.05) والعكس صحيح ومن خلال تحليل الانحدار تم التوصل الى انه لا توجد علاقة بين النقل و الملموسية. وقد بلغت قيمة بينا للمتغير (0.154) ومستوى الدلالة (0.103) بينما توجد علاقة بين التخزين و الملموسية حيث بلغت بيتا (0.242) ومستوى المعنوية (0.01) ، كذلك لا توجد علاقة بين اساليب النقل و الملموسية حيث بلغت بيتا (-0.015) ومستوى المعنوية (0.87) كذلك لا توجد علاقة ايجابية بين ادارة التخزين و الملموسية حيث بلغت بيتا (0.032) ومستوى المعنوية (0.722) كذلك لا توجد علاقة ايجابية بين انظمة التوريد و سرعة الإستجابة حيث بلغت بيتا (-0.178) ومستوى المعنوية (0.069) كذلك لا توجد علاقة ايجابية بين الاستجابة و الملموسية حيث بلغت بيتا (0.082) ومستوى المعنوية (0.368) بينما توجد علاقة ايجابية بين التحسين و الملموسية حيث بلغت بيتا (0.185) ومستوى المعنوية (0.03).

جدول رقم (3-1-15) لانحدار لمكونات الإدارة اللوجستية وجودة الخدمة (الاعتمادية) (Beta coefficient)

المتغيرات	الاعتمادية	Sig
النقل	.132	.233
التخزين	***.440	.000
اساليب النقل	-.009	.930
ادارة التخزين	.132	.216
انظمة التوريد	-.163	.165
الاستجابة	.045	.671
التحسين	-.087	.401
	.161	
	.115	
	.161	
	3.48	

المصدر: إعداد الباحث من بيانات

Note: Level of significant: *p<0.10, **p<0.05, ***p<0.001

الدراسة (2015)

لقد تم استخدام اختبار تحليل الانحدار المتعدد والذي يهدف الى التعرف على تأثير الإدارة اللوجستية على جودة الخدمة (الاعتمادية). تم الاعتماد على معامل (Beta) لمعرفة التغير المتوقع في المتغير التابع بسبب التغير الحاصل في وحدة واحدة من المتغير المستقل ، كما تم الاعتماد على (R^2) للتعرف على قدرة النموذج على تفسير العلاقة بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع ، بالإضافة إلى استخدام اختبار F للتعرف على معنوية نموذج الانحدار .وقد تم الاعتماد على مستوى الدلالة 0.05 للحكم على مدى معنوية التأثير، حيث تم مقارنة مستوى المعنوية المحتسب مع قيمة مستوى الدلالة المعتمد، وتعد التأثيرات ذات دلالة احصائية اذا كانت قيمة مستوى الدلالة المحتسب أصغر من مستوى الدلالة المعتمد (0.05) والعكس صحيح ومن خلال تحليل الانحدار تم التوصل الى انه لا توجد علاقة بين النقل و الاعتمادية. وقد بلغت قيمة بينا للمتغير (.132) ومستوى الدلالة (0.233) بينما توجد علاقة بين التخزين و الاعتمادية حيث بلغت بينا (0.440) ومستوى المعنوية (0.000) ، كذلك لا توجد علاقة بين اساليب النقل و الاعتمادية حيث بلغت بينا (-0.009) ومستوى المعنوية (0.930) كذلك لا توجد علاقة بين ادارة التخزين و الاعتمادية حيث بلغت بينا (0.132) ومستوى المعنوية (0.216) كذلك لا توجد علاقة ايجابية بين انظمة التوريد و الاعتمادية حيث بلغت بينا (-0.163) ومستوى المعنوية (0.165) كذلك لا توجد علاقة ايجابية بين الاستجابة و الاعتمادية حيث بلغت بينا (0.045) ومستوى المعنوية (0.67) بينما توجد علاقة ايجابية بين التحسين و الاعتمادية حيث بلغت بينا (-0.087) ومستوى المعنوية (0.40).

جدول رقم (3-1-16) الانحدار لمكونات الإدارة اللوجستية وجودة الخدمة (الامان) (Beta coefficient)

المتغيرات	الامان	Sig
النقل	.017	.886
التخزين	.260**	.030
اساليب النقل	.108	.344
ادارة التخزين	-.246**	.033
انظمة التوريد	.028	.821
الاستجابة	.023	.841
التحسين	.138	.212
	.157	
	.087	
	.157	
	2.25	
R²		
Adjusted R²		
Δ R²		
F change		

المصدر: إعداد الباحث من بيانات

Note: Level of significant: *p<0.10, **p<0.05, ***p<0.001

الدراسة (2015)

لقد تم استخدام اختبار تحليل الانحدار المتعدد والذي يهدف الى التعرف على تأثير الإدارة اللوجستية على جودة الخدمة (الامان). تم الاعتماد على معامل (Beta) لمعرفة التغير المتوقع في المتغير التابع بسبب التغير الحاصل في وحدة واحدة من المتغير المستقل ، كما تم الاعتماد على (R²) للتعرف على قدرة النموذج على تفسير العلاقة بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع ، بالإضافة إلى استخدام اختبار F للتعرف على معنوية نموذج الانحدار .وقد تم الاعتماد على مستوى الدلالة 0.05 للحكم على مدى معنوية التأثير، حيث تم مقارنة مستوى المعنوية المحتسب مع قيمة مستوى الدلالة المعتمد، وتعد التأثيرات ذات دلالة احصائية اذا كانت قيمة مستوى الدلالة المحتسب أصغر من مستوى الدلالة المعتمد (0.05) والعكس صحيح ومن خلال تحليل الانحدار تم التوصل الى انه لا توجد علاقة بين النقل و الامان. وقد بلغت قيمة بيتا للمتغير (.017) ومستوى الدلالة (0.886) بينما توجد علاقة بين التخزين و الامان حيث بلغت بيتا (0.260) ومستوى المعنوية (0.030) ، كذلك لا توجد علاقة بين اساليب النقل و الامان حيث بلغت بيتا (0.108) ومستوى المعنوية (0.344) كما توجد علاقة بين ادارة التخزين و الامان حيث بلغت بيتا (-0.246) ومستوى المعنوية (0.033) كذلك لا توجد علاقة ايجابية بين انظمة التوريد و الامان حيث بلغت بيتا (-0.028) ومستوى المعنوية (0.821) كذلك لا توجد علاقة ايجابية بين الاستجابة و الامان حيث بلغت بيتا (0.023) ومستوى المعنوية (0.841) بينما توجد علاقة ايجابية بين التحسين و الملموسية حيث بلغت بيتا (0.138) ومستوى المعنوية (0.212)

جدول رقم (3-1-17) ملخص اختبار الفروض

حالة الاثبات	الفرضية
دعمت	هناك علاقة ايجابية بين الادارة اللوجستية وجودة الخدمة (سرعة الاستجابة) جزئياً
لم تدعم	هناك علاقة ايجابية بين النقل و سرعة الاستجابة
دعمت	هناك علاقة ايجابية بين التخزين و سرعة الاستجابة
لم تدعم	هناك علاقة ايجابية بين اساليب النقل و سرعة الاستجابة
دعمت	هناك علاقة ايجابية بين ادارة التخزين و سرعة الاستجابة
لم تدعم	هناك علاقة ايجابية بين انظمة التوريد و سرعة الاستجابة
لم تدعم	هناك علاقة ايجابية بين الاستجابة و سرعة الاستجابة
لم تدعم	هناك علاقة ايجابية بين التحسين و سرعة الاستجابة
لم تدعم	هناك علاقة ايجابية بين الادارة اللوجستية وجودة الخدمة (الاهتمام)
لم تدعم	هناك علاقة ايجابية بين النقل و الاهتمام
لم تدعم	هناك علاقة ايجابية بين التخزين و الاهتمام
لم تدعم	هناك علاقة ايجابية بين اساليب النقل و الاهتمام
لم تدعم	هناك علاقة ايجابية بين ادارة التخزين و الاهتمام
لم تدعم	هناك علاقة ايجابية بين انظمة التوريد و الاهتمام
لم تدعم	هناك علاقة ايجابية بين الاستجابة و الاهتمام
لم تدعم	هناك علاقة ايجابية بين التحسين و الاهتمام
دعمت جزئياً	هناك علاقة ايجابية بين الادارة اللوجستية وجودة الخدمة (الملموسية)
لم تدعم	هناك علاقة ايجابية بين النقل و الملموسية
دعمت	هناك علاقة ايجابية بين التخزين و الملموسية
لم تدعم	هناك علاقة ايجابية بين اساليب النقل و الملموسية

لم تدعم	هناك علاقة ايجابية بين ادارة التخزين و الملموسية
لم تدعم	هناك علاقة ايجابية بين انظمة التوريد و الملموسية
لم تدعم	هناك علاقة ايجابية بين الاستجابة و الملموسية
دعمت	هناك علاقة ايجابية بين التحسين و الملموسية
دعمت جزئياً	هناك علاقة ايجابية بين الادارة اللوجستية وجودة الخدمة (الاعتمادية)
لم تدعم	هناك علاقة ايجابية بين النقل و الاعتمادية
دعمت	هناك علاقة ايجابية بين التخزين و الاعتمادية
لم تدعم	هناك علاقة ايجابية بين اساليب النقل و الاعتمادية
لم تدعم	هناك علاقة ايجابية بين ادارة التخزين و الاعتمادية
لم تدعم	هناك علاقة ايجابية بين انظمة التوريد و الاعتمادية
لم تدعم	هناك علاقة ايجابية بين الاستجابة و الاعتمادية
لم تدعم	هناك علاقة ايجابية بين التحسين و الاعتمادية
دعمت جزئياً	هناك علاقة ايجابية بين الادارة اللوجستية وجودة الخدمة (الأمان)
لم تدعم	هناك علاقة ايجابية بين النقل و الأمان
دعمت	هناك علاقة ايجابية بين التخزين و الأمان
لم تدعم	هناك علاقة ايجابية بين اساليب النقل و الأمان
لم تدعم	هناك علاقة ايجابية بين ادارة التخزين و الأمان
لم تدعم	هناك علاقة ايجابية بين انظمة التوريد و الأمان
لم تدعم	هناك علاقة ايجابية بين الاستجابة و الأمان
لم تدعم	هناك علاقة ايجابية بين التحسين و الأمان

المصدر: إعداد الباحث من بيانات الدراسة (2015)

النتائج:

- 1 - تبين ان مستوى النقل فى بنك النيل الازرق المشرق من وجهة نظر عينة الدراسة كان جيداً.
- 2 - تبين ان مستوى التخزين فى بنك النيل الازرق المشرق من وجهة نظر عينة الدراسة كان جيداً .

- 3 - تبين ان مستوى انظمة التوريد فى بنك النيل الازرق المشرق من وجهة نظر عينة الدراسة كانت متوسطة .
- 4 - تبين ان مستوى الاستجابة فى بنك النيل الازرق المشرق من وجهة نظر عينة الدراسة كان جيد جدا .
- 5 - تبين ان مستوى التحسين فى بنك النيل الازرق المشرق من وجهة نظر عينة الدراسة كان ضعيفا .
- 6 - تبين ان مستوى سرعة الاستجابة فى بنك النيل الازرق المشرق من وجهة نظر عينة الدراسة كان جيد جدا .
- 7 - تبين ان مستوى الاهتمام فى بنك النيل الازرق المشرق من وجهة نظر عينة الدراسة كان جيد جدا .
- 8 - تبين ان مستوى الملموسية فى بنك النيل الازرق المشرق من وجهة نظر عينة الدراسة كان جيد جدا .
- 9 -- تبين ان مستوى الاعتمادية فى بنك النيل الازرق المشرق من وجهة نظر عينة الدراسة كان جيدا .
- 10 - تبين ان مستوى الامان فى بنك النيل الازرق المشرق من وجهة نظر عينة الدراسة كان ممتازا .

التوصيات

- 1 - توصى الدراسة بنك النيل الازرق المشرق بضرورة الاهتمام بمجال النقل (و الذى يتمثل فى نقل الموظفين و العمال و نقل مخزون النقدية و نقل المعدات المكتبية و البضائع التى تهتم البنك ... الخ) ، لما له من اثر كبير على مستوى جودة الخدمة المقدمة .
- 2 - توصى الدراسة بنك النيل الازرق المشرق بضرورة الاهتمام بالتخزين (و الذى يتمثل فى تخزين النقدية و خزن الودائع الامنة التى تخص العملاء مثل الذهب و الحلى و شهادات الاستثمار و شهادات البحث للعقارات و المملوكات القيمة و وصايا العملاء و مخزون المعدات المكتبية و البضائع التى تهتم البنك ... الخ) ، لما له من اثر كبير على مستوى جودة الخدمة المقدمة .
- 3 - توصى الدراسة بنك النيل الازرق المشرق بزيادة الاهتمام بجودة الخدمة المقدمة و العناصر التى تؤثر عليها .
- 4 - توصى الدراسة بنك النيل الازرق المشرق بضرورة الاهتمام بالتحسين المستمر للخدمات المصرفية المقدمة .
- 5 - توصى الدراسة بنك النيل الازرق المشرق بالعمل على اتباع اجراءات جديدة من شأنها تقليل وقت تقديم الخدمة .
- 6 - يوصى الباحث باجراء دراسات حول نفس الموضوع الذى تطرقت له الدراسة و بنفس المتغيرات البحثية و ذلك بهدف التأكد من مدى مطابقتها للنتائج التى توصلت لها الدراسة الحالية .
- 7 - يوصى الباحث بضرورة ادخال الادارة اللوجستية فى المناهج الجامعية .
- 8 - يوصى الباحث بضرورة الاهتمام بدراسة الادارة اللوجستية و انشطتها لما لها من اهمية كبيرة فى دعم الميزة التنافسية و تحقيق رضا الزبائن .

توصيات لدراسات قادمة

- 1- دور الادارة اللوجستية فى تحسين جودة العمل بالمؤسسات الصناعية.

المراجع :-

- (1) فهد ابراهيم جورج حوا، رسالة ماجستير بعنوان اثر الادارة اللوجستية في رضاء الزبائن، جامعة الشرق الاوسط، 401020048
- (2) ثابت عبدالرحمن ادريس ، ادارة الاعمال اللوجستية "الامداد والتوزيع" ، مكتبة جامعة القاهرة رقم 1333999,
- (3) خالد ممدوح ابراهيم ، لوجستيات التجارة الالكترونية ، مكتبة جامعة القاهرة 1281125.
- (4) نهال فريد مصطفى ، د.جلال ابراهيم السيد ، ادارة اللوجستيات.
- (5) ممدوح عبدالعزيز رفاعي ، ادارة سلاسل التوريد، مدخل تحليلي، كلية التجارة جامعة عين شمس، 2006.
- (6) محمد علي عبدالعزيز حلواني ،رسالة ماجستير بعنوان"مفهوم الجودة الشاملة"، الاكاديمية العربية للعلوم والتكنولوجيا والنقل البحري، 2004/2003م.
- (7) عمر احمد عثمان المعني ، د. عبدالله عبدالرحيم ادريس ، ادارة الجودة الشاملة .
- (8) محمد توفيق ماهر.، تطبيقات ادارة الجودة الشاملة في المنظمات الخدمية في مجال الصحة والتعليم.
- (9) اروى عبد الحميد محمد نور، ادارة الجودة الشاملة .
- (10)دراسة (عبد العزيز والبرعي , 2011) بعنوان نموذج مقترح للأنشطة اللوجستية لدعم الميزة التنافسية
- (11)دراسة (غنيم وخشبة، 2011) بعنوان " أثر ممارسات إدارة سلسلة التوريد علي مستوي جودة المنتجات"
- (12)دراسة (محمود، 2011) بعنوان " استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين الاداء اللوجستي بالمنظمات الخدمية"
- (13)دراسة (العوضي ، 2012) بعنوان " أثر الادارة اللوجستية علي تسهيل التدفق بين مناطق الإنتاج والاستهلاك"
- (14)دراسة السقال(2008) بعنوان: قياس جودة الخدمات المصرفية المقدمة من المصارف التجارية الأردنية دراسة ميدانية.
- (15) دراسة (الفهداوي، 2005) بعنوان: دور فرق العمل في الالتزام التنظيمي
- (16)دراسة (shahdadat@Robert) بعنوان the inventory management in a high technology organization the impact in consumers from perceptive of third party logistics provider
- (17)دراسة (Suhong et al, 2006) بعنوان the impact of logistics management practices on organizational performance
- (18)دراسة (vijyaraman et al 2006) بعنوان Effect of procurement of customer service
- (19)دراسة ((David.F (2008) بعنوان " Logistics service quality anew way to loyalty"
- (20)دراسة ((Lui (2008) بعنوان "Balance of customer loyalty satisfaction and logistics cost"
- (21) عرف(سلمان، 2002)
- (22) (مصطفى , 2012 ص:79-80)
- (23) Khalid&Richhard, 2007 –p – 47-67
- (24) Stock,J.and Lambert D,Strategic logistice Management,Vol.17No.1,pp.6-20
- (25) Thomas.D and Griffin,R(2005)'Supply chain management" European Journal Management,Vol.94
- (26) Lowe,D(2002)."the Dictionary of transport and logistics" the institute of logistics and transport, kogan page,london
- (27) sulaiman,A,&isles,P.A,(2001)"Is continuance commitment Benefical to organizations:vommitment-performance relationship"journal of managerial psychology,Vol15,No5:407-426.
- (28) Allen,V,&Meyer,F,organization commitment:Evidence of career stage Effect,journal of Business Reasearch,Vol.26,1990.
- (29) Ellram.L(2006)"A managerial Guide for the Development and implrmentation of purchasing partnerships"international journal of purchasing and materials management,vol.27,No.6.
- (30) parasuraman,A,Zeithaml,V.Aand Berry,L.L(1988), servqual: amultiple scale for measuring customer perception of service quality" journal of retailing,vol.64:12-40