الأفاق للدراسات الإقتصادية **ISSN:** 2571-9769, **EISSN:** 2602-5051
الصفحات 157-180

العدد 02
المجلد 10 السنة 2026

الإدارة اللوجستية كمدخل لتحسين جودة الخدمات

- دراسة تحليله لآراء عينة من موظفي مؤسسة سونلغاز – فرع البيض-

Logistics Management as an Approach to Improving Service Quality: An Analytical Study of the Opinions of a Sample of Employees at Sonelgaz – El Bayadh Branch

د/ سهام موفق	ط.د/ محي الدين عبد الله	أ.د/ صالح محرز
المركز الجامعي نور البشير – البيض- الجزائر- مخبر التنمية المستدامة في مناطق الهضاب العليا والمناطق الصحراوية.	المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلة، الجزائر، مخبر دارسات استراتيجيات التنويع الاقتصادي لتحقيق التنمية المستدامة،	جامعة العربي تبسي – تبسة -- الجزائر
s.mouffok@cu-elbayadh.dz	mahieddine.abdallah@centre-univ-mila	Salah.mahrez@univ- tebessa.dz

تاريخ الاستلام: 2025/06/15 تاريخ القبول: 2025/11/23 تاريخ النشر: 2026/01/31

ملخص:

هدفت الدراسة إلى قياس أثر الادارة اللوجستية في تحسين جودة الخدمات بأبعادها الأربعة (الاعتمادية، التعاطف، الاستجابة، الأمان)، ولقد اختبرت الدراسة بمؤسسة سونلغاز - فرع البيض -، وطبقت على عينة مكونة من (*50*) عاملا.

كما استخدمت الدراسة الاستبيان كأداة رئيسة لجمع البيانات، كما اختبرت الفرضيات الرئيسة والفرعية من خلال العديد من الأساليب الإحصائية منها: المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري، تحليل الانحدار البسيط.

وبعد تحليل البيانات باستخدام البرنامج الإحصائي *(SPSS. V22)*، توصلت الدراسة إلى جملة من النتائج من أبرزها وجود أثر معنوي للإدارة اللوجستية في تحسين جودة الخدمات بشكل إجمالي وكذا على مستوى أبعادها الأربعة بالمؤسسة محل الدراسة، وبناءا على نتائج الدراسة تم التقدم بالعديد من التوصيات التي من شأنها تثمين نتائج الدراسة.

الكلمات المفتاحية: الإدارة اللوجستية، جودة الخدمات، الاعتمادية، الأمان، التعاطف، الاستجابة.

تصنيف JEL: *L15.L91. D24. D81.* **. D12. D91.**

Abstract:

The study aimed to measure the impact of logistics management on improving service quality across its four dimensions: reliability, empathy, responsiveness, and safety. The study was conducted at the Sonelgaz company – El Bayadh branch – and was applied to a sample of 50 employees.

A questionnaire was used as the primary data collection tool. The main and sub-hypotheses were tested using several statistical methods, including the arithmetic mean, standard deviation, and simple regression analysis.

After analyzing the data using the statistical software SPSS (version 22), the study reached several findings, most notably the existence of a significant impact of logistics management on improving overall service quality, as well as on each of its four dimensions within the institution under study. Based on the findings, several recommendations were proposed to help enhance and capitalize on the study's results.

Keywords: Logistics management, quality of services, reliability, safety, empathy, responsivenes
Jel Classification Codes: L91. L15. D24. D81. D91. D12.

1.مقدمة :

لقد كان للتغيرات المتسارعة والمتلاحقة التي يعرفها العالم اليوم من اشتداد للمنافسة وانفتاح للأسواق وظهور ما يسمى بالعولمة أثر كبير على موازين القوى الاقتصادية، وجراء هذه التحولات أضحت جميع المؤسسات وعلى اختلاف مجالات نشاطها مطالبة هي الأخرى بمواكبة هذه التحولات وذلك من خلال تبني منطق التغيير الذي أصبح حقيقة لابد منها، التغيير يشمل جميع جوانب المؤسسة، تغيير من خلاله تستطيع المؤسسة إيجاد تمركز دائم نسبيا والصمود في وجه التحديات التي تعرفها.

وعليه يمكن القول أن المؤسسات الراغبة في التميز والبقاء في ظل محيط شديد التحول أصبحت مجبرة على استعمال جميع أوراقها الرابحة لعل أبرزها انتهاج أسلوب الإدارة اللوجستية، وذلك على اعتبار أنه يعد أحد أهم نماذج الإدارة المتكاملة لمزيج من الأعمال والأنشطة الأساسية في المؤسسة، كما أن تطبيقه بشكل متطور ومتكامل يمكن أن يساعد المؤسسة على التوسع في السوق والزيادة في الحصة السوقية مهما كان حجم الإنتاج.

هذا إلى جانب أن الإدارة اللوجستية تعد حجر الأساس في الاستجابة السريعة للعملاء، من خلال السرعة في توفير السلع والخدمات التي تتفق مع احتياجات ورغبات العملاء، وعليه أصبح نجاح المؤسسة واستمرارها مرهون بمدى فاعلية إدارتها اللوجستية، والتي من خلالها تحقق ما يحتاجه الزبائن بأقل تكلفة ووقت وجودة ممكنة.

ومن هذا المنطلق حاولت هذه الدراسة تسليط الضوء على نجاعة تطبيق الإدارة اللوجستية في تحسين جودة خدمات أحد أهم المؤسسات الوطنية، ألا وهي مؤسسة سونلغاز – فرع البيض- من خلال معالجة الإشكالية التالية: **أي مدى تساهم الإدارة اللوجستية في تحسين جودة خدمات مؤسسة سونلغاز– فرع البيض- ؟**

- **فرضيات الدراسة:**
- **الفرضية الرئيسة:** انطلقت الدراسة من فرضية رئيسة مفادها:
  - ✓ يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للإدارة اللوجستية في تحسين جودة خدمات مؤسسة سونلغاز – فرع البيض-عند مستوى الدلالة 0.05.
- **الفرضيات الفرعية:** انبثقت عن الفرضية الرئيسة للدراسة أربع فرضيات فرعية كما يلي:

- ✓ يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للإدارة اللوجستية في تحسين اعتمادية مؤسسة سونلغاز – فرع البيض-عند مستوى الدلالة 0.05.
- ✓ يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للإدارة اللوجستية في تحسين استجابة مؤسسة سونلغاز – فرع البيض-عند مستوى الدلالة 0.05.
- ✓ يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للإدارة اللوجستية في تحسين تعاطف مؤسسة سونلغاز – فرع البيض-عند مستوى الدلالة 0.05.
- ✓ يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للإدارة اللوجستية في تحسين أمان مؤسسة سونلغاز – فرع البيض-عند مستوى الدلالة 0.05.

➢ **أهمية الدراسة:** تنبع أهمية الدراسة من الاعتبارات التالية:

- ✓ تبرز أهمية هذه الدراسة من أسلوب الإدارة اللوجستية نفسه، حيث يعتبر من أهم الأساليب الإدارية الحديثة، وكذا دراسة أبعاد التطبيق الناجح للإدارة اللوجستية في أحد أهم المؤسسات الوطنية، ألا وهي مؤسسة سونلغاز -البيض-
- ✓ تسليط الضوء على نقاط الضعف في استخدام الإدارة اللوجستية في الوصول إلى الجودة المطلوبة في المؤسسة محل الدارسة.
- ✓ تسليط الضوء على أهمية تحسين وتطوير واقع جودة خدمات المؤسسة محل الدراسة باستخدام نموذج الإدارة اللوجستية.
- ✓ تساهم هذه الدراسة في توجيه أنظار مراكز القرار بالمؤسسة محل الدراسة إلى ضرورة تطبيق المفاهيم المعاصرة في تطوير خدماتها، والتي تعتبر الإدارة اللوجستية أبرزها.

➢ **أهداف الدراسة:** على ضوء مشكلة الدراسة تتحدد الأهداف المتوخاة من معالجتها فيما يلي:

- ✓ تحديد مدى قدرة المؤسسة محل الدراسة على تطبيق مفهوم وأنشطة الإدارة اللوجستية.
- ✓ تحديد مستوى جودة الخدمات المقدمة من طرف المؤسسة محل الدراسة.
- ✓ تحديد الأهمية النسبية للأبعاد الأربعة لجودة الخدمات التي تقدمها المؤسسة محل الدراسة.
- ✓ قياس وتحليل طبيعة العلاقة ونوع التأثير بين تطبيق نموذج الإدارة اللوجستية وجودة الخدمة المقدمة من طرف المؤسسة محل الدراسة بأبعادها الأربعة (الاستجابة، الاعتمادية، الأمان، التعاطف).
- ✓ تقديم التوصيات اللازمة للارتقاء بواقع جودة الخدمات المقدمة من طرف المؤسسة محل الدراسة، وذلك من خلال تدعيم الجوانب الإيجابية والعمل على تصحيح الجوانب السلبية التي أظهرتها نتائج الدراسة الميدانية.

➢ **حـدود الدراسـة:** تتجلى حدود الدراسة في العناصر التالية:

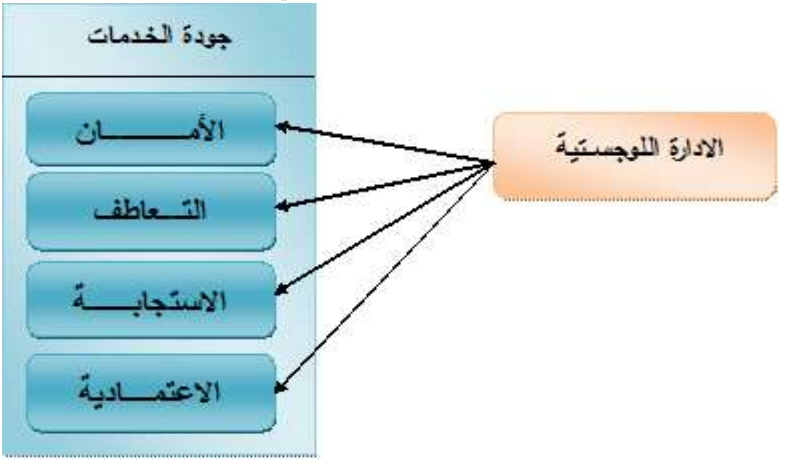
- ✓ **الحدود البشرية:** وتتمثل في عينة من موظفي مؤسسة سونلغاز-فرع البيض-يبلغ حجم مفرداتها 50 موظف وموظفة.
- ✓ **الحدود الموضوعية:** اقتصرت الدراسة على دراسة العلاقة بين المتغيرين التالين: الإدارة اللوجستية وجودة الخدمات.
- ✓ **الحدود المكانية:** أنجزت الدراسة الميدانية على مستوى مؤسسة سونلغاز – فرع البيض-.
- ✓ **الحدود الزمنية:** أنجزت الدراسة الميدانية لهذا البحث خلال الموسم الجامعي 2025/2024

➢ **نموذج الدراسة:** لتسهيل استعراض مكونات ومسار البحث وتأثير الربط المنطقي ما بين مضامينه وتتابعها، فإن الشكل (1) يوضح ذلك، لذلك يهدف الباحثين إلى إخضاع النموذج للاختبار الفرضي ما بين المتغيرات المبحوثة، بالاستناد إلى فرضيات الدراسة.

➢ **متغيرات نموذج الدراسة:** يتكون النموذج من نوعين من المتغيرات وهي:

- ✓ **المتغير المستقل:** يتمثل المتغير المستقل للدراسة في الإدارة اللوجستية.
- ✓ **المتغير التابع:** يتمثل المتغير التابع للدراسة في جودة الخدمات بأبعادها الأربعة (الاعتمادية، التعاطف، الاستجابة، الأمان).

الشكل رقم(1): النموذج الافتراضي للدراسة.



المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على الدراسات السابقة.

2. الإطار النظري للدراسة.

1.2. الإدارة اللوجستية.

1.1.2.مفهوم الإدارة اللوجستية:

لا يمكن حصر تعريف دقيق للإدارة اللوجستية، فيما يلي سنورد بعض مفاهيم الإدارة اللوجستيك ومن بينها:

تعرف الرابطة الأمريكية للتسويق الإدارة اللوجستية بأنها حركة ومناولة البضاعة من نقطة الإنتاج إلى نقطة الاستهلاك أو الاستعمال. (ثابت ع.، 2006، صفحة 20).

في حين عرف مجلس إدارة الأعمال اللوجستية الأمريكي الإدارة اللوجستية بأنها تلك الأعمال الخاصة بتخطيط وتنفيذ ورقابة التدفق الكفؤ والفعال للمواد الخامة والسلع النهائية والمعلومات ذات العلاقة من مكان الإنتاج إلى مكان الاستهلاك بغرض تحقيق متطلبات لإرضاء العملاء (رونالد، 2009، صفحة 25).

بينما عرفها **Chopra** سنة 2004 بأنها ديناميكية تدفق المعلومات والمنتجات والأموال بشكل مستمر بين المراحل المختلفة وتشمل جميع شركاء السلسلة بشكل مباشر أو غير مباشر بما يحقق رغبات العملاء (عمرو، 2019، صفحة 543).

وعليه يمكن القول أن الإدارة اللوجستية هي " عملية التخطيط والتنفيذ والتحكم بالتدفق والتخزين الضروري المؤثر للبضائع والخدمات والمعلومات المتعلقة من نقطة المنشأ إلى نقطة الاستهلاك، من أجل إرضاء متطلبات المستهلك "(جورج حوا، 2013، صفحة 14).

3.1.2. أهمية الإدارة اللوجستية:

يمكن توضيح أهمية الإدارة اللوجستية من خلال عدة نقاط منها أهمها: (آدم، 2014، صفحة 54)

- ✓ تساعد المنظمات المعاصرة على النمو والبقاء في الأسواق، نظرا لأنها تحقق التوازن بينها وبين مورديها وعملائها؛
- ✓ تساعد المنظمات على التحول من العمل بنظام الإنتاج الكبير إلى نظام الإنتاج المرن؛
- ✓ تساعد على زيادة مشاركة المعلومات بين كل الموردين والعملاء؛
- ✓ تنمي الثقة فيما بين الإدارات المختلفة وصولا لكسب ثقة العميل؛
- ✓ تساهم في توفير منتجات جديدة بشكل أسرع وذلك كاستجابة لضغوط المنافسة؛

4.1.2. أهداف الإدارة اللوجستية: تهدف الإدارة اللوجستية إلى تحقيق ما يلي: (رصاع، 2019/2018، صفحة 35)

- ✓ تحقيق أفضل تنسيق بين التدفقات الداخلة والخارجة أو ما يسمى بإدارة التدفقات
- ✓ تحقيق التدفق الأمثل للعمليات.
- ✓ تحقيق ما يسمى ب 05 أصفار والتي تتمثل في:
- ☒ صفر مخزون :تقليل ما أمكن من المخزون يؤدي إلى تخفيض التكاليف؛
- ☒ صفر آجال :تقليل الزمن المستغرق في دورة الطلب مما يؤدي إلى خدمة جيدة للعمل
- ☒ صفر أوراق :عن طريق استخدام التكنولوجيات الحديثة مثل الفاكس والأنترنيت والكمبيوتر؛
- ☒ صفر أخطاء :عدم وجود أخطاء في المنتج يعني تحقيق خدمة جيدة للعملاء وتخفيض التكاليف؛
- ☒ صفر تعطل :يجب أن تكون الصيانة قبل وقوع العطل وهذا يسمى بالصيانة الوقائية؛

✓ توفير المنتج الصحيح بالكمية الصحيحة وبالحالة الصحيحة وفي المكان الصحيح وفي الوقت الصحيح للعميل الصحيح وبالتكلفة الصحيحة.

2.2.جودة الخدمات:

1.2.2. مفهوم جودة الخدمات:

اختلفت وجهات نظر الكتاب في تحديد مفهوم جودة الخدمة، وتعددت بناءا على ذلك المفاهيم التي تناولت هذا الجانب، وفيما يلي بعض ما ورد من تعاريف لجودة الخدمة.

ينصرف مفهوم جودة الخدمة إلى " قياس لمدى تطابق مستوى الجودة المقدمة مع توقعات المستفيد، فتقديم خدمة ذات جودة يعني أن تكون الخدمة متوافقة مع توقعات المستفيدين" (سويسي، 2013/2012، صفحة 40)

كما تعرف أيضا بأنها" معيار لدرجة تطابق الأداء الفعلي للخدمة مع توقعات الزبائن لهذه الخدمة" (عباسي، 2009/2008، صفحة 20)

وبالتالي يمكن القول أن جودة الخدمة يمكن أن تعرف من منظور مقدم الخدمة ومن منظور المستفيد من هذه الخدمة، و هذا ما يؤكد عليه الباحثان (Krajewski and Ritzman) فالجودة من منظور مقدم الخدمة هي مطابقة الخدمة للمعايير الموضوعة مسبقا لهذه الخدمة، أما الجودة من منظور المستفيد / الزبون فهي مواءمة هذه الخدمة لاستخداماته و استعمالاته. (بظاظو و العمايرة، 2010، صفحة 09)

2.2.2. أهمية جودة الخدمة:

تكمن أهمية جودة الخدمة من خلال تحقيق ما يلي (أبو موسى، 2000، صفحة 37):

- **تحقيق الربح:** توفير خدمات ترضي العملاء من شأنها أن تزيد من ربحية المؤسسة وذلك من خلال تخفيض تكاليف الخطأ وتخصيص موارد أفضل لمعالجة الانحرافات عن العمل ومعالجة وإدارة الشكاوى، كما أن الربح أيضا يتحقق بالاحتفاظ بالعميل الذي يساعد على جلب عملاء جدد، كما وأن ترسيخ صورة المؤسسة لدى العملاء من شأنه أن يحقق زيادة في الأرباح. (ليازيد، 2015، صفحة 15)
- **الاحتفاظ بالعاملين:** إن تحسين أداء العاملين ومهاراتهم وكفاءاتهم واستخدام طاقاتهم الخلاقة ومعاملتهم باحترام وتقديرهم يساعد على تقليل دورانهم وتقليل تكاليف تدويرهم، وتعتبر مؤسسة الخدمة هي أكثر المؤسسات التي يجب أن تهتم بتوجيه عمل موظفيها نحو خدمة العملاء. (حيدر و محمود، 2013، صفحة 178)
- **الاحتفاظ بالعملاء:** لقد أدركت مؤسسات الخدمات أهمية التركيز على العميل باعتباره المحور الرئيسي لنشاطها، كما أدركت أهمية الاحتفاظ به، للمنافع التي يمكن أن تجنيها المؤسسة من ذلك، فجودة الخدمة تسعى لإبقاء العميل واستمراره في التعامل.

- **الوصول إلى ولاء العملاء:** ويظهر ذلك من خلال إصراره على التعامل مع نفس المؤسسة، خلق صورة ايجابية واضحة للمؤسسة في أذهان العملاء، تحسين التكنولوجيا المستخدمة والعمل على تطويرها باستمرار، الإسهام فيما يعود بالنفع على المجتمع. (أبو موسى، 2000، صفحة 37)

3.2.2.أبعاد جودة الخدمة: هناك مجموعة من الأبعاد لجودة الخدمات، جرى ذكرها في مراجع عدة، منها من اتفقت على نقاط محددة ومنها من أضاف عليها، وفيما يلي أهم أبعاد جودة الخدمات (الجبوري، 2013، صفحة 177):

- **الاعتمادية:** وهي قدرة مقدم الخدمة على إنجاز وأداء الخدمة بشكل دقيق يعتمد على الدقة في القيام بالعمل، تقديم الخدمة بطريقة صحيحة، أداء الخدمة في وقتها المحدد.
- **الاستجابة:** وتعني المساعدة الحقيقة في تقديم الخدمة للزبون في الزمان والمكان المناسبين ووجود الرغبة بالمساعدة وتقديم الخدمة فورا، وبالتالي فهي تشير إلى مدى قدرة ورغبة واستعداد مقدمي الخدمة في أن يكونوا بشكل دائم في خدمة الزبائن وقدرتهم على آداء الخدمة لهم عند احتياجهم لها.
- **الأمان:** ويعبر عن درجة الشعور بالأمان في الخدمة المقدمة ومن يقدمها، أي يتعلق بمدى المخاطر المدركة لنتائج تلقي الخدمة من المؤسسة، أو مقدمها أو كلاهما.
- **التعاطف:** ويعني أن يكون مقدم الخدمة على قدر من الاحترام والأدب، وأن يتسم بالمعاملة الودية مع العملاء، ومن ثم فإن هذا الجانب يشير إلى درجة العناية بالعميل ورعاية خصوصيته والاهتمام بمشاكله.

3. الإطار التطبيقي للدراسة:

1.3.الإجراءات المتعبة في الدراسة:

1.1.3.عينة الدراسة:

تم استخدام طريقة العينة العشوائية في اختيار عينة الدراسة البالغ حجم مفرداتها **50** مفردة، حيث تم توزيع استمارة البحث على موظفي المؤسسة عبر العديد من الزيارات الميدانية، ولقد تم استرجاع **43** استمارة، بنسبة استرداد **86%**، وبعد فحص الاستمارات لم يستبعد أي منها نظراً لتحقق الشروط المطلوبة للإجابة على الاستمارة.

2.1.3.الوصف الإحصائي لمتغيرات الدراسة:

يعرض الجدول الموالي معلومات عامة حول عينة الدراسة، حيث يظهر التكرارات والنسب المئوية للمتغيرات (الجنس، السن، المؤهل العلمي، الأقدمية).

الجدول رقم(01): وصف عينة الدراسة.

المتغير		العدد	%النسبة
السن	أقل من 30سنة	0	0

	من30-40سنة	18	41.9
	من 41-50سنة	19	44.2
	أكثر من 50سنة	6	14
	المجموع	43	100
الجنس	ذكر	17	39.5
	أنثى	26	60.5
	المجموع	43	100
المؤهل العلمي	أقل من ثانوي	0	0
	ثانوي	0	0
	جامعي	35	81.4
	مؤهلات أخرى	8	18.6
	المجموع	43	100
الأقدمية	أقل من 5سنوات	9	20.9
	من 5-9سنوات	13	30.2
	من 10-14سنة	14	32.6
	من 15-19سنة	7	16.3
	20سنة وأكثر	0	0
	المجموع	43	100

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج تحليل الاستمارة من خلال برنامج SPSS V 22.

يوضح الجدول أعلاه وصف تفصيلي لأفراد عينة الدراسة من حيث السن، الجنس، المؤهل العلمي، الأقدمية، وهي معلومات تقدم تصور دقيق يساهم في تفسير نتائج الدراسة.

2.3.أداة الدراسة: لمعالجة الجوانب التحليلية لموضوع الدراسة، لجأ الباحثان إلى جمع البيانات الأولية من خلال الاستمارة كأداة رئيسية للدراسة، صممت خصيصاً لهذا الغرض تضمنت **38** عبارة، **22** عبارة خصصت للمحور الأول للدارسة " الإدارة اللوجستية" بأبعاده المختلفة، فيما خصصت **16** عبارة للمحور الثاني" جودة الخدمات" ناهيك عن البيانات الشخصية والوظيفية المتعلقة بخصائص مفردات الدراسة.

3.3. الأدوات الإحصائية المستخدمة في الدراسة: لتحقيق أهداف الدراسة واختبار فرضياتها، تم استخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS. V22) ، كما تم الاستعانة بمجموعة من الأساليب الإحصائية منها: (مقاييس الإحصاء الوصفي، اختبار معامل الإلواء (Skewness)، اختبار معامل التفلطح (Kurtosiss)، اختبار ألفا كرونباخ ،(Cronbach's Alpha)، معامل الارتباط بيرسون).

4.3. صدق أداة الدراسة: لاختبار صدق المقياس هناك طرق متعددة تم الاعتماد على قسم منها هي:

1.4.3.الصدق الظاهري: صدق المحكمين: وقد تمّ تحقيقه من خلال عرض عبارات الاستمارة على مجموعة من الخبراء المختصين في الموضوع، ولقد تمت الاستجابة لآراء المحكمين بإجراء ما يلزم من حذف وتعديل في ضوء المقترحات المقدمة، وبذلك خرجت الاستمارة في صورتها النهائية بحيث تضمنت **38** عبارة.

2.4.3.صدق المقياس.

- **الاتساق الداخلي:** تم حساب الاتساق الداخلي للاستمارة من خلال حساب معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات الاستمارة والدرجة الكلية للمحور نفسه.

الجدول رقم (2): نتائج الاتساق الداخلي لمحور الإدارة اللوجستية:

رقم العبارة	العبـــــارات	معامل الإرتباط	مستوى الدلالة
1	تعتمد المؤسسة على أسطول نقل متكامل يلبي احتياجات الزبائن بجودة عالية	,821**	,000
2	تأخذ المؤسسة بعين الاعتبار عند إدارة خدمات النقل مواكبة نقل الجودة إلى العميل والتفاعل عند تقديم الخدمة	,821**	,000
3	تقوم المؤسسة بإدارة وسائل النقل لتقديم خدمة النقل في الوقت المناسب	,703**	,000
4	تستخدم المؤسسة أحدث الوسائل التكنولوجية من أجل تقليل الوقت اللازم لإنجاز عملية النقل	,529**	,000
5	تتجاوب المؤسسة مع التغيرات في خدمة النقل للحصول على منافع الخدمة بأقل وقت	,903**	,000
6	تمتلك المؤسسة القدرة على المنافسة في مجال النقل اعتمادا على الجودة	,861**	,000
7	تقوم المؤسسة بتنفيذ خطة منظومة النقل لاحتياجات عملائها بالاستعانة بالخبراء الاستشاريين وبأقل تكلفة ممكنة	,825**	,000
8	تستغل المؤسسة الفرص المتاحة لتحسين جودة أنشطة التخزين وإدارة العمل فيها	,835**	,000
9	تستخدم المؤسسة المعلومات لأغراض تخطيط عمليات التخزين بطريقة سريعة ودقيقة من أجل تقديم الخدمة	,911**	,000
10	تعتمد المؤسسة على نظام التحديث في السجلات لتوفير المعلومات للعملاء وتقديم الخدمة بشكل أسرع	,678**	,000
11	تقوم المؤسسة بشكل دوري بإعادة النظر في الموارد والمعدات لتحقيق السرعة في تنفيذ عملية التخزين	,806**	,000
12	تعتمد الشركة على نظام متكامل يدمج أنظمة التكنولوجيا الحديثة مع أنشطة التخزين لتقيل نسبة الأخطاء	,831**	,000
13	تستخدم المؤسسة أنظمة التخزين عند الطلب لمعرفة احتياجات الزبائن وتقديم مواصفات وظيفية عالية	,583**	,000
14	تقوم المؤسسة بتحديد المجالات في أنظمة التخزين على أساس معايير إنتاجية تخفض العبء وتقلل من تكلفة الخدمة	,733**	,000
15	توفر المؤسسة الشروط المناسبة للتخزين من إضاءة، تهوية، إنارة	,674**	,000
16	تستخدم المؤسسة أنظمة التوريد الإلكترونية من أجل تقديم خدمات ذات جودة عالية	,731**	,000
17	تستجيب المؤسسة للتغيرات المتوقعة لدى الزبائن وإدخال التحسينات الملائمة لخدمة التوريد	,893**	,000
18	تحدد المؤسسة آلية التوريد الإلكتروني المحسنة لتقديم عقود توريد بأقل وقت متاح	,691**	,000
19	تتم عملية تدفق المعلومات بين العملاء والشركة بناءا على أنظمة توريد إلكترونية لتسهيل أوامر التوريد الأسبوعي والشهري	,860**	,000

20	تستخدم المؤسسة منهجية الاتصالات الإلكترونية في أنظمة التوريد لخفض دورة الزمن	,649**	,000
21	لا تستخدم المؤسسة أنظمة التوريد حسب الحاجة	,530**	,000
22	تسعى المؤسسة دائما لإدخال التحسينات في أنشطة التوريد الداخلية للابتعاد عن المخزون العالي.	,523**	,000

الارتباط دال إحصائيا عند مستوى دلالة α=0.05.

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج تحليل الاستمارة من خلال برنامج SPSS V 22.

يتضح من الجدول أعلاه أنّ معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات محور " الإدارة اللوجستية " والدرجة الكلية للمحور، دال عند مستوى الدلالة (α=0.05)، وبذلك يعتبر المحور صادقاً في قياس ما وضع لقياسه.

الجدول رقم(03): نتائج الاتساق الداخلي لمحور جودة الخدمات:

رقم العبارة	العبـــــارات	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
23	تلتزم المؤسسة بتقديم الخدمات في الوقت المناسب	,535**	,000
24	تقدم المؤسسة خدمات بدرجة عالية من الدقة	,353**	,001
25	تحرص المؤسسة على حل مشاكل الزبائن بسرعة	,626**	,000
26	خدمات المؤسسة معتمدة من قبل كل الهيئات الأخرى ولا تحتاج إلى إجراءات خاصة	,439**	,000
27	يمتلك الموظفين مؤهلات علمية مناسبة	,740**	,000
28	يتمتع العاملون في المؤسسة بالمعرفة والخبرة المناسبة	,652**	,000
29	تحظى المؤسسة بثقة المستفيدين من خدماتها	,669**	,000
30	تمتاز المؤسسة بسمعة ومكانة جيدة لدى الأفراد	,449**	,000
31	يتمتع موظفي المؤسسة بالتعاون في العمل فيما بينهم وتأديته على وجه صحيح	,632**	,000
32	تحرص المؤسسة على الرد السريع على استفسارات وشكاوى الزبائن	,678**	,000
33	لدى مسئولي المؤسسة الاستعداد لتحسين ظروف الزبائن ومساعدتهم	,642**	,000
34	تلتزم المؤسسة بوضع لوائح وتعليمات عند صدور قرارات بشأن تغيرات في تقديم الخدمة أو آجال الوفاء بها	,624**	,000
35	هناك اهتمام بالأدب وحسن الخلق لدى موظفي المؤسسة	,600**	,000
36	يتم التركيز على استمرارية متابعة احتياجات الزبائن	,567**	,000
37	هناك اهتمام كبير بسرية المعلومات الخاصة بالزبائن	,684**	,000
38	تدعم الإدارة وتؤيد العاملين لديها لأداء وظائفهم بكفاءة.	,953**	,000

الارتباط دال إحصائيا عند مستوى دلالة α=0.05.

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج تحليل الاستمارة من خلال برنامج SPSS V 22.

يتضح من الجدول أعلاه أنّ معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات محور " جودة الخدمات" والدرجة الكلية للمحور، دال عند مستوى الدلالة (α=0.05)، وبذلك يعتبر المحور صادقاً في قياس ما وضع لقياسه.

- **الصدق البنائي:**

يعتبر الصدق البنائي أحد مقاييس صدق الأداة الذي يقيس مدى تحقق الأهداف التي تريد الأداة الوصول إليها، ويبين مدى ارتباط كل محور من محاور الدراسة بالدرجة الكلية لعبارات الاستمارة.

الجدول رقم (04): معامل الارتباط بين درجة كل محور من محاور الاستمارة والدرجة الكلية للاستمارة.

رقم المحور	المحـور	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية
1	الإدارة اللوجستية	,901**	,000
2	جودة الخدمات	,931**	,000

الارتباط دال إحصائيا عند مستوى دلالة α=0.05.

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج تحليل الاستمارة من خلال برنامج SPSS V 22:

يبين الجدول أعلاه أنّ جميع معاملات الارتباط في جميع أبعاد الاستمارة دالة إحصائياً عند مستوى معنوية **(α=0.05)**، وبذلك تعتبر جميع أبعاد الاستمارة صادقة لما وضعت لقياسه.

5.3.ثبات أداة الدراسة:

استخدم الباحثان ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستمارة، وكانت النتائج كما هي مبينة في الجدول التالي:

الجدول رقم (05): نتائج معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستمارة.

البعـد	عدد الفقرات	ألفا كرونباخ	الصدق
جودة الخدمات	16	0,914	0.956
الاعتمادية	4	0,728	0.853
التعاطف	4	0,709	0.838
الاستجابة	4	0,801	0.894
الأمان	4	0,757	0.870
الإدارة اللوجستية	22	0.960	0.979
جميع محاور الاستمارة.	38	0.963	0.981

الصدق= الجذر التربيعي الموجب لمعامل ألفا كرونباخ.

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج تحليل الاستمارة من خلال برنامج SPSS V 22:

تدل مؤشرات ألفا كورنباخ أعلاه على تمتع أداة الدراسة بصورة عامة بمعامل ثبات عال وبمقدرتها تحقيق أغراض الدراسة، حيث تعد جميع هذه القيم مناسبة وكافية لأغراض مثل هذه الدراسة.

4. تحليل نتائج الدراسة.

1.4.إختبار التوزيع الطبيعي لمتغيرات الدراسة:

تم استخدام كلا من معامل الالتواء Skewness ومعامل التفلطح Kurtosiss لاختبار ما إذا كانت البيانات تتبع التوزيع الطبيعي من عدمه، حيث ترى بعض الدراسات الإحصائية أن «معامل الالتواء Skewness يجب أن

يكون محصور بين 1و1-، ومعامل التفلطح Kurtosiss يجب أن يكون محصور بين 3و3- (Cao, Dowlatshahi, & quot, 2005, p. 542) إضافة إلى ذلك إلى أن احد الشروط الهامة التي تعتمد عليها أغلب الاختبارات المعلمية أن تكون البيانات تتبع التوزيع الطبيعي. ونتائج الاختبارين موضحة في الجدول الموالي.

الجدول رقم (06): نتائج اختبار التوزيع الطبيعي لمتغيرات الدراسة.

المتغير	Skewness	Kurtosis
جودة الخدمات	-1,727	1,049
الاعتمادية	-1,108	-,253
التعاطف	-1,819	1,775
الاستجابة	-1,064	-,518
الأمان	-2,092	2,888
الإدارة اللوجستية	-1,476	,342

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج تحليل الاستمارة من خلال برنامج SPSS V 22:.

حسب الجدول أعلاه، فإن كل متغيرات الدراسة تتبع التوزيع وهذا ما يسمح بمتابعة تحليل الدراسة باستخدام أدوات التحليل المناسبة للاختبارات المعلمية.

2.4.نتائج التحليل الإحصائي الوصفي لمتغيرات الدراسة المستقلة والتابعة:

استخدام الباحثان مقياس ليكارت الثلاثي لقياس استجابات المبحوثين لعبارات الاستمارة كما يلي: غير موافق (1)، محايد (2)، موافق (3)، كما تم الاعتماد على المقياس التالي: من **(1-1.65)** دالاً على مستوى **"منخفض"** من القبول، ومن **(1.66-2.32)** دالاً على مستوى **"متوسط"** من القبول، ومن **(2.33-2.98)** دالاً على مستوى **"مرتفع"** من القبول، وفما يلي نتائج الإجابات موزعة على الجدولين الموالين وفقا لقيم المتوسط الحسابي والانحراف المعياري.

الجدول رقم(07): المتوسطات الحسابية والانحر افات المعيارية لإجابات مفردات الدراسة على عبارات الإدارة اللوجستية.

رقم العبارة	العبـــــارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	التعليق
1	تعتمد المؤسسة على أسطول نقل متكامل يلبي احتياجات الزبائن بجودة عالية	2,705	,704	2	مرتفع
2	تأخذ المؤسسة بعين الاعتبار عند إدارة خدمات النقل مواكبة نقل الجودة إلى العميل والتفاعل عند تقديم الخدمة	2,658	,748	4	مرتفع
3	تقوم المؤسسة بإدارة وسائل النقل لتقديم خدمة النقل في الوقت المناسب	2,670	,643	3	مرتفع
4	تستخدم المؤسسة أحدث الوسائل التكنولوجية من أجل تقليل الوقت اللازم لإنجاز عملية النقل	2,729	,624	1	مرتفع
5	تتجاوب المؤسسة مع التغيرات في خدمة النقل للحصول على منافع الخدمة بأقل وقت	2,658	,748	4	مرتفع

6	تمتلك المؤسسة القدرة على المنافسة في مجال النقل اعتمادا على الجودة	2,505	,867	13	مرتفع
7	تقوم المؤسسة بتنفيذ خطة منظومة النقل لاحتياجات عملائها بالاستعانة بالخبراء الاستشاريين وبأقل تكلفة ممكنة	2,611	,788	7	مرتفع
8	تستغل المؤسسة الفرص المتاحة لتحسين جودة أنشطة التخزين وإدارة العمل فيها	2,470	,853	17	مرتفع
9	تستخدم المؤسسة المعلومات لأغراض تخطيط عمليات التخزين بطريقة سريعة ودقيقة من اجل تقديم الخدمة	2,541	,824	9	مرتفع
10	تعتمد المؤسسة على نظام التحديث في السجلات لتوفير المعلومات للعملاء وتقديم الخدمة بشكل أسرع	2,552	,732	8	مرتفع
11	تقوم المؤسسة بشكل دوري بإعادة النظر في الموارد والمعدات لتحقيق السرعة في تنفيذ عملية التخزين	2,635	,651	6	مرتفع
12	تعتمد الشركة على نظام متكامل يدمج أنظمة التكنولوجيا الحديثة مع أنشطة التخزين لتقيل نسبة الأخطاء	2,505	,825	11	مرتفع
13	تستخدم المؤسسة أنظمة التخزين عند الطلب لمعرفة احتياجات الزبائن وتقديم مواصفات وظيفية عالية	2,376	,899	21	مرتفع
14	تقوم المؤسسة بتحديد المجالات في أنظمة التخزين على أساس معايير إنتاجية تخفض العبء وتقلل من تكلفة الخدمة	2,517	,839	10	مرتفع
15	توفر المؤسسة الشروط المناسبة للتخزين من إضاءة، تهوية، إنارة	2,494	,825	15	مرتفع
16	تستخدم المؤسسة أنظمة التوريد الإلكترونية من أجل تقديم خدمات ذات جودة عالية	2,423	,877	18	مرتفع
17	تستجيب المؤسسة للتغيرات المتوقعة لدى الزبائن وإدخال التحسينات الملائمة لخدمة التوريد	2,505	,853	12	مرتفع
18	تحدد المؤسسة آلية التوريد الإلكتروني المحسنة لتقديم عقود توريد بأقل وقت متاح	2,388	,900	20	مرتفع
19	تتم عملية تدفق المعلومات بين العملاء والشركة بناءا على أنظمة توريد إلكترونية لتسهيل أوامر التوريد الأسبوعي والشهري	2,482	,853	16	مرتفع
20	تستخدم المؤسسة منهجية اتصالات إلكترونية في أنظمة التوريد لخفض دورة الزمن	2,505	,867	13	مرتفع
21	لا تستخدم المؤسسة أنظمة التوريد حسب الحاجة	2,423	,891	19	مرتفع
22	تسعى المؤسسة دائما لإدخال التحسينات في أنشطة التوريد الداخلية للابتعاد عن المخزون العالي.	2,341	,907	22	مرتفع
	نتيجـــة المحـور الأول	2,588	,776	/	مرتفع

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج تحليل الاستمارة من خلال برنامج SPSS V :22.

1- **الإدارة اللوجستية:** تظهر نتائج الجدول أعلاه إجابات عينة البحث على العبارات 22 التي خصصت لقياس محور الإدارة اللوجستية، عبر عنها بدلالة المتوسط الحسابي والانحراف المعياري، حيث سجل هذا المحور وسط حسابي عام بلغت قيمته **2.588** بانحراف معياري قدره **0.776**، كما تراوحت قيم المتوسط الحسابي لهذا المحور بين (**2,341-7292,**)، فيما تراوحت قيم الانحراف المعياري ما بين (**0.624-0.907**).

من خلال ما سبق يمكن القول أن إجابات موظفي المؤسسة هي مؤشر على أن هناك تطبيق واضح للإدارة اللوجستية على مستوى مؤسسة سونلغاز-البيض-

الجدول رقم(08): المتوسطات الحسابية والانحر افات المعيارية لإجابات مفردات الدراسة على عبارات جودة الخدمات.

العبارة	العبـــــارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	التعليق
23	تلتزم المؤسسة بتقديم الخدمات في الوقت المناسب.	2,388	,887	3	مرتفع
24	تقدم المؤسسة خدمات بدرجة عالية من الدقة.	2,211	,952	4	متوسط
25	تحرص المؤسسة على حل مشاكل الزبائن بسرعة.	2,529	,853	1	مرتفع
26	خدمات المؤسسة معتمدة من قبل كل الهيئات الأخرى ولا تحتاج إلى إجراءات خاصة.	2,458	,852	2	مرتفع
	الاعتمادية	**2,476**	**,731**	**4**	**مرتفع**
27	يمتلك الموظفين مؤهلات علمية مناسبة.	2,635	,704	1	مرتفع
28	يتمتع العاملون في المؤسسة بالمعرفة والخبرة المناسبة	2,482	,881	3	مرتفع
29	تحظى المؤسسة بثقة المستفيدين من خدماتها	2,552	,838	2	مرتفع
30	تمتاز المؤسسة بسمعة ومكانة جيدة لدى الأفراد	2,329	,943	4	مرتفع
	التعـاطف	**2,664**	**,674**	**2**	**مرتفع**
31	يتمتع موظفي المؤسسة بالتعاون في العمل فيما بينهم وتأديته على وجه صحيح	2,305	,951	4	متوسط
32	تحرص المؤسسة على الرد السريع على استفسارات وشكاوى الزبائن	2,447	,893	2	مرتفع
33	لدى مسئولي المؤسسة الاستعداد لتحسين ظروف الزبائن ومساعدتهم	2,576	,792	1	مرتفع
34	تلتزم المؤسسة بوضع لوائح وتعليمات عند صدور قرارات بشأن تغيرات في تقديم الخدمة أو آجال الوفاء بها	2,388	,900	3	مرتفع
	الاستجابة	**2,482**	**,769**	**3**	**مرتفع**
35	هناك اهتمام بالأدب وحسن الخلق لدى موظفي المؤسسة	2,811	,587	2	مرتفع
36	يتم التركيز على استمرارية متابعة احتياجات الزبائن	2,376	,925	4	مرتفع
37	هناك اهتمام كبير بسرية المعلومات الخاصة بالزبائن	2,835	,508	1	مرتفع
38	تدعم الإدارة وتؤيد العاملين لديها لأداء وظائفهم بكفاءة.	2,670	,746	3	مرتفع

	الأمـــان	2,729	,619	1	مرتفع
	نتيجـة المحـور الثـاني	2,647	,755	/	مرتفع

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج تحليل الاستمارة من خلال برنامج SPSS V 22:

2– جودة الخدمات: تم قياس متغير جودة الخدمة من خلال أربعة أبعاد (**الاعتمادية، التعاطف، الاستجابة، الأمان)**، عبرت عنها 16 عبارة، حيث خصصت 4 عبارات لقياس كل بعد على حدى، كما وقد تراوحت قيم المتوسط الحسابي لهذا المحور بين **(2,211- 2,835)**، فيما تراوحت قيم انحرافه المعياري بين **(0.508- 0.952)**، أما المتوسط الحسابي العام لمجموع عبارات المحور ككل فقد بلغ **2.647**، وهو أعلى من المتوسط الفرضي للقياس، بانحراف معياري قدره **0.755**، ووفقاً لمقياس الدراسة، فإنّ هذا البعد يشير إلى نسبة قبول **مرتفعة**، كما تشير هذه النتيجة إلى وضوح هذا المحور لدى أفراد عينة الدراسة. وفيما يلي نتائج كل بعد على حدى حسب الأهمية النسبية المعطاة له من قبل مفردات الدراسة.

2-1 الأمان : تمت معالجة هذا البعد من خلال أربع عبارات ، حيث أظهرت نتائج التحليل الإحصائي حصول هذا البعد على **الترتيب الأول** من حيث الأهمية النسبية المعطاة له من قبل موظفي المؤسسة ، إذ سجل وسط حسابي عام بلغت قيمته **(2,729)**، بانحراف معياري قيمته **(0,619)**، ووفقاً لمقياس الدراسة، فإنّ هذا البعد يشير إلى نسبة قبول **مرتفعة**، كما تشير هذه النتيجة إلى وضوح هذا البعد لدى أفراد العينة قيد الدراسة ، أما على مستوى العبارات فقد حصلت العبارة (37) " هناك اهتمام كبير بسرية المعلومات الخاصة بالزبائن" على أعلى متوسط حسابي بلغ **2,729**، بانحراف معياري بلغ **0,619** ، في حين حققت العبارة **(36)** " يتم التركيز على استمرارية متابعة احتياجات الزبائن" ادني وسط حسابي بلغ **2,376** بانحراف معياري يقدر بـ: **0,925.**

2-2 التعاطف: تمت معالجة هذا البعد من خلال أربع عبارات ، حيث أظهرت نتائج التحليل الإحصائي حصول هذا البعد على **الترتيب الثاني** من حيث الأهمية النسبية المعطاة له من قبل موظفي المؤسسة ، إذ سجل وسط حسابي عام بلغت قيمته **(2,664)**، بانحراف معياري قيمته **(0,674)**، ووفقاً لمقياس الدراسة، فإنّ هذا البعد يشير إلى نسبة قبول **مرتفعة**، كما تشير هذه النتيجة إلى وضوح هذا البعد لدى أفراد العينة قيد الدراسة ، أما على مستوى العبارات فقد حصلت العبارة (27) " يمتلك الموظفين مؤهلات علمية مناسبة " على أعلى متوسط حسابي بلغ **2,305**، بانحراف معياري بلغ **0.951** ، في حين حققت العبارة **(30)** " تمتاز المؤسسة بسمعة ومكانة جيدة لدى الأفراد " أدني وسط حسابي بلغ **2,329** بانحراف معياري يقدر بـ: **0.943.**

2- 3 الاستجابة: تمت معالجة هذا البعد من خلال أربع عبارات ، حيث أظهرت نتائج التحليل الإحصائي حصول هذا البعد على **الترتيب الثالث** من حيث الأهمية النسبية المعطاة له من قبل موظفي المؤسسة ، إذ سجل وسط حسابي عام بلغت قيمته **(2,482)**، بانحراف معياري قيمته **(0.769)**، ووفقاً لمقياس الدراسة، فإنّ هذا البعد يشير إلى نسبة قبول **مرتفعة**، كما تشير هذه النتيجة إلى وضوح هذا البعد لدى أفراد العينة قيد الدراسة، أما على مستوى العبارات فقد حصلت العبارة **(33)** " لدى مسئولي المؤسسة الاستعداد لتحسين ظروف الزبائن ومساعدتهم " على أعلى متوسط حسابي بلغ **2,576**، بانحراف معياري بلغ **0.792**، في حين حققت العبارة **(31)** "

يتمتع موظفي المؤسسة بالتعاون في العمل فيما بينهم وتأديته على وجه صحيح " أدني وسط حسابي بلغ **2,305** بانحراف معياري يقدر بـ:**0.951**.

4-2 الاعتمادية: تمت معالجة هذا البعد من خلال أربع عبارات ، حيث أظهرت نتائج التحليل الإحصائي حصول هذا البعد على **الترتيب الرابع** من حيث الأهمية النسبية المعطاة له من قبل موظفي المؤسسة ، إذ سجل وسط حسابي عام بلغت قيمته (**2,476**)، بانحراف معياري قيمته (**0.731**)، ووفقاً لمقياس الدراسة، فإنّ هذا البعد يشير إلى نسبة قبول **مرتفعة**، كما تشير هذه النتيجة إلى وضوح هذا البعد لدى أفراد العينة قيد الدراسة ، أما على مستوى العبارات فقد حصلت العبارة (**25**) " تحرص المؤسسة على حل مشاكل الزبائن بسرعة " على أعلى متوسط حسابي بلغ **2,529**، بانحراف معياري بلغ **0.853**، في حين حققت العبارة **(24)** " تقدم المؤسسة خدمات بدرجة عالية من الدقة " أدني وسط حسابي بلغ **2,211** بانحراف معياري يقدر بـ: **0.952**.

3.4.نتائج اختبار فرضيات الدراسة:

بعد استخدام الاختبارات الملائمة لاختبار فرضيات الدراسة توصلنا للنتائج الموضحة في الجداول أدناه.

1.3.4. التأكد من صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الرئيسية:

الجدول(09): نتائج تحليل الانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الرئيسية.

النموذج	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	مستوى دلالة		قيمة F المحسوبة	معامل التحديد R^2	معامل الإرتباط R
	الانحدار	30,293	1	30,293	,000	142,713	0.696	0.834
	الخطأ المتبقي	17,618	42	,212				
	المجموع	47,912	43					

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج تحليل الاستمارة من خلال برنامج SPSS V 22.

من خلال النتائج الواردة في الجدول أعلاه يتبين ثبات صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الرئيسية، حيث بلغت قيمة مستوى الدلالة **0.000** وهي أقل من α=0.05، مما يعني أن النموذج له أهمية إحصائية.

2.3.4. نتائج اختبار الفرضية الرئيسية:

تنص الفرضية الرئيسية على أنه " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للإدارة اللوجستية في تحسين جودة خدمات مؤسسة سونلغاز– فرع البيض-عند مستوى الدلالة 0.05"

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار البسيط، ونتائج هذا التحليل موضحة في الجدول أدناه.

الجدول رقم (10): نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار أثر الإدارة اللوجستية على جودة خدمات مؤسسة سونلغاز– البيض-

المتغيـر	جودة الخدمات					
الإدارة اللوجستية	Beta	قيمة Tالمحسوبة	درجة الحرية Ddl	Rمعامل الارتباط	معامل التحديد R^2	Sig
	0.834	8	1	0.834	0.696	,000

الارتباط دال إحصائيا عند مستوى دلالة α=0.05.

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج تحليل الاستمارة من خلال برنامج SPSS V 22:

تشير نتائج الجدول أعلاه وفقا لأراء أفراد عينة الدراسة إلى وجود اثر ذو دلالة إحصائية بين المتغير المستقل المتمثل في الإدارة اللوجستية، والمتغير التابع بشكله الإجمالي والمتمثل في جودة الخدمات بمؤسسة سونلغاز – البيض-، حيث بلغت T المحسوبة **(8)**، بقيمة احتمالية **(0.000)**، كما تشير قيمة معامل الارتباط (R) إلى قوة العلاقة بين المتغيرين السابقين، حيث بلغت قيمته**(0.834)**، كما تكشف قيمة معامل الارتباط عن وجود علاقة ارتباطيه ايجابية بين المتغيرين المستقل والتابع، إضافة إلى ذلك، يتضح من خلال قيمة معامل التحديد (R^2) البالغة**(0.696)**، أنّ الإدارة اللوجستية تفسر ما نسبته **(69.6%)** من التباين في جودة خدمات مؤسسة سونلغاز – البيض- ، وهي قوة تفسيرية مرتفعة، وبالتالي فإنّ الإدارة اللوجستية تساهم في تحسين**69.6%** من جودة خدمات مؤسسة سونلغاز – البيض- ، أما النسبة المتبقية فإنها تغزى لمساهمة متغيرات أخرى لم تؤخذ في النموذج، وبالتالي نرفض الفرضية بصيغتها الصفرية، ونقبل الفرضية البديلة، وذلك عند مستوى دلالة **(α=0.05)**.

3.3.4.نتائج اختبار الفرضيات الفرعية:

1.3.3.4.نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى:

تنص الفرضية الفرعية الأولى على أنه " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للإدارة اللوجستية في تحسين اعتمادية مؤسسة سونلغاز– فرع البيض-عند مستوى الدلالة 0.05.

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار البسيط، ونتائج هذا التحليل موضحة في الجدول أدناه.

الجدول رقم (11): نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار أثر الإدارة اللوجستية في تحسين اعتمادية مؤسسة سونلغاز-البيض-.

المتغيـر	الإعتمادية					
الإدارة اللوجستية	Beta	المحسوبةTقيمة	درجة الحرية Ddl	معامل الارتباطR	معامل التحديد R^2	Sig
	0.843	8.308	1	0.843	0.711	,000

الارتباط دال إحصائيا عند مستوى دلالة α=0.05.

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج تحليل الاستمارة من خلال برنامج SPSS V 22:.

يظهر الجدول أعلاه نتائج اختبار معامل الارتباط بيرسون للعلاقة بين تطبيق الإدارة اللوجستية وتحسين اعتمادية مؤسسة سونلغاز – البيض- ، كأحد أبعاد جودة الخدمات، حيث أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة**(α=0.05)**، بين تطبيق الإدارة اللوجستية واعتمادية مؤسسة سونلغاز – البيض-، حيث بلغت قيمة T المحسوبة**(8.308)**، بقيمة احتمالية **(0.000)**، كما تشير قيمة معامل الارتباط **(R)**إلى قوة العلاقة بين تطبيق الإدارة اللوجستية وتحسين الاعتمادية ، حيث بلغت قيمته**(0.843)**، كما تكشف قيمة معامل الارتباط عن وجود علاقة ارتباطيه موجبة بين المتغيرين السابقين، إضافة إلى ذلك، يتضح من خلال قيمة معامل التحديد (R^2) البالغة**(0.711)**، أنّ تطبيق الإدارة اللوجستية يفسر ما نسبته

(71.1%) من التباين في اعتمادية مؤسسة سونلغاز – البيض- ، وهي قوة تفسيرية مرتفعة، وبالتالي فإنّ تطبيق الإدارة اللوجستية يساهم في تحسين **(71.1%)**من اعتمادية مؤسسة سونلغاز – البيض- ، أما النسبة المتبقية ، فإنها تعزى لمساهمة متغيرات أخرى لم تؤخذ في النموذج، وبالتالي نرفض الفرضية بصيغتها الصفرية ونقبل الفرضية البديلة ، وذلك عند مستوى دلالة **(α=0.05)**.

2.3.3.4. نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية:

تنص الفرضية الفرعية الثانية على أنه "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للإدارة اللوجستية في تحسين تعاطف مؤسسة سونلغاز– فرع البيض-عند مستوى الدلالة 0.05.

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار البسيط، ونتائج هذا التحليل موضحة في الجدول أدناه.

الجدول رقم (12): نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار أثر تطبيق الإدارة اللوجستية في تحسين تعاطف مؤسسة سونلغاز-البيض-.

المتغيـر	التعاطف					
الإدارة اللوجستية	Beta	Tقيمة المحسوبة	درجة الحرية Ddl	معامل الارتباطR	معامل التحديد R^2	Sig
	0.738	5.781	1	0.738	0.544	,000

الارتباط دال إحصائيا عند مستوى دلالة α=0.05.

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج تحليل الاستمارة من خلال برنامج SPSS V 22.

يظهر الجدول أعلاه نتائج اختبار معامل الارتباط بيرسون للعلاقة بين تطبيق الإدارة اللوجستية وتحسين تعاطف مؤسسة سونلغاز- البيض- ، كأحد أبعاد جودة الخدمات، حيث أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة**(α=0.05)**، بين تطبيق الإدارة اللوجستية وتعاطف مؤسسة سونلغاز- البيض-، حيث بلغت قيمة T المحسوبة(5.781)، بقيمة احتمالية **(0.000)**، كما تشير قيمة معامل الارتباط **(R)**إلى قوة العلاقة بين تطبيق الإدارة اللوجستية وتحسين التعاطف ، حيث بلغت قيمته**(0,738)**، كما تكشف قيمة معامل الارتباط عن وجود علاقة ارتباطيه موجبة بين المتغيرين السابقين، إضافة إلى ذلك، يتضح من خلال قيمة معامل التحديد (R^2) البالغة**(0,544)**، أنّ تطبيق الإدارة اللوجستية يفسر ما نسبته **(54.4%)** من التباين في تعاطف مؤسسة سونلغاز- البيض- ، وهي قوة تفسيرية مرتفعة ،وبالتالي فإنّ تطبيق الإدارة اللوجستية يساهم في تحسين **(54.4%)** من تعاطف مؤسسة سونلغاز- البيض- ، أما النسبة المتبقية ، فإنها تعزى لمساهمة متغيرات أخرى لم تؤخذ في النموذج، وبالتالي نرفض الفرضية بصيغتها الصفرية ونقبل الفرضية البديلة ، وذلك عند مستوى دلالة **(α=0.05)**.

3.3.3.4.نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثالثة:

تنص الفرضية الفرعية الثالثة: على أنه " يوجد إثر ذو دلالة إحصائية للإدارة اللوجستية في تحسين استجابة مؤسسة سونلغاز– فرع البيض-عند مستوى الدلالة 0.05."

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار البسيط، ونتائج هذا التحليل موضحة في الجدول أدناه.

الجدول رقم (13): نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار أثر تطبيق الإدارة اللوجستية في تحسين استجابة مؤسسة سونلغاز-البيض.

المتغيـر	الاستجابة					
الإدارة اللوجستية	Beta	Tقيمة المحسوبة	درجة الحرية Ddl	Rمعامل الارتباط	معامل التحديد R^2	Sig
	0.751	6.019	1	0.751	0.564	,000

الارتباط دال إحصائيا عند مستوى دلالة α=0.05.

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج تحليل الاستمارة من خلال برنامج SPSS V :22.

يظهر الجدول أعلاه نتائج اختبار معامل الارتباط بيرسون للعلاقة بين تطبيق الإدارة اللوجستية وتحسين استجابة مؤسسة سونلغاز، كأحد أبعاد جودة الخدمات، حيث أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة(α=0.05)، بين تطبيق الإدارة اللوجستية واستجابة مؤسسة سونلغاز، حيث بلغت قيمة T المحسوبة(6.019)، بقيمة احتمالية (0.000)، كما تشير قيمة معامل الارتباط (R)إلى قوة العلاقة بين تطبيق الإدارة اللوجستية وتحسين الاستجابة ، حيث بلغت قيمته(0.751)، كما تكشف قيمة معامل الارتباط عن وجود علاقة ارتباطيه موجبة بين المتغيرين السابقين، إضافة إلى ذلك، يتضح من خلال قيمة معامل التحديد (R^2) البالغة (0.564)، أنّ تطبيق الإدارة اللوجستية يفسر ما نسبته (56. 4%) من التباين في استجابة مؤسسة سونلغاز ، وهي قوة تفسيرية مرتفعة، وبالتالي فإنّ تطبيق الإدارة اللوجستية يساهم في تحسين (56.4%) من استجابة مؤسسة سونلغاز ، أما النسبة المتبقية ، فإنها تعزى لمساهمة متغيرات أخرى لم تؤخذ في النموذج، وبالتالي نرفض الفرضية بصيغتها الصفرية ونقبل الفرضية البديلة ، وذلك عند مستوى دلالة (α=0.05).

4.3.3.4.نتائج اختبار الفرضية الفرعية الرابعة:

تنص الفرضية الفرعية الرابعة على أنه " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للإدارة اللوجستية في تحسين أمان مؤسسة سونلغاز– فرع البيض-عند مستوى الدلالة 0.05.".

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار البسيط، ونتائج هذا التحليل موضحة في الجدول أدناه.

الجدول رقم (14): نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار أثر تطبيق الإدارة اللوجستية في تحسين أمان مؤسسة سونلغاز-البيض-

المتغيـر	الأمـان					
الإدارة اللوجستية	Beta	Tقيمة المحسوبة	درجة الحرية Ddl	معامل R الارتباط	معامل التحديد R^2	Sig
	,731	9,753	1	,731	,534	,000

الارتباط دال إحصائيا عند مستوى دلالة α=0.05.

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج تحليل الاستمارة من خلال برنامج SPSS V 22.

يظهر الجدول أعلاه نتائج اختبار معامل الارتباط بيرسون للعلاقة بين تطبيق الإدارة اللوجستية وتحسين أمان مؤسسة سونلغاز ، كأحد أبعاد جودة الخدمات، حيث أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة(α=0.05)، بين تطبيق الإدارة اللوجستية وأمان مؤسسة سونلغاز، حيث بلغت قيمة T المحسوبة(9,753)، بقيمة احتمالية (0.000)، كما تشير قيمة معامل الارتباط (R)إلى قوة العلاقة بين تطبيق الإدارة اللوجستية وتحسين الأمان ، حيث بلغت قيمته(0.731)، كما تكشف قيمة معامل الارتباط عن وجود علاقة ارتباطيه موجبة بين المتغيرين السابقين، إضافة إلى ذلك، يتضح من خلال قيمة معامل التحديد (R^2) البالغة(0.534)، أنّ تطبيق الإدارة اللوجستية يفسر ما نسبته (53.5%) من التباين في أمان مؤسسة سونلغاز ، وهي قوة تفسيرية مرتفعة، وبالتالي فإنّ تطبيق الإدارة اللوجستية يساهم في تحسين (53.5%) من أمان مؤسسة سونلغاز ، أما النسبة المتبقية ، فإنها تعزى لمساهمة متغيرات أخرى لم تؤخذ في النموذج، وبالتالي نرفض الفرضية بصيغتها الصفرية ونقبل الفرضية البديلة ، وذلك عند مستوى دلالة (α=0.05).

5. نتـائج الدراسـة:

بعد تحليل النتائج الميدانية واختبار أنموذج وفرضيات الدراسة، استخلص الباحثان النتائج التالية:

1.5.بالنسبة لمحور جودة الخدمات:

- ✓ أنّ كل الإجابات وفي جميع أبعاد محور "جودة الخدمات" كانت بمستوى **مرتفع**؛
- ✓ بناءًا على قيم الأوساط الحسابية للأبعاد الأربعة التي تضمنها محور جودة الخدمات، فقد حقق هذا المحور على المستوى الإجمالي، وسطاً حسابياً بلغ (2.647)، بانحراف معياري قدره (0.755)؛
- ✓ تدرجت مراتب أبعاد محور "جودة الخدمات" على النحو التالي: الأمان بالترتيب الأول، تلاه التعاطف بالترتيب الثاني، ثم الاستجابة بالترتيب الثالث، في حين جاء بعد الاعتمادية بالترتيب الرابع والأخير.

2.5.بالنسبة لمحور الإدارة اللوجستية:

- ✓ أظهرت النتائج ارتفاع مستوى تطبيق الإدارة اللوجستية بمؤسسة سونلغاز – البيض-، إذ حقق هذا المحور متوسط حسابي إجمالي قدر بـ: **2.588** وانحراف معياري قدر بـ: **0.776.**

3.5. بالنسبة لعلاقة التأثير:

- ✓ أثبتت الدراسة الميدانية وبعد استخدام الاختبارات اللازمة وجود تأثير معنوي للإدارة اللوجستية على جودة الخدمة بأبعادها الأربعة مجتمعة بمؤسسة سونلغاز-البيض-.
- ✓ كما أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود أثر ذو دلالة إحصائية وبنسب متفاوتة للإدارة اللوجستية على كل من (الاعتمادية، الاستجابة، التعاطف، الأمان) على نحو مستقل كأبعاد لجودة خدمات مؤسسة سونلغاز– البيض -.

وفي اعتقادنا أنّ النتائج الواردة أعلاه ترجع إلى:

- ✓ أظهرت نتائج التحليل الإحصائي ارتفاع مستوى جودة الخدمات التي تقدمها مؤسسة سونلغاز – البيض-، ونفسر هذه النتيجة بالتأثير الإيجابي الذي تحدثه ممارسة الإدارة اللوجستية بأبعادها المختلفة على مستوى جودة خدمات المؤسسة محل الدراسة؛
- ✓ إلى جانب ذلك أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود مستوى مرتفع من الأمان بمؤسسة سونلغاز-البيض-، فقد حقق المرتبة الأولى من حيث الأهمية النسبية المعطاة له من قبل مفردات الدراسة، وهذه النتيجة تعكس وجود مستوى مرتفع من الاهتمام بسرية المعلومات الخاصة بزبائن المؤسسة محل الدراسة؛ بالإضافة إلى سيادة مناخ تنظيمي يسوده الاحترام والأدب لدى موظفي المؤسسة محل الدراسة، كما تعكس هذه النتائج اهتمام المؤسسة بدعم موظفيها للقيام بأداء وظائفهم بكفاءة؛
- ✓ كما أبرزت النتائج المتوصل إليها أن تصورات المبحوثين لتعاطف مؤسسة سونلغاز – البيض-كانت مرتفعة، فقد حقق المرتبة الثانية من حيث الأهمية النسبية المعطاة له من قبل مفردات الدراسة، وهذا ما يعكس من وجهة نظرنا تمتع موظفي المؤسسة محل الدراسة بالمؤهلات والخبرات المناسبة، بالإضافة إلى تمتع المؤسسة بثقة زبائنها؛
- ✓ كما أبرزت النتائج الإحصائية استعداد مؤسسة سونلغاز-البيض-لتحسين ظروف المواطنين (الزبائن) ومساعدتهم في إتمام معاملاتهم الإدارية، بالإضافة إلى استعدادها لاستقبال استفسارهم وشكاويهم، وكذا حرصها على تقديم اللوائح والتعليمات المتعلقة بتغيير آجال الوفاء بخدماتها المختلفة، وهذا ما عكسته نتائج التحليل الإحصائي، حيث أظهرت هذه الأخيرة ارتفاع مستوى استجابة المؤسسة محل الدراسة؛ لتحقيقها المرتبة الثالثة من حيث الأهمية النسبية المعطاة له من قبل مفردات الدراسة؛
- ✓ في حين نرجع مستوى اعتمادية مؤسسة سونلغاز، إلى حرص هذه الأخيرة على حل مشاكل الزبائن بسرعة وتقديم خدمات عالية الجودة وفي التوقيت المناسب للزبائن؛
- ✓ في حين نفسر وجود أثر ذو دلالة إحصائية للإدارة اللوجستية في تحسين جودة خدمات مؤسسة سونلغاز بشكلها الإجمالي، إلى أن الإدارة الاستراتيجية تشكل الإطار المرجعي لتحسين الجودة، وذلك من خلال تركيزها على الأبعاد الثلاث (النقل، التوريد التخزين)، هذه الأخيرة تسمح بتحسن جودة خدمات المؤسسة؛
- ✓ في حين نفسر وجود تأثير معنوي للإدارة اللوجستية على الأبعاد الأربعة لجودة الخدمة على نحو مستقل، بأن مختلف أبعاد الإدارة اللوجستية (النقل، التخزين، التوريد) تعمل على تحسين جودة خدمات مؤسسة سونلغاز – البيض-من: استجابة، اعتمادية، تعاطف وكذا أمان.

6.الخاتمة:

وفي الختام يمكن القول أنه في ظل التغيرات التي يشهدها العالم من تطور في شتى المجالات، كان لزاما على المؤسسات الوطنية أن تغير من أسلوب تسييرها، حيث أصبح نجاح المؤسسة يقاس بجودة الخدمات التي

تقدمها، ومن هذا المنطلق وبعد إجراء الدراسة الميدانية، تبين أن استخدام أسلوب الإدارة اللوجستية كأداة تسييريه حديثة من شأنه أن يساهم في تحسين جودة الخدمات.

وكون مؤسسة سونلغاز-فرع البيض-تنشط في مجال يعرف تطورا ملحوظا ألا وهو مجال الخدمات العمومية، فمما لا شك فيه أنها مطالبة بتحسين جودة خدماتها، وذلك بانتهاج الإدارة اللوجستية كآلية لذلك، وبعد دراستنا لتأثير الإدارة اللوجستية على جودة الخدمات بالتطبيق على عينة عشوائية من موظفي مؤسسة سونلغاز – البيض -، وبعد استخدام الاختبارات الملائمة لاختبار فرضيات الدراسة توصلنا إلى النتائج التالية:

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للإدارة اللوجستية في تحسين اعتمادية مؤسسة سونلغاز – فرع البيض- عند مستوى الدلالة 0.05
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للإدارة اللوجستية في تحسين استجابة مؤسسة سونلغاز – فرع البيض- عند مستوى الدلالة 0.05
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للإدارة اللوجستية في تحسين تعاطف مؤسسة سونلغاز – فرع البيض- عند مستوى الدلالة 0.05.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للإدارة اللوجستية في تحسين أمان مؤسسة سونلغاز – فرع البيض-عند مستوى الدلالة 0.05.

التوصيات: بناءا على ما توصلت إليه الدراسة من نتائج فإننا نتقدم بالتوصيات التالية لمسؤولي المؤسسة محل الدراسة للارتقاء بمستوى الخدمات التي تقدمها:

- ✓ ضرورة التأكيد على استخدام الإدارة اللوجستية على أساس أنها تمد المؤسسة بمعلومات هامة تسمح بتطوير وتحسين جودة الخدمات التي تقدمها.
- ✓ ضرورة الاهتمام بشكاوى ومقترحات الزبائن(المواطنين) وذلك لأن أراءهم ما هي إلا انعكاس لجودة أو رداءة خدماتها، كما أن الأخذ بآرائهم يساهم في تصحيح الانحرافات الحاصلة في جودة خدمات المؤسسة؛
- ✓ ضرورة الانفتاح على الجامعات من أجل تطوير الكفاءات العلمية واستقطاب المعرفة الضرورية لتبني التطبيق الناجح للإدارة اللوجستية، والاستفادة من الأخذ بأبعادها الثلاث بغية تحسين جودة خدمات المؤسسة.
- ✓ إجراء المزيد من الدراسات والأبحاث المتعلقة بالإدارة اللوجستية، خاصة فيما يتعلق باستخدامها على مستوى المؤسسات الخدمية وبشكل خاص على مستوى مؤسسات مثل مؤسسة سونلغاز، باعتبارها مؤسسات تلعب دور مهم جدا في تقديم الخدمات للمواطنين.

7.قائمة المصادروالمراجع:

- Cao, Q., Dowlatshahi, S., & quot. (2005). The impact of alignment between virtual enterprise and information technology on business performance in an agile manufacturing environment&quot. *Journal of Operations Management* (23).
- إبراهيم بظاظو، و أحمد العمايرة. (2010). تقيم واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الفنادق. *مجلة العلوم الإنسانية، جامعة بسكرة* (45).
- اتش بالو رونالد. (2009). *إدارة اللوجستيات تخطيط وتنظيم ورقابة سلسة الإمداد*. (أسامه تركي، المحرر) الرياض، السعودية: دار المريخ للنشر.
- اسماعيل آدم. (2014). *تطبيق الإدارة اللوجستية وأثرها في أداء قنوات النقل والتوزيع*. رسالة دكتوراه الفلسفة في إدارة الأعمال، غير منشورة.
- بوبكر عباسي. (2009/2008). *دور التسويق الداخلي في تطوير جودة الخدمة الفندقية*،. ورقلة، الجزائر: مذكرة ماجستير، (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، تخصص تسويق، جامعة قاصدي مرباح.
- حمزة محمد الجبوري. (2013). جودة الخدمة ودورها في الأداء المتميز، دراسة تحليلية لآراء عينة من موظفي شركة آسيا سيل فرع المنصور. *مجلة كلية بغداد للعلوم الإقتصادية* (34).
- حياة رصاع. (2019/2018). *دور اللوجيستيات في تطوير الموانئ البحرية - دراسة مقارنة بين ميناء روتردام وميناء وهران*. وهران، الجزائر: شهادة دكتوراه في العلوم الإقتصادية، كلية العلوم الإقتصادية التجارية وعلوم التسيير، جامعة وهران - 2 محمد بن أحمد .
- دلال سويسي. (2013/2012). *نظام المعلومات كأداة لتحسين جودة الخدمة الصحية*. الجزائر: مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، تخصص تسيير، جامعة ورقلة.
- رسمية احمد أبو موسى. (2000). *أثر جودة الخدمة على ربحية ورضا العملاء في المصارف الأردنية*. رسالة ماجستير ،جامعة الأردن.
- رونالد اتش بالو. (2009). *إدارة اللوجستيات، تخطيط وتنظيم سلسلة الإمداد*. الرياض، المملكة العربية السعودية: دار المريخ.
- شاكر نوري حيدر، و حسن جمعة محمود. (2013). أثر المعرفة على جودة الخدمة: دراسة تطبيقية في شركة التامين الوطنية. *مجلة الإدارة والاقتصاد* (97).
- عبد الرحمان إدريس ثابت. (2006). *إدارة الإمداد والتوزيع*. القاهرة، مصر: دار الفكر الجامعي للنشر.
- عبد الرحمن إدريس ثابت. (2003/2002). *مقدمة في إدارة الأعمال اللوجستية: الإمداد والتوزيع المادي*. الإسكندرية، مصر: الدار الجامعية.
- عبيد علي أحمد الحجازي. (2000). *اللوجستيك كبديل للميزة النسبية*. الإسكندرية، مصر: منشأة المعارف.
- فهد ابراهيم جورج حوا. (2013). *أثر الإدارة اللوجستية في رضا الزبائن - دراسة حالة على شركة باسيفيك انترناشونال لاينز*. عمان، الأردن: رسالة ماجستر، قسم إدارة الأعمال، جامعة الشرق الأوسط.
- مصطفى محمد حسين عمرو. (9 3, 2019). دور إذارة سلسلة التوريد في تحسين المركز التنافسي لمنظمات الأعمال. *المجلة العلمية للإقتصاد والتجارة* .
- وهيبة ليازيد. (2015). جودة الخدمة الفندقية وتأثيرها على ولاء الزبائن، دراسة ميدانية في الفنادق بمدينة وهران. *مجلة المنصور* (23).