



جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم



كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

أطروحة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الدكتوراه الطور الثالث في

العلوم التجارية

تخصص: التجارة الدولية والخدمات اللوجستية

بعنوان:

أهمية اللوجستيك في جودة خدمات النقل البحري
دراسة حالة ميناء مستغانم

تحت إشراف:

أ.د. مخفي أمين

مساعد المشرف:

د. ولد سعيد محمد

إعدادا الطالبة:

شريفى فتيحة

أعضاء لجنة المناقشة

رقم	الاسم واللقب	الرتبة	مؤسسة الانتماء	الصفة
1	أ.د. بوظراف الجيلالي	أستاذ	جامعة مستغانم	رئيسا
2	أ.د. مخفي أمين	أستاذ	جامعة مستغانم	مشرفا، مقرر
3	د. ولد سعيد محمد	أستاذ محاضر	جامعة مستغانم	مساعد مشرف
4	خالدي علي هواري	أستاذ محاضر	جامعة مستغانم	ممتحنا
5	أ.د. عامري رضوان	أستاذ	جامعة غليزان	ممتحنا
6	أ.د. عماري سفيان	أستاذ	مدرسة متعددة التقنيات - وهران	ممتحنا

السنة الجامعية: 2025/2024



جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم



كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

أطروحة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الدكتوراه الطور الثالث في

العلوم التجارية

تخصص: التجارة الدولية والخدمات اللوجستية

بعنوان:

أهمية اللوجستيك في جودة خدمات النقل البحري
دراسة حالة ميناء مستغانم

تحت إشراف:

أ.د. مخفي أمين

مساعد المشرف:

د. ولد سعيد محمد

إعدادا الطالبة:

شريفية فتيحة

أعضاء لجنة المناقشة

رقم	الاسم واللقب	الرتبة	مؤسسة الانتماء	الصفة
1	أ.د. بوظراف الجيلالي	أستاذ	جامعة مستغانم	رئيسا
2	أ.د. مخفي أمين	أستاذ	جامعة مستغانم	مشرفا، مقررا
3	د. ولد سعيد محمد	أستاذ محاضر أ	جامعة مستغانم	مساعد مشرف
4	خالدي علي هواري	أستاذ محاضر أ	جامعة مستغانم	ممتحنا
5	أ.د. عامري رضوان	أستاذ	جامعة غليزان	ممتحنا
6	أ.د. عماري سفيان	أستاذ	مدرسة متعددة التقنيات - وهران	ممتحنا

السنة الجامعية: 2025/2024

كلمة الشكر

بكل الامتنان والتقدير، أرفع أسمى آيات الشكر لله عز وجل الذي منحني التوفيق والإرشاد في إتمام عملي.

أتوجه بجزيل الشكر لأستاذي الموقر "مخفي أمين"، الذي لم يبخل عليّ بالمساندة الكبيرة والنصائح الثمينة التي كانت بمثابة منارة لي.

لأساتذتي وزملائي الكرام، لكم مني خالص الامتنان لدوركم الفعّال في إنجاز هذا البحث. دعمكم وإرشادكم كانا السند الذي استندت إليه في هذه المسيرة العلمية. أقدر عاليًا كل لحظة قضيتها بصحبتكم، فقد كانت ملهمة ومحفزة لي. شكرًا لكم على كل ما قدمتموه.

ولا يسعني إلا أن أعبر عن بالغ شكري لأعضاء لجنة المناقشة الأجلاء الذين شرفوني بحضورهم وتفضلوا بتقييم عملي.

ولكل من مدّ لي يد العون، سواء من قريب أو من بعيد، أدعو الله أن يجزيكم خير الجزاء.

الإهداء

بسم الله وبه نستعين، وصلى الله على سيدنا محمد، خير البرية.

أهدي هذا النجاح إلى والديّ الكريمين، مصدر فخري وعزتي، اللذين غمراني بعطفهما ودعمهما اللامتناهي. لقد كانا السند في كل خطواتي والقوة التي دفعتني لتحقيق ما أصبو إليه. كل الشكر لكما على ما قدمتماه من جهد وتضحية.

وإلى شريك حياتي **جلول براضية**، السند والملهم، أقدر لك وقوفك الدائم بجانبي وثقتك الغالية. أنت لي الحافز في كل لحظة، وهذا الإنجاز هو بفضل حبك وصبرك. لك مني كل الحب والتقدير.

وإلى بناتي العزيزات، **أنفال**، **إسراء**، و**إخلاص**، أبعث لكن هذا الإنجاز كبرهان على أن الأحلام تتحقق بالعزيمة والمثابرة. أتمنى أن تحافظن على تلك الأحلام وتسعين لتحقيقها بكل حماس.

وإلى صديقاتي الوفيات، شريكات الدرب، أهديكن هذا الإنجاز، فلو لا دعمكن ما كان لي تحقيق. أنتن قوتي وإلهامي، وأتطلع لتحقيق أحلامنا سوياً.

وإلى أخواتي الغاليات، **شهرزاد**، **أمال**، **أمينة**، **عويشة**، **فايزة**، و**الأاء**، وإلى أخي **بلقاسم** وزوجته، الداعمين الأوفياء، شكراً لكم على كل دعوة وتشجيع.

وأخيراً، إلى كل من كان له بصمة في مسيرتي، أقدم لكم عملي المتواضع، عرفاناً بجميلكم.

شريقي فتيحة

فهرس المحتويات

I.....	كلمة الشكر
II.....	الإهداء
III.....	فهرس المحتويات
VII.....	قائمة الجداول
IX.....	قائمة الأشكال
X.....	قائمة الملاحق
XI.....	قائمة الرموز والمصطلحات
XII.....	التعريفات الإجرائية لمصطلحات الدراسة
أ.....	مقدمة عامة
Error! Bookmark not defined.	الفصل الأول: المقاربة النظرية للوجستيك
2.....	تمهيد
3.....	المبحث الأول: الأعمال اللوجستية الأسس والمفاهيم
3.....	المطلب الأول: تعريف الأعمال اللوجستية وتطورها التاريخي
3.....	الفرع الأول: التطور التاريخي للأعمال اللوجستية
5.....	الفرع الثاني: تعريف اللوجستيك
11.....	المطلب الثاني: أهمية أهداف اللوجستيك
11.....	الفرع الأول: أهمية اللوجستيك
13.....	الفرع الثاني: أهداف اللوجستيك
15.....	المطلب الثالث: الخدمات اللوجستية وسلاسل الإمداد
15.....	الفرع الأول: الخدمات اللوجستية
19.....	الفرع الثاني: سلاسل الإمداد
24.....	المبحث الثاني: إدارة اللوجستيات
24.....	المطلب الأول: تعريف إدارة اللوجستيات ومزيج الأنشطة اللوجستية
24.....	الفرع الأول: تعريف إدارة اللوجستيك
28.....	الفرع الثاني: مزيج الأنشطة اللوجستية
32.....	المطلب الثاني: وظائف إدارة اللوجستيات وعلاقتها بوظائف المؤسسة الأخرى
32.....	الفرع الأول: وظائف إدارة اللوجستيات
36.....	الفرع الثاني: علاقة وظيفة اللوجستيك بوظائف المؤسسة الأخرى
37.....	المطلب الثالث: الأداء اللوجستي
38.....	الفرع الأول: مفهوم الأداء اللوجستي
39.....	الفرع الثاني: مؤشرات الأداء اللوجستي
45.....	الفرع الثالث: نماذج قياس الأداء اللوجستي
51.....	المبحث الثالث: الاتجاهات الحديثة وتكنولوجيا المعلومات لإدارة اللوجستيات
51.....	المطلب الأول: الاتجاهات الحديثة والدور الاستراتيجي لأعمال اللوجستية

51	الفرع الأول: الاتجاهات الحديثة في إدارة اللوجستيات
55	الفرع الثاني: الدور الإستراتيجي للأعمال اللوجستية
56	المطلب الثاني: استخدام تكنولوجيا المعلومات في إدارة اللوجستيات
57	الفرع الأول: تعريف تكنولوجيا المعلومات
58	الفرع الثاني: تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في إدارة اللوجستيات
61	المطلب الثالث: أداء نظام اللوجستيك ومشكلات تطبيقه بالمنظمات المعاصرة
61	الفرع الأول: أداء نظام اللوجستيك
62	الفرع الثاني: مشكلات تطبيق إدارة اللوجستيات بالمنظمات المعاصرة
63	الفرع الثالث: مراحل تحقيق الكفاءة والفعالية في تطبيق إدارة اللوجستيات بالمنظمات المعاصرة
	الفصل الثاني: جودة خدمات النقل البحري ودورها في تعزيز حركة البضائع عبر الموانئ البحرية
	Error! Bookmark not defined.
66	تمهيد
67	المبحث الأول: الإطار النظري للنقل البحري
67	المطلب الأول: مفاهيم حول النقل البحري
67	الفرع الأول: تعريف النقل البحري
80	الفرع الثاني: أهمية وخصائص النقل البحري
83	المطلب الثاني: النقل البحري بالحاويات
83	الفرع الأول: مفهوم النقل البحري بالحاوية
86	الفرع الثاني: أنواع ومقاسات الحاويات البحرية
99	المطلب الثالث: سمات مشروعات صناعة النقل البحري واستخدام التقدم التكنولوجي
99	الفرع الأول: سمات مشروعات صناعة النقل البحري
101	الفرع الثاني: خصائص تكاليف أنشطة النقل البحري:
104	المبحث الثاني: جودة خدمات النقل البحري
104	المطلب الأول: مفهوم وأبعاد جودة الخدمة
104	الفرع الأول: مفهوم جودة الخدمة
106	الفرع الثاني: أبعاد جودة الخدمة
107	الفرع الثالث: المعايير الدولية للمسؤولية الاجتماعية والبيئية
115	المطلب الثاني: قياس جودة الخدمة
115	الفرع الأول: مقياس عدد الشكاوى
116	الفرع الثاني: مقياس الرضا
116	الفرع الثالث: مقياس الفجوات SERVQUAL
117	الفرع الرابع: مقياس الأداء الفعلي SERVPERF
118	الفرع الخامس: مقياس القيمة
119	المطلب الثالث: جودة خدمات النقل البحري
122	المبحث الثالث: حركة البضائع والموانئ البحرية في المنظومة اللوجستية
122	المطلب الأول: حركة البضائع ومسئولياتها
122	الفرع الأول: مفهوم نقل البضائع

122	الفرع الثاني: الشحن البحري للبضائع
125	الفرع الثالث: التأمين البحري
128	الفرع الرابع: الجمركة
131	المطلب الثاني: نظريات التجارة الخارجية
139	المطلب الثالث: ماهية الموانئ البحرية
139	الفرع الأول: مفهوم الموانئ البحرية
140	الفرع الثاني: عناصر الميناء البحري
141	الفرع الثالث: التصنيفات المختلفة للموانئ البحرية
144	الفرع الرابع: الأنماط الإدارية المختلفة المستخدمة في إدارة الموانئ
145	المطلب الرابع: وظائف الموانئ البحرية وأهميتها
145	الفرع الأول: وظائف الموانئ البحرية
146	الفرع الثاني: أهمية الموانئ البحرية
146	الفرع الثالث: التطور الراهن لدور الموانئ من مركز للنقل إلى قاعدة لوجستية
149	الفرع الرابع: أنواع الموانئ الجزائرية
156	الفصل الثالث: تحليل دور اللوجستيك في تحسين جودة خدمات النقل البحري: دراسة حالة ميناء مستغانم
157	تمهيد
158	المبحث الأول: دراسة ميدانية لمؤسسة ميناء مستغانم
158	المطلب الأول: تعريف مؤسسة ميناء مستغانم
158	الفرع الأول: نشأة مؤسسة ميناء مستغانم
162	الفرع الثاني: أهم المصالح المعتمدة من طرف مؤسسة ميناء مستغانم وهيكلها
168	الفرع الثالث: المعضلات والتحديات والمشاريع المستقبلية في ميناء مستغانم
174	المطلب الثاني: قدرات استقبال ومعالجة البواخر
174	الفرع الأول: أنواع الأحواض والأرصفة
176	الفرع الثاني: الخصائص البحرية والتجارية لمحطات الرسو
179	الفرع الثالث: مميزات وامتيازات وأهداف ميناء مستغانم
181	المطلب الثالث: تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في ميناء مستغانم
181	الفرع الأول: التعريف بشركة Intertek
184	الفرع الثاني: إجراءات منح وسحب الاعتماد من طرف مؤسسة Intertek
185	الفرع الثالث: مثال عن مخطط التدقيق من طرف مؤسسة Intertek
188	الفرع الرابع: مثال عن التزام ميناء مستغانم بمعايير إدارة الجودة الشاملة
190	المبحث الثاني: الخدمات اللوجستية على مستوى ميناء مستغانم
190	المطلب الأول: الخدمات اللوجستية في ميناء مستغانم
190	الفرع الأول: استقبال السفينة
191	الفرع الثاني: شروط رسو السفينة
196	المطلب الثاني: إجراءات استقبال الحمولة في الميناء
196	الفرع الأول: مناولة البضائع

196	الفرع الثاني: عملية التخزين
197	الفرع الثالث: عملية التسليم والتسلم
199	المطلب الثالث: أهم وظائف مؤسسة الشحن والتفريغ عند وصول السفينة
199	الفرع الأول: إعداد سند التشغيل
200	الفرع الثاني: عملية التفريغ
200	الفرع الثالث: عملية الشحن
200	الفرع الرابع: خدمات عند مغادرة السفينة الميناء
المبحث الثالث: دراسة جودة الخدمات المقدمة لحركة النقل البحري لميناء مستغانم ومؤشر الأداء اللوجستي في الجزائر	203
203	المطلب الأول: دراسة جودة الخدمات المقدمة لحركة النقل البحري للبضائع في ميناء مستغانم:
204	الفرع الأول: حركة الإنتاج
209	الفرع الثاني: حركة الاستيراد الخاصة
215	الفرع الثالث: حركة التصدير
219	الفرع الرابع: حركة السفن
229	الفرع الخامس: حركة الحاويات
236	الفرع السادس: نقل المسافرين
242	الفرع السابع: حركة المرور حسب نوع التغليف
250	المطلب الثاني: تصنيف الجزائر في مؤشر أداء الخدمات اللوجستية
250	الفرع الأول: تصنيف الجزائر على مستوى العالم في مؤشر أداء الخدمات اللوجستية 2012-
250	2022
254	الفرع الثاني: تصنيف الجزائر على مستوى الدول العربية في مؤشر أداء الخدمات اللوجستية 2012-
254	2022
257	الفرع الثالث: تصنيف الجزائر على مستوى الدول المغرب العربي في مؤشر أداء الخدمات اللوجستية 2012-
257	2022:
261	المطلب الثالث: دراسة جودة الخدمات لأداء الجزائر في مؤشر الأداء اللوجستي
267	الفرع الأول: الجمارك: كفاءة التخليص الجمركي عبر الحدود
271	الفرع الثاني: البنية التحتية
273	الفرع الثالث: الشحنات الدولية
278	الفرع الرابع: الكفاءة اللوجستية
284	الفرع الخامس: التتبع والتعقب
289	الفرع السادس: التوقيت
301	خاتمة عامة
312	قائمة المراجع
323	الملاحق

قائمة الجداول

الصفحة	العنوان	الرقم
10	الجدول رقم 1-1: تعريف اللوجستيات من وجهة النظر المختلفة	
26	الجدول رقم 1-2: تصوير مبسط لمكونات إدارة اللوجستيات	
159	الجدول رقم 3-1: تعريف بميناء مؤسسة مستغانم	
174	الجدول رقم 3-2: سعة الأحواض في ميناء مستغانم	
175	الجدول رقم 3-3: أنواع الأرصفة الموجودة بمحطات رسو ميناء مستغانم	
175	الجدول رقم 3-4: محطات الرسو والتخزين للميناء والمعايير الدولية المتفق عليها	
176	الجدول رقم 3-5: الخصائص البحرية والتجارية لمحطات الرسو	
178	الجدول رقم 3-6: إجمالي المعدات المتحركة المتواجدة في الميناء	
202-2015	الجدول رقم 3-7: حركة الإنتاج من إجمالي الواردات والصادرات العابرة على ميناء مستغانم خلال الفترة 2022-2015	
204		
206	الجدول رقم 3-8: تفسير حركة الإنتاج مع تحليل جودة الخدمة المقدمة لميناء مستغانم خلال الفترة 2018-2015	
210	الجدول رقم 3-9: حركة الاستيراد الخاصة العابرة على ميناء مستغانم خلال الفترة 2022-2015	
211	الجدول رقم 3-10: تفسير حركة الاستيراد الخاصة بتفسير حركة الاستيراد حسب الفئات مع تحليل جودة الخدمة المقدمة	
215	الجدول رقم 3-11: حركة التصدير من ميناء مستغانم خلال الفترة 2022-2015	
216	الجدول رقم 3-12: تفسير حركة التصدير حسب الفئات مع تحليل جودة الخدمات المقدمة	
219	الجدول رقم 3-13: حركة السفن في ميناء مستغانم خلال الفترة 2022-2015	
221	الجدول رقم 3-14: تفسير حركة السفن وإجمالي الناتج الإجمالي عند الدخول بالطن مع تحليل جودة الخدمة المقدمة خلال الفترة من 2022-2015	
230	الجدول رقم 3-15: حركة الحاويات بميناء مستغانم خلال الفترة من 2022-2015	
231	الجدول رقم 3-16: تفسير حركة الحاويات مع تحليل جودة الخدمة المقدمة خلال الفترة من 2022-2015	
236	الجدول رقم 3-17: حركة نقل المسافرين بميناء مستغانم خلال الفترة من 2022-2015	
238	الجدول رقم 3-18: رقم: تفسير حركة نقل المسافرين وحركة ناقلات المسافرين مع تحليل جودة الخدمة المقدمة خلال الفترة من 2022-2015	
242	الجدول رقم 3-19: حركة مرور البضائع حسب نوع التغليف في ميناء مستغانم خلال الفترة 2022-2015	
244	الجدول رقم 3-20: تفسير حركة مرور البضائع حسب نوع التغليف مع تحليل جودة الخدمة المقدمة خلال الفترة من 2022-2015	
251	الجدول رقم 3-21: تصنيف الجزائر على مستوى العالم في مؤشر أداء الخدمات اللوجستية 2022-2012	
251	الجدول رقم 3-22: تحليل تصنيف الجزائر على مستوى العالم في مؤشر أداء الخدمات اللوجستية 2022-2012	
254	الجدول رقم 3-23: تحليل جودة الخدمات اللوجستية للتصنيف الجزائر على مستوى العالم في مؤشر أداء الخدمات اللوجستية	
255	الجدول رقم 3-24: تصنيف الجزائر على مستوى الدول العربية في مؤشر أداء الخدمات اللوجستية 2022-2012	
256	الجدول رقم 3-25: تحليل تصنيف الجزائر على مستوى الدول العربية في مؤشر أداء الخدمات اللوجستية 2022-2012	
258	الجدول رقم 3-26: تصنيف الجزائر على مستوى الدول المغرب العربي في مؤشر أداء الخدمات اللوجستية 2012-	
259	الجدول رقم 3-27: تحليل تصنيف الجزائر على مستوى الدول المغرب العربي في مؤشر أداء الخدمات اللوجستية 2022-2012	
261	الجدول رقم 3-28: أسباب وحلول الثبات في تصنيف أداء مؤشر الخدمات للجزائر على حساب دول المغرب العربي	

263	الجدول رقم 3- 29: مؤشر أداء الخدمات اللوجستية الكلي للجزائر
264	الجدول رقم 3- 30: تحليل مؤشر أداء الخدمات اللوجستية للجزائر من حيث القيمة والرتبة وجودة الخدمات خلال الفترة 2012-2022
267	الجدول رقم 3- 31: المؤشر الفرعي لكفاءة للجمارك خلال الفترة من 2007 إلى 2022
268	الجدول رقم 3- 32: تحليل مؤشر كفاءة الجمارك في الجزائر مع تحليل جودة الخدمة المقدمة بناءً على قيم المؤشر من 2007 إلى 2022
270	الجدول رقم 3- 33: تحليل جودة الخدمة المقدمة من المؤشر الفرعي لكفاءة للجمارك خلال الفترة من 2007 إلى 2022
271	الجدول رقم 3- 34: المؤشر الفرعي للبنى التحتية خلال الفترة من 2007 إلى 2022
272	الجدول رقم 3- 35: تحليل مؤشر كفاءة البنى التحتية في الجزائر مع تحليل جودة الخدمة المقدمة بناءً على قيم المؤشر من 2007 إلى 2022
273	الجدول رقم 3- 36: الحلول المقترحة لتحسين بنية الموانئ التحتية لمواجهة التحديات الحالية وتعزيز جودة الخدمة
274	الجدول رقم 3- 37: المؤشر الفرعي للشحنات الدولية خلال الفترة من 2007 إلى 2022
274	الجدول رقم 3- 38: رقم: تحليل مؤشر كفاءة للشحنات الدولية في الجزائر مع تحليل جودة الخدمة المقدمة بناءً على قيم المؤشر من 2007 إلى 2022
277	الجدول رقم 3- 39: الحلول المقترحة لتحسين المؤشر الفرعي للشحنات الدولية مع ضمان تقديم جودة عالية في الخدمات
279	الجدول رقم 3- 40: المؤشر الفرعي الكفاءة اللوجستية خلال الفترة من 2007 إلى 2022
280	الجدول رقم 3- 41: تحليل مؤشر الكفاءة اللوجستية في الجزائر مع تحليل جودة الخدمة المقدمة بناءً على قيم المؤشر من 2007 إلى 2022
282	الجدول رقم 3- 42: الحلول المقترحة لتحسين المؤشر الفرعي للكفاءة اللوجستية مع ضمان تقديم جودة عالية من الخدمات
284	الجدول رقم 3- 43: المؤشر الفرعي للنتبع والتعقب خلال الفترة من 2007 إلى 2022
285	الجدول رقم 3- 44: تحليل المؤشر الفرعي للنتبع والتعقب في الجزائر مع تحليل جودة الخدمة المقدمة بناءً على قيم المؤشر من 2007 إلى 2022.
287	الجدول رقم 3- 45: الحلول المقترحة لتحسين المؤشر الفرعي للنتبع والتعقب مع ضمان تقديم جودة عالية من الخدمات
289	الجدول رقم 3- 46: قيمة المؤشر الفرعي للتوقيت خلال الفترة من 2007 إلى 2022
290	الجدول رقم 3- 47: تحليل المؤشر الفرعي للتوقيت في الجزائر مع تحليل جودة الخدمة المقدمة بناءً على قيم المؤشر من 2007 إلى 2022
292	الجدول رقم 3- 48: أداء الخدمات اللوجستية في الجزائر 2012 – 2022

قائمة الأشكال

الرقم	العنوان	الصفحة
10	الشكل رقم 1-1: تدفق المواد والمعلومات في خط أنابيب اللوجستيات	
27	الشكل رقم 1-2: مكونات الإدارة اللوجيستية	
46	الشكل رقم 1-3: نموذج FUGATE للأداء اللوجيستي	
47	الشكل رقم 1-4: نموذج ARMAYAN للأداء اللوجيستي	
49	الشكل رقم 1-5: نموذج TOYLI للأداء اللوجيستي	
50	الشكل رقم 1-6: النموذج العام للأداء اللوجيستي	
70	الشكل رقم 2-1: توزيع الطلب على خدمات النقل عبر وسائل النقل	
75	الشكل رقم 2-2: عناصر صناعة النقل البحري	
82	الشكل رقم 2-3: أهم الطرق الملاحية البحرية في العالم	
87	الشكل رقم 2-4: حاوية 20 قدم	
88	الشكل رقم 2-5: حاوية 40 قدم	
89	الشكل رقم 2-6: حاوية 20 قدم مفتوحة السقف	
90	الشكل رقم 2-7: حاوية 40 قدم مفتوحة السقف	
91	الشكل رقم 2-8: حاوية 40 قدم – عالية (هاي كيوب)	
92	الشكل رقم 2-9: 20 قدم بلا جوانب	
93	الشكل رقم 2-10: 40 قدم بلا جوانب	
94	الشكل رقم 2-11: 20 قدم براد	
95	الشكل رقم 2-12: 40 قدم براد	
161	الشكل رقم 3-1: رسم تخطيطي لميناء مستغانم	
166	الشكل رقم 3-2: هياكل مؤسسة ميناء مستغانم	
2022-2015	الشكل رقم 3-3: حركة الإنتاج من إجمالي الواردات والصادرات العابرة على ميناء مستغانم خلال الفترة 2015-2022	
205		
220	الشكل رقم 3-4: حركة الحمولة في ميناء مستغانم خلال الفترة من 2015-2022	
220	الشكل رقم 3-5: حركة دخول السفن لميناء مستغانم خلال الفترة 2015-2022	
225	الشكل رقم 3-6: حركة متوسط الانتظار في المرفأ والمرسى لميناء مستغانم خلال الفترة 2015-2022	
2022	الشكل رقم 3-7: تفسير متوسط الانتظار في المرفأ والمرسى مع تحليل جودة الخدمة المقدمة خلال الفترة من 2015-	
231	الشكل رقم 3-8: حركة الحاويات بميناء مستغانم خلال الفترة من 2015-2022	
237	الشكل رقم 3-9: حركة المسافرين بميناء مستغانم خلال الفترة من 2015-2022	
237	الشكل رقم 3-10: عدد ناقلات المسافرين خلال الفترة من 2015-2022	
243	الشكل رقم 3-11: حركة مرور البضائع حسب نوع التغليف في ميناء مستغانم خلال الفترة 2015-2022	
263	الشكل رقم 3-12: مؤشر أداء الخدمات اللوجستية الكلي للجزائر	
268	الشكل رقم 3-13: المؤشر الفرعي لكفاءة للجمارك خلال الفترة من 2007 إلى 2022	
271	الشكل رقم 3-14: مؤشر الفرعي للبنى التحتية خلال الفترة من 2007 إلى 2022	
274	الشكل رقم 3-15: المؤشر الفرعي للشحنات الدولية خلال الفترة من 2007 إلى 2022	
279	الشكل رقم 3-16: المؤشر الفرعي الكفاءة اللوجيستية خلال الفترة من 2007 إلى 2022	
284	الشكل رقم 3-17: المؤشر الفرعي للتتبع والتعقب خلال الفترة من 2007 إلى 2022	
289	الشكل رقم 3-18: قيمة المؤشر الفرعي للتوقيت خلال الفترة من 2007 إلى 2022	
292	الشكل رقم 3-19: أداء الخدمات اللوجيستية في الجزائر 2012-2022	

قائمة الملاحق

الرقم	العنوان	الصفحة
الملحق رقم 1:	نموذج مخطط تدقيق من شركة Intertek	323
الملحق رقم 2:	وثيقة تعهد بتطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة	328
الملحق رقم 3:	وثائق توضح المؤشرات الرئيسية لنشاط ميناء مستغانم	329

قائمة الرموز والمصطلحات

الرمز	المصطلح
CMAN	الشركة الوطنية للملاحة
DWT	حمولة الوزن الميت
ENOF	المؤسسة الوطنية للمنتجات المنجمية غير الحديدية والمواد النافعة
EPE	مؤسسة عمومية اقتصادية
EPM	شركة ميناء مستغانم
GEMA	الشركة العامة للخدمات البحرية
GPS	نظام تحديد المواقع العالمي
ISO	المنظمة الدولية للمعايير
LIMS	نظم إدارة المعلومات اللوجستية
OECD	منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية
ONP	الديوان الوطني للموانئ
RFID	تحديد الترددات الراديوية
SCM	نظم إدارة سلسلة الإمداد
SEM	نموذج المعادلة البنائية
SPA	شركة مساهمة
TEU	وحدة مكافئة لعشرين قدمًا
TMS	نظم إدارة النقل
TQM	إدارة الجودة الشاملة

التعريفات الإجرائية لمصطلحات الدراسة

المصطلح	التعريف الإجرائي
اللوجستيات	هي عملية ضمان توفر المنتج الصحيح بالكمية الصحيحة بالحالة الصحيحة في المكان الصحيح وفي الوقت الصحيح للعميل الصحيح بالتكلفة الصحيحة.
النقل	هو حركة البضائع والأشخاص من مكان لآخر عبر وسائل مختلفة مثل (طائرات، قطارات، بواخر ...)
خدمات النقل	هي فئة من الشركات التي تقدم خدمات نقل الأشخاص والبضائع أو البنية التحتية
الجودة	هي مقياس للتميز أو حالة الخلو من العيوب والنقائص والتباينات الكمية عن طريق الالتزام الصارم بمعايير قابلة للقياس وقابلة للتحقيق.
جودة خدمات النقل	هي مجموعة من المعايير الكيفية للجودة والمسؤول عنها هو المقدم للخدمة أي مؤسسة النقل.
النقل البحري	هو عملية نقل البضائع والأشخاص عبر المسطحات المائية مثل البحار والمحيطات والأنهار يتم ذلك باستخدام السفن والقوارب بأنواعها.
مؤشر الأداء اللوجستي	هو مؤشر وضعه البنك الدولي، الهدف منه مساعدة البلدان على تحديد التحديات والفرص التي تواجهها في مجال اللوجستيات التجارية، وتحديد الإجراءات التي ينبغي أن تتخذها لتحسين أدائها في هذا المجال. ¹ ويقدم البنك الدولي تقريره عن مؤشر أداء الخدمات اللوجستية مرة كل سنتين. ويشمل المسح 160 بلداً، ووفقاً لمؤشر أداء الخدمات اللوجستية، يجري ترتيب البلدان حسب ملامح اللوجستيات التجارية على مقياس من 1 (الأسوأ) إلى 5 (الأفضل)، ويتألف المؤشر من ستة عناصر أساسية هي: الجمارك، البنى الأساسية، نوعية الخدمات اللوجستية، التوقيت، سهولة ترتيب الشحنات الدولية، التتبع والتعقب.

¹ مؤشر الأداء اللوجستي في المنطقة العربية: مكوناته ومنهجية إعداده ومستوياته، اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا (الإسكوا)، 2017. <https://www.unescwa.org>

مقدمة عامة

مقدمة عامة

شهد النظام التجاري العالمي في العقود الأخيرة تحولات جذرية، حيث أدخلت عدة متغيرات تهدف إلى ضمان توافر السلع بالكميات المناسبة وفي الأوقات والأماكن الملائمة، مع الحفاظ على أسعار تنافسية. في هذا السياق، اكتسبت النظم اللوجستية أهمية متزايدة لدورها المحوري في تنظيم وتنفيذ ومراقبة عمليات نقل وتخزين البضائع بكفاءة عالية، بدءاً من الإنتاج وصولاً إلى المستهلك، مما يساهم في إرضاء العملاء وتعزيز القيمة المضافة للمنتجات. ومن خلال الاستغلال الأمثل للإمكانات المتاحة واعتماد أحدث نظم المعلومات، يمكن خفض التكاليف المرتبطة بالمنتج النهائي، ما يعزز قدرة النظام التجاري على المنافسة في السوق العالمية.

كما شهدت العمليات اللوجستية تطوراً ملحوظاً، حيث انتقلت من مجرد عمليات توزيع مادية إلى مفهوم أشمل يعرف بإدارة المواد. ومع مرور الوقت، أصبحت هذه العمليات تشمل لوجستيات داخلية وخارجية، تتضمن إدارة المواد والتوزيع المادي على التوالي، بالإضافة إلى المناولة الداخلية. وتوسعت لتشمل أطرافاً مستقلة تختص بتنفيذ هذه الأنشطة نيابةً عن الشركات والمؤسسات، مما أدى إلى تحسين كفاءة العمليات اللوجستية بشكل عام.

تعيش الأسواق الاقتصادية حالة من النشاط المتزايد، مما أدى إلى تحولات عميقة في العديد من المفاهيم الاقتصادية. وقد أسهم هذا التقدم في تعزيز الطلب على السلع والخدمات، وفي تطوير القدرات التجارية بين الأمم، مسترشدة بنظرية المزايا النسبية التي طرحها ديفيد ريكاردو. وتجري عملية الشراء بفعالية عبر اتخاذ قرارات مدروسة بشأن الصفقات وتسلم البضائع، وهو ما يعد ضرورياً لتحقيق الكفاءة الاقتصادية.

يشكل النقل عنصراً حيوياً في النشاط الاقتصادي والاجتماعي، إذ يلعب دوراً محورياً في تحديد تكلفة المنتجات وكفاءة الأسواق العالمية. ومن بين وسائل النقل المختلفة، يبرز النقل البحري كخيار استراتيجي لتحريك السلع عالمياً، مما يستدعي الاهتمام البالغ والدراسة المعمقة لتطوير هذا القطاع وتعزيز فعاليته.

وتتألف عملية الشراء، وفقاً للمنهج المحاسبي، من مرحلتين رئيسيتين؛ تبدأ الأولى باتخاذ قرار الشراء أو الحصول على السلعة، معتمدةً على معايير تشمل الجودة والكمية وكذلك شروط أخرى مثل تحديد الوقت المثالي والسعر المناسب لضمان أفضل توفير مالي. بينما تتمثل المرحلة الثانية في

استلام السلعة، وهي تعد الجزء الأكثر أهمية لأنها تحقق الهدف من العملية الشرائية. هذا الأمر حفز الحكومات والأفراد على التنافس لاختيار الطرق الأمثل والأكثر فعالية لنقل البضائع بمختلف أنواعها من المورد إلى المستهلك، وذلك عبر مسار يجمع بين الاستخراج والإنتاج والتوزيع والاستهلاك، بهدف خفض التكاليف وزيادة العائد لتعزيز المنافسة.

ويُعد النقل بمختلف صورته، سواء كان برياً أو بحرياً أو جويّاً، حجر الزاوية في النشاط الاقتصادي والاجتماعي، حيث يُنظر إليه على أنه العمود الفقري للحياة الاقتصادية والاجتماعية، ويُعتبره البعض مؤشراً حيويّاً لتقييم اقتصاديات الدول. يُسهم النقل في تحفيز التجارة الدولية وتوسيع نطاق التعاملات التجارية، مما يؤدي إلى خلق فرص عمل جديدة ودفع عجلة النمو وزيادة الدخل القومي. ومع ذلك، يُمكن أن يُسبب ارتفاعاً في التكاليف الإجمالية للمنتجات النهائية، حيث تُشير الدراسات إلى أن تكاليف النقل قد تُشكل ما يُقارب 20% من التكلفة الكلية للمنتج. وقد أظهرت الأبحاث أن النقل البحري يُعتبر الخيار الأمثل لنقل البضائع عالمياً، خاصةً بين المناطق المفصولة بالبحار والمحيطات، نظراً لقدرته على حمل كميات كبيرة بأمان عالٍ. لذا، باتت دراسة اقتصاديات النقل، وبخاصة البحري منها، تحظى بأهمية متزايدة لدى الاقتصاديين والمدراء، بهدف السيطرة عليها وتنظيمها لتحقيق أهداف برامج التنمية الموضوعية.

تتمتع الجزائر بموقع استراتيجي فريد يطل على البحر الأبيض المتوسط، مع شريط ساحلي يمتد لـ 1644 كيلومتراً، مما يجعلها تعير اهتماماً بالغاً لتطوير قطاع النقل البحري كجزء من خططها الطموحة للنهوض بالاقتصاد ورفع مستوى الحياة. تحرص الجزائر على توفير 13 ميناءً متخصصاً يخدم مختلف الأنشطة التجارية الدولية ونقل الركاب والمحروقات، وتعمل جاهدةً على توسيع أسطولها البحري وتنشيطه بتحسين البنية التحتية، تحديث الأساليب التقنية، وضمان التمويل الكافي. وفي إطار تعزيز الاقتصاد، تشجع الحكومة الاستثمارات الخاصة في هذا القطاع، وتسعى لتأسيس شركات متخصصة في النقل البحري، مع الحرص على تنظيم النشاط بإصدار التشريعات والقوانين اللازمة لضمان سلامة وكفاءة الملاحة البحرية وإدارة الموانئ. كما تدرك الجزائر الدور الحيوي للنقل البحري في تحقيق الازدهار الاقتصادي وجلب العملة الصعبة، لذا تضع استراتيجيات وسياسات مدروسة لتطوير هذا القطاع ودعمه، بهدف تحقيق التنمية المستدامة.

إشكالية الدراسة

انطلاقاً مما سبق فقد تبلورت إشكالية الدراسة على النحو التالي:

كيف يساهم تطوير القطاع اللوجستي في تحسين وتطوير جودة خدمات النقل البحري
والتجارة الدولية عبر ميناء مستغانم خلال الفترة الممتدة من 2015 – 2022؟

يمكن تبسيط وتجزئة هذه الإشكالية من خلال طرح بعض التساؤلات الفرعية التالية:

- كيف يمكن لإدارة اللوجستيات الحديثة، مع دمجها للأسس التاريخية والتكنولوجية، أن تساهم في تحقيق فعالية وكفاءة أعلى في أداء المؤسسات؟
- ما هي التحديات التي قد تواجهها المؤسسات في تطبيق وتطوير استراتيجيات لوجستية فعالة في ظل بيئة العمل المعاصرة؟
- ما هو الدور الذي تلعبه جودة خدمات النقل البحري في تحسين حركة البضائع عبر الموانئ البحرية؟
- كيف تؤثر التطورات الحديثة في الموانئ على التجارة الدولية؟
- كيف يؤثر تحسين نظم اللوجستيك على جودة خدمات النقل البحري في ميناء مستغانم؟ وما هي التحديات التي يواجهها الميناء في هذا الصدد؟
- من خلال الدراسة الميدانية لميناء مستغانم، كيف يمكن تقييم فعالية الخدمات اللوجستية المقدمة؟
- ما هو تأثير الخدمات اللوجستية المقدمة على الأداء العام للميناء مقارنةً مع مؤشرات الأداء اللوجستي في الجزائر والمنطقة؟

فرضيات الدراسة

على ضوء الدراسات السابقة والخلفية النظرية لموضوع الدراسة، وفي ظل التساؤلات المطروحة، يمكن صياغة جملة من الفرضيات والتي ستكون بمثابة الانطلاقة الرئيسية لهذه الدراسة كما يلي:

- 1- تساهم الاتجاهات الحديثة والتطورات التكنولوجية بشكل كبير في تحسين كفاءة إدارة اللوجستيات من خلال تعزيز التنسيق بين مختلف الأنشطة اللوجستية، مما يؤدي إلى زيادة الفعالية التشغيلية وتقليل التكاليف.
- 2- تحسين جودة خدمات النقل البحري يعزز فعالية حركة البضائع عبر الموانئ البحرية، مما يؤدي إلى زيادة كفاءة التجارة الدولية.
- 3- تُحسن نظم اللوجستيك المتطورة جودة خدمات النقل البحري في ميناء مستغانم، مما يؤدي إلى زيادة كفاءة العمليات التشغيلية وتقليل التكاليف والوقت.

أهمية الدراسة

تأتي أهمية هذه الدراسة في كونها تعالج موضوعا هاما، وتكمن هذه الأهمية في محاولة الإجابة على الإشكالية المطروحة. وفي تسليط الضوء على:

- 1- تقديم رؤى شاملة حول كيفية تحسين كفاءة إدارة اللوجستيات من خلال تبني التوجهات الحديثة والتكنولوجيا المتطورة، مما يعزز فعالية الأداء ويواجه التحديات المعاصرة في هذا المجال.
- 2- تتمثل أهمية الدراسة في تسليط الضوء على كيفية تأثير جودة خدمات النقل البحري على تحسين حركة البضائع وتعزيز التجارة الدولية. كما تبرز الدراسة دور التطورات التكنولوجية والإدارية في تحسين كفاءة الموانئ البحرية، مما يساهم في تقليل التكاليف، وزيادة فعالية سلاسل الإمداد، وتعزيز رضا العملاء. تساهم هذه الفهمات في دعم صانعي السياسات والشركات في اتخاذ قرارات استراتيجية لتحسين أداء النقل البحري وتعزيز التنافسية العالمية.
- 3- تساهم بشكل كبير في تحسين كفاءة عمليات النقل البحري في ميناء مستغانم من خلال تحليل وتطوير نظم اللوجستيك المتبعة. من خلال فحص كيف تؤثر نظم اللوجستيك على جودة

الخدمات، يمكن تحديد النقاط التي تحتاج إلى تحسين، مما يؤدي إلى تسريع عمليات الشحن والتفريغ، تقليل أوقات الانتظار، وتوفير التكاليف. تحسين هذه العمليات لا يعزز فقط فعالية الميناء، بل يزيد أيضاً من تنافسيته على الصعيدين الإقليمي والدولي، مما يساهم في تحقيق أهداف التنمية الاقتصادية وتعزيز مكانة الجزائر كمركز لوجستي بارز.

أهداف الدراسة

كما تم التركيز في هذه الدراسة على جملة من الأهداف ولعل من أبرزها ما يلي:

- 1- تحليل كيفية تأثير الاتجاهات الحديثة والتكنولوجيا المتطورة على تحسين كفاءة إدارة اللوجستيات وتعزيز فعالية الأداء التشغيلي في المؤسسات، مع استكشاف التحديات المرتبطة بتطبيق هذه التقنيات.
- 2- استكشاف تأثير جودة خدمات النقل البحري على حركة البضائع عبر الموانئ البحرية وتحليل دور التطورات الحديثة في تحسين كفاءة الموانئ، بهدف تقديم توصيات لتحسين الأداء وزيادة فعالية التجارة الدولية.
- 3- تحليل كيف تسهم نظم اللوجستيك المتطورة في تحسين جودة خدمات النقل البحري بميناء مستغانم. يتناول هذا الهدف فحص فعالية العمليات اللوجستية في الميناء، وتحديد كيفية تأثير تحسين هذه النظم على كفاءة العمليات التشغيلية، تقليل أوقات الانتظار، وتوفير التكاليف، مما يعزز أداء الميناء ويدعم تنميته الاقتصادية.

منهج الدراسة

لدراسة هذا الموضوع بطريقة موضوعية وبحث جوانبه المختلفة. وبغية الإجابة عن التساؤلات المطروحة واختبار صحة الفرضيات سنعتمد على المنهج الوصفي والتحليلي، وذلك من خلال الوصف الدقيق والتفصيلي لموضوع الدراسة، وتحليل المعطيات المتوفرة عن الموضوع بشكل دقيق.

حدود الدراسة

بغرض تطبيق منهجية البحث العلمي التي تقترب من الموضوعية، ومن أجل الإجابة على إشكالية الموضوع، واختبار مدى صحة الفرضيات وتطابقها مع أرض الواقع. فقد تعين علينا وضع محددات وأبعاد لهذه الدراسة وهذا عن طريق وضع حدود للإشكالية، ومن أجل تحقيق ذلك تم إنجاز هذه الدراسة وفق الحدود التالية:

- **الحدود المكانية:** تمثلت الحدود المكانية في دراسة ميدانية في مؤسسة ميناء مستغانم.
- **الحدود الزمانية:** بحسب ما توفر لنا من بيانات، فقد تم البحث في هذه الدراسة خلال الفترة الممتدة ما بين سنة 2015 - 2022.

أسباب اختيار الموضوع

تعود الأسباب التي دفعتنا إلى اختيار هذا الموضوع لأسباب موضوعية وأخرى ذاتية حيث تلخصت هذه الأسباب فيما يلي:

- صلة الموضوع بتخصص تجارة ولوجستيك أورو متوسطي.
- أهمية النقل البحري في الاقتصاد الوطني ودوره الحيوي في الربط بين الجزائر والأسواق العالمية.
- تحسين جودة الخدمات من خلال فهم تأثير نظم اللوجستيك على كفاءة الميناء وتقليل أوقات الانتظار وزيادة سرعة عمليات الشحن والتفريغ.
- أهمية النقل البحري في التجارة الدولية كحجر الزاوية في حركة التجارة العالمية.
- تأثير جودة الخدمة على الكفاءة من خلال تحسين حركة البضائع وتقليل التكاليف وزيادة رضا العملاء.
- التطورات التكنولوجية والإدارية الحديثة في إدارة الموانئ كفرص لتحسين الأداء.

- تحديات ومشكلات معاصرة مثل الأزمات الاقتصادية والتغيرات في الطلب العالمي والابتكارات التكنولوجية.
- تأثير تحسين الأداء على الاقتصاد من خلال تعزيز التجارة الدولية والفائدة على الاقتصاد العالمي والمحلي.
- التحديات الحالية التي يواجهها ميناء مستغانم مثل البنية التحتية وإجراءات التخليص الجمركي والتكديس.
- دعم التنمية الاقتصادية من خلال تحسين عمليات اللوجستيك وزيادة كفاءة النقل، وتقليل التكاليف، وجذب الاستثمارات والتجارة.
- التحليل والتقييم لتقديم رؤى قيمة حول تأثير نظم اللوجستيك على الأداء العام لميناء مستغانم ومقارنة الأداء مع موانئ أخرى.
- المساهمة في البحث الأكاديمي من خلال تقديم دراسة ميدانية عن ميناء مهم في الجزائر وتقديم بيانات وتحليلات للدراسات المستقبلية.
- اختيار هذا الموضوع يهدف إلى تقديم رؤية شاملة لتحسين فعالية ميناء مستغانم من خلال تعزيز نظم اللوجستيك، ومعالجة التحديات الحالية، ودعم النمو الاقتصادي والتجاري في المنطقة.

الدراسات السابقة

بالرغم من أهمية الموضوع تقل الدراسات في هذا المجال، ومن بين الدراسات التي عالجت الموضوع ما يلي:

- الدراسات العربية:

1- دراسة (زبشي نوال، 2018-2019): بعنوان: "واقع اللوجستيك في النقل البحري الدولي للبضائع - دراسة مقارنة بين الجزائر والإمارات المتحدة من خلال الفترة 2007-2017".

تسعى هذه الدراسة لاستكشاف دور اللوجستيات وتأثيرها البالغ على الموانئ البحرية، مع التركيز على العناصر الأساسية لمؤشر الأداء اللوجستي الذي يعد أداة فعالة لقياس كفاءة الأداء اللوجستي التجاري للدول. يتيح هذا المؤشر للدول تحديد التحديات والفرص في مجال اللوجستيات، ووضع الخطط اللازمة لتحسينها. تعتبر اللوجستيات عاملاً حاسماً في ضمان توفير الخدمات

والمنتجات بالجودة والكمية المطلوبة، وفي الوقت والمكان المناسبين للعميل، مما يسهم في تحقيق أعلى مستويات رضا العملاء وبأقل التكاليف.

2- دراسة (الصادق موسى مصطفى الحاج، 2015): بعنوان: "دور الإدارة اللوجستية في تحسين جودة الخدمة بالمؤسسات المصرفية".

تسعى هذه الدراسة إلى استكشاف تأثير الالتزام بالأنشطة اللوجستية في تعزيز جودة الخدمات المقدمة من قبل المؤسسات المصرفية، حيث تشمل هذه الأنشطة النقل، التخزين، والتوريد. وتتجلى جودة الخدمة في الالتزام بالمعايير التنظيمية، المعيارية والعاطفية. اختير بنك النيل الأزرق المشرق كمجتمع للدراسة، وتم انتقاء عينة عشوائية من الموظفين والعملاء، والتي شملت 140 فرداً. استُخدمت الاستبيانات لجمع البيانات، وبرنامج الحزمة الإحصائية لفحص فرضيات الدراسة. بعد تحليل البيانات، توصلت الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية بين الإدارة اللوجستية وجودة الخدمة، وأكدت على أهمية الإدارة اللوجستية وأنشطتها في تحقيق رضا العملاء وتعزيز الميزة التنافسية للمؤسسات. كما أوصت بضرورة تحسين جودة الخدمة المقدمة والعمل على تطويرها بشكل مستمر.

3- دراسة (قلبازة أمال، 2015-2016): بعنوان: "لوجستيك النقل الدولي للبضائع في الجزائر ودوره في التنمية الاقتصادية".

تم التركيز في هذه الدراسة على تحليل تأثير اللوجستيك في تقليل التكاليف الإجمالية للمنتجات النهائية، وذلك من خلال فحص العلاقات المتبادلة بين الأطراف المختلفة في سلاسل الإمداد. كما تم التأكيد على أهمية النقل والبنى التحتية المتقدمة في دفع عجلة التنمية الاقتصادية، وتم تقييم واقع قطاع النقل والتطور الذي شهدته الموانئ البحرية في الجزائر. بالإضافة إلى ذلك، تم التطرق إلى دور اللوجستيك في تقصير زمن نقل البضائع والتحديات الرئيسية التي تواجه هذا القطاع. ومن النتائج البارزة لهذه الدراسة، تبين أن النقل يلعب دوراً محورياً في نمو وتطور التجارة الدولية، وأن البنية التحتية للنقل تعتبر الركيزة الأساسية لضمان سلاسة حركة البضائع، مما يسهم في خفض معدلات البطالة ويعزز من التنمية المستدامة.

4- دراسة (بلفكرات عابد، بن زيدان ياسين، 2022): بعنوان: "تأثير الخدمات اللوجستية البحرية على التبادل التجاري الدولي".

تسعى هذه الدراسة لاستكشاف مدى تأثير الخدمات اللوجستية البحرية في تعزيز التجارة الدولية، حيث تم تطبيق المنهج الاستقرائي لتعريف المفاهيم الرئيسية والمنهج التحليلي لفحص وتقييم البيانات المستقاة من مؤسسة ميناء مستغانم. وقد أظهرت النتائج، خلال العقد المحصور بين عامي 2010 و2020، بأن الخدمات اللوجستية البحرية لها دور فعال في دعم وتنشيط التبادل التجاري على الصعيد العالمي.

5- دراسة (رصاد حياة، 2019): بعنوان: "دور اللوجستيات في تطوير الموانئ البحرية دراسة مقارنة بين ميناء روتردام وميناء وهران".

هدفت الدراسة إلى إبراز دور اللوجستيات كعامل أساسي في تعزيز كفاءة الموانئ وتحقيق الإدارة الشاملة لسلاسل الإمداد، حيث اتضح أنها تساعد في تلبية مطالب العملاء بكفاءة وبأقل تكلفة. كما أظهر ميناء روتردام كيف يمكن للوجستيات أن تعزز من القدرات التنافسية للموانئ، حيث يعتبر مركزاً لوجستياً ناجحاً يجذب النشاطات الاقتصادية ومراكز اللوجستيات الأوروبية. بالمقابل، اتضح أن ميناء وهران يواجه تحديات في تطوير خدماته اللوجيستية، مما يجعله أمام ضرورة التحول من ميناء تجاري تقليدي إلى ميناء يتمتع بقدرات تنافسية عالية تتماشى مع المعايير العالمية. وقد أظهرت الدراسة أن تطوير اللوجستيات يمكن أن يكون له تأثير كبير على تحسين أداء الموانئ وجعلها أكثر قدرة على مواجهة التحديات العالمية.

- الدراسات الأجنبية:

1- دراسة (Murat YORULMAZ, Semra BİRGÜN, 2017): بعنوان:
“Maritime Transport Logistics Service Capabilities Impact On
Customer Service And Financial Performance: An Application In The
.Turkish Maritime Sector”

الهدف من هذه الدراسة هو تحديد قدرات الخدمة اللوجستية البحرية وتحديد العلاقات بين هذه القدرات وأداء الشركة. لهذا الغرض، تم تطوير نماذج بحثية وفرضيات استنادًا إلى أدبيات إدارة الأعمال واللوجستيات وإدارة الأعمال البحرية. تم تحليل النموذج البحثي والفرضيات باستخدام البيانات المستقاة من استطلاع آراء 377 مديرًا لشركات النقل البحري العاملة في تركيا. ووفقًا لنتائج البحث، تبين وجود علاقة مهمة بين قدرات الخدمة اللوجستية البحرية والأداء المالي وخدمة العملاء. كما كشفت الدراسة أن قدرة التكامل المعلوماتي من قدرات الخدمة اللوجستية البحرية لها أكبر تأثير على الأداء المالي وخدمة العملاء، وأصبح من الواضح أيضًا أن سرعة وموثوقية قدرات الخدمة اللوجستية البحرية لا تؤثر على الأداء المالي وخدمة العملاء.

2- دراسة (Nino Sagareishvili, 2021): بعنوان: “The role of maritime
logistics and supply chain in stimulating the export of agricultural
products”

يتناول المقال دور أنظمة النقل المستدامة في تعزيز تنافسية المنتجات الزراعية الغذائية الجورجية. تعاني هذه المنتجات من قلة التنافسية في الأسواق الدولية، على الرغم من وجود اتفاقيات تجارية حرة مع شركاء البلاد التي يُفترض أن تزيد من تنافسية البضائع الجورجية، على الأقل من حيث السعر. يُعد النقل واللوجستيات جزءًا رئيسيًا من عملية التصدير، وبالتالي لهما تأثير مباشر على تنافسية السلع المصدرة. تتاجر جورجيا مع دول الجوار والاتحاد الأوروبي والصين وغيرها، وتمثل هذه الأسواق الكبيرة أهدافًا رئيسية للحكومة الجورجية التي تسعى لزيادة الصادرات في كلا الاتجاهين. ومع ذلك، نظرًا للمسافات الطويلة بين جورجيا وأسواقها المستهدفة، تحتاج إلى نظام نقل ولوجستيات متطور. من ناحية أخرى، تُعد بعض المنتجات الزراعية الغذائية المصدرة من الإنتاج الأولي، والتي تتميز بفترة صلاحية قصيرة، مما يتطلب نقلها في فترة زمنية قصيرة وباستخدام آليات محددة. دون تطوير نظام النقل، يستحيل تحقيق تصدير مستدام للمنتجات الزراعية الغذائية إلى أسواق

جورجيا المستهدفة. الاستثمارات في النظام، مع استراتيجيات ملموسة ونهج شامل، يمكن أن تخلق نظام نقل مستدام يزيد من تنافسية المنتجات الزراعية الغذائية الجورجية في الأسواق الدولية.

3- دراسة (Wahidul Sheikh, et al., 2023): بعنوان: “A comprehensive performance measurement model for maritime Logistics: Sustainability and policy approach”

تُعد اللوجستيات البحرية الرابط الأساسي الذي يوحد نموذج الإنتاج المجزأ لسلسلة القيمة العالمية، ولها أهمية بالغة في تسريع التجارة الدولية للدول. على الرغم من ذلك، لا توجد مجموعة محددة من المؤشرات لقياس أداء اللوجستيات البحرية، حيث إن المؤشرات الشائعة مثل مؤشر أداء اللوجستيات أو مؤشر اتصال الشحن البحري إما أن تكون شاملة للغاية بحيث لا تستطيع تحديد أداء اللوجستيات البحرية بدقة، أو ضيقة للغاية بحيث لا تشمل جميع المجالات الوظيفية لأداء اللوجستيات البحرية. يتناول هذا المقال هذه الفجوة ويقترح نموذجًا شاملاً لقياس أداء اللوجستيات البحرية. يعتمد البحث على مراجعة واسعة للأدبيات وآراء الخبراء لتطوير قائمة أولية من المؤشرات. ولاستخلاص والتحقق من العوامل الرئيسية، اعتمد البحث على تحليل العوامل الاستكشافي ووجد تسعة عشر مؤشرًا لأداء اللوجستيات البحرية. استنادًا إلى القيم الذاتية، تم تجميع المؤشرات تحت أربعة عوامل رئيسية وهي: أداء الميناء، واتصال الشحن، واللوجستيات الداخلية، والاستدامة، والمرونة. سيكون النموذج مفيدًا بشكل خاص في فهم المجالات الوظيفية ومؤشرات الأداء الرئيسية ومقاييس القياس المتعلقة باللوجستيات البحرية، مما يساعد صانعي السياسات على فهم وتقييم وتسريع أداء اللوجستيات البحرية للدولة بآليات سياسية مناسبة.

4- دراسة (Suzana Šamija, 2015): بعنوان: “Systematic Approach To
.Determining The Factors Of Quality Of Maritime Transport Service”

تُعد اللوجستيات البحرية الرابط الأساسي الذي يوحد نموذج الإنتاج المجزأ لسلسلة القيمة العالمية، ولها أهمية بالغة في تسريع التجارة الدولية للدول. على الرغم من ذلك، لا توجد مجموعة محددة من المؤشرات لقياس أداء اللوجستيات البحرية، حيث إن المؤشرات الشائعة مثل مؤشر أداء اللوجستيات أو مؤشر اتصال الشحن البحري إما أن تكون شاملة جدًا لدرجة أنها لا تستطيع تحديد أداء اللوجستيات البحرية بدقة، أو ضيقة جدًا لدرجة أنها لا تشمل جميع المجالات الوظيفية لأداء اللوجستيات البحرية. يتناول هذا المقال هذه الفجوة ويقترح نموذجًا شاملاً لقياس أداء اللوجستيات البحرية. استندت الدراسة إلى مراجعة واسعة للأدبيات وآراء الخبراء لتطوير قائمة أولية من المؤشرات. ولاستخلاص والتحقق من العوامل الرئيسية، اعتمدت الدراسة على تحليل العوامل الاستكشافي ووجدت تسعة عشر مؤشرًا لأداء اللوجستيات البحرية. واستنادًا إلى القيم الذاتية، تم تجميع المؤشرات تحت أربعة عوامل رئيسية هي: أداء الموانئ، واتصال الشحن، واللوجستيات الداخلية، والاستدامة، والمرونة. سيكون النموذج مفيدًا بشكل خاص في فهم المجالات الوظيفية ومؤشرات الأداء الرئيسية ومقاييس القياس المتعلقة باللوجستيات البحرية، مما يساعد صانعي السياسات على فهم وتقييم وتسريع أداء اللوجستيات البحرية للدولة بآليات سياسية مناسبة.

5- دراسة (Ziaul Haque Munim, Hans-Joachim Schramm, 2018):

بعنوان: “The impacts of port infrastructure and logistics performance on
.economic growth: the mediating role of seaborne trade”

في دراسة شملت 91 دولة تمتلك موانئ بحرية، تم إجراء استقصاء تجريبي للمساهمة الاقتصادية الأوسع للتجارة البحرية، من منظور جودة البنية التحتية للموانئ وأداء الخدمات اللوجستية. غالبًا ما يُطرح السؤال حول استثمارات تحسين جودة البنية التحتية للموانئ ومساهمتها في الاقتصاد من قبل السياسيين والمستثمرين والجمهور. تم استخدام نموذج المعادلة البنائية (SEM) لتقديم دليل تجريبي على التأثيرات الاقتصادية الكبيرة لجودة البنية التحتية للموانئ وأداء الخدمات اللوجستية. بالإضافة إلى ذلك، تم تحليل نموذج SEM لمجموعات متعددة من خلال تقسيم الدول إلى مجموعات الاقتصادات المتقدمة والنامية. كشفت النتائج أنه من الضروري للدول النامية تحسين جودة البنية التحتية للموانئ باستمرار لأنها تساهم في تحسين الأداء اللوجستي، مما يؤدي إلى زيادة

التجارة البحرية وبالتالي نمو اقتصادي أعلى. ومع ذلك، تضعف هذه العلاقة كلما زاد ثراء الدول النامية.

- مساهمة الدراسة الحالية ومقارنتها بالدراسات السابقة:

تتشارك الدراسات السابقة المذكورة مع الدراسة الحالية في تسليط الضوء على أهمية اللوجستيات وتأثيرها على تحسين الأداء وجودة الخدمات في النقل البحري، مع اختلاف بعض التفاصيل مثل الفترة الزمنية وطبيعة العينات المدروسة. فعلى سبيل المثال، تركز دراسة (زبشي نوال، 2018-2019) على المقارنة بين الجزائر والإمارات في الفترة ما بين 2007-2017 وتوظيف مؤشر الأداء اللوجستي لتقييم فعالية الأداء، بينما تركز الدراسة الحالية على ميناء مستغانم وتحليل التحديات المحلية. كما تتشابه الدراسات في استخدام الأدوات التحليلية مثل الاستبيانات وتحليل البيانات، غير أن الدراسة الحالية تتميز باعتمادها على مقياس جودة خدمات النقل البحري بشكل أكثر تخصصاً. بالإضافة إلى ذلك، تختلف المناهج البحثية من حيث التركيز، فبعض الدراسات كدراسة (قلبازة أمال) تتناول تأثير اللوجستيك على التنمية الاقتصادية بشكل عام، بينما تسلط الدراسة الحالية الضوء على جودة الخدمة وتأثيرها على سلاسة حركة البضائع، مما يجعلها أكثر تركيزاً على الجانب العملي والتوصيات التطويرية.

وتتجلى مساهمة الدراسة الحالية في تقديم تحليل ميداني جديد حول أداء ميناء مستغانم، والذي لم يحظَ بالدراسة الكافية في الأدبيات السابقة، مع التركيز على التحديات الخاصة التي يواجهها هذا الميناء. كما تضيف الدراسة مقاييس مبتكرة لتقييم جودة الخدمة، وتضع توصيات عملية قابلة للتنفيذ، مما يجعلها مرجعاً مهماً لصناع القرار في تطوير قطاع النقل البحري وتحسين كفاءته في الجزائر، مع إمكانية استنساخ هذه النتائج على موانئ أخرى تواجه تحديات مماثلة.

الهيكل العام للدراسة

تم تقسيم محتوى الدراسة على فصول ثلاثة، تتابعت بما يتناسب مع متطلبات الموضوع وإشكاليته، حيث جاء التقسيم كما يلي:

الفصل الأول بعنوان المقاربة النظرية للوجستيك

يتناول هذا الفصل الأسس والمفاهيم النظرية للأعمال اللوجستية، بدءًا بتعريفها وتطورها التاريخي، مرورًا بأهمية أهداف اللوجستيك ودورها في تحسين الكفاءة وتقليل التكاليف، وصولًا إلى الخدمات اللوجستية وسلاسل الإمداد. كما يستعرض الفصل إدارة اللوجستيات، بما في ذلك تعريفها ومزيج الأنشطة اللوجستية، ووظائفها وعلاقتها بوظائف المؤسسة الأخرى، والأداء اللوجستي. بالإضافة إلى ذلك، يناقش الاتجاهات الحديثة وتكنولوجيا المعلومات في إدارة اللوجستيات، مع التركيز على الدور الاستراتيجي للأعمال اللوجستية واستخدام تكنولوجيا المعلومات، وأداء نظام اللوجستيك ومشكلات تطبيقه في المنظمات المعاصرة.

الفصل الثاني بعنوان جودة خدمات النقل البحري ودورها في تعزيز حركة البضائع عبر

الموانئ البحرية

يركز هذا الفصل على جودة خدمات النقل البحري وأهميتها في تعزيز حركة البضائع عبر الموانئ البحرية. يبدأ بالإطار النظري للنقل البحري، بما في ذلك المفاهيم الأساسية والنقل البحري بالحاويات وسمات مشروعات صناعة النقل البحري واستخدام التقدم التكنولوجي. ثم ينتقل إلى جودة خدمات النقل البحري، حيث يتم تعريف مفهوم وأبعاد جودة الخدمة وطرق قياسها، مع التركيز على جودة خدمات النقل البحري. كما يتناول الفصل حركة البضائع والموانئ البحرية في المنظومة اللوجستية، بما في ذلك حركة البضائع ومسؤولياتها، نظريات التجارة الخارجية، ماهية الموانئ البحرية، ووظائفها وأهميتها.

الفصل الثالث بعنوان تحليل دور اللوجستيك في تحسين جودة خدمات النقل البحري: دراسة

حالة ميناء مستغانم

يقدم هذا الفصل دراسة ميدانية لمؤسسة ميناء مستغانم، حيث يبدأ بتعريف المؤسسة وقدراتها في استقبال ومعالجة البواخر، بالإضافة إلى المعضلات والتحديات والمشاريع المستقبلية. ثم يستعرض الخدمات اللوجستية على مستوى ميناء مستغانم، بما في ذلك إجراءات استقبال الحمولة وأهم وظائف مؤسسة الشحن والتفريغ عند وصول السفينة. كما يتناول الفصل دراسة جودة الخدمات المقدمة لحركة النقل البحري في ميناء مستغانم ومؤشر الأداء اللوجستي في الجزائر، مع التركيز على تصنيف الجزائر في مؤشر أداء الخدمات اللوجستية ودراسة جودة الخدمات لأداء الجزائر في هذا المؤشر.



تمهيد

يُعد مجال اللوجستيك من أبرز المجالات الحيوية في عالم الأعمال الحديثة، حيث يلعب دورًا أساسيًا في ضمان تدفق السلع والخدمات من المنتجين إلى المستهلكين بكفاءة وفعالية. يرتبط اللوجستيك بتخطيط وتنفيذ العمليات التي تضمن توفير المنتجات في الوقت المناسب وبأقل تكلفة ممكنة، مما يساهم في تعزيز رضا العملاء وتحقيق الأهداف الاستراتيجية للمؤسسات.

منذ العصور القديمة، كان هناك حاجة لإدارة نقل وتخزين البضائع، ولكن مع التقدم التكنولوجي والتطورات الاقتصادية السريعة، أصبحت عمليات اللوجستيك أكثر تعقيدًا وأهمية. اليوم، يشمل اللوجستيك مجموعة واسعة من الأنشطة مثل إدارة سلسلة التوريد، التخزين، النقل، الشحن، والتوزيع، بالإضافة إلى الاهتمام بالأداء اللوجستي كفاءة الخدمات المقدمة، وقد تم التطرق في هذا الفصل إلى ما يلي:

- **المبحث الأول:** الأعمال اللوجستية الأسس والمفاهيم
- **المبحث الثاني:** إدارة اللوجستيات
- **المبحث الثالث:** الاتجاهات الحديثة وتكنولوجيا المعلومات لإدارة اللوجستيات

المبحث الأول: الأعمال اللوجستية الأسس والمفاهيم

تعد الأعمال اللوجستية من المباحث الأساسية في مجال إدارة الأعمال والتجارة. يهتم هذا المبحث بتقديم الأسس والمفاهيم التي تتيح للشركات إدارة تدفق السلع والخدمات والمعلومات بشكل فعال من نقطة الإنتاج إلى المستهلك النهائي. تشمل هذه الأسس التخطيط والتنظيم والتنفيذ والرقابة على الأنشطة اللوجستية لضمان توفير المنتجات بالجودة المطلوبة وفي الوقت المناسب. ومن المفاهيم الأساسية في الأعمال اللوجستية، إدارة سلسلة التوريد، وإدارة المخزون، والنقل والتوزيع، والتخزين. يعتبر فهم هذه المفاهيم وتطبيقها بشكل صحيح ضرورياً لتحقيق الكفاءة التشغيلية والتميز التنافسي في الأسواق العالمية المتسارعة.

المطلب الأول: تعريف الأعمال اللوجستية وتطورها التاريخي

الفرع الأول: التطور التاريخي للأعمال اللوجستية

بالمعنى العصري تعتبر الأنشطة اللوجستية حديثة النشأة نسبياً، بحيث أكد كل من "روبرت كينغ وجيرون ميكارتي" أن فترة الخمسينات عرفت الأنشطة اللوجستية في المؤسسات الاقتصادية، وكانت مسماة قبل ذلك بمفهومها "البيع"¹

بدأت كلمة اللوجستيك logistics في الظهور في القرن 19 وذلك سنة 1836 م وحينها قسم الجيش إلى خمس قطاعات (الاستراتيجي، التكتيكي، اللوجستي، الهندسي، التكتيكات الصغيرة) وكان التعريف السائد للوجستيك في تلك الفترة هو فن تحريك الجيوش² وهدفها وصول الذخائر والمؤونات في الوقت المناسب وبأقل التكاليف لدى نجد مصطلح اللوجستيات يستعمل دائماً في المجال العسكري.

¹ علي فلاح الزغبي، زكرياء أحمد غرام، إدارة الأعمال اللوجستية (مدخل التوزيع والإمداد)، دار المسيرة للنشر والتوزيع، 2011 ص 31.

² شريف ماهر هيكل، اللوجستيات والموانئ البحرية من أجل التغيير، مرجع سبق ذكره، ص 34.

إن تطور مفهوم اللوجستيات مر بعدة مراحل زمنية نذكرها فيما يلي:

المرحلة الأولى: 1945-1965: اهتمت الشركات بنظام التوزيع للسلع المنتجة وكان يستخدم

استراتيجية الدفع، وكانت الأعمال اللوجستية بمفهومها نشاط متكامل لعدة أسباب منها الاهتمام بقنوات التوزيع المباشرة والغير مباشرة وتنظيمها، الاهتمام بالخدمات المقدمة للعملاء، الاهتمام، تطوير مناهج الأنظمة وبدائل لتطوير العمليات اللوجستية، اقتراح أساليب التقييم العلمي والتحليل الشامل لمفهوم عناصر التكلفة¹.

المرحلة الثانية: 1966-1972: في هذه المرحلة تم وضع تصور لمفاهيم وأسس أنشطة

الأعمال اللوجستية فظهرت إدارة اللوجستيات وإدارة المواد لتدعم مستوى أداء المؤسسات². شهدت هذه الفترة إرساء مفهوم وأسس الأنشطة اللوجستية وظهرت إدارة التوزيع المادي وإدارة المواد لدعم الأداء المؤسسي، وقد ركزت العديد من الدراسات على تحديد الفوائد التي يمكن تحقيقها في المجالات التشغيلية نتيجة لتطور المفهوم المتكامل للخدمات اللوجستية والتي بدأت العديد من المنظمات في التركيز عليها وظهرت إدارة التوزيع المادي كنشاط مستمد من مجال التسويق، ومع ذلك فهو نشاط مرتبط بالنقل وإدارة المستودعات. وظهرت إدارة المواد كنشاط مستمد من مجال الإنتاج والتصنيع، ولا يرتبط بمجال اللوجستيات. وبالتالي ظهر مفهوم اللوجستيات كنشاط متكامل يعمل على رفع مستوى الخدمات اللوجستية³.

المرحلة الثالثة: سنة 1973 وحرب أكتوبر، اتسمت هذه الفترة بتغيرات على الصعيد العالمي

في المجال السياسي والاقتصادي الذي مس أسعار المواد الأساسية كارتفاع سعر البترول وأسعار المواد والمنتجات الصناعية الأخرى، وارتفعت أسعار احتياجات الشركات. وعليه ظهرت مستويات وأساليب جديدة وحديثة منها ارتباطات طويلة الأجل والتخطيط المسبق بدلا من سياسة رد الفعل وتحديد موقع الإدارة في الهياكل التنظيمية في منظمات الأعمال⁴.

¹ قلبازة أمال، لوجستيك النقل الدولي للبضائع في الجزائر ودوره في التنمية الاقتصادية، أطروحة تخرج دكتوراه في العلوم التجارية تخصص تجارة دولية ولوجستيك، جامعة مستغانم 2016 ص 10.

² علي فلاح الزعبي، زكريا أحمد غرام، إدارة الأعمال اللوجستية (مدخل التوزيع والإمداد)، مرجع سبق ذكره، ص 32.

³ نهال فريد مصطفى، ودحلال إبراهيم العيد، إدارة اللوجستيات، دار الجامعة الجديدة للنشر 2003 ص 11.

⁴ قلبازة أمال، لوجستيك النقل الدولي للبضائع في الجزائر ودوره في التنمية الاقتصادية، مرجع سبق ذكره ص 11.

المرحلة الرابعة: مرحلة تكامل أنشطة إدارة الأعمال اللوجستية، إن الهدف من تحقيق الترابط والتكامل ما بين الأنشطة التوزيعية وإدارة المواد أصح موجود في الواقع بعد استقرار مفهوم اللوجستيات.¹

وقد اتبعت المؤسسات نظام الخزن ونقل المواد والمنتجات من أجل تكامل الأعمال اللوجستية وتحقيق أهداف المؤسسات نظام الخزن ونقل المواد والمنتجات من أجل تكامل الأعمال اللوجستية وتحقيق أهداف المؤسسات وتلبية احتياجات الشغل والعمل، حيث إن أنواع الرقابة والاتصال والتنسيق والتوزيع والتوريد واحدة، وهذا يساعد على الربط بين مختلف الأنشطة كالإنتاج والتسويق فان النظام المتكامل لإدارة الأعمال اللوجستية تشير إلى نشاطين فرعيين إدارة المواد (التوريد) ونشاط التوزيع المادي (الخرن، النقل، المناولة ... الخ).²

الفرع الثاني: تعريف اللوجستيك

رغم أن مصطلح اللوجستيك مصطلح منتشر في مجال الأعمال والاقتصاديات الى أنه يعتبر جديد نسبيا فاللوجستيك الذي نعرفه هو علم حديث الظهور شهد تطورا كبيرا والسبب في ذلك يرجع إلى غياب الاهتمام بهذا العلم سابقا بشكل كامل وموسع رغم الفجوات النوعية التي مست وسائل النقل والتخزين.

"يعود تاريخ اللوجستيك إلى العصور القديمة، حيث كان يستخدم في الجيوش لتوفير المؤن والذخائر ويعتبر نابليون بونابرت قائد عسكري وسياسي فرنسي من أبرز الشخصيات الذي أتقنت فن اللوجستيك. فقد كان يدرك أهمية التخطيط والتنظيم والإمداد في العمليات العسكرية ونجح في تحقيق انتصارات كبيرة بفضل تنظيمه اللوجستي الجيد".

"في عام 1905، بدأ الجيش الفرنسي في استخدام مفهوم اللوجستيك بشكل رسمي. تم تطبيق مبادئ اللوجستيك لتنظيم وتحسين عمليات إمداد القوات العسكرية بالمؤن والذخائر والمعدات اللازمة"³

¹ زيشي نوال، واقع اللوجستيك في النقل البحري الدولي للبضائع، دراسة مقارنة بين الجزائر والإمارات العربية المتحدة خلال الفترة 2007-2017، أطروحة تخرج دكتوراه في العلوم التجارية تخصص تجارة دولية ولوجستيك، جامعة مستغانم 2019 ص3
² علي فلاح الزغبي، زكريا أحمد غرام، إدارة الأعمال اللوجستية (مدخل التوزيع والإمداد)، مرجع سبق ذكره، ص 32.
³ محمود خضر، إدارة الأعمال اللوجستية، دار البداية، عمان، 2015، ص 187.

الوجستية logistics: ما يعرف بالعربية فن السوقيات هو فن وعلم إدارة تدفق البضائع والمعلومات والموارد الأخرى كالمنتجات والخدمات وحتى البشر من منطقة الإنتاج إلى منطقة الاستهلاك.¹

إن اللوجستيات موجودة في حياتنا منذ القدم وتلك الكلمة logistics مأخوذة من الكلمة الإغريقية logistikos والتي تعني calculation and reasoning من المنظور الرياضي. بعض المؤرخين يقولون إن الجيش الروماني كان يستخدم اللوجستيات، ولكن أول ظهور لتلك الكلمة في العصور القريبية كان في القرن 17 بفرنسا عام 1670 اقترح أحد مستشارين الملك لويس الرابع عشر حلاً للمشاكل الإدارية المتزايدة التي ظهرت للجيش في هذه العصور وكان الاقتراح بعمل رتبة وتسمى مارشال جنرال دو لوج وكانت مسؤولياته عبارة عن تخطيط، اختيار المواقع، تنظيم التنقلات والإمداد.²

إن الأعمال اللوجستية تعتبر أحد المجالات الحديثة لدراسة الإدارة المتكاملة، والتي تتمثل في مفهوم التنسيق والتكامل بين الأنشطة التقليدية المتعارف عليها في منظمات الأعمال.

عرف أيضاً بأنها تلك العملية الخاصة بتخطيط وتنفيذ والرقابة على التدفق والتخزين الفعال للمواد الخام والسلع النهائية والمعلومات ذات العلاقة، وذلك من مكان الإنتاج بغرض تحقيق متطلبات إرضاء العملاء.³

تعرف اللوجستيات من الناحية العسكرية كفرع من العلوم العسكرية يرتبط بالتخطيط والتنظيم والتنفيذ والرقابة على الموارد والعمليات المتعلقة بالنقل والتوريد والحركة اللوجستية للأشخاص والمرافق المشاركة في العمليات العسكرية.

وتعرف أيضاً بأنها علم إدارة تدفق البضائع والطاقة والمعلومات والموارد الأخرى كالمنتجات والخدمات وحتى البشر من منطقة الإنتاج إلى منطقة الاستهلاك.⁴

¹ علي فلاح الزغبى، زكريا أحمد غرام، إدارة الأعمال اللوجستية (مدخل التوزيع والإمداد)، مرجع سبق ذكره، ص 26.
² شريف ماهر هيكل، اللوجستيات والموانئ البحرية من أجل التغيير، مرجع سبق ذكره، ص 34.
³ عبد القادر فتحي لاشين، المفاهيم الحديثة في إدارة خدمات النقل واللوجستيات، المنظمة العربية للتنمية الإدارية بحوث ودراسات، 2009 ص 32.
⁴ ثابت عبد الرحمن إدريس، مقدمة في إدارة الأعمال اللوجستية الدار الجامعية، الإسكندرية مصر، 2003، ص 21

قام المختص في اللوجستيك هسكت James. L. Heskette بإعطاء التعريف التالي للوجستيك "هو إدارة جميع الأنشطة التي تسهل حركة المنتجات وتنسيق العرض والطلب في خلق المنفعة وذلك بتوفير السلع في المكان والوقت المحدد".¹

اللوغستية هي فن وعلم إدارة تدفق البضائع، والطاقة والمعلومات والموارد الأخرى، كالمنتجات والخدمات، وحتى البشر من منطقة الإنتاج إلى منطقة الاستهلاك، ومن الصعب أو حتى من المستحيل إنجاز أية تجارة عالمية، أو عملية استيراد، أو تصدير عالمية، أو عملية نقل للمواد الأولية، أو المنتجات وتصنيعها دون دعم لوجستي احترافي.²

تعتبر إدارة اللوجستيك مجالاً حديثاً نسبياً، وعلم يمزج بين علوم الإدارة والمجالات التقليدية الأخرى مثل التسويق، والإنتاج، والإدارة، والمالية. تعتبر أنشطة النقل والتخزين من أهم الأنشطة في أي مؤسسة تجارية، والجديد في هذا المجال يأتي من مفهوم التنسيق الإداري بين الأنشطة المذكورة مع بعضها البعض، أفضل من إدارة كل نشاط لوحده، وتضيف اللوجستيات قيمة للمنتجات أو الخدمات التي تسعى بها لإرضاء الزبون وإدارة المبيعات هذا رغم أن التنسيق في إدارة اللوجستيات لم يمارس بشكل حقيقي إلا في فترة الأخيرة. ويخط الكثير ما بين أنشطة النقل والتوزيع المادي والتوريد وبين مفهوم اللوجستيات، إلا أن مفهوم اللوجستيات هو في الواقع أكثر شمولاً وعمومية، فهو الذي يربط بين جميع الأنشطة في وقت واحد لأنه يهتم بالرقابة على جميع أنشطة النقل والتخزين التي تسهل تدفق المنتج من مرحلة الحصول على المواد الخام حتى مرحلة وصوله في شكله النهائي الصالح للاستعمال إلى العملاء والمستهلكين في الوقت المناسب والمكان المناسب والشكل المناسب وبأقل تكلفة ممكنة.³

كما عرفت الجمعية الفرنسية لشبكة اللوجستيك ASLOG⁴ بأنه الوظيفة التي تهدف إلى أن توفر على الأقل من حيث التكلفة والجودة المطلوبة للمنتج إلى المكان والزمان حيث يوجد الطلب،

¹ Pierre Médan, Anne Gratacap, **Logistique et supply chain management**, Dunod, Paris, 2008, Page 11.

² زيشي نوال، واقع اللوجستيك في النقل البحري الدولي للبضائع، مرجع سبق ذكره، ص 5.
³ رونالد إتش بالو (Ronald H Ballou)، إدارة اللوجستيك - تخطيط وتنظيم ورقابة سلسلة الإمداد، تعريب: د. تركي إبراهيم سلطان د. أسامة أحمد مسلم، دار المريخ، الرياض، المملكة العربية السعودية، 2006 ص 25.

⁴ بن قيراط عبد العزيز، بركات غنية، بوباكور فارس، اللوجستيك كرهان استراتيجي وتنافسي للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية - دراسة ميدانية لمجموعة PME بمدينة عنابة، مجلة الدراسات المحاسبية والإدارية، العدد 07، جوان 2017، ص 52.

مع تحديد جميع عمليات حركات المنتجات مثل: موقع المصانع والمخازن، المشتريات، إدارة المخزون، المناولة، إعداد الطلبات، النقل ... الخ.

كما عرف dowlatshahi اللوجستيك¹: "العملية التي يتم بواسطتها المصنع قبول منتجات معينة بصورة منتظمة أو أجزاء مرسله من نقطة الاستهلاك لإعادة تدويرها أو التصرف فيها".

إن استخدام مفهوم اللوجستيك في الحياة المدنية، نجد أن اللوجستيات تم اعتبارها بأنها مجموعة من الأنشطة الرئيسية والداعمة التي تتم بتداخل عمليات الإمداد والإنتاج والتوزيع والتي تمثل العمود الفقري لنشاط أي منظمة في بيئة الأعمال الراهنة².

تعريف مجلس إدارة اللوجستيك Conseil Of Logistics Management³: اللوجستيك هو جزء من أنشطة سلسلة الإمداد، وهو يغطي عمليات التخطيط، وسائل التنفيذ، الرقابة على أنشطة اللوجستيك، الانسياب الفعال للمواد، تخزين المواد والمعلومات والبيانات ذات العلاقة من نقطة المنشأ إلى نقطة الاستهلاك لأغراض توليد القناعة لدى الزبائن أو كسب رضاهم" من خلال التعريف نجد أن اللوجستيك يشمل التخطيط، التنفيذ، الرقابة والسيطرة لرفع كفاءة انسيابية المواد، مع التركيز على المعلومات والبيانات.

عرفه المجلس الدولي لإدارة التوزيع المادي (NCPDM) إن المصطلح يصف تكامل النشاطين أو أكثر بهدف التخطيط والتنفيذ والسيطرة للتدفق الفعال للمواد الأولية، وعمليات الخزن الداخلية والسلع النهائية من المكان الرئيسي إلى مكان الاستهلاك إذ أن هذه النشاطات يمكن أن تشمل الرقابة، ومناولة المواد وأوامر العمليات، والاختيار الصائب للمخازن والمصانع والتغليف، ونظام لإعادة السلع، والنقل والمرور والتخزين الجيد⁴.

ونستنتج تعريف اللوجستيك من بين التعاريف السابقة فإن اللوجستيك هو إدارة تدفق البضائع، الأموال، المعلومات من المورد إلى العميل النهائي، وعادة ما يتم في جانبين:

¹ رشا أكرم العميرة، منظومة الدعم اللوجستي، دار الراجحة للنشر والتوزيع، عمان-الأردن، الطبعة الأولى 2014، ص 50.
² صبحي مصطفى محمد مصطفى، تأثير دور التسويق الرقمي على العلاقة بين مقدمي لوجستيات الطرف الرابع، والتكامل في سلسلة الإمداد، مجلة التجارة والتمويل، العدد الثالث، 2023 ص 594.
³ كاظم عبادي الجاسم، جغرافية التجارة الدولية، دار الصفاء للنشر والتوزيع عمان-الأردن، الطبعة الأولى، 2015، ص 21.
⁴ نافع ذنون الدباغ، نظام اللوجستيك المفاهيم والأساسيات، مجلة تنمية الراقدين 80(27)، 2005 ص 107.

الجانب الأول: يركز على إدارة المواد التي تغطي كافة الوظائف من الحصول على المادة خام الى الإنتاج في المصنع.

الجانب الثاني:¹: يشمل حركة المنتجات من المورد الى العميل النهائي.

الوجستيات هي عملية ضمان توفر المنتج الصحيح بالكمية الصحيحة بالحالة الصحيحة في المكان الصحيح وفي الوقت الصحيح للعميل الصحيح بالتكلفة الصحيحة.²

¹ عبد القادر فتحي لاشين، المفاهيم الحديثة في إدارة خدمات النقل والوجستيك، مرجع سبق ذكره، ص 45.
² علي فلاح الزعبي، زكريا أحمد عزام، إدارة الأعمال اللوجستية (مدخل التوزيع والإمداد)، مرجع سبق ذكره، ص 28.

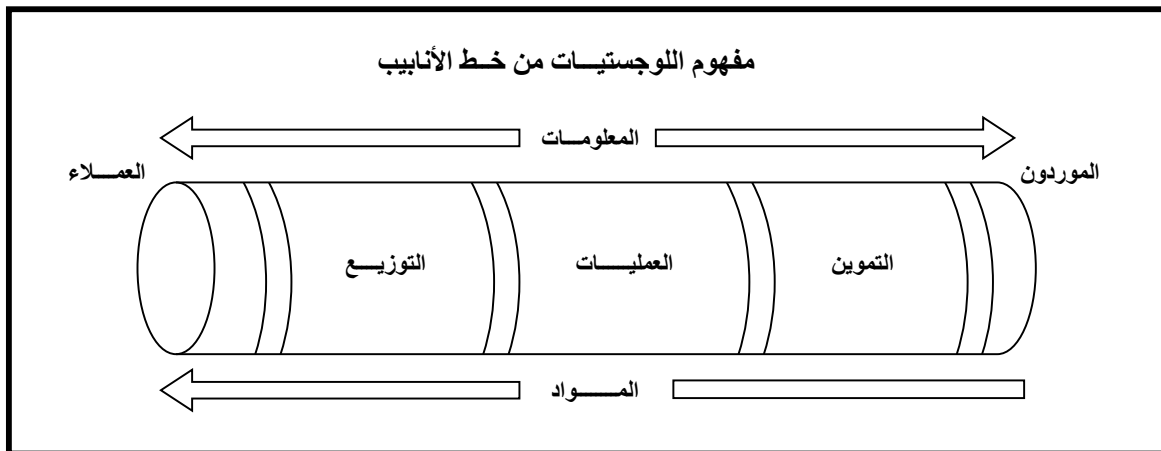
الجدول رقم 1-1: تعريف اللوجستيات من وجهة النظر المختلفة

وجهة النظر	التعريف
المخزون	إدارة المواد أثناء الحركة وأثناء التوقف.
العميل	الحصول على المنتج الملائم، بالكمية الملائمة، بالحالة الجيدة، بالمكان الملائم، بالوقت المناسب، إلى المستهلك المناسب وكل ذلك بالتكلفة المناسبة.
الإدارة	تحديد الموارد اللازمة، الشراء، النقل، إدارة المخزون، التخزين، مناولة المواد، عملية التغليف الصناعي، تحليل أماكن التسهيلات، التوزيع، مناولة المرتجع، إدارة المعلومات، خدمة العملاء وكل العمليات المتصلة بمساندة العملاء الداخليين (الإنتاج) والعملاء الخارجيين بالمنتجات.
الثقافة	إدارة تفاصيل نشاط معين.
القيمة / المنفعة	إضافة القيمة والمنفعة الزمانية والمكانية للمواد والمنتجات من أجل مساندة ودعم أهداف المنظمة.

المصدر: شريف ماهر هيكل، اللوجستيات والموانئ البحرية من أجل التغيير، مرجع سبق ذكره،

ص 38.

الشكل رقم 1-1: تدفق المواد والمعلومات في خط أنابيب اللوجستيات



Source : Alexandre k. Samii, « Stratégies Logistique : Fondements Méthodes Applications », Dunod, Paris, 2001, 2^e édition, page 04.

المطلب الثاني: أهمية أهداف اللوجستيك

الفرع الأول: أهمية اللوجستيك

بدأ الاهتمام بالأنشطة اللوجستية عندما أيقنت المؤسسات إن الطريق نحو تدعيم المركز التنافسي وزيادة الأرباح يبدأ من خلال خدمة العملاء وخفض التكاليف، فأهميته تعود للأسباب التالية: إن أهمية موضوع إدارة الأعمال اللوجستية ترجع الى أنه الأقدم في أنشطة الشركة والأحداث وفي نفس الوقت لأنه يمثل أحد نتائج الفكر الإداري الحديث ولأنه يشير الى عملية جمع المهام والأنشطة المرتبطة بتدفق وتوفر المنتجات التي تحتاج إليها الشركة وإدارتها وباستمرار. إن اهتمام منظمات الأعمال بالأنشطة اللوجستية لم يظهر إلا بعد عام 1955 وذلك عندما بدأت كلفة هذه الأنشطة بالارتفاع، وعندما أيقنت هذه الشركات أن دعم المركز التنافسي والتحقيق الميزة التنافسية وزيادة الأرباح يبدأ من خلال خفض الكلف وتقديم خدمة ممتازة للزبائن.¹

بدأ الاهتمام بالأنشطة اللوجستية عندما أيقنت المؤسسات إن الطريق نحو تدعيم المركز التنافسي وزيادة الأرباح يبدأ من خلال خدمة العملاء وخفض التكاليف، فأهميته تعود للأسباب التالية: **خفض التكلفة الكلية للمنتج:**² الهدف من النظام اللوجستي هو تعظيم خدمة العميل وذلك بأقل تكلفة ومن الصعب حدوث ذلك عمليا حيث إنه من الصعب الحصول على أفضل خدمة بأقل تكلفة. كما أن أي قرار يتعلق بالأعمال اللوجستية يمكن أن يؤثر بشدة في التكاليف منظمة الأعمال ككل هي: المخازن، تقادم المخزون، بدائل الإمداد، قنوات التوزيع، النقل، الاتصالات، الاستخدام البديل للتسهيلات، الأنشطة اللوجستية المعاونة وخدمة العميل.

طول خطوط الإمداد والتوزيع: إن الاتجاه الآن هو التكامل مع الاقتصاد العالمي، وتبحث الشركات عن استراتيجيات عالمية، وذلك لتقديم منتجاتها للسوق العالمية، حيث يتم إنتاجها في المكان الذي تنخفض فيه تكلفة المواد الخام، وبحيث توجد العمالة أو يتم الإنتاج محليا ويتم البيع عالميا، وفي كلتا الحالتين فإن خطوط الإمداد والتوزيع تمتد بالمقارنة مع المنتج الذي يرغب في التصنيع والبيع المحلي.³

¹ علي فلاح الزعبي، زكريا أحمد عزام، إدارة الأعمال اللوجستية، مرجع سبق ذكره، ص 32.

² شريف ماهر هيكل، اللوجستيات والموانئ البحرية، مرجع سبق ذكره، ص 41.

³ رونالد إتش بالو، إدارة اللوجستيات: تخطيط وتنظيم ورقابة سلسلة الإمداد، مرجع سبق ذكره ص 33.

ظهرت أهمية اللوجستيك والتي تتمثل في الحصول على خدمة أفضل بتكلفة أقل من خلال¹:

بالنسبة للاستراتيجية: تبذل الشركات وقتاً وجهداً كبيرين للتميز في منتجاتها من خلال انتهاج استراتيجيات التمايز، وخاصة في التكلفة وخدمة العملاء. فالشركات التي نجحت في إدراك التميز في الخدمة اللوجستية تكون قادرة على بناء ميزة تفضيلية مقارنة بالشركات المنافسة لها. تساعد هذه الاستراتيجيات المنظمة على التوسع في السوق وزيادة حصتها السوقية وربحية المؤسسة.

بالنسبة للعميل: لا شك أن أي سلعة أو خدمة تفقد قيمتها إذا لم تكن متاحة للعملاء في الوقت والمكان المناسبين. عندما تبذل المنظمة جهوداً متميزة لتوفير المنتجات أو الخدمات للعملاء في الوقت والمكان المناسبين من خلال تجهيز الطلبات، توفير المعلومات، التخزين، والنقل، فإن ذلك يزيد من القيمة المضافة لهذه الخدمات للعملاء. رضا العميل يعتمد بشكل أساسي على الاطمئنان لتوفر المنتجات وانسيابها وتدفعها بفضل الأنشطة اللوجستية المختلفة.

بالنسبة لسرعة استجابة العملاء: تلعب اللوجستيات دوراً رئيسياً في الاستجابة السريعة لاحتياجات العملاء ورضاهم من خلال توفير السلع والخدمات في الوقت المناسب وبشكل يلبي توقعاتهم. أصبحت اللوجستيات عنصراً هاماً لربط الإنتاج والتوزيع والاستهلاك بكفاءة، مما يتطلب من المنظمات التركيز على تحسين كفاءة اللوجستيات لتلبية هذه التوقعات المتغيرة وتحقيق النجاح في السوق.

¹ عبيد علي احمد الحجازي، اللوجستيك كبديل للميزة النسبية، منشأة المعارف، مصر، 2000، ص ص 18-20.

الفرع الثاني: أهداف اللوجستيك

إن الهدف الأساسي من إدارة الأعمال اللوجستية هو تعظيم خدمة الزبون وذلك في حدود أقل كلفة ممكنة وهذا الهدف يحمل تناقضا واضحا بين عناصره فمن الصعب تحقيق أفضل خدمة بأقل تكلفة فالخدمة الجيدة للزبون تحتاج إلى نفقات عالية، إضافة إلى أن العلاقات بين الأنشطة والأعمال اللوجستية وهي علاقات متداخلة، ولكنها معقدة وعند تقييم أثر بدائل نظام الأعمال اللوجستية على الكلفة والأرباح علينا أن نأخذ عناصر الكلفة العشر والعلاقة فيما بينها:¹

- 1- المخازن: حيث إن عددها وأنواعها ومواقعها تحدد كلا من مقدار الكلفة ومستوى الخدمة.
- 2- الاحتفاظ بالمخزون: حيث إن كلفتها ترتبط بعدد ومواقع المخازن وكذلك خدمة الزبون.
- 3- تقادم المخزون: حيث إن مخاطر التقادم تؤثر على مقدار الكلفة ومستوى الخدمة.
- 4- بدائل الإمداد: حيث إن كلفتها تحدد مقدار الكلفة ومستوى الخدمة.
- 5- قنوات التوزيع: إن نوع ومستوى وعدد هذه القنوات يؤثر على مقدار الكلفة ومستوى الخدمة.
- 6- النقل: حيث إن وسائل النقل وعددها ونوعها والحمولة الاقتصادية تحدد مقدار الكلفة ومستوى الخدمة.
- 7- الاتصالات وأوامر الشراء: حيث إن قنوات التوزيع الجديدة ومصادر التوريد والإمداد وتحسينات تؤثر على مقدار الكلفة ومستوى الخدمة.
- 8- الاستخدام البديل للتسهيلات: إن التغيير في المتطلبات الخزن والنقل والإمداد والمتنوعة وغيرها يحدث تغييرات في التسهيلات الموجودة واستخداماتها.
- 9- الأنشطة اللوجستية المساعدة: إن الأعمال اللوجستية الرئيسية تحتاج إلى أعمال وأنشطة مساعدة وهذا يؤثر على مقدار الكلفة ومستوى الخدمة.
- 10- خدمة الزبون: إن عدم رضا الزبون وضعف المركز التنافسي للشركة وانخفاض الأرباح، وانخفاض حجم المبيعات تؤثر على مقدار الكلفة ومستوى الخدمة.

ومن أهداف الأساسية للوجستيك تحقيق الخمس أصفار وهي كالآتي:²

¹ علي فلاح الزعبي، زكريا أحمد عزام، إدارة الأعمال اللوجستية، مرجع سبق ذكره، ص 36-37.
² رصاع حياة، دور اللوجستيات في تطوير الموانئ البحرية دراسة مقارنة بين ميناء روتردام وميناء وهران، أطروحة دكتوراه، جامعة وهران، 2018-2019، ص

- **صفر مخزون:** تقليل لاما أمكن من المخزون يؤدي إلى تخفيض التكاليف، ووفورات في التكلفة الناتجة عن ذلك.
- **صفر آجال:** تقليل الزمن المستغرق في دورة الطلب مما يؤدي إلى خدمة جيدة للعملاء.
- **صفر أوراق:** عن طريق استخدام التكنولوجيا الحديثة مثل: الفاكس، الأنترنت، الهاتف، الحاسب الآلي كل هذا يقلل من استخدام الأوراق وكذلك يزيد من سرعة الاستجابة.
- **صفر أخطاء:** عدم وجود أخطاء في المنتج يعني التخلص من المردودات وبالتالي تحقيق خدمة جيدة للعملاء وتخفيض التكاليف.
- **صفر تعطل:** يجب أن تكون الصيانة قبل وجود العطل، وليس عند حدوثه، وهذا ما يسمى بالصيانة الوقائية.

ومن هنا نستخلص أن المنظومة اللوجستية تهدف إلى تحقيق السبع فنون أو 7RS وهي

كالتالي:¹

Right Product	المنتج الملائم
Right Quantity	الكمية الملائمة
Right Condition	الحالة الجيدة
Right Place	المكان الملائم
Right Time	الوقت المناسب
Right Customer	المستهلك المناسب
Right Cost	التكلفة المناسبة

¹ شريف ماهر هيكل، اللوجستيات والموانئ البحرية من أجل التغيير، مرجع سبق ذكره، ص 36.

المطلب الثالث: الخدمات اللوجستية وسلاسل الإمداد

سيتم في هذا المطلب التطرق إلى مفهوم الخدمات اللوجستية وسلاسل الإمداد كما يلي:

الفرع الأول: الخدمات اللوجستية

يعد نظام الخدمات اللوجستية وإدارة توفير الاحتياجات من الأنظمة الحيوية والحرية في أي منظمة سواء كانت تعمل في الإنتاج أو التصنيع بكافة مجالاته أو الخدمات في جميع أنواعها، وتتوقف كفاءة وفعالية أداء المنظمة ونجاحها في تحقيق أهدافها بدرجة كبيرة على مدى كفاءة وفعالية الأنشطة اللوجستية ووظيفة الاحتياجات في أداء مهامها وممارسة اختصاصاتها ودعم علاقتها الإيجابية مع الأنظمة الفرعية الأخرى بالمنظمة.¹

أولاً: تعريف الخدمات اللوجستية

تعريف الخدمة: تعرف الخدمة على أنها الأنشطة والمنافع التي يحققها البائع والمشتري من خلال الأشياء المقدمة أو المرتبطة مع البضاعة المباعة وبما يحقق رضاه.²

وعرفت الخدمة أيضاً بأنها أي فعل أو أداء يقدمه أحد الأطراف إلى طرف آخر، ويكون بالأساس غير ملموس ولا ينجم عنه تملك شيء ما.³

أما الخدمات اللوجستية فإن الأنشطة اللوجستية تعد واحدة من بين أهم العوامل الأساسية التي تؤدي دوراً حاسماً في أداء الأعمال التجارية على الصعيد المحلي والدولي، فهي عبارة عن مجموعة الأنشطة المتعلقة بحركة المواد داخل سلسلة الإمداد يتم البعض منها قبل عملية الإنتاج في الجزء الخلفي لسلسلة الإمداد، المتمثل في (شراء المواد الخام وإجراءات استيرادها ونقلها وتخزينها والتأمين عليها والقيام بالعمليات البنكية اللازمة)، والبعض منها يتم أثناء عملية الإنتاج مثل (عملية المناولة الداخلية، الرف والتستيف ثم التعبئة والتغليف) نهاية مجموعة من الأنشطة التي تتم بعد عملية الإنتاج في الجزء الأمامي من سلسلة الإمداد متمثل في (التخزين، النقل، التأمين وإدارة نظم المعلومات وخدمات ما بعد البيع).⁴

¹ مصطفى محمود أبوبكر، المرجع في وظيفة الاحتياجات وإدارة الأنشطة اللوجستية في المنظمات المعاصرة: مدخل استراتيجي تطبيقي لتحقيق الميزة التنافسية من خلال أعمال الشراء والتخزين، مرجع سبق ذكره، ص 10.

² ثامر ياسر البكري، تسويق الخدمات الصحية، دار اليازوري، عمان الأردن، 2005، ص 20.

³ علي فلاح الزعبي، زكريا أحمد عزام، إدارة الأعمال اللوجستية، مرجع سبق ذكره، ص 306.

⁴ صبحي مصطفى محمد مصطفى، تأثير دور التسويق الرقمي على العلاقة بين مقدمي لوجستيات الطرف الرابع، والتكامل في سلسلة الإمداد، مرجع سبق ذكره، ص 394-395.

إن الخدمة هي نشاط أو سلسلة من النشاطات ذات طبيعة غير ملموسة وتقدم لإشباع حاجة أو حاجات معينة لدى طالبها، وبالطبع فإن جميع الأعمال اللوجستية لا تخرج عن كونها خدمات، فهي عبارة عن خدمة متمثلة في المجهودات المبذولة وليست أشياء ملموسة مثل خدمة تشغيل أوامر الطلب أو أوامر التوريد، وما يرتبط بها من خدمة نظم المعلومات وبنفس المنطق فهناك خدمات النقل، الشراء، التوريد، المخازن والتخزين، التعبئة والتغليف، والتنبؤ بالطلب وغيرها.

وتختلف الأنشطة التي يجب إدارتها وتتعلق بالأعمال اللوجستية وذلك من منظمة لأخرى، وفقا لنوع الهيكل التنظيمي الخاص بالمنظمة، آراء ووجهات نظر أعضاء الإدارة العليا حول عناصر ومكونات العمل اللوجستي.¹

ثانيا: مجالات الخدمات اللوجستية

أصبحت الأنشطة اللوجستية تمثل أهمية خاصة في جميع المجالات منها الصناعي، الخدماتية، العسكرية وحتى البيئية على عكس ما كان يتداول أنها تقتصر فقط على المؤسسات الصناعية، بل تمتد إلى مجالات أخرى من بينها:

مجال الخدمات: هنالك العديد من الشركات العاملة بنظام الخدمات تستعمل الأنشطة اللوجستية في معاملاتها مثل: المؤسسات الصناعية، البنوك، شركات الطيران، شركات النقل البحري، الفنادق والشركات السياحية، الشركات المالية والقانونية، شركات النقل البري، الصحف، المستشفيات ... إلخ.

فتتجلى أهمية الخدمات اللوجستية في المؤسسات الخدماتية في الدول المتقدمة بالنمذ الدائم وكبر الحجم والتشعب أنشطته من تحديد المواقع، التخزين، النقل، والتسليم وتدقيق المعلومات وغيرها من الأنشطة التي تعكس أهمية هذه الخدمات في الشركات الخدماتية.²

مجال البيئة:³ إن ممارسة الأعمال اللوجستية في مجال البيئة لا يختلف كثيرا عن مجال الأعمال إلا انه يتميز ببعض من التعقيدات إضافية كالقوانين والتشريعات التي تحكم كل بلد، فبعد الدول المتقدمة تلزم الحكومة تجار التجزئة بجمع صناديق وعبوات الفارغة الخاصة بالمواد الغذائية

¹ عبد العزيز بن قيراط، أداء وجودة الخدمات اللوجستية ودورها في خلق القيمة، دراسة حالة أرضية للوجستيك، مذكرة ماجستير، جامعة قالمة 2010 ص 29.

² محمود الخضر، إدارة الأعمال اللوجستية، مرجع سبق ذكره ص 107.

³ ثابت عبد الرحمان إدريس، مقدمة في إدارة الأعمال اللوجستية الإمداد والتوزيع المادي، مرجع سبق ذكره، ص 33.

المباعة للمستهلكين بعد استهلاك المواد المعبئة ثم وضع هذه الصناديق داخل أوعية مخصصة لذلك خارج منازلهم، فجمع واسترجاع الصناديق والعبوات الفارغة مسؤولية تجار التجزئة ليعاد تدويرها واستخدامها أو التخلص منها، فهذه النشاطات البيئية تتطلب القيام بالوظائف اللوجستية كتعبئة النفايات، نقلها، تخزينها في أماكن مخصصة لها.

المجال العسكري: خلال الحرب العالمية الثانية ظهرت مفهوم اللوجستيات في المنظومة العسكرية، حيث شهدت تلك الفترة أكبر وأدق عمليات اللوجستية ' تم من خلالها نقل الآلاف من المعدات والأفراد والأغذية.¹

والمقصود بخدمة العملاء في المجال العسكري هم الجيش أي الضباط والجنود وخدمة العملاء لا تعني تقديم لهم الأكل والشرب في الوقت والمكان المناسبين، بل توفير له الذخيرة من الأسلحة والمعدات ووسائل النقل الحربية والإمدادات الطبية في مكان المعركة.

إن أكبر عملية لوجستية حربية في التاريخ، هو الصراع الذي كان بين القوات الأمريكية والعراق، بعد غزو العراق للكويت، وهذا خير مثال للوجستيات الحربية.²

¹ نهال فريد، أسرار ديب، إدارة اللوجستيات، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية 2006، ص 19.
² رصاع حياة، دور اللوجستيات في تطوير الموانئ البحرية دراسة مقارنة بين ميناء روتردام وميناء وهران، مرجع سبق ذكره، ص 38.

ثالثاً: أنواع الخدمات اللوجستية

تتميز عمليات الإمداد – الإنتاج – التوزيع في المنتجات الصناعية على مجموعة أخرى من الخدمات تتضمن: النقل، المناولة، تخزين البضائع، وهذا بالطبع بالإضافة إلى نظم معلومات إدارية مرتبطة بهذه الخدمات.

تنقسم هذه الخدمات إلى 3 مجموعات طبقاً لموقع الخدمة من عملية الإنتاج:¹

- عمليات لوجستيات داخلية: وهي العمليات التي تسبق الإنتاج (الإمداد)؛
- عمليات لوجستيات خارجية: وهي العمليات التي تلي الإنتاج (التوزيع)؛
- عمليات لوجستيات التشغيل: وهي العمليات المرتبطة مباشرة بالإنتاج.

وهناك نوعان من العمليات: تدفق المواد وتدفق المعلومات.

أ. عمليات لوجستيات داخلية: تدفق المواد وتتضمن: التخزين، تجهيز المدخلات، التشوين المؤقت، توريد المواد إلى ماكينات الإنتاج أو التجميع، تجهيزات صناعية ثانوية.

تدفق المعلومات وتتضمن: اختيار المشعل، إدارة المخزون، التجميع.

ب. عمليات لوجستيات خارجية: تدفق مواد وتتضمن: عمليات التشغيل في نهاية الخط الإنتاجي، تخزين خارجي، تجهيزات طبقاً للطلب، تعديلات أو إعادة التشكيل، إضافات طبقاً لمتطلبات العميل.

تدفق معلومات وتتضمن: إدارة المخزون، تنظيم عمليات النقل الخارجية، تجهيز فواتير الشحن.

¹ عبد القادر فتحي لاشين، المفاهيم الحديثة في إدارة خدمات النقل والوجستيك، مرجع سبق ذكره، ص 99.

الفرع الثاني: سلاسل الإمداد

أولاً: تعريف سلاسل الإمداد

سلسلة الإمداد هي عبارة عن نظام متكامل يستخدمه المنشأة لربط وظائفها المختلفة، بدءاً من الموردين وصولاً إلى المستهلكين النهائيين، بهدف تيسير تدفق المنتجات والخدمات والمعلومات المتعلقة بها. هذا النظام يهدف إلى تحسين كفاءة العمليات الداخلية للمنشأة وزيادة قيمة ما تقدمه من منتجات وخدمات في نظر العملاء والمستثمرين.¹

يُمكن توصيف سلاسل الإمداد بأنها عمليات متشابكة ومتحركة، تشمل تبادل المعلومات والسلع والأموال بصورة دائمة وعبر مراحل متنوعة، وذلك حسب ما أورده Sunil و Peter Meindl و Chopra في تعريفهما. هذه العمليات لا تقتصر على نقل المنتجات فحسب، بل تتعداها إلى تداول المعلومات والأموال بطريقة تضمن الفعالية والكفاءة في جميع مراحل الإمداد.²

وتُعرف سلاسل الإمداد بأنها مجموعة العمليات التي تشمل تحريك وإنتاج السلع، بدءاً من الموردين وصولاً إلى المستهلكين النهائيين، ويشتمل ذلك على تبادل المعلومات المتبادل بين الطرفين. يُشدد هذا التعريف، الذي قدمه P. Rao، على أهمية التدفق الثنائي للمعلومات والمنتجات بين الموردين والعملاء، مما يُعزز التكامل والتنسيق في جميع مراحل الإمداد.³

يُعرف Kuei و Madue سلسلة الإمداد بأنها مجموعة مترابطة من الأنشطة التي تشمل الشراء والتصنيع والتوزيع، والتي تُنفذها مكونات مستقلة أو شبه مستقلة ضمن الشبكة. هذه المكونات تتحمل مسؤوليات جماعية تجاه المنتجات، وتعمل بتناغم لضمان تدفق فعال للسلع من المنتج إلى المستهلك.⁴

ويُعرف معهد إدارة التكلفة سلاسل التوريد بأنها العملية التي تُدار من خلالها حركة المواد والمنتجات النهائية، ابتداءً من الموردين وانتهاءً بالمستهلكين، عبر مجموعة من الأنشطة التي تشمل

¹ حسان محمد أحمد، إدارة سلاسل الإمداد، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2008، ص

² Sunil Chopera and Petter Meindl, **Supply chain management, strategy, Planning and Operation**, Fifth edition, Pearson, p 15.

³ Rao, P, **Greening the Supply Chain: A New Initiative in Southeast Asia**, International Journal of Operation & Production Management, Vol 22, N° 6, 2002, p. 633.

⁴ Kuei, C. H, & Madue, C. N, **Developing Supply Chain Strategies Based on The Survey of Supply Chain Quality and Technology Management**, International Journal of Quality & Reliability Management, Vol. 19, No.7,2002 , p. 889.

الإنتاج والتخزين والتوزيع، وتتم هذه الأنشطة عبر مراحل متعددة تشمل نقاط الإنتاج والتخزين والتوزيع.¹

ومن خلال هذه التعاريف، يمكن القول إن سلسلة الإمداد هي مجموعة العمليات التي تشمل نقل المعلومات، المنتجات، ورؤوس الأموال بدءاً من الموردين مروراً بالشركات المصنعة وصولاً إلى الموزعين وتجار التجزئة وانتهاءً بالعملاء. تتميز هذه العمليات بالتعقيد والتشابك، حيث تتفاعل الشركات المصنعة مع عدد كبير من الموردين والموزعين، مما يخلق شبكات معقدة وديناميكية تعمل على تحسين تدفق السلع والخدمات.

ثانياً: أهداف سلاسل الإمداد

تتمثل الغاية الأساسية لأي سلسلة توريد في تحقيق أقصى قيمة ممكنة، والمعروفة بفائض سلسلة الإمداد، وهو يعبر عن الفارق بين قيمة المنتج عند وصوله للمستهلك والتكاليف المترتبة على سلسلة الإمداد. هذا الفائض يسهم في خفض التكاليف الإجمالية مع الحفاظ على جودة الخدمة المقدمة للعميل وتعزيز الربحية. وعليه، تنحصر أهداف سلسلة الإمداد في هدفين أساسيين:²

يتمثل الأول في رفع قيمة المنتجات والخدمات التي تقدمها المؤسسة من منظور العملاء. يتطلب هذا الهدف فهماً عميقاً ومستمرًا لمتطلبات العملاء وتقلباتهم، وتطوير نظم اتصال فعّالة تضمن تبادل المعلومات بين العملاء والمؤسسة بسلاسة. كما يشمل تصميم أنظمة دقيقة لمتابعة وتنفيذ طلبات العملاء بكفاءة، وإدارة التدفقات العكسية للمنتجات بطريقة تقلل من الإرجاعات وتحافظ على جودة الخدمة المقدمة.

أما الهدف الثاني، فيركز على إدارة العمليات الداخلية للمؤسسة بكفاءة عالية، بما يكفل التكامل بين جميع أطراف سلسلة الإمداد. يتضمن ذلك إنشاء أنظمة رقابة على المخزون توازن بين متطلبات العملاء وقدرات المؤسسة الإنتاجية، وتطوير نظم إنتاج مرنة تتكيف مع التغيرات في السوق. بالإضافة إلى ذلك، يتطلب تحويل النظرة إلى الموردين من مجرد بائعين إلى شركاء استراتيجيين،

¹ Institute Of Management Accounting, **Implementing Integrated Supply Chain Management for Competitive Advantage**, Statement on Management Accounting Statement, No. 411, August 1999, Arthur Andersen, p 4.

² حسان محمد أحمد، إدارة سلاسل الإمداد والتوزيع، الدار الجامعية الإسكندرية - مصر، ص: 47-8.

والتعاون المستمر معهم ومع العملاء في تطوير المنتجات القائمة وابتكار منتجات جديدة تلبى احتياجات السوق بفعالية.

ثالثاً: تطور سلاسل الإمداد

لقد مر مفهوم سلاسل الإمداد بتطورات جذرية لمواكبة التغيرات السريعة في بيئة الأعمال العالمية، والتي كانت مدفوعة بشكل أساسي بالعولمة والثورة الرقمية. في الماضي، كانت سلاسل الإمداد تتخذ شكلاً ورقياً وتتميز بخطية في العلاقات بين المنتجين، المخازن، تجار الجملة، تجار التجزئة، والمستهلكين، حيث كانت تتراوح من حلقة إلى اثنتي عشرة حلقة في نظام توريد مادي، مما يجعل السلسلة الواحدة ضخمة ومعقدة، وكان العاملون يرتبطون بالأوراق الورقية على مستوى جميع الحلقات. كما كانت هذه الطبيعة الخطية تؤدي إلى اتصال غير فعال بين بداية السلسلة ونهايتها، مما يؤدي إلى استهلاك الوقت وعدم التنظيم.

أما اليوم، فقد أصبحت سلاسل الإمداد تركز على إدارة البيانات والخدمات وابتكار طرق جديدة لتقديم الحلول، مما يعكس أن إدارة سلاسل الإمداد الحديثة تتجاوز بكثير مجرد التعرف على مواقع، وأوقات الشراء، والنقل، والتخزين. إنها تؤثر بشكل مباشر على جودة المنتجات والخدمات، التسليم، التكاليف، تجربة العملاء، وأخيراً على ربحية الشركات واستمراريتها في السوق من خلال توفير ميزات تنافسية قوية.

وبالنظر إلى أهمية هذا التأثير، فقد تحولت ساحة المنافسة من مجرد تنافس بين شركة وأخرى إلى تنافس بين سلسلة إمداد وأخرى، مما يجعل من الضروري أن تكون العلاقات بين الفروع ضمن السلسلة الواحدة مترابطة ومتكاملة بشكل أكبر.¹

¹ عبد العزيز رفاعي، ممدوح. إدارة سلاسل التوريد: مدخل تحليلي، مصر، جامعة عين شمس، 2006، ص 48.

رابعاً: أنواع سلاسل الإمداد

تتمثل الخيارات الرئيسية لسلاسل الإمداد التي يمكن للمؤسسات الاعتماد عليها في نوعين محوريين، يتم اختيار أحدهما بناءً على متطلبات العمل والخطة الاستراتيجية للمؤسسة. يتطلب هذا الاختيار تحليلاً دقيقاً للموارد المتاحة والأهداف المرجوة، لضمان تحقيق أقصى قدر من الكفاءة والفعالية في عمليات الإمداد:

1. سلسلة الإمداد الفاعلة (المرنة)

تتميز سلاسل الإمداد الفاعلة بقدرتها على التكيف مع التقلبات في الطلب والتغلب على العقبات كالأعطال في التصنيع أو التأخير في التمويل، مما يساهم في تقليل الطلبات المتأخرة والمبيعات المفقودة. تعتمد هذه السلاسل على التفاعل الديناميكي بين المنظمات والأسواق، مستخدمةً منهجية تركز على المرونة والفاعلية. تسعى إلى الحفاظ على ديناميكيته وتخصصها في مجال الأعمال، مع تبني استراتيجيات للنمو الموجه والتأكيد على أهمية دور العميل كمحرك أساسي للعمليات. تركز إدارة هذه السلاسل على استغلال التغيرات غير المتوقعة في السوق لصالحها، بالاعتماد على سرعة التوصيل والنقل والمرونة في الوقت المتاح لإنجاز العمليات. تستفيد سلاسل الإمداد الفاعلة من التقنيات الحديثة وأدوات تكنولوجيا المعلومات لمواجهة التحديات غير المتوقعة، وتعزز من كفاءة تبادل البيانات الإلكترونية لتحقيق تقدم سريع يستند إلى المعلومات المتاحة. تدعم عملية صنع القرار داخل المؤسسات بأسلوب نظمي يعتمد على التكامل الشامل لأنشطة المؤسسة وتحسين الإبداع من خلال المنظمات الافتراضية والوحدات الإنتاجية المتنوعة.¹

2. سلسلة الإمداد الرشيقة

تمثل مؤسسة تويوتا الرائدة في تطبيق مفهوم "الرشاقة" في الإنتاج، وهو مصطلح يهدف إلى تعزيز كفاءة المؤسسات من خلال استخدام أقل قدر من الجهد البشري والوقت والتكلفة. يتجلى هذا المفهوم في نهج الإنتاج الرشيق الذي يتطلب من المؤسسات التعرف على توقعات العملاء وتحديد القيمة التي يمثلها المنتج لهم، وإعداد خارطة للأنشطة اللازمة لإنتاجه. يتضمن هذا النهج أيضاً القضاء على الفاقد في العملية الإنتاجية والتأكيد على ضرورة تجنب التأخير، مع إتاحة الفرصة

¹ منير عزوز، أثر فعالية إدارة سلسلة التوريد على أداء العمليات الإنتاجية في المؤسسات الصناعية، أطروحة دكتوراه، جامعة مسيلة، 2017/2018، ص 12.

للعلاء لإعادة المنتج واسترداد المبالغ المالية المترتبة على ذلك. يسعى الإنتاج الرشيق إلى تحقيق الكمال من خلال التحسين المستمر للنظام الإنتاجي، وتحديد المشكلات وحلها بفعالية. تركّز سلسلة الإمداد الرشيقة على تدفق القيمة وإزالة الفاقد، مع التأكيد على أهمية التخطيط الدقيق للجدولة. الهدف الأساسي لهذه الاستراتيجية هو تقليل الفاقد والقيم غير المضافة المرتبطة بالوقت والعمالة والآلات والمساحة والمخزون، مما يمكن المؤسسات من تقديم منتجات عالية الجودة بتكلفة منخفضة. تختلف سلسلة الإمداد الرشيقة عن سلسلة الإمداد المرنة في أن الأخيرة تعتمد على الاستجابة السريعة والمرنة للتغيرات لتلبية الطلبات غير المتوقعة والعاجلة للمستهلكين، بينما تركّز الأولى على تقليل التكاليف من خلال إدارة نظام الإنتاج بطريقة تضمن استمراريته وفعاليته.¹

¹ منير عزوز، أثر فعالية إدارة سلسلة التوريد على أداء العمليات الإنتاجية في المؤسسات الصناعية، مرجع سبق ذكره، ص 13.

المبحث الثاني: إدارة اللوجستيات

إدارة اللوجستيات هي عمود فقري المؤسسات الحديثة، وتعتبر من العناصر الأساسية لنجاح الأعمال التجارية. تشمل مجموعة واسعة من الأنشطة التي تهدف إلى تحسين تدفق السلع والخدمات من المورد إلى العميل. تتضمن وظائفها التخطيط، التنفيذ، والتحكم في العمليات اللوجستية بما يتماشى مع أهداف المؤسسة، وتسعى لتحقيق أعلى مستويات الأداء من خلال التكامل الفعال بين مختلف الأقسام.

المطلب الأول: تعريف إدارة اللوجستيات ومزيج الأنشطة اللوجستية

في هذا المطلب سيتم التطرق إلى كل من تعريف إدارة اللوجستيات ومزيج الأنشطة اللوجستية.

الفرع الأول: تعريف إدارة اللوجستيات

تعتبر الإدارة اللوجستية من أحدث فروع العلوم الإدارية، وهي تشتمل على منظومة متكاملة من الأنشطة داخل المنظمة وخارجها مثل الشراء، التخزين، النقل، التوزيع، المناولة، التعبئة والتغليف، خدمة العملاء، وجدولة الطلبات. ومن مهام الإدارة اللوجستية التنسيق والتكامل بين هذه الأنشطة بهدف توفير المنتجات ومدخلات الإنتاج في الوقت والمكان المناسب وفي الحالة المطلوبة، إضافة إلى دور الإدارة اللوجستية في خدمة العملاء، مما يساعد على توفير الميزة التنافسية للمنظمة وزيادة أرباحها.

إن الكثير من المشاكل والتحديات التي تواجهها المؤسسات والشركات كالجودة والحصة السوقية إضافة إلى تحقيق الأرباح تبدأ من عملية التوريد والتخزين وذلك يعود إلى ضعف في إدارة المشتريات وسرعة الاستجابة إضافة إلى مدى قناعة الإدارة العليا بوجود إدارة متخصصة للعمليات اللوجستية!¹

اللوغستية الإدارية هي جزء من سلسلة توريد المواد والتي تقوم بالتخطيط والتطبيق والتحكم بتدفق البضائع وتخزينها بشكل مرن وفعال وذلك بين نقطة الإنتاج ونقطة الاستهلاك لهدف إرضاء المستهلك. مفهوم بسيط آخر وهو: كل ما يتعلق بشحن وتفريغ وتسييف وتخزين البضائع وأيضا

¹ إدارة الأعمال اللوجستية في المؤسسات والشركات. مركز الأعمال الإداري الأردني، اطلع عليه يوم 2024/05/14 على الساعة 17 سا 30.

<http://becjordan.com/ShowContents.aspx?ContentId=70>

توصيلها للعميل من مكان وصولها إلى مكان العميل، واللوجستيات عبارة عن نقل الركاب من مكان إلى آخر عن طريق البر أو البحر أو الجو، أهم ما يميز اللوجستيات هي نقل البضائع من مكان إلى مكان دون حدوث تلفا بأي طرق سواء برّاً أو بحراً أو جواً¹.

تتكون الإدارة اللوجستية من العديد من النشاطات المنفصلة المنظمة، ففي عام 1991 عرف مجلس إدارة اللوجستيات وهي منظمة تجارية أسست في الولايات المتحدة الإدارة اللوجستية بأنها "عملية التخطيط والتنفيذ والتحكم بالتدفق والتخزين الضروري المؤثر للبضائع والخدمات والمعلومات المتعلقة من نقطة المنشأ إلى نقطة الاستهلاك، من أجل إرضاء متطلبات المستهلك وبذلك حضرت هذه المنظمة تعريف اللوجستيات بمجال الإدارة بينما عرفها معجم أكسفورد للغة الإنجليزية بأنها فرع من العلوم العسكرية تختص بتدبير ونقل والحفاظ على المواد².

¹ لوجستيات، ويكيبيديا الموسوعة الحرة، اطلع عليه يوم 2024/05/14 على الساعة 15 سا16
<https://ar.wikipedia.org/wiki/%D9%84%D9%88%D8%AC%D8%B3%D8%AA%D9%8A%D8%A7%D8%AA>
² فهد إبراهيم جورج حوا، أثر الإدارة اللوجستية في رضا الزبائن، أطروحة ماجستير في إدارة الأعمال ' جامعة الشرق الأوسط، 2013 ص 14.

إن إدارة اللوجستيات تضم كل من إدارة توزيع المواد الخام وإدارة التوزيع للمنتج النهائي بالإضافة إلى إدارة النقل كما هو موضح في الجدول الموالي:

الجدول رقم 1- 2: تصوير مبسط لمكونات إدارة اللوجستيات

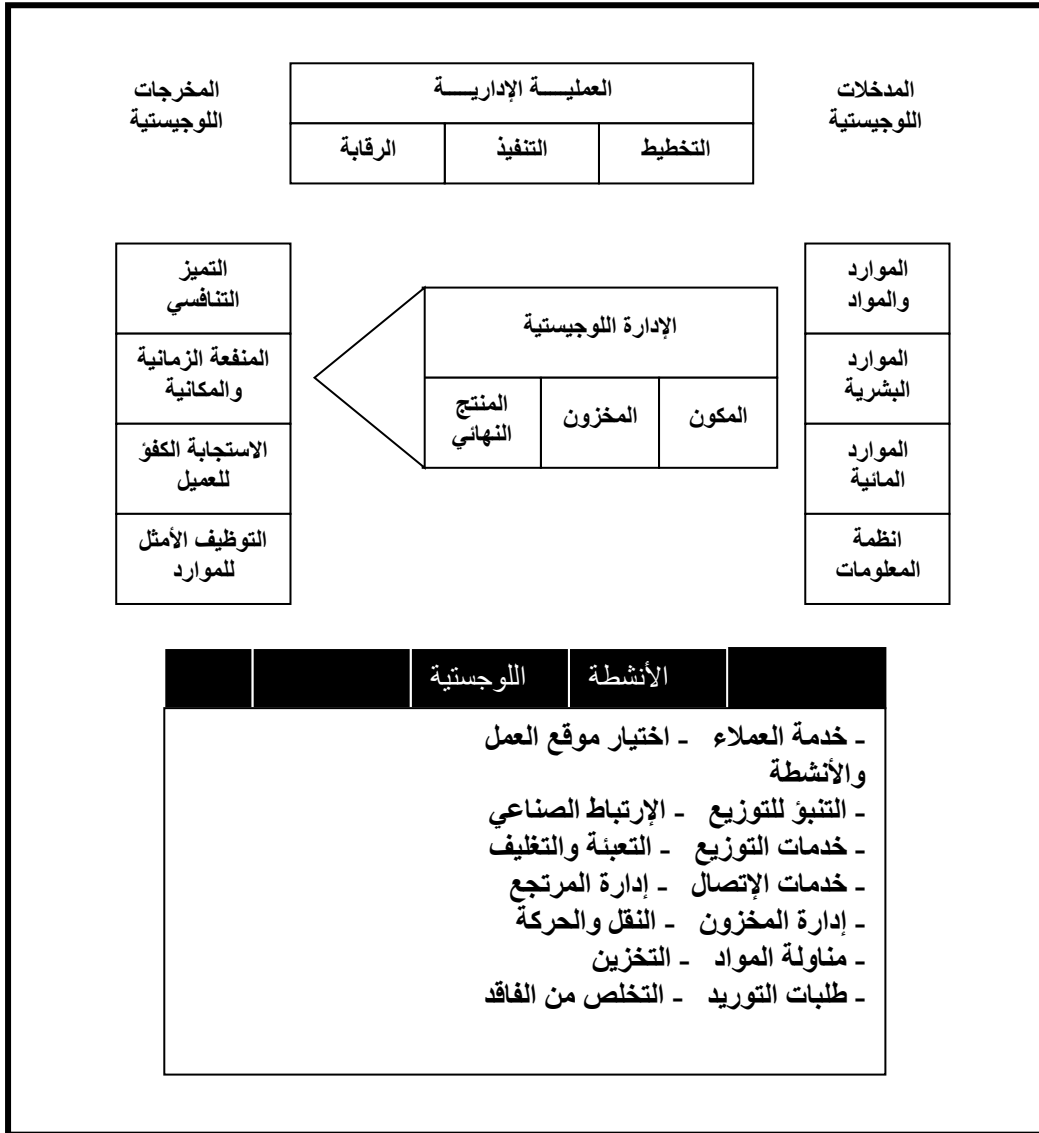
إدارة اللوجستيات		
إدارة التوزيع	إدارة النقل	إدارة المواد

المصدر: عبد القادر فتحي لاشين، "المفاهيم الحديثة في إدارة خدمات النقل واللوجستيات"، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر، 2007، ص 52.

إن إدارة اللوجستيات تتضمن العديد من الأنشطة والمهام: منها ما يختص بكيفية توفير مستلزمات الإنتاج المطلوبة بالجودة المناسبة والسعر والوقت المناسب وأيضا بالكمية المناسبة. وهناك أنشطة خاصة بحركة المواد وهي تلك المهام الخاصة بالنقل ومناولة المواد والاستلام والتخزين، وقد يطلق على هذه المهام أيضا إدارة المواد. وتعتبر إدارة المواد امتداد للنشاط الخاص بتوفير مستلزمات الإنتاج (أي الشراء). وأيضا هناك الأنشطة الخاصة بكيفية توفير السلع والمنتجات التامة الصنع للعملاء أو المستهلك في الوقت والمكان المناسب لهم.¹

¹ عبد الغفار حنفي، رسمية قرياقص، أساسيات إدارة المواد والإمداد، دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية، 2002، ص 20.

الشكل رقم 1- 2: مكونات الإدارة اللوجيستية



المصدر: أيمن النحراوي، "لوجستيات التجارة الدولية"، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، الطبعة

الأولى، 2009، ص 211.

إدارة اللوجستيات هي شبكة من الموردين والمنتجين والموزعين في مستوى العمليات، وهذه الشبكة تدعم ثلاثة أنواع من التدفقات: تدفقات المواد، تدفقات المعلومات والتدفقات المالية.

الفرع الثاني: مزيج الأنشطة اللوجستية

تُعد اللوجستيات عملية حيوية تُجريها الشركات لتوصيل منتجاتها إلى الوسطاء والتجار بهدف الوصول إلى المستهلك النهائي، وهي لا تقتصر على النقل فحسب، بل تشمل مزيجاً من الأنشطة يُشكل ما يُعرف بنظام الخدمة اللوجستية. وتتباين هذه الأنشطة باختلاف البنية التنظيمية لكل مؤسسة وتوجهات الإدارة العليا نحو مكونات العمل اللوجستي والأسلوب الإداري المُتبع. وتُصنف أنشطة النظام اللوجستي إلى قسمين رئيسيين بناءً على مدى أهميتها: الأنشطة الأساسية والأنشطة الثانوية، والتي تشتمل على:

أولاً: الأنشطة الرئيسية

1. النقل:

يُعتبر النقل آلية أساسية لتحريك المنتجات وتدفق السلع من موقع الإنتاج إلى مواقع الاستهلاك، ويتضمن ذلك عمليات متعددة تشمل اختيار أماكن التفريغ، التوصل إلى اتفاقيات بشأن تكاليف النقل وإبرام العقود، بالإضافة إلى مراقبة عملية شحن المواد وتقييم فعالية الوكلاء المسؤولين عن الشحن. كما يشمل ذلك المراجعة الدقيقة والموافقة على الأجور المستحقة للوكلاء بعد الانتهاء من عملية الشحن، ولا يقتصر الأمر على ذلك، بل يتعداه إلى تحليل أداء وسائط النقل المتنوعة لتحديد التكلفة الإجمالية لعملية النقل، والتي تشمل تكاليف التحميل والتفريغ والتعبئة، وكذلك الخسائر الناتجة عن السرقة أو التلف وغيرها.

2. التخزين:

تتمثل مهمة التخزين في الحفاظ على الأصناف الموردة بشكل فعال، حيث تشمل هذه المهمة الإشراف الدقيق على المخازن وتسجيل البيانات والمعلومات الضرورية على البطاقات المخصصة لذلك. كما تتطلب العملية الالتزام بمعايير الفحص والاستلام، وضمان وضع الأصناف في أماكن تتناسب مع خصائصها، بالإضافة إلى تحديد الأصناف التي قد تكون تالفة أو غير متداولة.¹

3. التنبؤ بالطلب:

¹ محمد عبد العليم صابر، إدارة اللوجستيات، شراء، التخزين، التوزيع، دار الفكر الجامعي، الطبعة الأولى، الإسكندرية، مصر، 2008، ص 325-326.

يعتبر التنبؤ بالطلب عملية جوهرية تقوم على استشراف كمية المنتجات والخدمات التي سيطلبها العملاء في فترة محددة. هذا النشاط ذو أهمية بالغة، إذ يشكل الأساس الذي تعتمد عليه المؤسسات لوضع خططها التشغيلية، شاملةً خطط الشراء والإنتاج والتوزيع، والتي ترتبط ارتباطاً وثيقاً بتوقعات المبيعات المستقبلية.¹

4. خدمة الزبون:

تتضمن خدمة العملاء عدة عناصر أساسية مثل توفر المنتجات في المخازن، والسرعة في توصيل الطلبات وإنجازها بدقة عالية. مع زيادة مستوى هذه الخدمات، ترتفع التكاليف المصاحبة لها. لهذا، قد يستلزم تحسين نماذج الطلبات إنشاء مستودعات أو مرافق إنتاج جديدة لتلبية المتطلبات المتزايدة.²

ثانياً: الأنشطة المعاونة:

- الشراء:

تُعد وظيفة الشراء ركيزة أساسية في المؤسسة، حيث تتولى مسؤولية تأمين السلع والخدمات اللازمة لضمان استمرارية العمل بكفاءة. تتمثل مهمتها في الحصول على هذه الموارد بالجودة المثلى والكميات الصحيحة وفي الأوقات المحددة، مع مراعاة التكلفة الإجمالية المنخفضة والشروط التي تضمن الخدمة والأمان. وقد تطورت وظيفة الشراء من مجرد عملية تشغيلية إلى دور استراتيجي يسهم في تعزيز القدرة التنافسية للمؤسسة، ويدعم استدامتها ونموها، من خلال التحكم الفعال في المتطلبات الأساسية والتحديات التي تواجهها.³

¹ بحدادة نجاة، تحديات الإمداد في المؤسسة الصحية – دراسة حالة المؤسسة العمومية الاستشفائية لمغنية، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص بحوث العمليات وتسيير المؤسسات، كلية العلوم الاقتصادية علوم التسيير والعلوم التجارية، جامعة أبي بكر بلقايد – تلمسان، 2011-2012، ص 78.

² رونالد إتش بالو، إدارة اللوجستيات - تخطيط وتنظيم ورقابة سلسلة الإمداد، مرجع سبق ذكره، ص 60.

³ بن عاتق عمر، النمذجة الرياضية الاقتصادية لشبكة إمداد المؤسسات الصناعية الجزائرية، مذكرة تخرج لنيل الدكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة أبي بكر بلقايد تلمسان، السنة الجامعية 2014 - 2015، ص 37.

- إدارة المناولة:

تعمل إدارة المناولة على تقليل الخسائر الناجمة عن عيوب في العمليات، من خلال إدارة فعالة لتدفق السلع والخدمات داخل المؤسسة. تشمل هذه الإدارة تنظيم حركة المواد الأولية ومستلزمات الإنتاج من المخازن إلى مراكز التصنيع، بالإضافة إلى تنسيق حركة المنتجات أثناء مراحل التصنيع المختلفة، وكذلك توزيعها من مراكز التخزين إلى الأسواق والعملاء. تركز هذه العمليات على اختيار الأدوات المناسبة للمناولة، وتقليص المسافات التي تقطعها السلع والخدمات، مما يسهم في تقليل الخسائر المترتبة على عيوب المناولة.¹

- إدارة المخزون:

تُعد إدارة المخزون ركيزة أساسية في تحقيق الكفاءة الإنتاجية والتوزيعية، إذ تسهم في توفير المواد الخام بشكل فوري وبالكميات المطلوبة للمصانع، وكذلك ضمان وصول المنتجات النهائية إلى العملاء بسرعة. هذا النهج يضمن المرونة في الإنتاج والتوزيع، ويشمل أنشطة متعددة مثل تحديد سياسات التخزين، تنظيم مزيج المنتجات وحجمها في نقاط التخزين المختلفة، بالإضافة إلى إدارة عمليات الاستلام والتسليم وتحديد المعدلات الزمنية لها.²

- التعبئة:

في مجال العمليات اللوجستية، تشير عملية التعبئة إلى إدراج المنتجات والمواد ضمن حاويات تجارية واسعة الحجم، كالصناديق والحاويات الكبرى، بهدف تيسير عملية الشحن والتوزيع سواء داخل البلاد أو خارجها، وهذا ما يعرف بالتعبئة الصناعية، وهي تختلف عن التغليف التسويقي للمنتج. ومن الجدير بالذكر أن اختيار طريقة النقل المناسبة يلعب دوراً مهماً في تحديد أسلوب التعبئة المتبع.³

¹ إسماعيل محمد السيد وآخرون، إدارة الإمداد والتوزيع، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر، ص 24.

² محمد عبد المنعم إبراهيم، إدارة اللوجستيات، المجموعة الاستشارية للتطوير والتنمية، 2013، ص 19.

³ محمد محمود أبو خشبة، إدارة سلسلة التوريد مدخل الوظائف اللوجستية، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر، 2013، ص 35.

- التغليف:

أما التغليف، فيعمل على توفير الحماية للمنتجات من خلال تصميم عبوات ملائمة للمناولة والتخزين، مما يساهم في الحفاظ على المخزون من أي أضرار محتملة.¹

- تدفق المعلومات:

تلعب أنظمة المعلومات دوراً حيوياً في تعزيز التواصل الفعال بين أقسام الشركة، وقد شهدت هذه الأنظمة تطوراً ملحوظاً لضمان تدفق المعلومات بسلاسة. في السابق، كان إهمال هذا الجانب يؤدي إلى ضعف في تبادل المعلومات وتحليل البيانات، مما كان ينعكس سلباً على كفاءة النظام. الآن، باتت من الأهمية بمكان تطوير نظام معلوماتي متقدم يدعم تحليل الطلبات ويسرع العمليات اللوجستية، مما يساهم في رفع مستوى أداء الشركة.²

- احتياجات الإنتاج:

تتمثل احتياجات الإنتاج في ضمان توافر المواد الأساسية والضرورية لعملية الإنتاج، بما في ذلك تحديد مواقع هذه المواد ومصادرها، وتقدير الكميات المطلوبة بدقة، وتحديد أوقات الشراء المثالية، وضمان جودتها المطابقة للمعايير.³

- الاتصالات اللوجستية:

بالنسبة للاتصالات اللوجستية، فهي تلعب دوراً محورياً في ربط أنشطة اللوجستيات المختلفة، حيث تعتمد فعالية التعاملات والتنسيق بين هذه الأنشطة على مدى كفاءة وجودة شبكات الاتصال المستخدمة.⁴

¹ الشافعي حسن أحمد عظيم، عبد المجيد نادي أحمد علي، دور الأنشطة اللوجستية في المؤسسات الرياضية للأنشطة الترويحية والرياضة، المجلة العلمية للتربية البدنية وعلوم الرياضة، جامعة حلوان كلية التربية الرياضية للبنين، مصر، المجلد 2018، العدد 82، ص 01 - 2018، ص 204.

² رصاع حياة، دور اللوجستيات في تطوير الموانئ البحرية دراسة مقارنة بين ميناء روتردام وميناء وهران، مرجع سبق ذكره، ص 51.

³ مكاوي محمد الأمين، اللوجستيك وتحديات التنافسية الدولية، مجلة المالية والأسواق، جامعة مستغانم الجزائر، المجلد 06، العدد 01، ديسمبر 2019، ص 521 - 541.

⁴ محمد عبد المنعم إبراهيم، إدارة اللوجستيات، مرجع سبق ذكره، ص 22.

المطلب الثاني: وظائف إدارة اللوجستيات وعلاقتها بوظائف المؤسسة الأخرى

في هذا المطلب سيتم التطرق إلى وظائف إدارة اللوجستيات وعلاقتها بوظائف المؤسسة الأخرى.

الفرع الأول: وظائف إدارة اللوجستيات

أولاً: التخطيط اللوجستي

يُعد التخطيط اللوجستي ركناً أساسياً في إدارة أي مؤسسة، إذ يُمثل الدرع الواقي الذي يحميها من التحديات المحتملة.¹

1. مستويات التخطيط:

يتمثل هذا التخطيط في ثلاثة مستويات رئيسية: الاستراتيجية، التكتيكي، والتشغيلي. ففي المستوى الاستراتيجي، يُبنى التخطيط على أساس التسويق والتنبؤات طويلة الأمد، مما يؤثر بشكل مباشر على مواقع الإنتاج والتوزيع. أما التخطيط التكتيكي، فيركز على تحقيق الأهداف السنوية للمؤسسة من خلال استخدام الموارد اللوجستية بكفاءة. وأخيراً، يُعنى التخطيط التشغيلي بإدارة الموارد اليومية لتلبية الطلبات الفورية، مثل توفير الشاحنات ومناطق التخزين لضمان تسليم المنتجات في الوقت والمكان المحددين.²

2. مجالات التخطيط اللوجستي:

يعتبر التخطيط اللوجستي عملية متكاملة تشمل مجموعة من القرارات الأساسية التي تؤثر بشكل مباشر على مستوى الخدمة المقدمة للعملاء، وتشتمل هذه القرارات على تحديد المواقع الاستراتيجية، وإدارة المخزون، وتنظيم عمليات النقل. تتداخل هذه العناصر بشكل وثيق، مما يستلزم التنسيق الفعال بينها لضمان الكفاءة والفعالية في النظام اللوجستي ككل. يُشبه هذا التخطيط بمثلث القرارات اللوجستية، حيث يمثل كل ضلع من أضلاعه أحد المجالات الرئيسية، ويعتبر التخطيط الناجح لهذه المجالات أساسياً لتحقيق خدمة عملاء متميزة.

¹ محمد الفاتح محمود بشير المغربي، إدارة اللوجستيات وسلاسل الإمداد، دار حميثرا للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 2020، ص 139.

² Joël Sohier، **La logistique**, 5ème édition, Vuibert, Paris : France, 2007, P 90.

- **خدمة الزبائن:** تلعب خدمة العملاء دوراً محورياً في الأعمال اللوجستية، حيث تؤثر بشكل ملموس على النظام الكلي للخدمات اللوجستية، وتعد أهم من أي عامل آخر. إذ تتيح المستويات المنخفضة من الخدمة إمكانية التخزين في عدد محدود من المواقع، مما يسمح باستخدام وسائل نقل أقل في التكلفة، بينما تقتضي المستويات العالية من الخدمة نهجاً مغايراً. ومع ذلك، يجب الأخذ بعين الاعتبار أن زيادة مستويات الخدمة إلى الحد الأقصى تؤدي إلى ارتفاع التكاليف اللوجستية، ومن ثم يجب أن يكون الهدف الرئيسي في التخطيط اللوجستي الاستراتيجي هو تحديد المستوى الأمثل لخدمة العملاء.¹
- **استراتيجية تسهيلات المواقع:** تعتبر استراتيجية تسهيلات المواقع حجر الزاوية في التخطيط اللوجستي، حيث يتم تحديد مواقع نقاط التخزين والإمداد بناءً على عوامل مثل العدد والموقع والحجم. هذه العوامل تؤثر بدورها على تحديد المسارات الأمثل لتوجيه المنتجات نحو السوق. كما يشمل نطاق هذه المشكلة جميع الحركات المتعلقة بالمنتج والتكاليف المصاحبة لها، بدءاً من موقع المصنع أو البائع أو الميناء وصولاً إلى مواقع الزبائن. بالإضافة إلى ذلك، يؤثر تحديد الزبائن الذين سيتم خدمتهم مباشرةً من المصانع أو البائعين أو الموانئ أو عبر نقاط التخزين المختارة على الكلفة الإجمالية لعملية التوزيع. ويكمن جوهر هذه الاستراتيجية في العثور على الأساليب الأقل تكلفة التي تسهم في تحقيق أقصى قدر من الربحية.
- **قرارات التخزين:** تعتبر قرارات التخزين حجر الزاوية في إدارة المخزون، حيث تشمل تحديد كيفية توزيع المخزون عبر نقاط التخزين المختلفة وكذلك آلية سحبه وفق قواعد معينة. تُعد هذه الأساليب من الاستراتيجيات الرئيسية في هذا السياق، بالإضافة إلى تحديد المواقع المثالية لتخزين الأصناف المتنوعة ضمن خطوط الإنتاج أو المخازن الإقليمية أو الميدانية، وكذلك إدارة مستويات المخزون. ومن الضروري مراعاة السياسة اللوجستية للمنظمة لأنها تلعب دوراً مؤثراً في صياغة قرارات التخزين.²
- **استراتيجية النقل:** تعتبر استراتيجية النقل ركيزة أساسية في العمليات اللوجستية، حيث تضم مجموعة من القرارات المتعلقة بأساليب وأحجام النقل، وكذلك مساراته وجدوله الزمنية. تتشابك هذه القرارات ارتباطاً وثيقاً بمواقع المخازن جغرافياً وعلاقتها بالعملاء والمصانع، مما يؤثر بدوره على موقع المخازن. إن مستوى خدمة العملاء، وتسهيلات المواقع، وإدارة

¹ رونالد إتش بالو، إدارة اللوجستيك - تخطيط وتنظيم ورقابة سلسلة الإمداد، مرجع سبق ذكره، ص 57.
² محمد الفاتح محمود بشير المغربي، إدارة اللوجستيات وسلاسل الإمداد، مرجع سبق ذكره، ص 142.

المخزون والنقل، تشكل جميعها عناصر حيوية في التخطيط اللوجستي، نظراً لتأثيرها المباشر على الأرباح، والتدفق النقدي، والعائد على الاستثمارات، مما يستلزم التكامل والتوازن في التخطيط بين هذه المجالات.¹

ثانياً: التنظيم اللوجستي

1. التطور التنظيمي لإدارة اللوجستيك

شهد التنظيم اللوجستي في المؤسسات تطوراً ملحوظاً عبر مراحل متعددة، حيث بدأت الرحلة في السبعينات بتنظيم تقليدي، تميز بتوزيع مهام اللوجستيك على وحدات تنظيمية متفرقة دون وجود بعض الأنشطة اللوجستية ضمن الخارطة التنظيمية. وكان هذا انعكاساً لمرحلة نشوء اللوجستيك كمفهوم إداري جديد. أما المرحلة الثانية، فقد شهدت تعيين مسؤول تنفيذي رفيع المستوى يتبع الإدارة العليا، مكلفاً بالإشراف على الأنشطة اللوجستية، وهو ما أدى لأول مرة إلى توحيد إدارة المواد والتوزيع المادي تحت قيادة واحدة. وفي المرحلة الثالثة، تم التركيز على اللوجستيك المشترك والدمج الكامل للأنشطة اللوجستية، مما أكسب إدارة اللوجستيك أهمية استراتيجية ضمن الهيكل التنظيمي للمؤسسات.²

¹ ثابت عبد الرحمان إدريس، مقدمة في إدارة الأعمال اللوجستية الإمداد والتوزيع المادي، مرجع سبق ذكره، ص 62.
² محمد الفاتح محمود بشير المغربي، إدارة اللوجستيات وسلاسل الإمداد، مرجع سبق ذكره، ص 147 – 148.

2. أهمية التنظيم اللوجستي

تُعد الكفاءة والفعالية في النظام اللوجستي ركيزة محورية لإدارة أي مؤسسة، حيث تتشابك وظائف اللوجستيات بشكل تقليدي في مختلف أقسام التنظيم، ما ينتج عنه في بعض الأحيان تضارب في الأهداف بسبب التبعية المتعددة. ويشير غياب الهيكل التنظيمي الذي يوحد أنشطة اللوجستيات تحت قيادة إدارية عليا إلى صعوبات في تحقيق التكامل الفعال لإدارة هذه الأنشطة. من جهة أخرى، أسهم تطور نهج النظم في توفير إطار تحليلي يسمح بدراسة اللوجستيات بشكل أكثر فعالية، حيث يركز هذا النهج على تجميع الأنشطة ذات الصلة الوثيقة بدلاً من الاعتماد على التخصصات الفردية. وبالتالي، تساعد النظم المتكاملة على تحقيق مستويات أداء أفضل مقارنةً بالأنظمة التي تضم أنشطة متفرقة، وقد ساعد هذا النهج في توحيد الأنشطة المتعلقة بتدفق المواد والمنتجات ضمن إطار إداري متكامل يُعرف بإدارة اللوجستيات.¹

ثالثاً: الرقابة اللوجستية

تعتبر الرقابة اللوجستية آلية فعالة لمتابعة وضبط الأداء اللوجستي بما يتوافق مع الخطط المرسومة والمعايير المحددة، وتشمل تحليل التغيرات الداخلية والخارجية وتقييم مدى تأثيرها. كما تركز على مراقبة تكلفة النشاط وجودة خدمة العملاء، بالإضافة إلى تقييم مخرجات العمليات اللوجستية ومستوى الخدمة المقدمة. تسعى هذه الرقابة إلى تحديد الحاجة للتدخلات التصحيحية لضمان مطابقة الأداء الفعلي للمعايير الموضوعية، وتعتمد بشكل أساسي على البيانات التي يزودها نظام المعلومات اللوجستي، وتمتد لتشمل كافة مراحل سلسلة الإمداد، من الموردين وحتى الشركاء التجاريين، لضمان سير العمليات بكفاءة وتصحيح الأخطاء فور ظهورها.²

¹ نهال فريد مصطفى، إدارة المواد والإمداد، إدارة المخازن، إدارة المشتريات النقل والشحن، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، مصر، 2008، ص 278.

² محمد الفاتح محمود بشير المغربي، إدارة اللوجستيات وسلاسل الإمداد، مرجع سبق ذكره، ص 143 – 144.

الفرع الثاني: علاقة وظيفة اللوجستيك بوظائف المؤسسة الأخرى

من خلال مفهوم اللوجستيك يظهر بوضوح العلاقة الوطيدة بين اللوجستيك ووظائف المؤسسة، الإنتاج والتسويق والمالية.

1. علاقة اللوجستيك بالتسويق:

يُعد التسويق عملية متكاملة تشمل التخطيط والتنفيذ والترويج، إضافةً إلى تسعير وتوزيع السلع والخدمات بهدف إنشاء تبادل يُسهم في تحقيق الأهداف سواءً كانت شخصية أو تنظيمية. ويتميز بأهمية كبيرة في وضع المنتجات والخدمات ضمن قنوات التوزيع المناسبة لتيسير عملية التبادل. من جهة أخرى، تلعب أنشطة اللوجستيك دورًا حيويًا في دعم عمليات التسويق والبيع، حيث تؤثر على عوامل مثل تكلفة المنتج، توقيت الإنتاج، جودة اللوجستيات والمنتج، توقيت وأماكن توفر المنتج للعميل، فضلاً عن كفاءة التعبئة والتغليف ومدى رضا العميل عن الخدمات المقدمة.¹

كما تتجلى العلاقة بين اللوجستيك والتسويق في الترابط والتقاطع، حيث تتأثر بالمعلومات والبيانات الصادرة عن إدارة التسويق، التي تشمل توقعات المبيعات، خطط التسويق، معلومات العملاء، وتطورات أسواق المواد ومستلزمات الإنتاج، مما يُمكن من وضع سياسات تسويقية تتوافق مع خصائص هذه المواد والتكلفة المناسبة.²

2. علاقة اللوجستيك بالإنتاج:

تعتبر إدارة الإنتاج والعمليات ركيزة أساسية في توفير وتسليم السلع والخدمات، وهي تشكل جزءاً لا يتجزأ من الأنشطة الحيوية التي لها تأثير مباشر على عمليات التصنيع. الهدف من هذه الإدارة هو تحقيق الإنتاج بأدنى تكلفة ممكنة، ولكن قد يؤدي التباين في الأهداف، كتعظيم العائد مقابل تقليل التكلفة، إلى تشتت الاهتمام بأنشطة اللوجستيك وضعف التعاون بينها. تتجلى العلاقة بين الإنتاج والوجستيك في توقيت توفير الإمدادات وفقاً لخطط الإنتاج، وتلبية المواصفات الفنية للمعدات،

¹ مصطفى محمود أبو بكر، المرجع في وظيفة الاحتياجات وإدارة الأنشطة اللوجستية في المنظمات المعاصرة: مدخل إستراتيجي تطبيقي لتحقيق الميزة التنافسية من خلال أعمال الشراء والتخزين، الدار الجامعية، الإسكندرية: مصر، 2003 - 2004، ص 26.
² حشروف فاطمة الزهراء، وآخرون، استراتيجية الإمداد (الوجستيك) في العمليات التجارية الدولية، مجلة الحوار المتوسطي، المجلد 08، العدد 02، ديسمبر 2017، ص 168.

بالإضافة إلى العلاقات مع مصادر الإمداد والقدرة على الاستجابة للمتطلبات الطارئة، وكذلك خدمات التخزين والنقل التي تؤثر على سلسلة العمليات الإنتاجية.¹

3. علاقة اللوجستيك بالمالية:

تعتبر التنسيقية بين الإدارة المالية وإدارة اللوجستيك ركيزة أساسية في أي مؤسسة تسعى لتحقيق الكفاءة والفعالية، حيث تلعب الإدارة المالية دورًا محوريًا في تحديد الموارد اللازمة وتمويل العمليات التجارية، بينما تسهم إدارة اللوجستيك في تحقيق هذه الأهداف بأقل تكلفة وفي الوقت المناسب. ومن هنا، تبرز أهمية العلاقة المتبادلة بين الإدارتين، إذ يجب على إدارة اللوجستيك أن تكون على دراية بالموارد المتاحة لتخصيصها بشكل فعال، وعلى الإدارة المالية أن تأخذ في الاعتبار النفقات المرتبطة بأنشطة اللوجستيك عند التخطيط للإيرادات والأرباح.²

4. علاقة اللوجستيك بالجوانب التنظيمية والإدارية والموارد البشرية:

تعد الموارد البشرية ركيزة أساسية في إدارة اللوجستيك، إذ تتطلب مهامها العمالة الماهرة التي تسهم في تحقيق الأهداف اللوجستية للمؤسسة. يأتي البناء التنظيمي كعامل محوري يؤثر في الوصول إلى هذه الأهداف، حيث يشمل الهيكل التنظيمي للمؤسسة على مكونات وأشكال متنوعة تحدد الاختصاصات وتوضح العلاقات التنظيمية والإدارية بين مختلف المستويات. بالإضافة إلى ذلك، تلعب الوحدات التنظيمية المعاونة دورًا في دعم الإدارة، مثل وحدات بحوث الشراء وخدمة الموردين، وتعزز أنظمة الاتصالات الإدارية التعاون والتنسيق بين الوحدات والمستويات المختلفة. وأخيرًا، تُستخدم مجموعة من المعايير والأدوات لقياس وتقييم كفاءة وفعالية الأنشطة الرئيسية داخل المؤسسة، مما يساهم في تطوير العمليات اللوجستية بشكل مستمر.³

المطلب الثالث: الأداء اللوجستي

¹ مصطفى محمود أبو بكر، المرجع في وظيفة الاحتياجات وإدارة الأنشطة اللوجستية في المنظمات المعاصرة: مدخل إستراتيجي تطبيقي لتحقيق الميزة التنافسية من خلال أعمال الشراء والتخزين، مرجع سبق ذكره، ص 26 – 27.

² قارة ابتسام، واقع إدارة اللوجستيك في مؤسسة ميناء مستغام، مجلة الاقتصاد والإدارة، العدد 15، جوان 2016، ص 84 – 85.

³ مصطفى محمود أبو بكر، المرجع في وظيفة الاحتياجات وإدارة الأنشطة اللوجستية في المنظمات المعاصرة: مدخل إستراتيجي تطبيقي لتحقيق الميزة التنافسية من خلال أعمال الشراء والتخزين، مرجع سبق ذكره، ص 27 – 28.

يتميز الأداء اللوجستي بالتكامل بين الأنشطة الأساسية والمساندة، مما يؤدي إلى تشكيل نظام لوجستي متكامل يضمن توصيل السلع والخدمات إلى العملاء بكفاءة وسرعة. إن هذا التكامل يعزز من قدرة المؤسسة على تحقيق أهدافها ويعزز مكانتها في السوق، مما يسهم في استمراريتها ونجاحها. وفي الزمن الراهن، بات من الجوهري أن تُبنى الشركات على أسس قياس الأداء الرصينة، لتعزيز مركزها التنافسي وتنمية مهاراتها وقدراتها، سواءً كانت مستقلة أو ضمن شبكات سلسلة التوريد. يُعد الأداء اللوجيستي المتميز ركيزة للتقدم الاقتصادي، ونظرًا لتعقيدات العمليات اللوجيستية، فإن تقييمها يستلزم استخدام معايير دقيقة تُعرف بمؤشرات الأداء اللوجيستي، وعليه في هذا المطلب سيتم التطرق إلى مفهوم الأداء اللوجيستي، مؤشرات ونماذج قياسه.

الفرع الأول: مفهوم الأداء اللوجيستي

1. تعريف الأداء اللوجيستي:

يُعرف الأداء اللوجيستي بأنه مقياس لمدى قدرة النظام اللوجيستي على تحقيق الأهداف المنشودة وخلق القيمة في السوق، وهو ما يُعتبر عنصراً أساسياً في نجاح الأعمال التجارية. فقد أشار Virginie, GALDEMAR إلى أن الأداء اللوجيستي يرتبط ارتباطاً وثيقاً بتحقيق الأهداف المرجوة وزيادة الأرباح.¹ بينما يرى Boumaiza, Salah و Bouzaãbia, Olfa أن الأداء يجب أن يتوافق مع توقعات المشترين وتقييمهم لجودة الخدمات اللوجيستية، ولا يقتصر على النتائج المباشرة للزيارات الأخيرة، بل يشمل أيضاً النتائج غير المباشرة للزيارات السابقة.² وفقاً لـ Asadi و Narges، يتضمن الأداء اللوجيستي مؤشرات متعددة مثل كفاءة التكاليف، الربحية، نمو المبيعات، توفر المنتجات، التسليم في الوقت المحدد، المرونة، ورضا الزبون.³

وبالتالي، يمكن القول إن الأداء اللوجيستي يعكس مدى كفاءة وفعالية النظام اللوجيستي في تحقيق أهداف المؤسسة وتلبية توقعات المستهلكين.

¹ GALDEMAR, V, Performance, efficacité, efficience : les critères d'évaluation des politiques sociales sont-ils pertinents ? crédoc, 9. Récupéré sur crédoc, 2012, p 9.

² Bouzaãbia, O., & Boumaiza, S, Le rôle de la performance logistique dans la satisfaction des consommateurs : Investigation dans la grande distribution. La Revue Gestion et Organisation, 2013, p 122.

³ Asadi, n, Performance Indicators in Internal Logistic systems. 2012 International Conférence on Innovation and Information Management (ICIIM 2012), 2012, p 49.

2. أهمية الأداء اللوجستي

تعد اللوجستيات عالية الأداء عنصراً حيوياً في تعزيز القدرة التنافسية للدول على المستويين الدولي والمحلي، فهي تشكل العمود الفقري لشبكات الإنتاج العالمية التي تعتمد بشكل كبير على كفاءة عمليات النقل. هذه العمليات لها تأثير مباشر على تنوع أنشطة القيمة المضافة وسلاسل التوريد، بدءاً من موردي المواد الخام وصولاً إلى المستهلك النهائي. كما أن الدور الذي تلعبه عمليات إعادة التدوير وتسهيل التجارة الخارجية يسهم بشكل فعال في تحفيز النمو الاقتصادي، وذلك من خلال العلاقة التكاملية بين النقل والتجارة التي تعمل معاً لتحسين الخدمات اللوجستية وتعزيز الأداء اللوجستي، مما يساعد في جذب الاستثمارات الأجنبية وتعزيز القدرة التنافسية.

من جهة أخرى، تلعب القرارات السياسية والسياسات المتبعة دوراً مهماً في تحديد مدى جاذبية منطقة أو بلد للمستثمرين الأجانب. فالقدرة على توفير عوامل محفزة للاستثمار تعكس مباشرة حجم الاستثمار الأجنبي المباشر في المنطقة، وهو مؤشر على جاذبيتها الاقتصادية. حيث تُعتبر نظم النقل أحد عوامل الإنتاج الرئيسية التي تؤثر في قرارات الاستثمار، وللبنية التحتية للنقل تأثير كبير على الإنتاجية وتكاليف الشركات. لذا، يُعد التحسين المستمر لهذه النظم من خلال إصلاحات شاملة وسياسات داعمة للتجارة الخارجية أمراً ضرورياً لتقليل التكاليف التجارية وتحسين القدرة التنافسية التجارية للدول.¹

الفرع الثاني: مؤشرات الأداء اللوجستي

1. مؤشر الأداء اللوجستي

يُعد مؤشر الأداء اللوجستي الذي أطلقه البنك الدولي في عام 2007 أداة محورية تساهم في تمكين الدول من تقييم وتحسين أدائها التجاري اللوجستي.² يقوم هذا المؤشر على تحليل مدى كفاءة الترتيبات اللوجيستية للدول ويحدد الخطوات اللازمة لتعزيزها. ويستند إلى استطلاعات رأي عالمية

¹ OECD, drivers of logistics performance a case study of turkey. Paris: International transport forum, 2015, P 19.

² مرشد تنفيذ تيسير التجارة، قياس تيسير التجارة، <https://tfig.itcilo.org/AR/contents/logistic-performance-index.htm>، 2012.

يشارك فيها المتخصصون في مجال اللوجستيات، مما يعكس انطباعاتهم حول جودة الخدمات اللوجيستية في البلدان التي يعملون بها أو يتعاملون معها تجارياً.¹

يُصدر البنك الدولي تقريراً دورياً كل سنتين يعتمد على معايير كمية ونوعية، يُبرز من خلاله مدى تطور الأداء اللوجيستي ويقدم مقارنات بين الدول على مر الزمن، ويشمل المؤشر مقاييس دولية ومحلية تساعد في تشكيل فهم شامل للوضع اللوجيستي لكل دولة.²

يُعد المؤشر الدولي أداة تقييمية تعتمد على ستة معايير رئيسية في التجارة، حيث يُقيّمها خبراء اللوجستيات العاملون في الخارج. يُطلب من المشاركين تصنيف ثمانية بلدان إضافة إلى بلدهم الأصلي، وذلك لتقديم تقييم نوعي للدول في ست مجالات مختلفة، تشمل الجمارك والبنية التحتية والشحن الدولي وجودة الخدمات اللوجستية وكفاءتها، بالإضافة إلى المتابعة والتتبع والتوقيت. من جهة أخرى، يُقدم المؤشر المحلي تقييمات نوعية وكمية للوجستيات داخل البلد، مستندة إلى تجارب الخبراء العاملين فيه وتشمل معلومات مفصلة عن البيئة اللوجستية والتكاليف والأداء الزمني والعمليات والمؤسسات الأساسية.³ يشمل المسح الذي يُجرى على 160 دولة، تقييمات تُعدّها نخبة من الخبراء في اللوجستيات، ويُصنّف البلدان وفقاً لمعايير اللوجستيات التجارية على مقياس من واحد إلى خمسة، دون الاعتماد على المؤشر المحلي في الترتيب.⁴

يشتمل مؤشر الخدمات اللوجستية على ست مكونات رئيسية تعزز كفاءة النقل والتجارة. في مقدمتها الجمارك، حيث تتمثل أهميتها في سرعة التخليص الجمركي والإجراءات المتبعة لإدارة البيانات الجمركية إلكترونياً، وتحديد المخلص الجمركي المعتمد وضمان سرعة الإفراج عن البضائع. تليها البنية التحتية التي تشمل الموانئ والطرق والمطارات وتقنيات المعلومات. أما نوعية الخدمات اللوجستية فتغطي مجالات النقل المتنوعة والتخزين والتوزيع، وتضمن التوقيت الدقيق للتخليص والتسليم. بينما تسهل النقطة الخامسة ترتيب الشحنات بتكلفة منافسة، وأخيراً، يوفر التتبع والتعقب إمكانية مراقبة الشحنات بدقة.⁵

¹ اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا (الاسكوا)، مؤشر الأداء اللوجستي في المنطقة العربية: مكوناته ومنهجية إعداده ومستوياته، دار صفاء للنشر والتوزيع، بيروت، لبنان، 20-21 ديسمبر 2017، ص 3.

² مرشد تنفيذ تيسير التجارة، قياس تيسير التجارة، مرجع سبق ذكره.

³ مرشد تنفيذ تيسير التجارة، قياس تيسير التجارة، مرجع سبق ذكره.

⁴ اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا (الاسكوا)، مؤشر الأداء اللوجستي في المنطقة العربية: مكوناته ومنهجية إعداده ومستوياته، مرجع سبق ذكره، ص 4.

⁵ المرجع نفسه.

2. مؤشرات الأداء الرئيسية

تناولنا سابقاً مؤشر الأداء اللوجستي الصادر عن البنك العالمي والذي يُقدم بياناته سنوياً، وفي هذا الجزء، سنعرض لمفهوم مؤشرات الأداء الرئيسية على نطاق واسع، لنتعمق بعد ذلك في خصوصيات مؤشرات الأداء الخاصة بالوجستيات.

أولاً: مفهوم مؤشرات الأداء الرئيسية

تُعد مؤشرات الأداء الرئيسية في المجال اللوجستي أدوات حيوية لقياس وتقييم تطور العمليات اللوجستية وتنفيذ خطط التحسين المستمر. تستند المؤسسات في قراراتها على هذه المؤشرات بهدف تعزيز التميز اللوجستي. تُظهر هذه المؤشرات الأداء العملي من خلال المقارنة بمعايير محددة، سواء كانت لحظات زمنية معينة أو معايير أداء قياسية، مما يسمح بتحديد التحسينات أو الانخفاضات في الأداء واتخاذ الإجراءات المناسبة. تغطي مؤشرات الأداء الرئيسية اللوجستية نطاقاً واسعاً من العمليات مثل استلام البضائع، التخزين، تجهيز الطلبات، إدارة المخزون، الشحن، التوصيل، النقل، وإدارة العويدة، وتهدف إلى تحسين الإنتاجية وخفض التكاليف مع الحفاظ على جودة الخدمة أو تحسينها. يُقاس الأداء اللوجستي عادةً بأهداف تتعلق بالوقت، التكلفة، الإنتاجية، وجودة الخدمة، وترتبط كل عملية لوجستية بجانب معين من سلسلة التوريد وبإحدى هذه الأهداف الأربعة.¹

ثانياً: أنواع مؤشرات الأداء الرئيسية اللوجستية

تستحوذ الخدمات اللوجستية على جزء كبير من تكلفة تصنيع أو تسويق منتج ما، وهذا هو السبب في أن المؤسسات تشجع تحليل العمليات المتصلة بتوريد السلع وتخزينها ونقلها أو توزيعها، وفيما يلي، سنستعرض الأنواع الرئيسية من المؤشرات اللوجستية، ويعض الأمثلة على مؤشرات الأداء الرئيسية المستخدمة لتقييم إدارة سلسلة الإمداد:²

أ. المؤشرات الرئيسية للمشتريات والتوريد:

تسعى المؤسسات جاهدة لضمان فعالية عمليات الشراء، حيث تشمل هذه العمليات مراقبة استلام المخزون الجديد والتفاوض مع الموردين.

¹ KPIs logistiques : mesurer la performance de la Supply Chain. from mecalux: <https://www.mecalux.fr/blog/kpi-logistique>, 20 Fevrier, 2020.

² KPIs logistiques : mesurer la performance de la Supply Chain. Op. Cit.

من بين مؤشرات الأداء الرئيسية في هذا المجال، نجد مؤشر الامتثال لأوامر المورد، الذي يقيس نسبة الطلبات التي لم تُنفذ بسبب عدم التزام المورد بشروط الجودة أو الخدمة، ويُحسب بقسمة عدد الطلبات المرفوضة على إجمالي الطلبات المستلمة، ثم ضرب النتيجة في 100.

الامتثال لأوامر الموردين = $\frac{\text{الطلبات المرفوضة/إجمالي طلبات الشراء المستلمة}}{100} \times 100\%$.

كما يُعتبر مؤشر الموردين غير الممتثلين دليلاً على كفاءتهم، إذ يُظهر مدى التأخير في تسليم المنتجات، ويُحسب بقسمة الطلبات التي وصلت متأخرة على الإجمالي، وضرب النتيجة في 100.

الموردون غير الممتثلين = $\frac{\text{الطلبات الواردة خارج الوقت/مجموع الطلبات الواردة}}{100} \times 100\%$.

أما مؤشر وقت بدء طلب الشراء، فيمكن من خلاله تحديد الفترة الزمنية بين تقديم الطلب من قبل إدارة المشتريات واستلامه في المستودع، ويُحسب بطرح تاريخ الإصدار من تاريخ استلام الطلب.

المهلة الزمنية لطلب الشراء = تاريخ استلام الطلب - تاريخ الإصدار.

ب. مؤشرات الأداء الرئيسية للنقل للوجستي:

تُعد مؤشرات الأداء الرئيسية أدوات فعالة لقياس تأثير العمليات اللوجستية على تدفق البضائع ضمن سلسلة الإمداد، حيث تساعد في تحليل ومراقبة التعقيدات والتكاليف المرتبطة بالتسليم.

على سبيل المثال، يُظهر مؤشر تكلفة النقل عند البيع العلاقة بين إجمالي تكاليف النقل وإيرادات المبيعات، ويُحسب بقسمة التكاليف الكلية للنقل على المبيعات.

تكلفة النقل عند البيع = $\frac{\text{التكلفة الإجمالية للنقل/المبيعات}}{100} \times 100\%$.

أما مؤشر التسليم في الوقت المحدد فيعكس نسبة عمليات التسليم التي تمت بنجاح في الوقت المتفق عليه، ويُقاس بالنسبة المئوية.

التسليم في الوقت المحدد = $\frac{\text{# من عمليات التسليم في الوقت المحدد}}{\text{# من إجمالي عمليات التسليم}} \times 100\%$.

التسليم التي تمت $\times 100\%$

بالإضافة إلى ذلك، يُقيم مؤشر مستوى استخدام الأسطول القدرة الفعلية للنقل مقارنةً بإجمالي السعة المتاحة، سواءً بالوزن أو الحجم.

استخدام النقل = القدرة الفعلية المستخدمة/مجموع السعة بالكيلوغرام أو الم³.

ج. مؤشرات الأداء الرئيسية للتخزين:

تعتبر مؤشرات الأداء الرئيسية أداة فعالة لقياس كفاءة عمليات التخزين وإدارة المستودعات، حيث ترتبط تكلفة وحدة التخزين بالكمية المخزنة خلال فترة زمنية محددة، وتحسب بقسمة التكلفة الكلية على السعة الاسمية للتخزين.

$$\text{تكلفة وحدة التخزين} = \frac{\text{التكلفة الإجمالية للتخزين}}{\text{السعة الاسمية}}$$

أما وقت معالجة الطلب الداخلي فيشير إلى المدة اللازمة لإنهاء الطلب من لحظة وصوله حتى مغادرته لرصيف الشحن، ويُحسب بطرح تاريخ الشحن من تاريخ استلام الطلب.

$$\text{وقت تجهيز الطلب الداخلي} = \text{تاريخ دخول الطلب} - \text{تاريخ الشحن}$$

وفيما يخص معدل التسليم الكامل وفي الوقت المحدد، فهو يعكس نسبة الأوامر التي تم تجهيزها وتسليمها بنجاح في الوقت المتفق عليه، ويُقاس بالنسبة المئوية للطلبات الكاملة المسلمة في الوقت المحدد من إجمالي الطلبات.

$$\text{معدل التسليم الكامل وفي الوقت المحدد} = \frac{\# \text{ من الطلبات الكاملة التي يتم تسليمها في الوقت}}{\text{المحدد}} \times 100$$

$$\text{المحدد} / \# \text{ من إجمالي الطلبات} \times 100$$

الفرع الثالث: نماذج قياس الأداء اللوجيستي

في مجال اللوجستيات، تبرز ثلاثة نماذج رئيسية لقياس الأداء.¹ النموذج الذي طوره FUGATE يعتمد على الكفاءة، الفعالية، والتمايز كمعايير أساسية. بينما يركز النموذج الذي قدمه ARMAYAN على تحليل سلسلة الإمداد للمنتجات الزراعية والغذائية، معتمداً على معايير الكفاءة، المرونة، الاستجابة، والجودة. أما النموذج الذي وضعه TOYLI فيشمل تحليل الأداء اللوجيستي من خلال كفاءة تكاليف النقل والإمداد، جودة الخدمات اللوجستية، والأداء الشامل. وفيما يلي شرح لهذه النماذج المختلفة:

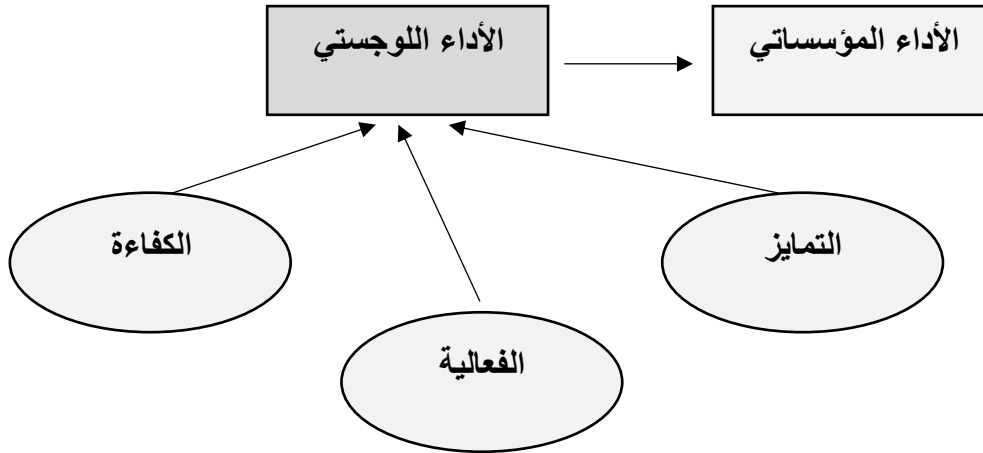
أولاً: نموذج FUGATE:

في نموذج FUGATE،² يُعتبر الأداء اللوجستي مؤشراً مهماً للأداء المؤسسي، حيث يُظهر التحليل أن هذا الأداء يتسم بالتعددية في الأبعاد ويتطلب تحديد أهداف واضحة تتناسب مع الموارد المتوفرة. يُشدد الباحثون على أهمية تقييم الأداء اللوجستي من خلال ثلاثة أبعاد رئيسية هي الكفاءة، الفعالية، والتمايز، حيث تُعد الكفاءة مرتبطة بكيفية استغلال الموارد في عمليات النقل والإمداد، بينما تُقاس الفعالية بمدى الوصول إلى الأهداف المحددة، ويُعرف التمايز بأنه القيمة المضافة التي تُقدمها خدمات العملاء مقارنةً بالمنافسين. وفقاً لـ FUGATE، يُمكن تعزيز جودة العمليات اللوجستية والتخطيط الفعّال للموارد البشرية من خلال الاستجابة لمتطلبات العملاء، وبالتالي، تقليل مستويات التكرار والشكاوى، مما يُساهم في رفع مستوى الكفاءة. ولفهم التأثير المتبادل بين مختلف جوانب الأداء اللوجستي وتأثيرها على البعد التنظيمي، ويُقدم FUGATE نموذجاً يُوضح هذه العلاقات، وهو موضح في الشكل الموالي:

¹ Mansidão, R., & Coelho, L. A, **Logistics Performance: A Theoretical Conceptual Model for Small and Medium Enterprises**. CEFAGE-UE Working Paper, 2014, P 7-16.

² Brian S. Fugate et al., L. A, **Logistics Performance: Efficiency, Effectiveness, And Differentiation**. Journal of Business Logistics, Vol 31, Issue 1 p 43-62.

الشكل رقم 1-3: نموذج FUGATE للأداء اللوجستي



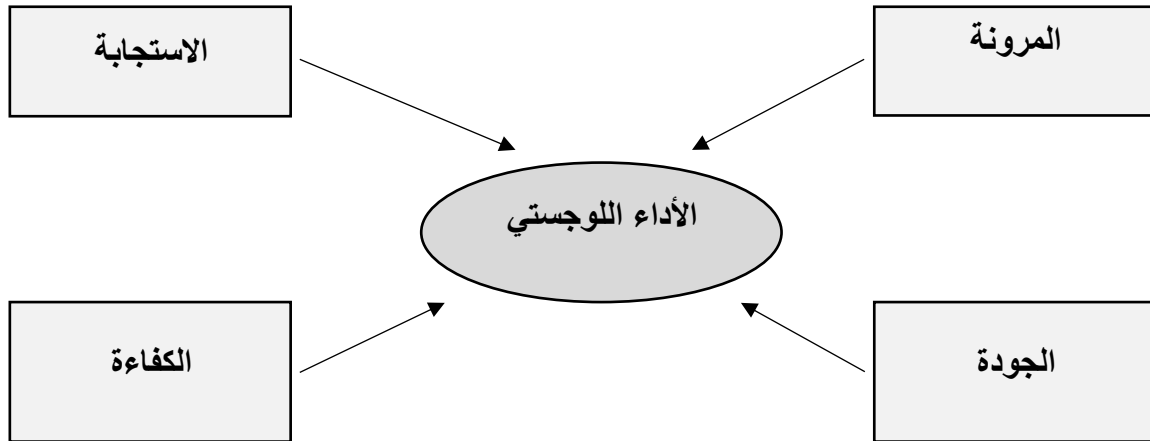
Source: Mansidão & Coelho, 2014, p. 9.

يُعد نموذج FUGATE ذا مستويين أساسيين؛ المستوى الأول هو المركزي الذي يُظهر تقاطع تأثير الأداء اللوجستي مع الأداء التنظيمي، بينما يُمثل المستوى الثاني الأبعاد الثلاثة للأداء. وقد خضع هذا النموذج للاختبار والتحقق في عدة مؤسسات كبيرة تم انتقاؤها بشكل عشوائي، حيث أكد الباحثون على وجود علاقة ملموسة بين الأداء اللوجستي والتنظيمي. وفقاً للباحثين، يجب على قادة الأعمال تحديد بُعد واحد للتركيز عليه عند وضع هدف معين، مع العلم أن التقدم في بُعد ما قد يستتبع تراجعاً في بُعد آخر. بالمقابل، اكتشفت المؤسسات أن الخيار الأمثل يكمن في دمج الكفاءة مع الفعالية، مما يُسهم في تحقيق أداء يفوق منافسيها الذين يفضلون التركيز على بُعد واحد. لذا، ينبغي على المؤسسات عدم اعتبار أبعاد الأداء متناقضة، بل يجب السعي لتحقيقها جميعاً. وأخيراً، يُشدد الباحثون على أهمية أن تُسهم وظيفة الخدمات اللوجستية، إلى جانب الكفاءة والفعالية، في تقديم قيمة مضافة للعملاء تُميز المؤسسات عن منافسيها، وتتمثل المهمة الرئيسية في التوازن بين الأبعاد الثلاثة للأداء اللوجستي بشكل متزامن.

ثانياً: نموذج ARMYAN

قدمت ARMYAN¹ نموذجاً مفاهيمياً لتقييم الأداء اللوجستي في سلسلة الأغذية الزراعية، معتمداً على دراسات سابقة في مجال تحليل الأداء. يركز النموذج على أربع مكونات رئيسية تشكل أساساً لتصنيف تحليل الأداء إلى فئات: الكفاءة، التي تقيس استخدام عمليات إعادة البيع وتضم مؤشرات مثل تكاليف التوزيع والمعاملة وإدارة المخزون؛ المرونة المدعومة، التي تعكس قدرة نظام قياس الأداء على التكيف مع التغيرات البيئية ومتطلبات العملاء الخاصة؛ الاستجابة، التي تهدف إلى تلبية رغبات العملاء في أسرع وقت ممكن؛ والجودة، التي تعتمد على إطار العمل وتتناول خصائص سلسلة توريد الغذاء كعمر الغلاف وسلامة المنتج. وهذه العناصر موضحة في الشكل الآتي:

الشكل رقم 1-4: نموذج ARMYAN للأداء اللوجستي



Source: Mansidão & Coelho, 2014, p. 10.

¹ Aramyran L.H, et al., **Performance Measurement in Agri-food Supply Chain: A Case Research**, Supply Chain Manangement : An International Journal, Vol 12, No. 4, 2007, pp. 304-315.

تم تطبيق هذا النموذج في تحليل سلسلة الأداء للمنتجات الزراعية الغذائية في هولندا وألمانيا، وأدى إلى تطوير نظام لقياس الأداء اللوجستي يركز على التكاليف والعائدات ورضا العملاء ووقت التسليم وجودة المنتج. وبينما تم التعرف على أهمية مؤشرات مثل مرونة التسليم والتسويق، فإن قياسها ضمن سلسلة الإمداد كان يواجه تحديات بسبب صعوبة تحديدها كميًا. يتيح النموذج وإطار العمل المقترح من ARMAYAN إمكانية التطبيق في سلسلة الإمدادات أو المنظمات المختلفة.

ثالثًا: نموذج TOYLI

درس نموذج TOYLI العلاقة بين الأداء اللوجستي للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة وتأثيره على النتائج المالية لهذه المؤسسات، مشيرًا إلى أن الكفاءة اللوجستية تعزز من العمليات الفعالة وتسهم في تحسين الإنتاجية وخفض التكاليف. يأتي هذا المفهوم استجابةً للحاجة إلى دراسات تجريبية تستكشف الفجوة البحثية المتعلقة بتأثير الأداء اللوجستي على الأداء المالي، خصوصًا في قطاع المشاريع الصغيرة والمتوسطة. يُظهر الباحثون أن الأداء اللوجستي المتميز له دور محوري في تحقيق نتائج إيجابية للمؤسسة، مما يساعد في تقليل التكاليف وزيادة الإيرادات.¹

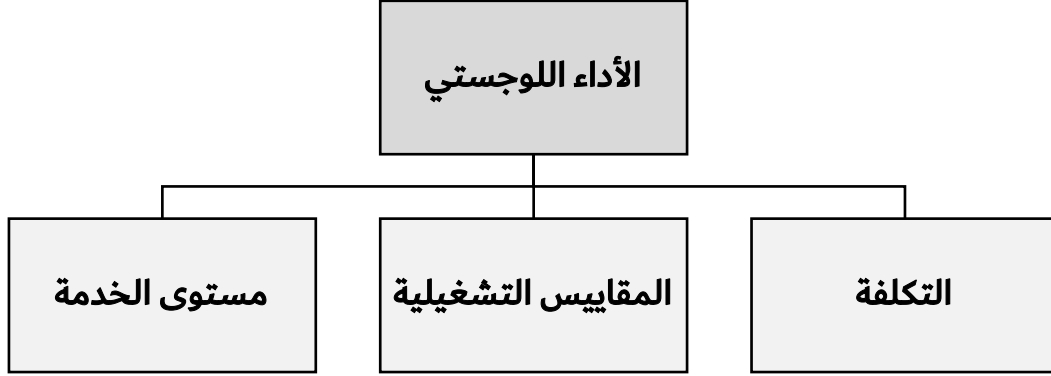
وأكدت الدراسات أن هناك تأثيرًا إيجابيًا للأداء اللوجستي على قيمة الأسهم والربحية الإجمالية للمؤسسة في سوق رأس المال. يستند نموذج TOYLI إلى ثلاث مكونات رئيسية:² مستوى الخدمة الذي يقيس جودة الخدمات اللوجستية، المقاييس التشغيلية التي تقيم الأداء اللوجستي بناءً على الوقت، ومستوى تكاليف النقل والإمداد الذي يعكس كفاءة العمليات. يُعد تحليل العلاقة بين الأداء اللوجستي والمالي من النتائج الأساسية لهذا النهج، حيث يتطلب الأمر دراسة مفصلة لكل من الأداء المالي واللوجستي على حدة.

¹ Juuso Töyli et al., **Logistics and financial performance: An analysis of 424 Finnish small and medium-sized enterprises**, International Journal of Physical Distribution & Logistics Management, Vol. 38 No. 1, 2008, pp. 57-80.

² Mansidão, R., & Coelho, L. A, **Logistics Performance: A Theoretical Conceptual Model for Small and Medium Enterprises**, Op. Cit, P 12.

والشكل الموالي يوضح نموذج TOYLI للأداء اللوجستي:

الشكل رقم 1-5: نموذج TOYLI للأداء اللوجستي



Source: Mansidão & Coelho, 2014, p. 12.

رابعاً: النموذج العام للأداء اللوجستي:

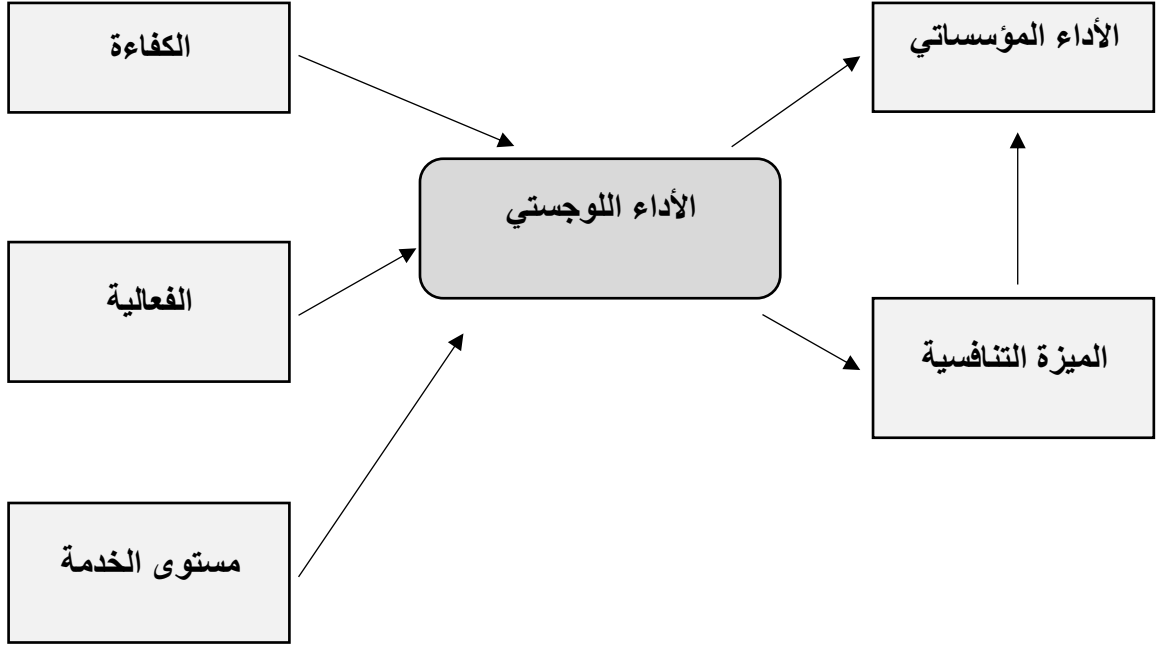
تشير الدراسات والنماذج السابقة إلى أن الأداء اللوجستي يخضع لتأثيرات متعددة تشمل الكفاءة، الفعالية، التمايز، المرونة، الاستجابة، الجودة، المقاييس التشغيلية، مستوى الخدمة، وتكاليف الخدمات اللوجستية، وهذه العوامل مجتمعة تسهم في تشكيل الأداء التنظيمي للمؤسسات. وقد أدت هذه النتائج إلى تطوير نموذج يجمع بين كفاءة وفعالية الأنشطة اللوجستية ومستوى الخدمة المقدمة كعناصر أساسية لتحليل الأداء اللوجستي والتنظيمي. ويعتبر هذا النموذج أداة مهمة لتعزيز الأداء المؤسسي مباشرةً وكذلك لتحقيق ميزة تنافسية تساهم بشكل غير مباشر في تحسين الأداء التنظيمي.¹

من الضروري للمؤسسات أن تولي اهتماماً خاصاً لتطوير وظائفها اللوجستية باعتبارها عنصراً حيوياً يؤثر في الأداء العام. الأداء اللوجستي، الذي يتم تحسينه من خلال مؤشرات ونماذج قياس محددة، يعكس قدرة المؤسسة على التعامل مع التحديات والمنافسة في الأسواق العالمية. وبالتالي، فإن تحقيق تنافسية دولية يعد أمراً حاسماً للمؤسسات التي تسعى للريادة في مجالاتها.

والشكل الموالي يوضح ما سبق:

¹ Mansidão, R., & Coelho, L. A, Logistics Performance: A Theoretical Conceptual Model for Small and Medium Enterprises, Op. Cit, P 14.

الشكل رقم 1-6: النموذج العام للأداء اللوجستي



Source: Mansidão & Coelho, 2014, p. 16.

المبحث الثالث: الاتجاهات الحديثة وتكنولوجيا المعلومات لإدارة اللوجستيات

شهدت إدارة اللوجستيات نقلة نوعية وتسارعا في النمو في العقد الأخير، وقد كان للثورة التكنولوجية في مجال المعلومات دور بارز في هذا التحول. إذ أدى هذا التقدم المتواصل إلى ظهور اتجاهات جديدة ومبتكرة في ميدان الإدارة اللوجستية، مما فتح آفاقا واسعة لتحسين العمليات وتعزيز الكفاءة في هذا القطاع الحيوي.

المطلب الأول: الاتجاهات الحديثة والدور الاستراتيجي للأعمال اللوجستية

تشكل الأعمال اللوجستية ركيزة أساسية ونشاطاً حيويًا، حيث شهدت اهتمامًا متزايدًا في الآونة الأخيرة بفضل التقدم الكبير في مجالات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

الفرع الأول: الاتجاهات الحديثة في إدارة اللوجستيات

شهدت إدارة اللوجستيات تطورًا متواصلًا أدى إلى ظهور مجموعة من المفاهيم الفكرية المعاصرة التي تخص هذا المجال. وتعد هذه المفاهيم من الأسس التي تقوم عليها الإدارة اللوجستية، حيث تشكل محورًا للدراسات والأبحاث الرامية إلى تحسين وتطوير العمليات اللوجستية، هذا وقد تمثلت أهم هذه الاتجاهات الفكرية بصفة أساسية فيما يلي:

أولاً: اللوجستيات العكسية

تُعد اللوجستيات العكسية جزءاً لا يتجزأ من النظام اللوجستي الحديث، حيث تُمارس المنظمات الصناعية بشكل خاص هذا النوع من الأعمال لإدارة عودة المنتجات من العملاء إلى مصادر الإنتاج. وتتميز هذه العملية بأنها تساهم في تحسين دورة حياة المنتج وتعزيز الاستدامة البيئية، وذلك من خلال إعادة استخدام الموارد وإعادة تدوير المواد.¹

¹ أحمد محمد غنيم، إدارة اللوجستيات، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، مصر، الطبعة الأولى، 2010، ص 186.

1. تعريف اللوجستيك العكسي

تُفهم اللوجستيات بمفهومين رئيسيين،¹ حيث يركز المفهوم الأول على إدارة المواد بدءًا من الحصول على المواد الأولية وصولاً إلى مرحلة الإنتاج داخل المصانع. أما المفهوم الثاني فيشمل العمليات اللوجستية المتعلقة بنقل المنتجات من المصانع إلى الزبائن النهائيين. ومن هنا، تبرز أهمية اللوجستيات العكسية التي تضيف بُعدًا ثالثًا لهذا المجال، إذ تُعنى بإدارة عمليات الإرجاع والتخزين والحركة الرجعية للمواد من المستهلكين إلى المنتجين أو الموردين، وتشمل هذه العمليات إعادة الوحدات التالفة، والحاويات، ومواد التعبئة، والتغليف.

وتُعرف اللوجستيات العكسية أيضًا بأنها لوجستيات المسؤولية البيئية، نظرًا لدورها في إعادة تدوير المواد غير المستخدمة كالزجاجات والعبوات، مما يساهم في تقليل التكاليف الإجمالية. وتُظهر الصورة العكسية للوجستيات أن المنتجات التي لم تعد صالحة للاستخدام أو التي تجاوزت فترة صلاحيتها يجب أن تُعاد إلى مصادرها لإعادة تصنيعها أو إصلاحها أو التخلص منها بطريقة آمنة، مما يؤكد على أن دورة حياة المنتجات لا تنتهي بتسليمها للعملاء، بل تتخذ أشكالاً جديدة ومختلفة تبدأ بها مرحلة جديدة.²

2. مجالات اللوجستيك العكسي

تتنوع استراتيجيات الشركات في مجال اللوجستيك العكسي، حيث تسعى بعضها لتقليل استخدام التغليف بنقل المنتجات في حاويات قابلة للإعادة، أو دمج العمليات اللوجستية الأمامية مع العكسية لتحسين الكفاءة. كما يمكن تعبئة المنتجات بالقرب من الأسواق لتسهيل إعادة تصميم العبوات وتقليل النفايات. وفي بعض الأحيان، يُفضل الجمع بين هذه الأساليب لتحقيق أفضل النتائج. بالإضافة إلى ذلك، تتضمن الخيارات الأخرى جمع العبوات وإعادتها إلى الموردين، أو إرسالها لمراكز الإصلاح لإعادة الاستخدام، أو بيعها للجمعيات الخيرية، أو تحويلها إلى مواد خردة للبيع. تلك الأساليب تساهم في تعزيز الاستدامة وتقليل الأثر البيئي للشركات.³

3. اللوجستيات العكسية المتكاملة

¹ عبد القادر فتحي لاشين، المفاهيم الحديثة في إدارة خدمات النقل واللوغستيات، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر، 2007، ص 45.

² أحمد محمد غنيم، إدارة اللوجستيات، مرجع سبق ذكره، ص 187.

³ رشا أكرم العمارة، منظومة الدعم اللوجستي، دار الراجحة للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2014، ص 8.

في مجال اللوجستيات العكسية المتكاملة، تعتبر عملية تنظيم وجدولة تدفق المردودات ومواد التغليف من وإلى المحلات التجارية أمراً حيوياً، حيث ينبغي أن يتم تحديد موقع مراكز إعادة التصنيع بما يتناسب مع قربها من المستهلكين النهائيين لضمان سهولة استرجاع مواد التغليف. إن القيمة المضافة لأي منتج أو خدمة تكمن في توافرها للعملاء في الزمان والمكان المطلوبين، وتزداد هذه القيمة عندما تقوم المؤسسات ببذل جهود استثنائية لتأمين وصول هذه المنتجات أو الخدمات إلى عملائها، من خلال تحسين عمليات تجهيز الطلبات، وإدارة المعلومات، والتخزين، والنقل. وبالتالي، يعتمد رضا العملاء بشكل كبير على الثقة في توفر المنتجات وانسيابية تدفقها، وهو ما تضمنه الأنشطة اللوجستية المتنوعة.¹

تعتبر اللوجستيات العكسية جزءاً لا يتجزأ من تصميم سلسلة الإمداد الفعالة، حيث يجب أن يشمل التصميم على عناصر متعددة تتعلق باللوجستيات العكسية. من بين هذه العناصر، تبرز أهمية اختيار نوعية الحاويات المناسبة، وتحديد الوسائل والأدوات الأمثل لضمان سلاسة عمليات النقل والتخزين. كما يتطلب الأمر الاهتمام بمواد التعبئة وتحديد مواقع استراتيجية لتجميع المردودات ونقلها. ولا يقتصر الأمر على ذلك، بل يمتد ليشمل مراكز متخصصة لإعادة تصنيع المنتجات المردة أو إصلاحها أو حتى بيعها، مما يضمن استدامة العمليات ويعزز من كفاءة سلسلة الإمداد.²

ثانياً: تنفيذ اللوجستيات من خلال طرف ثالث

تعتمد بعض الشركات على جهات خارجية لإدارة العمليات اللوجستية، حيث يلعب الطرف الثالث دور الوسيط الذي يربط بين الموردين أو المنتجين والمشتريين. يتميز هذا النمط بأنه يشمل نطاقاً أوسع من الخدمات مقارنةً بالمقاولات الفرعية، إذ يتولى الطرف الثالث مهاماً لوجستية متنوعة وينسق العمليات اللوجستية ككل. كما يسعى أحياناً لتقديم وظيفة أو أكثر بنفسه بهدف تقليل التكاليف الإجمالية للمورد ورفع مستوى الخدمة المقدمة للعميل، في حين يقتصر دور المقاول الفرعي على إنتاج وتوريد منتج محدد أو وظيفة واحدة.³

ثالثاً: نظام التخزين الافتراضي

¹ علي فلاح الزعبي، زكريا أحمد عزام، إدارة الأعمال اللوجستية (مدخل التوزيع والإمداد)، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الطبعة الأولى، 2012، ص 327.

² أحمد محمد غنيم، إدارة اللوجستيات، مرجع سبق ذكره، ص 189-190.

³ عبد القادر فتحي لاشين، المفاهيم الحديثة في إدارة خدمات النقل واللوجستيات، مرجع سبق ذكره، ص 43-44.

يعتمد نظام التخزين الافتراضي على مبدأ تحويل مراكز التوزيع إلى شبكة متكاملة، حيث يصبح موقع التخزين غير جوهري، ويقوم هذا النظام على استخدام حجم هائل من البيانات التي تنتقل بسرعة فائقة عبر العالم، وذلك بهدف تعزيز دقة قواعد البيانات وفقاً للزمن الحقيقي، مما يسهم في تحقيق دقة متناهية في تدفق البيانات وتوفير رؤية واضحة للمواد اللازمة لتلبية احتياجات العملاء بشكل فوري، بالإضافة إلى إمكانية التحكم الكامل في عمليات النقل والقدرة على تحليل البيانات بكفاءة، وهو ما يتيح لكل شركة الوصول إلى قواعد البيانات الافتراضية واستغلالها بشكل أمثل.¹

رابعاً: اللوجستيات الكونية

في ظل النظام العالمي الجديد، تم تحويل العمليات الإنتاجية من مكان مركزي إلى توزيعها عبر دول متعددة، حيث تقوم كل دولة بإنتاج جزء من المكونات الأساسية للمنتج النهائي، ومن ثم يتم تجميع هذه الأجزاء في موقع قريب من السوق المستهدف. هذا النهج الكوني في التصنيع يتطلب إمدادات عالمية تأخذ في الاعتبار الاختلافات في المسافات، العملات، القوانين الجمركية، الثقافات، اللغات، والأوضاع السياسية. وهذا النموذج يحمل في طياته فوائد عديدة² مثل تخفيض تكلفة المواد الخام والمنتجات النهائية، تحسين الخدمات المقدمة للعملاء، ورفع جودة المنتج مما يزيد من حدة المنافسة. ومع ذلك، هناك تحديات تواجه هذا النظام مثل الوقت الطويل اللازم للعمليات اللوجستية، ضعف كفاءة نظام الاتصالات، والتحديات الناجمة عن الاختلافات اللغوية.

¹ رشا أكرم العمارة، منظومة الدعم اللوجستي، مرجع سبق ذكره، ص 112.

² علي فلاح الزعبي، زكريا أحمد عزام، إدارة الأعمال اللوجستية (مدخل التوزيع والإمداد)، مرجع سبق ذكره، ص 326.

الفرع الثاني: الدور الإستراتيجي للأعمال اللوجستية

تلعب الأعمال اللوجستية دوراً حيوياً في تعزيز مكانة المنتجات وتمييزها في سوق تنافسي محتدم، حيث تسعى المؤسسات جاهدة لتطوير استراتيجيات فعّالة تسهم في خفض التكاليف وتحسين الأداء اللوجستي. هذا الأداء لا يقتصر على كفاءة التكلفة فحسب، بل يشمل أيضاً جودة الخدمات المقدمة للعملاء.¹ إن الاستغلال الأمثل للأعمال اللوجستية يمنح المؤسسات القدرة على توسيع نطاق تواجدها في الأسواق، وتعزيز حصتها السوقية، مع إضافة قيمة ملموسة لكل من الموردين والزبائن. وتتجلى أهمية اللوجستيات في تحديدها للزمان والمكان المثاليين لتوفير المنتجات، بما يتناسب مع رغبات واحتياجات المستهلكين.

وفيما يلي أهم المهام الإستراتيجية لنظام الأعمال اللوجستية:

تخفيض تكاليف الأنشطة اللوجستية:

تعتبر الأنشطة اللوجستية ركيزة أساسية في أي منظمة، حيث تشغل تكاليفها حيزاً مهماً من مجمل تكاليف التشغيل. وعليه، تولي الإدارة اهتماماً بالغاً لتحليل وتخفيض هذه التكاليف بما يسهم في تعزيز الكفاءة الإجمالية وزيادة هوامش الربح. تسعى المنظمات إلى تطبيق استراتيجيات متنوعة لتحقيق هذا الهدف، مثل تبسيط العمليات بتقليل عدد المستودعات غير الضرورية، وخفض مستويات المخزون، مما يؤدي إلى تقليل رأس المال المجمد وتكاليف الصيانة، بالإضافة إلى تحسين كفاءة وسائل النقل. وتحرص هذه المنظمات على ألا تؤثر هذه الإجراءات سلباً على جودة الخدمات المقدمة للعملاء، مع الحفاظ على انتظام التشغيل والإنتاج والتزام بمواعيد التسليم.²

تحقيق الموائمة بين الإنتاج والاستهلاك:

يكمن جوهر القيمة الاقتصادية لعملية التخزين في توليدها للفائدة الزمانية، إذ يمكن أن يكون المنتج متاحاً بالقرب من السوق دون وجود طلب فوري عليه. بالمثل، تسهم وظيفة النقل في زيادة قيمة المنتجات بتوفيرها المنفعة المكانية، بمعنى تواجد المنتج في مواقع متعددة بعيدة عن مكان الإنتاج

¹ عبد القادر فتحي لاشين، المفاهيم الحديثة في إدارة خدمات النقل واللوجستيات، مرجع سبق ذكره، ص 36.
² ثابت عبد الرحمن إدريس، مقدمة في إدارة الأعمال اللوجستية: الإمداد والتوزيع المادي، الدار الجامعية، 2002 - 2003، ص 45-46.

حيث يكون الطلب موجوداً. كما تعمل التعبئة على دعم عمليات النقل والتخزين والمناولة، مما يضيف قيمة مضافة للمنتج تتمثل في المحافظة على مظهره وحمايته.¹

تحسين خدمة العملاء:

تعتبر خدمة العملاء ركيزة أساسية في تحقيق النجاح لأي مؤسسة، حيث تلعب دوراً محورياً في زيادة الطلب على المنتجات والخدمات. هذا الارتفاع في الطلب يؤدي بدوره إلى تعزيز حجم المبيعات، مما يسهم في ترسيخ مكانة المؤسسة في السوق ويمنحها أفضلية تنافسية ملموسة. لذا، يجب على المنظمات الاهتمام بشكل كبير بجودة الخدمات المقدمة للعملاء لضمان تحقيق هذه الأهداف.²

تحقيق الاستقرار في الأسعار:

تلعب الإدارة الناجحة للعمليات اللوجستية دوراً حيوياً في استقرار الأسعار في السوق، حيث تسهم في توازن العرض والطلب. عندما يزيد العرض عن الحاجة، يجب على المنتجين تخزين الفائض بكفاءة حتى يتسنى لهم الاستفادة منه عندما يتطابق العرض مع الطلب المستقبلي.³

زيادة كفاءة النقل:

تسعى الإدارة الناجحة في مجال الأعمال اللوجستية إلى تعزيز كفاءة عمليات التوصيل بسرعة وتقليل التكاليف المرتبطة بالنقل. وتتحقق هذه الأهداف من خلال انتقاء أنسب وسائل النقل، وتنظيم جداول التسليم بشكل دقيق ومدروس، وتقييم خيارات التملك مقابل الإيجار للمركبات. كما تشمل الاستخدام الأمثل للموارد المتاحة، وإجراء الصيانة الدورية بطريقة اقتصادية، والتفاوض مع شركات النقل للحصول على شروط أفضل، مما يسهم في تحسين الأداء اللوجستي بشكل عام.⁴

المطلب الثاني: استخدام تكنولوجيا المعلومات في إدارة اللوجستيات

تُشكّل تكنولوجيا المعلومات العمود الفقري للمؤسسات، إذ تُعدّ العنصر الأساسي الذي يضمن استدامتها ونموها، كونها تُمثّل الدافع الرئيسي لعملياتها المختلفة.

¹ عبد القادر فتحي لاشين، المفاهيم الحديثة في إدارة خدمات النقل واللوجستيات، مرجع سبق ذكره، ص 37.

² المرجع نفسه، ص 37.

³ ثابت عبد الرحمن إدريس، مقدمة في إدارة الأعمال اللوجستية: الإمداد والتوزيع المادي، مرجع سبق ذكره، ص 46.

⁴ المرجع نفسه، ص 47.

الفرع الأول: تعريف تكنولوجيا المعلومات

تُعد تكنولوجيا المعلومات ركيزة أساسية في بنية المنظمات الحديثة، إذ تُسهم بفعالية في تحقيق التكامل والفاعلية للعمليات الرئيسية بها. تشمل هذه التكنولوجيا مجموعة من العناصر كالأجهزة الإلكترونية، البرمجيات، قواعد البيانات، الشبكات، وغيرها من الوسائط التقنية. تُمثل هذه الأدوات الجانب التقني لنظام المعلومات،¹ وتُعتبر البنية التحتية اللازمة لبناء نظم المعلومات التي تُعين الإدارة على توظيف المعلومات بكفاءة في دعم قراراتها وعملياتها التشغيلية.²

إن الثورة في مجال المعلوماتية والاتصالات قد أحدثت تحولاً جذرياً في تدفق المعلومات، مما أسهم في تطوير الشبكات اللوجستية بشكل ملحوظ. هذا التطور منح المنظمات دقة وسرعة غير مسبوقة في استقبال ومعالجة المعلومات بطريقة علمية ومدروسة.³ نتيجة لذلك، تمكنت المنظمات من تعزيز موقعها التنافسي، خفض التكاليف، وتحقيق وفورات كبيرة في الوقت والجهد، بالإضافة إلى تحسين مرونتها في تطوير الأداء. كما أتاحت هذه التطورات للمنظمات إمكانية توليد موارد جديدة، تحسين سرعة الاستجابة للعملاء، والارتقاء المستمر بجودة المنتجات والخدمات التي تقدمها.

¹ غسان قاسم داود اللامي، أميرة شكرولي البياتي، إدارة الإنتاج والعمليات: مرتكزات معرفية وكمية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، 2008، ص 238.

² ثابت عبد الرحمن إدريس، كفاءة وجودة الخدمات اللوجستية (مفاهيم أساسية وطرق القياس والتقييم)، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2006، ص 86.

³ محمد جاسم الصميدعي، إدارة التوزيع: منظور متكامل، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، 2008، ص 358.

الفرع الثاني: تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في إدارة اللوجستيات

يمكن إدراج أهم تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في إدارة اللوجستيات كما يلي:

أولاً: التجارة الإلكترونية

تمثل التجارة الإلكترونية أحد الأبعاد المبتكرة في عالم الأعمال الحديث، حيث تبرز أهميتها وقدرتها على لعب دور محوري في تطوير هذا القطاع.¹ إنها تشمل كافة التعاملات التي تتم بين البائع والمشتري والتي تتم بواسطة الإنترنت بشكل كلي أو جزئي، مثل توفير المعلومات حول الخدمات أو السلع المراد اقتناؤها. سواء أكان الدفع إلكترونياً أو عبر وسائل أخرى،² فإن التجارة الإلكترونية تسهل عملية الشراء والبيع، مستفيدة من تقنيات الاتصالات المتقدمة لتبادل المعلومات، مما يساهم في تعزيز الكفاءة التشغيلية وتحقيق ميزة تنافسية من خلال خفض التكاليف وتحسين جودة الخدمات وسرعة التسليم.³

وتعمل التجارة الإلكترونية على جذب الانتباه والحفاظ على ولاء العملاء والشركاء التجاريين، وتتداخل مع مختلف العمليات التجارية كالبيع والشراء، بالإضافة إلى الاتصالات الرقمية والتبادل الإلكتروني والبحث عبر الإنترنت.⁴ إنها تستخدم تطبيقات تكنولوجيا المعلومات بشكل فعال لتسهيل الوصول إلى الأسواق العالمية. ومن خلال استخدام تكنولوجيا التجارة الإلكترونية، يتم تبادل المعلومات بكفاءة وسهولة، مما يقلل التكاليف ويعزز تدفق العمليات والبيانات والأفكار، مما يؤدي في النهاية إلى تحقيق أعلى مستويات الكفاءة والفعالية لجميع الأطراف المعنية.

يُعد مفهوم التجارة الإلكترونية من المفاهيم الرائجة والتي من المتوقع لها أن تزداد شيوعاً في المستقبل، حيث تتعدد صورها وأشكالها المختلفة. من هذه الأشكال، التجارة من المؤسسات للمستهلكين، والتي تُعرف اختصاراً بـ(B2C)، وكذلك التجارة من مؤسسة لأخرى المُشار إليها بـ(B2B)، بالإضافة إلى التجارة بين المستهلكين أنفسهم (C2C)، وأخيراً التجارة التي يُقدم فيها المستهلكون منتجاتهم أو خدماتهم للمؤسسات (C2B).

¹ ثابت عبد الرحمن إدريس، كفاءة وجود الخدمات اللوجستية (مفاهيم أساسية وطرق القياس والتقييم)، مرجع سبق ذكره، ص 79.

² إبراهيم بختي، التجارة الإلكترونية: مفاهيم وإستراتيجيات التطبيق في المؤسسة، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2005 ص 42.

³ غسان قاسم داود اللامي، أميرة شكرولي البياتي، تكنولوجيا المعلومات في منظمات الأعمال: الاستخدامات والتطبيقات، مؤسسة البوراق للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2010، ص 27.

⁴ محمد طاهر نصير، التسويق الإلكتروني، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، 2005، ص 30.

وتُسهّم شبكة الإنترنت، بوصفها أحد التقنيات الداعمة للتجارة الإلكترونية، في توفير كم هائل من المعلومات حول الأسواق والعمليات التجارية، فهي تُعتبر الشبكة الأوسع عالمياً التي تُقدم للمستخدمين مجموعة واسعة من الخدمات وتُمكنهم من الوصول إلى آلاف قواعد البيانات المتنوعة، وتُعزز من قدرتهم على نقل المعلومات بسهولة ويُسر إلى أي مكان في العالم، مما يُساعد في توفير خيارات متعددة في مجال الشراء ويُعرف بقنوات التوزيع الجديدة.¹

ثانياً: تخطيط موارد المنظمة

تسهم أنظمة تخطيط موارد المنظمة في تحقيق التكامل الوظيفي داخل المؤسسات، حيث تعزز من تطبيق نظم الاتصالات الحديثة، مما يسمح بالوصول إلى معلومات دقيقة عن الموردين وتفاصيل المنتجات وأسعارها ومواعيد التسليم، وبالتالي تقديم موافقة فورية على طلبات العملاء وتنظيم عمليات الشحن وفقاً للجدول الزمنية المحددة. كذلك، يعمل النظام على تقييم حاجة المؤسسة من المواد الأولية وتحديد مواعيد بدء الإنتاج والشراء،² مما يجعله نظاماً متكاملًا يدعم العمليات المتنوعة ويسهل الوصول إلى البيانات اللازمة. ومن مزاياه، يساهم في تقليل فترات انتظار تسليم المنتجات للعملاء ويقدم حلولاً مبتكرة للتحديات التي قد تواجههم.

يعمل نظام تخطيط موارد المنظمة على تقريب الفجوة بين العميل والمنتج،³ من خلال نظام معلوماتي متطور يعتمد على الحاسوب، مصمم لتنظيم ودعم الوظائف التجارية المتنوعة بطريقة تضمن التكامل والتدفق السلس للمعلومات داخل المؤسسة، مما يمكنها من تقييم أدائها بشكل فعال، وذلك بالاستناد إلى قاعدة بيانات مركزية ومستودع بيانات شامل.⁴

ثالثاً: تقنية تبادل البيانات الإلكتروني

تعتبر تقنية تبادل البيانات الإلكتروني أساساً لنظام يعتمد على نقل البيانات بين الأجهزة الحاسوبية، مما يساهم في تحويل البيانات التجارية والإدارية من الصيغة الورقية إلى الإلكترونية.⁵ يهدف هذا النظام إلى تبني تقنيات متطورة تساعد في تسريع الإجراءات واتخاذ القرارات بشكل

¹ غسان قاسم داود اللامي، أميرة شكرولي البياتي، إدارة الإنتاج والعمليات: مرتكزات معرفية وكمية، مرجع سبق ذكره، ص 244.
² المرجع نفسه، ص 245.

³ Luc Drapier, *Stratégies Logistiques*, Ed. Economica, 2004, P 06.

⁴ محفوظ حمدون الصواف، علي عبد الفتاح الشاهر، نظام تخطيط موارد المنظمة بين النظرية والتطبيق، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2016، ص 41.

⁵ أيمن النحراوي، لوجستيات التجارة الدولية، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، الطبعة الأولى، 2008 ص 163.

فوري، مما يعزز من كفاءة الإدارة ويحسن من أساليب المتابعة.¹ تلعب هذه التقنية دوراً محورياً في تحقيق أهداف المنظمات في مجالات التسيير الإداري واللوجستيات والمنافسة، حيث تساهم في تخفيض التكاليف وتحسين جودة الخدمات من خلال الحد من الأخطاء وتسريع عملية تبادل المعلومات.

في الجانب الإداري، تسعى هذه التقنية لتقليل التكاليف عبر تحسين التواصل بين الأنشطة المختلفة، مما يقضي على الحاجة للعمليات اليدوية في تداول الوثائق ويعزز من جودة الخدمة بتقليل الأخطاء. أما في مجال اللوجستيات، فتمكن التقنية العملاء من متابعة المنتجات ومعرفة تفاصيلها وطرق توزيعها، مما يقلل من الأخطاء الإدارية ويخفض التكاليف اللوجستية. وفي سياق المنافسة، تسهم التقنية في تعزيز الميزة التنافسية للمنظمات من خلال الاستجابة السريعة للطلبات وتحسين مستوى الخدمات والمنتجات، مما يؤدي إلى تقليل حجم المخزون وتعزيز الكفاءة الإجمالية.²

¹ أيمن النحراوي، منظومة النقل الدولي واللوجستيات، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، الطبعة الأولى، 2014، ص 385.
² Philippe Vallin, *La Logistique : modèles et méthodes du pilotage des flux*, 2^o édition, Economica, 2001, P 161.

المطلب الثالث: أداء نظام اللوجستيك ومشكلات تطبيقه بالمنظمات المعاصرة

الفرع الأول: أداء نظام اللوجستيك

من الضروري فهم آليات تقييم أداء النظام اللوجستي والتعرف على العناصر التي تسهم في تحسينه، بما يضمن تحقيق الكفاءة والفعالية معاً. وتتمثل هذه العوامل في:

أولاً: الإمكانية

تعتبر الإمكانية مؤشراً لقدرة النظام على تلبية الاحتياجات الأساسية من المواد والمنتجات بكفاءة، حيث ترتبط بمستوى المخزون، فالاستخدام الأمثل والموزون للمخزون يقود إلى زيادة الاستثمار في تحسين معدلات التخزين. إن النظام القادر على ضمان مخزون متوازن يسهم في رفع مستوى الأداء اللوجستي، مما يضمن تدفق المنتجات إلى المستهلك دون تأخير أو نقص، ويمنع التراكم الزائد الذي قد يتجاوز قدرة النظام على السيطرة والتحكم فيه. تلعب العمليات الأساسية للنظام، مثل مناولة المواد وإدارة المساحات والصيانة ونظم المعلومات، دوراً حيوياً في تعزيز قدرات النظام، مما يؤدي إلى تحسين كفاءته وفعاليتيه بشكل مستمر.¹

ثانياً: القدرة

تعتبر القدرة مؤشراً للطاقة الاستيعابية للنظام والمدة اللازمة لإتمام عملية استقبال المواد المخزنة وتسليمها إلى الأسواق المحلية والدولية، حيث تُعد سرعة التسليم والتجهيز وديمومة هذه العمليات وشمولها لكافة المراحل من العوامل الأساسية. تبرز هنا كفاءة النظام في ضمان توفير المواد بسرعة داخل المؤسسة الصناعية وإيصالها إلى المستهلك بعد الإنتاج، سواء في الأسواق المحلية أو الدولية. وتأتي أهمية الأنشطة المتعلقة بالنقل، وإدارة العمليات، وصيانة المخزون، حيث تسهم في تحسين قدرة النظام وتعزيز كفاءته وفعاليتيه من خلال تطبيق نظم متقدمة مثل نظام تخطيط المواد ونظام التوريد في الوقت المناسب (Just in time).²

ثالثاً: النوعية

¹ محمد جاسم الصميدعي، إدارة التوزيع: منظور متكامل، مرجع سبق ذكره، ص 366-367.
² المرجع نفسه، ص 367.

ترتبط النوعية بمدى فعالية نظام اللوجستيات في أداء مهامه، وذلك من خلال تقييمه بناءً على معايير محددة. هل كان الأداء شاملاً ومتكاملاً؟ يتم ذلك بالنظر إلى الأضرار والمشكلات التي ظهرت، ومدى قدرة النظام على تصحيح الانحرافات ومعالجة المشكلات غير المتوقعة. تكمن أهمية النوعية في تحديد ومعالجة الأخطاء بأقل نسب ممكنة أثناء عمليات التسليم والتجهيز، وهو ما يؤثر بوضوح على تقييم كفاءة النظام وفاعليته، إلى جانب العوامل الأخرى المذكورة.¹

الفرع الثاني: مشكلات تطبيق إدارة اللوجستيات بالمنظمات المعاصرة

تواجه المنظمات المعاصرة تحديات عديدة في تطبيق إدارة اللوجستيات، حيث يبرز عدم التكامل في سلسلة الإمداد كعقبة رئيسية، إلى جانب الحواجز التنظيمية التي تعيق السيولة والتنسيق. كما يؤدي انفصال عملية تصميم سلسلة الإمداد عن القرارات التشغيلية إلى تعقيدات متزايدة، وغالباً ما يتم إعداد تصميم المنتجات دون مراعاة لطبيعة سلسلة الإمداد، مما يؤدي إلى نقص في المقاييس الخاصة بها. بالإضافة إلى ذلك، تعاني سياسات التخزين من عدم البساطة والفعالية، وغالباً ما يتم إغفال تقييم تكاليف المخزون السلعي بشكل سليم، مما يترك مجالاً للشك في دقة التقييمات. ولا يمكن إغفال تأثير ظروف عدم التأكد والمخاطرة، التي تؤثر بشكل مباشر على كفاءة خدمة العملاء وتعريفها الدقيق، وكذلك التمييز ضد العملاء الداخليين. وتعد كفاءة نظام المعلومات والتنسيق بين أقسام المنظمة من العوامل الحاسمة في نجاح اللوجستيات، حيث يؤدي نقصها إلى مشكلات في دقة المعلومات المتعلقة بحالات التسليم وعدم وجود تحليل متكامل لطرق الشحن، مما يعيق العملية اللوجستية برمتها.²

¹ محمد جاسم الصميدعي، إدارة التوزيع: منظور متكامل، مرجع سبق ذكره، ص 367 – 368.

² أحمد محمد غنيم، إدارة اللوجستيات، مرجع سبق ذكره، ص 212.

الفرع الثالث: مراحل تحقيق الكفاءة والفعالية في تطبيق إدارة اللوجستيات بالمنظمات المعاصرة

في سياق تطوير إدارة اللوجستيات بالمؤسسات الحديثة، يُعد الالتزام بمراحل محددة أمرًا جوهريًا لضمان الكفاءة والفعالية. تبدأ هذه المراحل بتحديد الأهداف الإستراتيجية والتكتيكية التي توجه العمليات اللوجستية، مرورًا بإنشاء تكامل فعال بين الأقسام الداخلية لسلسلة الإمداد، وذلك بإزالة العوائق وتسهيل تدفق البيانات والتنسيق بين العمليات المتنوعة. كما يشمل ذلك التنسيق المتقن مع الموردين والعملاء لضمان سير الأنشطة بانسجام، وتأسيس تنسيق محكم بين التخطيط والتنفيذ في سلسلة الإمداد، باستخدام أنظمة فعالة لنقل البيانات. وأخيرًا، يتطلب الأمر تشكيل تحالفات إستراتيجية تعتمد على الإمكانيات المتاحة وتحقق مزايا مشتركة للمنظمات المشاركة. هذه الخطوات مجتمعة تضمن تطبيقًا ناجحًا لإدارة اللوجستيات يتماشى مع متطلبات العصر ويدعم أهداف المؤسسة الإستراتيجية.¹

¹ أحمد محمد غنيم، إدارة اللوجستيات، مرجع سبق ذكره، ص 216.

خلاصة الفصل

تناول هذا الفصل المقاربة النظرية للوجستيك، مستهلاً بتعريف اللوجستيك كعلم اهتم بتدفق المواد والمعلومات في المؤسسات. وأبرز الفصل أهمية اللوجستيك في تحقيق الكفاءة وتلبية متطلبات العملاء، وعرف أهدافها في تحسين الخدمات وتقليل التكاليف. وعُرضت الخدمات اللوجستية وسلاسل الإمداد، مشيرًا إلى دورها الحيوي في إدارة العمليات. كما تطرق الفصل إلى إدارة اللوجستيك، موضحًا مزيج الأنشطة اللوجستية ووظائفها، وكيفية تكاملها مع وظائف المؤسسة الأخرى. كذلك ناقش مفهوم الأداء اللوجستي ومؤشراته، بالإضافة إلى نماذج قياس الأداء والاتجاهات الحديثة في إدارة اللوجستيات. وسلط الضوء على الدور الإستراتيجي للأعمال اللوجستية وتأثير تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء اللوجستي. وأخيرًا، عالج الفصل التحديات التي واجهت تطبيق إدارة اللوجستيات في المنظمات المعاصرة وقدم مراحل تحقيق الكفاءة والفعالية في هذا المجال.



تمهيد

تُعد جودة خدمات النقل البحري ركيزة أساسية في الاقتصاد العالمي، حيث تلعب دوراً محورياً في تعزيز حركة البضائع وتسهيل التجارة الدولية. فمن خلال الإطار النظري للنقل البحري، يمكن استكشاف العوامل المؤثرة في جودة هذه الخدمات وكيفية تطويرها لتلبية الاحتياجات المتزايدة للسوق. وتشمل جودة الخدمات عدة جوانب تُعتبر عناصر حيوية لضمان سلاسة العمليات اللوجستية وتحسين تجربة العملاء.

بالإضافة إلى ذلك، تُسهم جودة خدمات النقل البحري في تعزيز حركة البضائع عبر الموانئ البحرية، والتي تُعتبر بوابات رئيسية للتبادل التجاري. حيث توفر الموانئ البحرية الفعالة والمجهزة بأحدث التقنيات منصة للتعامل مع الحجم المتزايد للشحنات وتلبية التوقعات اللوجستية المعقدة. ومن هنا، يبرز دور النقل البحري كعنصر أساسي في المنظومة اللوجستية العالمية، حيث يتطلب التنسيق الدقيق بين مختلف الأطراف المعنية لضمان انسيابية البضائع من نقطة الإنتاج إلى نقطة الاستهلاك.

في هذا السياق، يُعتبر الفهم العميق للإطار النظري للنقل البحري وجودة خدماته، بالإضافة إلى تحليل حركة البضائع والموانئ البحرية، أمراً ضرورياً لتطوير استراتيجيات فعالة تساهم في تحقيق الكفاءة اللوجستية وتعزيز التنافسية الاقتصادية. ومن خلال هذا الفصل، سنستكشف الأبعاد المختلفة لهذه المواضيع ونسلط الضوء على أهمية النقل البحري في العصر الحديث، وقد تم التطرق في هذا الفصل إلى ما يلي:

- **المبحث الأول:** الإطار النظري للنقل البحري
- **المبحث الثاني:** جودة خدمات النقل البحري
- **المبحث الثالث:** حركة البضائع والموانئ البحرية في المنظومة اللوجستية

المبحث الأول: الإطار النظري للنقل البحري

يُعد النقل البحري ركيزة أساسية في الاقتصاد العالمي، حيث يُمثل العمود الفقري للتجارة الدولية من خلال نقل البضائع عبر البحار والمحيطات. يشمل هذا المجال مفاهيم متعددة تتراوح بين النقل التقليدي والنقل بالحاويات، والذي يُعتبر أكثر كفاءة وتنظيماً. تتميز صناعة النقل البحري بسمات خاصة تتطلب إدارة دقيقة واستراتيجيات مُحكمة لضمان الفعالية والأمان. ومع التقدم التكنولوجي المستمر، تسعى هذه الصناعة لاستيعاب الابتكارات الجديدة لتعزيز قدراتها وتحسين خدماتها.

المطلب الأول: مفاهيم حول النقل البحري

في هذا المطلب سيتم التطرق إلى:

الفرع الأول: تعريف النقل البحري

أولاً: مفهوم النقل

يعرف الاقتصاديين النقل بأنه نشاط اقتصادي يتعلق بحركة الناس والسلع من مكان إلى آخر متجاوزاً المساحة والبعد الزمني ويهدف خلق المنافع أو زيادتها أو تطويرها، أو أنه مجموعة من الطرق والأساليب والوسائط التكنولوجية والإجراءات التنظيمية والاقتصادية التي تهدف إلى تحويل الإنسان وإنتاجه من مكان إلى آخر، كما يعد النقل أيضاً جزءاً من الناتج القومي إذ يخلق منفعة مكانية فالسلعة يجب أن تنقل من حيث إنتاجها إلى حيث يكون الطلب عليها أو استهلاكها ويزيد التقدم في النقل عندما يتم نقل السلعة عند أقل تكلفة وأقل وقت ممكن.¹

وعرف النقل أيضاً بأنه: "النشاط الاقتصادي الذي يتعلق بحركة الأفراد أو السلع من مكان لآخر متجاوزاً المسافة المكانية والبعد الزمني بهدف خلق المنافع أو زيادتها أو تطويرها"، كما يعرف بأنه مجموعة الطرق والأساليب والوسائط والتكنولوجيا والإجراءات التنظيمية والاقتصادية التي تهدف إلى تحويل الإنسان وإنتاجه من مكان لآخر، في حين عرفه هانز أولر الخبير السابق بشؤون النقل لدى البنك الدولي للإنشاء والتعمير بأنه عبارة عن "خدمة أوجدت لإيصال مراكز الإنتاج والمناطق المأهولة ببعضها أو مع مراكز الاستهلاك"، فيما يعرفه جان بودوسكي المستشار السابق

¹ بن جلول خالد، دور وأهمية قطاع النقل في تحقيق وتمويل التنمية الاقتصادية، مجلة بونة للبحوث والدراسات، العدد 01، 2018، ص 142.

بمنظمة الأمم المتحدة الخاص بشؤون النقل بقوله أن "النقل عبارة عن شحن الأحمال المادية أي نقل الأشخاص والسلع"، ويرى الباحث المصري الدكتور عبد الحسن عبد الغني عمليات النقل بأنها عبارة عن نشاط اقتصادي يتعلق بحركة الأشخاص والأشياء من مكان إلى آخر كما أنه يقتصر في الوقت الذي تستلزمه هذه الحركة وأن وظيفة النقل هي عبور عنصر الزمان والمكان، ويترتب عليه خلق المنافع الزمانية والمكانية، ومن خلال هذه التعاريف يمكن القول بأن عمليات النقل هي نشاط تنظيمي علمي يسعى للاستخدام الاقتصادي الأمثل لمستلزمات النقل من وسائل وطرق وشبكات ووقت و موارد مالية وبشرية بأقل تكلفة ممكنة واختصار في زمن النقل. يعتبر النقل خدمة تقدم منفعة وإن كانت غير ملموسة إلا أنها تلبي رغبات الأفراد والمؤسسات لهذا فلها عرض وعليها طلب يحددان ثمنها، كما تتصف خدمة النقل بالندرة النسبية مثلها مثل أي سلعة مادية، فالمستفيد منها لا يستحوذ على الوسيلة أو يمتلكها مادياً - في الغالب - بل يستفيد من خدمة الانتقال، وتنتهي العلاقة التعاقدية بين الناقل والمنقول بانتهاء خدمة التوصيل من مكان لآخر في وقت معين وأجر محدد وبعد مكاني معروف.¹

ثانياً: أنواع النقل

توجد أربع أنواع رئيسية تمثل مختلف أنماط النقل المستخدمة في الحياة الاقتصادية:²

أ- **النقل البري**: ويعد من أقدم أنواع النقل الذي عرفه الإنسان ولقد عرف اهتماماً واعتماداً واسعاً من فترة إلى أخرى نظراً للمرونة والاستجابة العالية التي تتصف بها لتلبية حاجات نقل الأفراد والسلع ويشمل نوعين من المواصلات وهما الطريق البري السريع والنقل بالسكك الحديدية.

ب- **النقل المائي**: يعتبر من أقدم أنواع النقل التي استخدمها الإنسان من خلال المجاري والأنهار والبحيرات المتوفرة بصورة طبيعية وبشكل كبير وبالتالي استعملها الإنسان في التنقل والمسافات طويلة خاصة وأنها غير مكلفة اقتصادياً ولقد تطور هذا النوع من النقل خاصة بعد استخدام المحركات البخارية وتطورت صناعة السفن على اختلاف أنواعها

¹ حبيطة علي، الأهمية الاقتصادية للنقل ودوره في التنمية الاقتصادية، مجلة الاقتصاد والإحصاء التطبيقي، العدد 22، 2014، ص 60.
² بن جلول خالد، دور وأهمية قطاع النقل في تحقيق وتمويل التنمية الاقتصادية، مرجع سبق ذكره، ص 142.

حيث وصلت قدرت بعض السفن إلى نقل من 2 إلى 3 مليون طن من البضائع وينقسم إلى ثلاث أنواع: النقل المائي الداخلي، والنقل المائي الساحلي، والنقل المائي البحري.

ج- **النقل الجوي:** يعد من أهم أنواع النقل في وقتنا الحاضر نظرا لسرعة واختصار الوقت التي يتمتع به ولم يعد يقتصر على نقل الأشخاص والسلع بين الدول والقارات، بل أصبح حتى داخل الدولة وبين المدن ومع التطور المتواصل لهذا النوع من النقل أصبح يحقق مستويات عالية بالنسبة لحجم البضائع المنقولة بواسطة الطائرة الأمر الذي يكون له انعكاسات إيجابية على مجال الحركة الاقتصادية في العالم ونميز بين نوعين من النقل الجوي النقل الجوي المحلي، والنقل الجوي الدولي

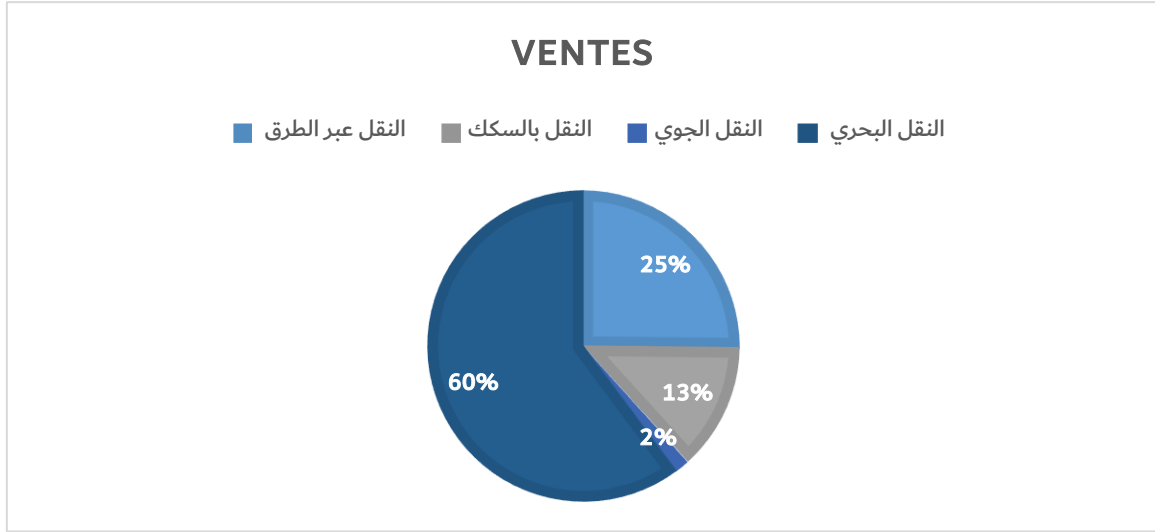
د- **النقل بالأنابيب:** وهو نظام يستخدم عادة النقل المواد السائلة (النفط ومشتقاته الغاز، مياه الشرب الخ)، كما يشمل على أنابيب لنقل المواد الصلبة لكن على نطاق ضيق وتتم عملية النقل من خلال ضغط هذه المواد داخل أنابيب بواسطة مضخات تتناسب قوتها مع كمية المواد المراد نقلها من المصدر إلى مكان الوصول.

وتختلف وسائل النقل من حيث الأهمية النسبية التي يحتلها كل منها وكذلك حسب حجم الطلب

الكلي على خدمات النقل كما يمثله الشكل التالي:¹

¹ سميرة إبراهيم محمد أيوب، اقتصاديات النقل، مركز الإسكندرية للكتاب، مصر 1998، ص 22.

الشكل رقم 2-1: توزيع الطلب على خدمات النقل عبر وسائل النقل



المصدر: سميرة إبراهيم محمد أيوب، اقتصاديات النقل، مركز الإسكندرية للكتاب، مصر 1998
ص 22.

من الشكل يمكن أن نقرأ ما يلي:

أن الطلب على خدمات النقل البري عبر الطرق يشكل نسبة هامة تقدر بـ 23%، يرجع إلى عدة عوامل أهمها: السرعة والمرونة في استخدامها إضافة إلى السهولة في الشحن والتفريغ، كما أن مستعمل الخدمة له اختيار التوقيت والمكان الملائمين للانطلاق والتوقف والوصول.

بالنسبة للطلب على خدمات النقل عبر خطوط السكك الحديدية الذي يبلغ حوالي 12% من إجمالي الطلب على خدمات النقل، ويرجع ذلك إلى طبيعة هذه الوسيلة حيث إنها تتمتع بارتفاع نسبة الأمان فيها مقارنة بالوسائل الأخرى إضافة إلى تكلفة استخدامها المتدنية بالنسبة للمستهلك، كما أنها تتميز بالانتظام إلى حد كبير في أداء الخدمة.

بالنسبة للطلب على خدمة النقل الجوي فإنه يمثل حوالي 10% من مجموع الطلب على النقل، وهي النسبة الأقل مقارنة بالوسائل الأخرى وذلك راجع إلى عدة عوامل أهمها ارتفاع تكلفة الاستخدام، انخفاض قيمة معامل الأمان والسلامة فيها خاصة عند الإقلاع والهبوط، كما أن هذا النوع يرتبط أيضا بالظروف السياسية بين الدول.

أما عن النقل البحري فيعتبر أهم أنواع النقل الحديث حيث إن الطلب عليه يمثل أكبر نسبة وتقدر بـ 55% من إجمالي الطلب على خدمات النقل، ويرجع هذا أساسا إلى الخصائص التي تميزه

عن باقي قطاعات النقل سواء من حيث تكاليف الاستخدام أو طاقة الاستيعاب. تجدر الإشارة هنا إلى أن الأهمية النسبية المتفاوتة لوسائل النقل السابقة دليل على أن خدمات النقل المختلفة لا تمثل بدائل كاملة الإحلال، ذلك أن لكل وسيلة خصائصها والتي تؤثر على نوعية الخدمة المقدمة وتكلفة استخدامها، كما يجب الأخذ في الاعتبار دائماً أذواق مستعملي الخدمة وكذا تباين ظروفهم الاقتصادية في توجيه الطلب على وسائل نقل معينة.¹

ثالثاً: النقل من المنظور اللوجستي

يمثل نشاط النقل أحد عناصر اللوجستيك الأساسية حيث يعتبر عنصراً حيوياً وأساسياً في سلسلة التوريد ويساهم بشكل مباشر في تحقيق الكفاءة والفعالية في إدارة تدفق البضائع والخدمات من خلال تحقيق التكامل بين مختلف وظائف المنظمة. وله دور مهم في عملية الإنتاج، التسويق والتوزيع حيث إنه يقوم بخلق منفعة مكانية من خلال تحريك السلع المختلفة من مكان نقل فيه درجة الحاجة إليها إلى مكان تشتد فيه الحاجة.

يشكل نشاط النقل عنصراً أساسياً ومكلفاً في مجال اللوجستيات، حيث تُشير التقديرات إلى أنه يُمثل ما بين 35% و 65% من إجمالي تكاليف العمليات اللوجستية وتليه تكلفة الجرد المخزون التعبئة والتغليف الإدارة وأخيراً تكلفة التنقل والتنظيم ولذلك تُولي المنظمات اهتماماً كبيراً لتحسين كفاءة نشاط النقل وتقليل تكاليفه.

ويعتبر نشاط النقل من أهم الأنشطة في السلسلة اللوجستية وتأتي أهميته من كونه الأداة الرئيسية التي يمكن بها تحريك السلع والمواد الخام من أماكن إنتاجها إلى أماكن استخدامها، ومن ثم فهو يتواجد في جميع مراحل السلسلة اللوجستية.²

¹ حبيطة علي، الأهمية الاقتصادية للنقل ودوره في التنمية الاقتصادية، مرجع سبق ذكره، ص 71.

² Asian Development Bank, **Transport Efficiency Through Logistics Development**, Philippines, 2012, P 1.

رابعاً: نبذة عن النقل البحري

هو نوع من النقل المائي الذي يتم من خلاله نقل الأشياء على المياه إلى مناطق أخرى باستخدام السفن والزوارق أو أي وسيلة أخرى تسير عبر المياه. يتم معظم نقل البضائع بين بلدان العالم بواسطة سفن كبيرة، من ضمنها سفن الحاويات وناقلات النفط وناقلات المواد الأولية.¹

ويعد النقل البحري من أقدم وسائل النقل التي استخدمها الإنسان بخاصة من قبل الدول المجاورة للمسطحات المائية (محيطات، بحار، بحيرات). وقد استخدمت السفن الشراعية، ثم السفن التجارية مع بدايات الثورة الصناعية باستخدام حاويات النقل البحري. ويعود النقل البحري لبداية تاريخ الحضارة. حيث إن المصريين القدماء هم أول من ارتادوا البحار والمحيطات. وتلاههم الفينيقيون والإغريق والرومان حتى العصر الراهن حيث ناقلات النفط الضخمة. والسفن والحاملات العملاقة إلى ما يزيد على مائتي ألف طن.

أما حديثاً فأصبحت السفن تسير بقوة البترول والغاز، ثم بعضها بقوة الطاقة النووية. وكان دور العرب المسلمين سباقاً في ركوب البحار، وبناء السفن من أجل نشر الديانة الإسلامية ولغايات التجارة. وقد ساعدهم في ذلك معرفتهم بعلم الفلك واستخدام البوصلة، ورسم الخرائط، وكانت سفنهم تجوب البحر المتوسط والأحمر، والمحيط الهندي والأطلسي وبحر العرب.

خامساً: تعريف النقل البحري

إن النقل البحري من أقدم وسائل النقل المائي التي استخدمها الإنسان بخاصة من قبل الدول المجاورة للمسطحات المائية المحيطات، بحار، بحيرات وقد استخدمت السفن الشراعية، ثم السفن التجارية مع بدايات الثورة الصناعية أما حديثاً فأصبحت السفن تسير بقوة البترول والغاز، ثم بعضها بقوة الطاقة النووية وأساساً يكون النقل بحراً إذا كان متحققاً في البحار أو المحيطات ووسيلة النقل البحرية التقليدية هي السفين ويعد النقل البحري أحد ركائز التنمية الاقتصادية لمختلف دول العالم حيث يسهم في نقل ما نسبته 10% من التجارة العالمية نظراً للمميزات العديدة التي يمتاز بها كمساهمته في نقل كميات كبيرة من السلع والبضائع ورخص التكلفة مقارنة مع وسائل النقل الأخرى كما يساهم في تحسين ميزان المدفوعات لتلك الدول وإتاحة فرص التوظيف للعمالة الوطنية وبناء

¹ السيد عبد العليم، خصائص وأهمية النقل البحري، موقع الوطن، <https://alwatan.om/details/93520>، اطلع عليه يوم 2023/01/1 على الساعة 23 سا 30.

وازدهار المدن التي تقع على البحار من خلال بناء المشاريع البحرية كالموانئ وأحواض بناء السفن والشركات الملاحية والمصانع وغيرها، وهذه المميزات تزداد بازدياد الاعتماد على النقل البحري ما حيث يلعب قطاع النقل البحري في كل الدول الساحلية دوراً رئيساً في وضع وتنسيق وتنفيذ تشريعات النقل البحري ضمن إطار زمني، بشكل يغطي كافة نواحي السلامة والأمن والبيئة والاقتصاد في الأمور المتعلقة بالموانئ البحرية إدارة الممرات المائية والنقل المائي العام في الدول المعنية¹.

يعرف النقل البحري بأنه صناعة اقتصادية تعتمد على نظام تكنولوجي دقيق يتحدد فيه مستوى صناعة منتجات النقل ومستوى تشغيل هذه المنتجات وكيفية إدارتها لتحقيق الفائدة العظمى لقطاعات الاقتصاد الأخرى. يُعبر عن النقل البحري بأنه نشاط بحري حيوي يسهم في تحريك المنقولات والركاب حول العالم².

يعرف النقل البحري بأنه نشاط إنتاجي من حيث إنه يجلب منافع اقتصادية إضافية للبضائع المنقولة عن طريق نقلها من مكان إلى آخر (في المكان والزمان). كما أنه نشاط توزيعي، حيث يلعب دوراً أساسياً في عملية التبادل والتوزيع المحلي والإقليمي والعالمي للبضائع³، ويمكن تعريف أنشطة النقل البحري من خلال المحاور الرئيسية التي تساهم في تقديم خدمات النقل البحري، وتشمل هذه المحاور السفن وأحواض بنائها، والوسطاء العاملين في مجال تقديم خدمات النقل البحري والموانئ وشركات الشحن والشحن والتفريغ وأنشطة النقل والتخزين المرتبطة بها، وكذلك شركات التأمين البحري.

وينطبق الأمر نفسه على شركات التأمين البحري. وتولي الدول المتقدمة بحراً أهمية كبيرة للتجارة البحرية، إدراكاً منها للقيمة المضافة التي تجلبها لاقتصاداتها والعائد الاقتصادي المرتفع على الاستثمار.

¹ فضيلة بوطورة، نوفل سمايلي، دور آليات النقل البحري في توزيع المنتجات البترولية مع الإشارة لحالة الجزائر، مجلة دراسات وأبحاث اقتصادية في الطاقات المتجددة، العدد الخامس 2016، ص 123.

² Maritime Logistics and Documentation - Alagappa University-India-2017.

³ سميرة إبراهيم أيوب، كتاب اقتصاديات النقل، طبعة 2002، الدار الجامعية الجديدة، ص 39.

وتولي البلدان المتقدمة أهمية كبيرة للخدمات البحرية، إدراكاً منها للقيمة المضافة التي يجلبها هذا النشاط لاقتصاداتها والعائد الاقتصادي المرتفع على الاستثمار مقارنة بأنشطة النقل البحري الأخرى. وترتبط الخدمات البحرية ارتباطاً مباشراً وغير مباشر بالنقل البحري.¹

يقصد بالنقل البحري على أنه: "يقود حركة التدفق السلعي في التجارة الدولية، وقد زاد من هذه المكانة المتميزة للنقل البحري نجاح وانتشار النقل بالحاويات". ويعتبر النقل البحري من أهم أنواع النقل بصفة عامة، والنقل الدولي بصفة خاصة، نظراً للانخفاض تكلفته مقارنة بوسائل النقل الدولي للبضائع والركاب، ولا يخفى على أحد مساهمته في تفعيل حركة التبادل التجاري الدولي، كما أنه يكتسب أهمية خاصة في إنجاز عملية الإنماء الاقتصادي، سواء في الدول النامية أو المتقدمة والتي تحظى بتوافر المقومات الطبيعية والمالية اللازمة للممارسة نشاط النقل البحري.²

سادساً: العناصر المساهمة في النقل البحري

للنقل البحري عدة عناصر مباشرة وغير مباشرة ومن أهمها:

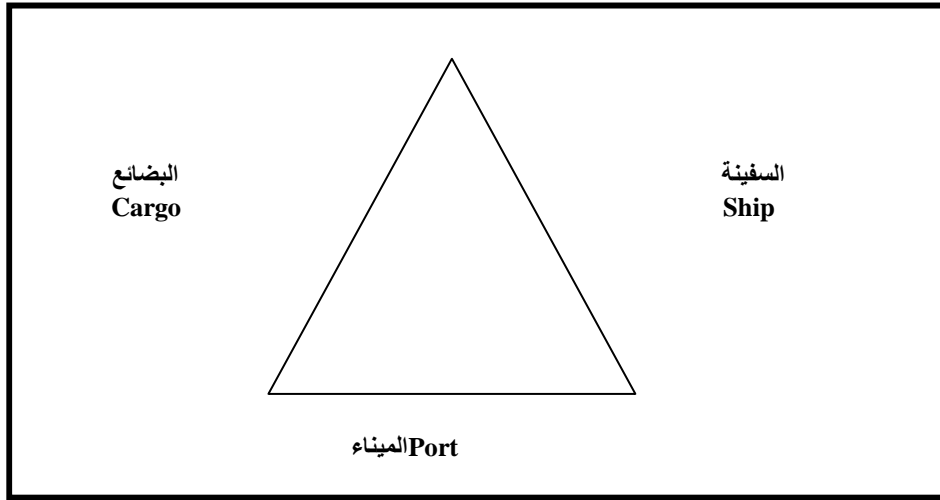
- أ- شركات الملاحة البحرية: هي تختص بنقل الحمولات من الصادرات والواردات على الخطوط الملاحية من بترول ومشتقاته، نقل البضائع المختلفة خدمات نقل الركاب.
- ب- الموانئ البحرية: هي من أهم الدعائم التي يقوم عليها صناعة النقل البحري لمالها من أهمية في تقديم التسهيلات البحرية اللازمة لعمل السفن وهي تتنوع وفق تنوع الموانئ البحرية من حيث طبيعتها ومن حيث وظائفها.
- ج- مشروعات توريد المعدات البحرية: مهمتها تزويد السفن الوطنية والأجنبية باحتياجاتها من المواد التموينية وكذلك توفير خدمات الصيانة والتجهيزات اللازمة وإمدادها بقطاع الغيار والأجهزة البحرية الضرورية.
- د- ترسانة بناء وإصلاح السفن: يسهم نشاطها في الحفاظ على الطاقة الإنتاجية للسفن وضمان استمرار أداء مهامها في نقل الحمولات المختلفة، فهي تقوم بإصلاح السفن الخدمية والتجارية

¹ محمود حامد محمد عبد الرزاق، كتاب اقتصاديات النقل الدولي البري والبحري، طبعة 5320 دار الجامعة، الإسكندرية، ص: 123.
² نعيمة شخار، نجات تونسي، أسماء بركان، دور النقل البحري في ترقية القطاع السياحي بالجزائر دراسة حالة المؤسسة الوطنية لنقل البحري للمسافرين، مجلة الأبحاث الاقتصادية، المجلد 17 العدد 01، 2022، ص 223.

والآلات العائمة مثل اللنشات والقاطرات كما تقوم ببناء السفن العربية وسفن الصيد والأبحاث، بالإضافة إلى عملها على إعداد الدراسات الأولى.

يرتبط النقل البحري ارتباطا وثيقا بحركة التجارة العالمية المنقولة بحرا نظرا لقيام النقل البحري بسفنه المختلفة نحو 80% نسبة التبادل التجاري حول العالم وعليه فلكي تكون خدمة النقل البحري أو ما يسمى بمنظومة النقل البحري والتي تتمثل في مكوناتها في السفينة والميناء والبضائع.

الشكل رقم 2-2: عناصر صناعة النقل البحري



المصدر: شريف ماهر هيكل، "التجارة البحرية"، مكتبة الوفاء القانونية، الإسكندرية، 2015، ص

4.

يرتبط النقل البحري ارتباطا وثيقا بحركة التجارة العالمية المنقولة بحرا نظرا لقيام النقل البحري بسفنه المختلفة نحو 80% نسبة التبادل التجاري حول العالم وعليه فلكي تكون خدمة النقل البحري أو ما يسمى بمنظومة النقل البحري والتي تتمثل في مكوناتها في السفينة والميناء والبضائع.¹

السفينة SHIP: إن السفينة تمثل الوحدة الاقتصادية الأساسية في خدمة النقل البحري وذلك إذا ما قيست بكمية البضائع المنقولة دفعة واحدة، حيث لا تستطيع أي وسيلة أخرى نقل الكم من البضائع في المدة الواحدة، وهو ما يطلق عليه باقتصاديات الحجم وإذا ما تحدثنا عن السفن بشكل عام فهناك نوعان أساسيان:

¹ شريف محمد هيكل، إدارة النقل البحري، مرجع سبق ذكره، ص 18.

سفن البضائع الخطية: هي تلك السفن التي تقوم بالخدمة طبقاً لبرنامج محدد المواعيد بين مجموعة من الموانئ بتردد ثابت بجدول معلنة، ويجب على القارئ أن يلاحظ أن هذه الوظيفة لا تعتمد على توافر الحجم والسرعة وإنما تقوم سفينة البضائع الخطية بتوفير خدمات خطية لنقل البضائع لجميع الشاحنين الذين يحتاجون إليه وتتبع سفن البضائع الخطية في توزيع البضائع بطرق مخططة بصرف النظر إذا كانت مشحونة بالكامل أم غير مشحونة، بل إن أساس تشغيل سفن البضائع الخطية هو الخدمة المنتظمة طبقاً لبرنامج محدد المواعيد وهو السمة المميزة لهذا القطاع ويعتبر في غاية الأهمية بالنسبة لمالك السفينة أن يبذل كل ما في جهده لكي تبحر تصل السفينة في الموعد المحدد لها، وإلا فسوف تتدهور مكانته في السوق بسرعة كما أنه سوف يفقد سمعته فيه.

ويتطلب تشغيل سفن البضائع الخطية وجودها أسطول ذي حجم مناسب، وعدد كبير نسبياً من المؤسسات البرية لذلك يغلب على شركات الملاحة الخطية أن تكون مؤسسات تجارية كبيرة، كما تلاحظ خلال السنوات القليلة الماضية بتشغيل سفن الحاويات على أساس اتحادات شركات مع تواجد حجم صغير من سفن نقل البضائع العامة المجزأة ذات الأسطح المبنية في الخدمة بصفة خاصة في شبه القارة الهندية ومناطق الشرق، والدول النامية ودول أوروبا الشرقية تعتبر سفن البضائع الخطية سفناً مصممة لنقل البضائع العامة، يعمل هذا النوع من السفن على خطوط ملاحية محددة الموانئ، ويشكل هذا الفرع أحد أهم وأكبر فئات السفن في العالم، وتوفر شبكة من الخدمات تربط بين جميع أجزاء العالم جميعها، لا تعمل السفن التي تنقل بضائع عامة في المحيطات والبحر الأبيض فحسب، بل في الرحلات البحرية القصيرة والتجارة الساحلية وتتراوح حمولات هذا النوع من السفن ما بين 200 طن DWT ذات عنبرين بالنسبة للسفن العاملة في الرحلات البحرية القصيرة والتجارة الساحلية لتصل إلى 20000 طن DWT وذات ستة عنابر بالنسبة للسفن العاملة في تجارة البحر الأبيض المتوسط والمحيطات، وهذا النوع المتطور الموجود حالياً والذي ينقل 80% من حركة البضائع العامة هي سفن الحاويات المتخصصة، والتي تسمى بسفن الخلايا "Cellular Ship" والتي تتراوح سرعتها من 13 إلى 22 عقدة بالنسبة للسفن العاملة في التجارة الدولية عبر البحر المتوسط والمحيطات، ويتمثل عدد كبير من هذه السفن في سفن حاويات أو متعددة الأغراض وتكون قادرة على نقل الحاويات والبضائع الموحدة المحملة على إطارات وتتطلب هذه الأنواع من السفن مراسي متخصصة، وأن تكون البنية الأساسية للميناء عالية الكفاءة، يعمل قدر كبير منها بالحسابات الآلية.

ومن أشهر أنواع السفن العاملة بالرحلات البحرية القصيرة هي العبارات الناقلة للبضائع المحملة على عجلات، التي كثيرا ما توصف بسفن الدرجة (RO- (ROLL ON ROLL OFF) (RO) وتقوم بنقل السيارات والركاب وشاحنات الطرق العامة.

ب. سفن البضائع الجواله **Tramp vessels**¹: تقوم هذه السفن بالإيجار في جميع أنحاء العالم جميعها بحثا عن شحنة من البضائع الصب في المقام الأول، لذلك لا تعمل تلك النوعية من السفن طبقا لبرنامج محدد المواعيد للإتجار، وإنما تبحر أينما تتواجد البضائع، وتشمل البضائع الجواله نوعا غير متخصص من الصب الفحم الأخشاب الحبوب السكر، الخام، المعادن، الأسمدة... إلخ. وتقوم بنقلها بكامل حمولة السفينة، وتنتم شركات سفن البضائع الجواله بأنها أصغر حجما بالمقارنة بشركات الملاحة الخطية، وتتطلب طبيعة عملها معرفة أكيدة بأحوال الأسواق وتعتبر سفينة البضائع الجواله نوعا غير متخصص من السفن بها من 2- عنابر ذات فتحة واحدة متسعة ليس بها أي عوائق، والسفينة مهمة في المقام الأول بغرض نقل البضائع الصب. تعتبر السفينة طراز 14 - SD مثلا لسفينة البضائع الجواله الحديثة ويتكون عدد أفرادها من 30 فردا سرعتها 15 عقدة، ويمكن تنسيق البضائع في الأسطح البينية، وحمولتها الإجمالية المسجلة في 9100 طن، والحمولة الصافية المسجلة هي 6100 طن ومتوسط الغاطس وهي محملة 8.84 مترا طول السفينة 140 متر وعرضها 21 متر وتوجد أماكن الإعاشة بالخلف السفينة مزودة بخمسة عنابر للشحن وتتواجد معدات المناولة على عنابر السفينة. ويتميز هذا الطراز من السفن بأنه متعدد الاستعمال إلى حد كبير، سواء كان من حيث التسهيل أو في قدرته على نقل البضائع الصب التقليدية التي تعامل فيها سفن البضائع الجواله مثل الحبوب، الأخشاب، عام المعادن، الفحم... إلخ.

تصنف المنظمة العربية للتنمية الإدارية السفن إلى ثلاث مجموعات تشمل كل مجموعة أنواعا متقاربة من السفن، تشترك في خصائص التصميم أو تتقارب في أداء الوظائف المختلفة، وفيما يلي بيان مختصر لكل مجموعة من هذه المجموعات:²

سفن المجموعة الأولى: سفن النقل، تشمل: سفن الركاب سفن البضائع الجافة، ومنها أنواع كثيرة: سفن البضائع العادية، سفن نقل المواد الخام، سفن نقل البضائع الصب، سفن نقل السيارات

¹ شريف محمد هيكال، إدارة النقل البحري، مرجع سبق ذكره، ص 20.
² بن عبد الرحمان نعيمة، تحليل أداء المؤسسات المينائية البحرية، مذكرة شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية فرع اقتصاد الخدمات، جامعة الجزائر 03، 2014، ص 57.

وسفن الدحرجة. سفن نقل المواد السائلة "الناقلات": نذكر منها على سبيل المثال: ناقلات الزيوت الناقلات العملاقة للبتروال خام، ناقلات المنتجات البترولية والناقلات المختلفة. العبارات: مثل عبارات الدحرجة لنقل الركاب والسيارات عبارات نقل عربات السكك الحديدية.

سفن المجموعة الثانية: سفن الخدمات البحرية، وتشمل على سبيل المثال [القاطرات البحرية، سفن الإنقاذ البحري، سفن التموين بالمياه أو الوقود، سفن الإرشاد وسفن الأرصاد الجوية.

سفن المجموعة الثالثة: سفن الأغراض الأخرى: سفن الصيد، سفن النزهة "اليخت"، سفن الأبحاث العلمية والسفن الحربية.

الميناء: كما هو معروف أن 71% من العالم مياه، وذلك فمعظم دول العالم على بحار أو محيطات، وهو ما اعتمدت عليه خدمة النقل البحري في تغيير الخدمة من الباب للباب From door to door، وللحديث عن تلك الجزئية فلا أحد يستطيع أن ينكر أهمية البوابة الرئيسية لعمليات الاستيراد والتصدير أو الشحن والتفريغ وهي الميناء، والحديث عن الميناء به باب طويل، لن نتطرق إليه. كل ما نريد أن نتوصل ونتطرق إليه هو أهمية تطوير الموانئ لتواكب التطور المستمر في صناعة السفن حتى لا يحدث تكديس في الموانئ وبالتالي يفقد النقل البحري عامة والخطوط المنتظمة خاصة دورها في ينقل البضائع في جداولها المعلنة وخدماتها المنتظمة ولذلك لا بد من القائمين على الموانئ أن ينتبهوا إلى تلك التطورات، والعمل على إدخال كل ما هو جديد إلى الموانئ الخاصة بهم حتى تستطيع أي سفينة مهما كان حجمها أو غاطسها أو نوعها شرط من دخول الميناء بأمان وسلام، وأداء مهمتها في وقتها المحدد حتى عودتها إلى المياه الدولية مرة أخرى، وهذا ما لوحظ عند ظهور سفينة الحاويات، وتتسابق موانئ العالم إلى محطات خاصة بالحاويات المواكبة التطور في صناعة النقل البحري عامة والخطوط المنتظمة خاصة، وتحول إلى موانئ محورية وجذب حاملات السفن بشيء الطرق أمر مهم.¹

تعد الموانئ من أهم الدعائم التي تقوم عليها صناعة النقل البحري نظرا لدورها الهام في تقديم التسهيلات البحرية اللازمة لعمل السفن، وتتعدد تلك التسهيلات وتتنوع وفقا لاختلاف الموانئ البحرية من حيث طبيعتها الجغرافية، ومن حيث الوظائف المسندة إليها.²

¹ شريف محمد هيكل، إدارة النقل البحري، مرجع سبق ذكره، ص 21.

² بن عبد الرحمان نعيمة، تحليل أداء المؤسسات المينائية البحرية، مرجع سبق ذكره، ص 59.

البضائع Cargo:¹ يمكن القول بصفة عامة إن الطلب على النقل هو طلب مشتق من طلب على البضائع وعليه فإنه يمكن القول بأن هناك علاقة طردية مباشرة بين النقل البحري وحركة التجارة العالمية، فكلما انتعشت حركة التجارة العالمية كلما انتعشت معها حركة النقل البحري والعكس بالعكس، وذلك نظراً لأن 80% من حركة التجارة العالمية تنقل عبر البحار والمحيطات كما ذكرنا سابقاً. ولذلك ما أثبتته الإحصائيات الخاصة بمؤتمر الأمم المتحدة للتنمية والتجارة UNCTAD والتي تعمل على حل المشكلات المتعلقة بخدمة النقل البحري على مستوى العالم هذه الإحصائيات خاصة بالفترة من سنة 1970 إلى 2003 حيث تلاحظ بالنسبة لتطور حركة التجارة العالمية المنقولة عبر البحار في فترة من 1970 إلى 1980 هناك تذبذب في هذه السنوات بشكل عام سواء كان بالزيادة أو الانخفاض والسبب وراء الانخفاض هو حرب أكتوبر في تلك الفترة والتي كان من آثارها إغلاق قناة السويس التي تعتبر الشريان التجاري الأول على مستوى العالم، أما الفترة من سنة 1980-1990 ففي هذه الفترة حدثت أزمات اقتصادية متفرقة أدت إلى انخفاض في فترات متفرقة، مما أثر على خدمة النقل البحري بشكل مباشر.

ونقل البضاعة يكون من ميناء الشحن إلى ميناء التفريغ المتفق عليه في سند الشحن وهذا هو الالتزام الرئيسي للناقل وما عاده من الالتزامات فروع له. وعلى الناقل أن يسلك الطريق المتفق عليه أو الذي جرت العادة على إتباعه فلا يجوز له أن يغير حسب هواه أو يتردد على موانئ خارجة عن خطة الرحلة وعلى الناقل أن يشحن البضائع بعناية ودقة والتزام بأن ينقلها ويعتني بها ويحفظها ويفرغها مما يلزم من عناية ودقة.²

يمكن القول بصفة عامة أن الطلب على النقل هو طلب مشتق من الطلب على البضائع، وعليه فإن العنصر الرئيسي الذي له تأثير مباشر على كافة سلسلة الخدمات النقل البحري هو نوعية البضائع وخصائصها.

ومن الطبيعي أن تبني السفن لخدمة تجارة معينة وتنقسم البضائع التي تنقلها إلى:³

¹ شريف محمد هيكل، إدارة النقل البحري، مرجع سبق ذكره.

² أحمد محمود حسني، كتاب النقل الدولي والبحري للبضائع، منشأة المعارف بالإسكندرية، الطبعة الثانية 1980، ص: 130.

³ عبد القادر فتحي لاشين وآخرون، الاتفاقية العامة للتجارة في الخدمات GATS وعلاقتها بقطاع النقل البحري في الدول العربية، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، 2005 ص 20-22.

البضائع العامة: وهي البضائع العامة التقليدية التي يمكن نقلها في الحاويات أو نقلها على سفن البضائع العامة من أمثلتها: الزيوت والشحوم بضائع يتم نقلها في حاويات، بضائع يتم نقلها على سفن تقليدية.

بضائع الصب الجافة: وتنقسم إلى: خامات ومشحونات أولية، تشمل: الحبوب الفحم البوكسيت خام الألومنيوم؛ الفوسفات خام الحديد وقد أضيفت إليها بعض الأصناف التي تعتبر بضاعة صب جاف ثانوية مثل: الأسمنت غير المعبأ الملح غير المعبأ والأسمدة غير المعبأة.

بضائع صب جاف نمطية: وهي بضائع يمكن نقلها في عبوات خاصة، كما يمكن تحديد حجم العبوة ووزنها، وبالتالي يمكن تحديد مقاييسها ومعاييرها وتداولها نمطياً وفقاً لهذه المعايير، ومن هذه الأصناف: الدقيق، الأرز الأسمنت والسكر.

بضائع ذات طبيعة خاصة: ترد هذه البضائع بكميات أو أحجام كبيرة وبمقاييس مختلفة من صنف الآخر داخل المجموعة الواحدة، من بينها: الخشب، حديد التسليح، آلات وعربات ومعدات ثقيلة.

بضائع الصب السائل: تشمل البترول الخام، المنتجات البترولية، الغاز الطبيعي المسيل والمولاس.

الفرع الثاني: أهمية وخصائص النقل البحري

أولاً: أهمية النقل البحري

تكمن أهمية النقل البحري في كونه أحد ركائز التنمية الاقتصادية لمختلف دول العالم حيث يسهم في تحسين ميزان المدفوعات لتلك الدول وإتاحة فرص التوظيف للأيدي العاملة الوطنية وبناء وازدهار المدن التي تقع على البحار من خلال بناء المشاريع البحرية كالموانئ وأحواض بناء السفن والشركات الملاحية والمصانع وغيرها، هذه المميزات تزداد بازدياد الاعتماد على النقل البحري. كما يعد أرخص أنواع النقل جميعاً سواء من حيث التكاليف المادية أو الإمكانيات والقدرة على الشحن ولا يحتاج للإنشاءات إلا في بداية ونهاية الطرق الملاحية كالموانئ والأرصفة البحرية، كما أن هذه الطرق الملاحية لا تحتاج إلى صيانة مكلفة أو إصلاحات كالنقل البري أو النهري فضلاً عن أنه لا يوجد بها مشكلات أو عقبات كالشلالات أو الجنادل. وتتميز السفينة بأنها أقل تكلفة في بنائها وصيانتها

بالمقارنة بقطار له نفس الحمولة. وإذا تأملنا خريطة العالم سنجد أن هناك دولاً استفادت كثيراً من سواحلها البحرية فكانت أساطيل تجارية ضخمة تجوب العالم شرقاً وغرباً مثل اليونان واليابان. بينما لا تزال دول أخرى في طور المحاولات مثل الدول العربية وفي مقدمتها قطر والسعودية وسلطنة عمان وهناك دول لا تزال تعتمد على الأساطيل الأجنبية مثل الكثير من الدول النامية. ولا يعني أن النقل البحري يخلو من السلبيات؛ حيث قد تنتج منها الضوضاء التي تعيق تواصل الثروة المائية في البحار والمحيطات معاً، كما أنها قد تتسرب إلى المياه بعض الملوثات مثل النفط الذي قد يتسرب من ناقلات النفط وبالتالي الإضرار بهذه الثروة البحرية وفي بعض الحالات القضاء عليها.¹

ثانياً: خصائص النقل البحري

تتمثل خصائص النقل البحري في:

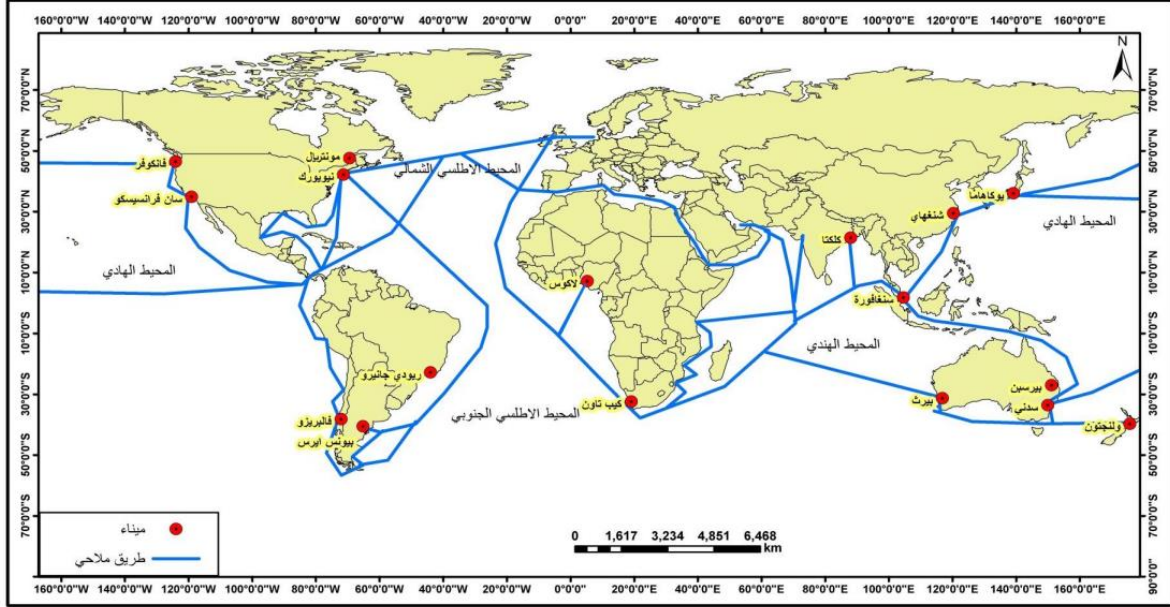
- 1- التخصص إذ أصبح النقل بالسفن يقوم على نقل مادة معينة مثل: ناقلات النفط ناقلات الموز بين أمريكا الوسطى والولايات المتحدة، وناقلات عصير العنب بين الجزائر وفرنسا. وهناك سفن نقل الركاب.
- 2- زيادة الحمولة للسفينة الواحدة حيث تصل في بعض السفن إلى عدة مئات الآلاف من الأطنان في المناطق ذات الغاطس المائي الذي يزيد على (10) أمتار.
- 3- السرعة حيث زادت سرعة السفن نتيجة التقنيات المستخدمة في بناء السفن إلى (50) ميلاً بحرياً.
- 4- انخفاض تكاليف النقل البحري مقارنةً بوسائل النقل الأخرى.
- 5- قيام شركات دولية متخصصة في بناء السفن، وفي الشحن البحري، وجميع خدمات صناعة السفن وإصلاحها من بناء أحواض للصيانة أو مخازن للتخزين، والتأمين البحري.
- 6- وجود خطوط نقل بحري رئيسية في العالم.²

¹ صلاح مهدي الزبيدي، جغرافيا النقل والتجارة الدولية، المرجع الإلكتروني للمعلوماتية، 2022، ص 182.
² نعيمة شخار، نجات تونسي، أسماء بركان، دور النقل البحري في ترقية القطاع السياحي بالجزائر دراسة حالة المؤسسة الوطنية لنقل البحري للمسافرين، مرجع سبق ذكره، ص 223.

الشكل رقم 2- 3: أهم الطرق الملاحية البحرية في العالم

المصدر: صلاح مهدي الزبيدي، جغرافيا النقل والتجارة الدولية، المرجع الإلكتروني للمعلوماتية،

الخريطة(1) أهم الطرق الملاحية البحرية في العالم



2022, ص 182. <https://mail.almerja.com/more.php?idm=190578> اطلع عليه يوم

2022/06/15 على الساعة 15:30.

المطلب الثاني: النقل البحري بالحاويات

النقل البحري بالحاويات من أهم أساليب النقل البحري الحديث، ظهر استجابة لتطور وتسارع عمليات التجارة البحرية. فالتحوية ظاهرة تسهم من جهة في ربح الوقت الذي يمكن أن تستغرقه عملية شحن وتفريغ البضائع، ومن جهة أخرى تضمن أكثر سلامة للبضائع الموجودة داخل الحاوية. تطبق عموماً أحكام القانون البحري الدولي على النقل البحري بالحاويات.

الفرع الأول: مفهوم النقل البحري بالحاوية

الحاوية عبارة عن وعاء أو صندوق متنوع السعة والشكل يتم تصنيعه خصيصاً لتجميع البضائع بداخله بغرض نقلها من مكان إلى آخر.

قد تناولت اتفاقية بروكسل لسنة 1924 المتعلقة بتوحيد قواعد الشحن الحاوية إلا في مجال حساب حدود مسؤولية الناقل البحري، أما اتفاقية هامبورج المتعلقة بتوحيد قواعد النقل البحري تناولت الحاوية فقط في مجال تحديد مسؤولية الناقل، أما المادة 1 من اتفاقية الجمارك المتعلقة بالحاويات لسنة 1972، عرفت الحاوية على أنها أداة نقل ذات طابع دائم. وهي صلبة بما يكفي ليتسنى استعمالها مراراً وتكراراً، وهي مصممة خصيصاً لتسهيل نقل البضائع خلال واحدة أو أكثر من وسائل النقل من دون الحاجة إلى تحريك البضائع الموجودة بداخلها كما يتناسب تصميمها مع آليات المناولة، إضافة إلى كونها مصممة بشكل يسهل عمليات التعبئة والتفريغ. من جانبه القضاء وفي قرارات نادرة اعتبر الحاوية جزءاً من السفينة، لكن الراجح فقهاً وقضاءً أن الحاوية لا يمكن اعتبارها جزءاً من السفينة وإنما مال يمثل شكلاً من أشكال التغليف.¹

الحاوية عبارة عن وعاء أو صندوق متنوع السعة والشكل يتم تصنيعه خصيصاً لتجميع البضائع بداخله بغرض نقله من مكان لآخر.

كما عرفها الأستاذ إبراهيم مكي إبراهيم على النحو الآتي: وعاء الشحن هو صندوق أو سحارة أو ما شابه ذلك يستعمل في تجميع بضائع بداخله، سألبة أو مغلقة تغليفاً بسيطاً، بقصد نقلها من مكان إلى مكان آخر بوسيلة من وسائل النقل، أو بأكثر من وسيلة دون الحاجة للاستعمال مرات عديدة.

¹ بن عثمان فريدة، النقل البحري بالحاويات، مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية، المجلد 09 رقم 04، 2016، ص 352.

فباستعراض الاتفاقيات الخاصة بعقد النقل التي من بينها اتفاقية نقل البضائع بواسطة السكك الحديدية لسنة 1962، في الفقرة الثانية من مادتها الأولى المقصود من الحاوية بالنص الآتي: "إن أي وعاء من مثل صندوق فقص صهريج مبني لتسهيل نقل البضائع من الباب. إلى الباب بالاشتراك مع وسائل نقل أخرى يعتبر فيما يتعلق بهذه الاتفاقية حاوية".

وعرفت الاتفاقية الدولية لسلامة الحاويات 1972 بالنص الآتي "الحاوية وحدة من معدات نقل البضائع صالحة لاستخدام المتكرر ذات متانة تكفي للمناولة في الموانئ وعلى السفن المصممة خصيصاً لنقل البضائع بوسيلة أو أكثر من وسائل النقل ودون عملية إعادة تحميل وسيطة ولكي تجرى رصرتها ومناولتها بسرعة¹.

أولاً: امتيازات الحاويات

إن نظام الحاويات يتضمن في جوهره نقل البضاعة من المنبع إلى المصب، ويقوم على فكرة توحيد الحمولة في الحاويات، ولذا فبدلاً من أن تتم مناولة تلك الوحدات بشكل مجزأ فإن مناولتها، تتم بشكل موحد في وحدة واحدة.

ولذا فإن عدد مرات المناولة في الموانئ، أو في مراكز إعادة الشحن تكون في حدها الأدنى، كما أصبحت الموانئ حلقة لتغيير وسيط النقل، وليست مكاناً لتخزين البضائع. وعليه، من ناحية الشحن أدى استعمال الحاويات إلى توفير الكثير من المال على الشاحن إذ يمكن لسفينة الحاويات أن تشحن أو تفرغ حمولتها في جزء من الزمن الذي تستغرقه سفينة الشحن التقليدية لإتمام أي من العمليتين.

وهكذا فإن تكاليف الشحن والتفريغ تنخفض، كما يساعد ذلك على سرعة ومرونة تداول وانتقال البضائع إلى عدد أكبر من العملاء، وبالتالي سرعة التسليم. كما أنه وباعتبار الحاوية عازلة وصلبة وغير قابلة للكسر، فهي إلى حد الآن وسيلة التغليف الأكثر أماناً، إذ تعتبر واقية للبضائع بحيث تقلل من خطورة هلاك وتلف البضائع. فالنقل بالحاويات المبردة يسمح بالمحافظة على المواد الغذائية القابلة للتلف من الحرارة والبرودة والرطوبة ومن جميع التقلبات الجوية، ناهيك عن الحد من حالات السرقة كون أن الحاوية تغلق بإحكام. من ناحية النقل قدمت الحاوية الحل الأمثل لمنظومة النقل،

¹ زروال معزوزة، مرسلي عيلة، دور الحاويات لنقل البضائع برا في انتعاش الحركة التجارية، مجلة القانون والعلوم السياسية، المجلد 08 العدد 01، 2022، ص 474.

كونها سهلت النقل من وسيط إلى آخر وهي معبئة دون تفريغ وإعادة شحن محتوياتها، كما مكنت الناقل البحري من تقليل المساحات الضائعة داخل السفينة دون خوف على البضائع الموجودة بداخلها من التلف مما أدى إلى استغلال السفينة على أكمل وجه. من ناحية الموانئ البحرية، أدى استخدام الحاويات إلى ظهور محطات تداول الحاويات لتفريغ وشحن السفن بدلا من شركات الشحن والتفريغ النمطية، كما أدى تطور سفن الحاويات إلى تطوير وزيادة طاقات محطات تداول الحاويات بالموانئ وتزويدها بمعدات حديثة لتفريغ وشحن سفن الحاويات، وإلى إنشاء موانئ متخصصة للحاويات.¹

يحقق نقل البضائع بالحاويات العديد من المزايا لعل أهمها:

- فوائد الحاويات في تقليل تكاليف التغليف؛
- خفض مدة بقاء السفينة في الميناء، نتيجة لانخفاض الوقت المستغرق لعمليات الشحن والتفريغ؛
- المحافظة على البضاعة وحمايتها من التلف والسرقة؛
- تخفيض عمليات المناولة الفعلية للبضائع، وبالتالي تقليل زمن الرحلة لسفينة الحاويات؛
- تقديم خدمات من الباب للباب؛
- خفض الفجوة الزمنية اللازمة لإنجاز المعاملات بين المنتج والمستهلك؛
- تقديم خدمات نقل ذات جودة شاملة.²
- استغلال الرصيف بطريقة أفضل.
- خفض وقت التعامل بين المنتج والمستهلك.
- رفع مستوى الأمن، وخفض احتمالات سرقة البضائع.
- توفير حماية أفضل للبضائع من تقلبات الطقس والأحوال الجوية السيئة.
- رفع مستوى مراقبة الجودة لإطالة مدة البقاء للبضائع القابلة للفساد على الأرصفة.³

ثانيا: مشاكل النقل بالحاويات

¹ قماز ليلي، دور الحاويات في المساس بالأمن والسلامة البحرية، المجلة الجزائرية للقانون البحري والنقل، العدد الثاني 2014، ص 57-58.

² زبشي نوال، واقع اللوجستيك في النقل البحري الدولي للبضائع، مرجع سبق ذكره، ص 80.

³ عبد القادر فتحي لاشين، المفاهيم الحديثة في إدارة النقل واللوجستيك، مرجع سبق ذكره، 229.

- ضخامة حجم الاستثمارات اللازمة لنظام التحوية من حاويات، سفن متخصصة، موانئ متخصصة معدات خاصة، كوادر مدربة، نظم اتصالات عالية الكفاءة، مما يضعف من قدرات الدول النامية على مسايرة التحديث المستمر في هذا النشاط.
 - وجود شركات عملاقة تسيطر على عمليات نقل الحاويات أدى إلى صعوبة ظهور منافسة من الشركات الصغيرة بالدول النامية، مما يفتح المجال أمام الشركات العملاقة للسيطرة على السوق نقل الحاويات دون منافسة.
 - وجود علاقة قوية بين نشاط التحوية واللوجستيات - علم التوزيع والإمداد - أبعد دولا كثيرة عن إمكانية منافسة الدول المتقدمة.
 - ارتفاع تكاليف التأمين على السفن والمعدات التداول والعاملين عليها أدى إلى الارتفاع النسبي لمصاريف التشغيل الثابتة.
 - إن الصفة التخصصية التي يتطلبها نظام التحوية يجعل الشركات التي تخصصت في هذا النوع من النقل عرضة لأي هزات تنتاب سوف نقل الحاويات.
- ونظرا لرجاحة مزايا الحاويات أصبحت الحاوية هي الوسيلة المفضلة وخاصة بعد قيام المنظمة العالمية للتوحيد القياسي بوضع مواصفات محددة للحاوية.¹

الفرع الثاني: أنواع ومقاسات الحاويات البحرية

فيما يلي أنواع ومقاسات الحاويات العالمية:²

¹ المرجع نفسه، ص 225.
² موقع كروس مينا، أنواع ومقاسات الحاويات البحرية، اطلع عليه يوم 2023/03/15 على الساعة 15 سا 30،
<https://acrossmena.com/tooles/>

الشكل رقم 2- 4: حاوية 20 قدم



المصدر: موقع كروس ميناء، أنواع ومقاسات الحاويات البحرية، اطلع عليه يوم 2023/03/15

على الساعة 15 سا30, <https://acrossmena.com/tooles>

20 قدم		
5.895م	الطول	القياس الداخلي
2.350م	العرض	
2.390م	الارتفاع	
2.340م	العرض	قياس الباب
2.280م	الارتفاع	
33م ³	—	سعة التحميل
2.400طن	—	الوزن الفارغ
28.280طن	—	الحد الأقصى للحمولة

الشكل رقم 2- 5: حاوية 40 قدم



المصدر: موقع كروس ميناء، أنواع ومقاسات الحاويات البحرية، اطلع عليه يوم 2023/03/15

على الساعة 15 سا 30, <https://acrossmena.com/tooles>

40 قدم		
12.032م	الطول	القياس الداخلي
2.350م	العرض	
2.390م	الارتفاع	
2.340م	العرض	قياس الباب
2.280م	الارتفاع	
67.6م ³	—	سعة التحميل
3.740طن	—	الوزن الفارغ
26.740طن	—	الحد الأقصى للحمولة

الشكل رقم 2- 6: حاوية 20 قدم مفتوحة السقف



المصدر: موقع كروس ميناء، أنواع ومقاسات الحاويات البحرية، اطلع عليه يوم 2023/03/15

على الساعة 15 سا 30, <https://acrossmena.com/tooles>

20 قدم مفتوحة السقف		
5.898م	الطول	القياس الداخلي
2.350م	العرض	
2.348م	الارتفاع	
2.340م	العرض	قياس الباب
2.280م	الارتفاع	
5.680م	الطول	قياس فتحة السقف
2.252م	العرض	
32.5م ³	-	سعة التحميل
2.380طن	-	الوزن الفارغ
28.100طن	-	الحد الأقصى للحمولة

الشكل رقم 2- 7: حاوية 40 قدم مفتوحة السقف



المصدر: موقع كروس مينا، أنواع ومقاسات الحاويات البحرية، اطلع عليه يوم 2023/03/15

على الساعة 15 سا30, <https://acrossmena.com/tooles>

40 قدم مفتوحة السقف		
12.022م	الطول	القياس الداخلي
2.350م	العرض	
2.348م	الارتفاع	
2.340م	العرض	قياس الباب
2.280م	الارتفاع	
11.798م	الطول	قياس فتحة السقف
2.230م	العرض	
66.3م ³	-	سعة التحميل
3.880طن	-	الوزن الفارغ
26.600طن	-	الحد الأقصى للحمولة

الشكل رقم 2- 8: 40 قدم – عالية (هاي كيوب)

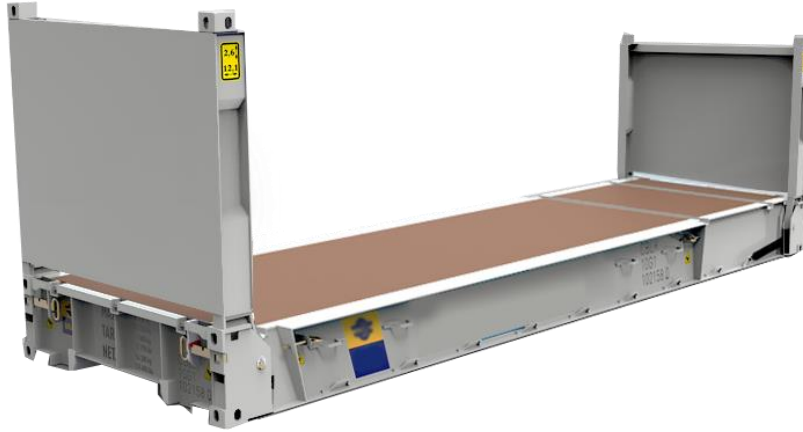


المصدر: موقع كروس ميناء، أنواع ومقاسات الحاويات البحرية، اطلع عليه يوم 2023/03/15

على الساعة 15 سا 30, <https://acrossmena.com/tooles>

40 قدم- عالية (هاي كيوب)		
12.032م	الطول	القياس الداخلي
2.350م	العرض	
2.695م	الارتفاع	
2.340م	العرض	قياس الباب
2.585م	الارتفاع	
76.2م ³	—	سعة التحميل
3.830طن	—	الوزن الفارغ
26.650 / 28.670طن	—	الحد الأقصى للحمولة

الشكل رقم 2- 9: 20 قدم بلا جوانب



المصدر: موقع كروس مينا، أنواع ومقاسات الحاويات البحرية، اطلع عليه يوم 2023/03/15

على الساعة 15 سا 30, <https://acrossmena.com/tooles>

20 قدم- بلا جوانب		
5.652م	الطول	القياس الداخلي
2.438م	العرض	
2.213م	الارتفاع	
6.058م	الطول	قياس الباب
2.438م	العرض	
2.591م	الارتفاع	
28.4م ³	—	سعة التحميل
3.050طن	—	الوزن الفارغ
30.950طن	—	الحد الأقصى للحمولة

الشكل رقم 2- 10: 40 قدم بلا جوانب



المصدر: موقع كروس مينا، أنواع ومقاسات الحاويات البحرية، اطلع عليه يوم 2023/03/15

على الساعة 15 سا30, <https://acrossmena.com/tooles>

40 قدم- بلا جوانب		
12.082م	الطول	القياس الداخلي
2.438م	العرض	
1.955م	الارتفاع	
12.192م	الطول	قياس الباب
2.438م	العرض	
2.591م	الارتفاع	
53.2م ³	—	سعة التحميل
6.200طن	—	الوزن الفارغ
38.800طن	—	الحد الأقصى للحمولة

الشكل رقم 2- 11: 20 قدم براد



المصدر: موقع كروس مينا، أنواع ومقاسات الحاويات البحرية، اطلع عليه يوم 2023/03/15

على الساعة 15 سا 30, <https://acrossmena.com/tooles>

20 قدم- براد		
5.456م	الطول	القياس الداخلي
2.288م	العرض	
2.263م	الارتفاع	
6.058م	الطول	القياس الخارجي
2.438م	العرض	
2.591م	الارتفاع	
2.290م	العرض	قياس الباب
2.221م	الارتفاع	
28.2م ³	—	سعة التحميل
2.910طن	—	الوزن الفارغ
27.570طن	—	الحد الأقصى للحمولة

الشكل رقم 2- 12: 40 قدم براد



المصدر: موقع كروس مينا، أنواع ومقاسات الحاويات البحرية، اطلع عليه يوم 2023/03/15

على الساعة 15 سا30, <https://acrossmena.com/tooles>

40 قدم- براد		
القياس الداخلي	الطول	11.590م
	العرض	2.284م
	الارتفاع	2.544م
القياس الخارجي	الطول	12.192م
	العرض	2.438م
	الارتفاع	2.896م
قياس الباب	العرض	2.290م
	الارتفاع	2.502م
سعة التحميل	—	3م ³ 67.5
الوزن الفارغ	—	4.520طن
الحد الأقصى للحمولة	—	29.480طن

ملاحظة: الأبعاد والخصائص المذكورة إرشادية، حيث من المحتمل وجود اختلافات بين حاويات الخطوط البحرية بنسبة بسيطة.

وتنقسم أنواع الحاويات بحسب الغاية منها إلى نوعين أساسيين:¹

النوع الأول: حاويات البضائع والمنتجات العامة

وهي حاويات غير مصنوعة لنوع معين من البضائع ويمكنك الاستفادة منها في شحن البضائع المتنوعة التي لا يكون لها ظروف معينة أو شروط معينة للنقل. وتنقسم إلى أنواع مختلفة وفقاً لأساسات الحاوية وطرق الوصول إلى داخلها للتعبئة والتفريغ، أهمه

1. حاويات الاستخدامات العامة والمتعددة (الحاويات الجافة Dry Containers): في حال

كان ما ترغب في شحنه يندرج ضمن قائمة البضائع الجافة مثل الحبوب والفحم، فإن الحاويات الجافة هي الأنسب لنقل بضائعك، فهي مقفلة بشكل تام، سقفها وجوانبها صلبة، وأحد جوانبها على الأقل فيه باب، لكن احذر فهي غير مناسبة لنقل البضائع التي تحتاج ضوابط معينة كدرجة حرارة أو وضعاً معيناً، لذلك فهي لا تلائم بعض أصناف المواد الغذائية أو الكيميائية.

2. حاويات السقف المفتوح OPEN TOP CONTAINERS: إذا كانت شحنتك عبارة

عن عجلات كبيرة أو بضائع ذات ارتفاع عال فإن حاويات السقف المفتوح هي خيارك بكل تأكيد،

¹ عبد الكريم عنف، ماهية الحاويات وأنواعها وأحجامها، موقع أناف عبد الكريم، اطلع عليه يوم 2023/04/15 على الساعة 17 سا
<https://www.anafabdulkarem.com/>، 45

إذ صمم هذا النوع من الحاويات لشحن البضائع الكبيرة، فهي غير مقيدة بسقف ما يسمح بتحميل البضائع من أعلى الحاوية، وتستعمل مع البضائع التي لا يمكن إدخالها من الأمام أو التي يتعدى ارتفاعها طول سقف الحاوية المغلقة، مثل بعض الآلات والماكينات التي يصعب وضعها في مكان محدود.

3. حاويات مسطحة Flat rack container: في حال كنت ترغب بشحن بضائع ثقيلة الوزن تحتاج إلى التحميل من الأعلى، أو الجوانب مثل الأنابيب، أو الآلات، أو الحافلات، فإن الحاويات المسطحة هي الأنسب لك، حيث تمتلك نفس طول وعرض الحاويات الجافة، ومجهزة بزوايا بهدف التمكين من مناولتها بسهولة، وأحياناً بعجلات تسمح لها بالتدحرج لتسيير عمليات الشحن والتفريغ والرض على أرصفة الموانئ.

4. حاويات مسطحة قابلة للطي¹ (collapsible flat rack container): هي حاويات لها نفس خواص الحاويات المسطحة لكنها تمتلك جوانب قابلة للطي وليس لديها سقف من الأعلى ما يسهل عملية التحميل العلوية والجانبية، ويمكنك استعمالها في نقل معدات ولوازم البناء أو الآلات الثقيلة.

¹ عبد الكريم عنف، ماهية الحاويات وأنواعها وأحجامها، موقع أناف عبد الكريم، موقع سبق ذكره.

النوع الثاني: حاويات البضائع المتخصصة

- 1. الحاويات المبردة Refrigerated containers:** يمكنك استعمال هذا النوع من الحاويات في نقل البضائع التي تحتاج إلى مستوى معين من الحرارة كالفواكه واللحوم. فهي حاوية مزودة بجهاز مبرد يضمن الاحتفاظ بالبرودة عند مستوى معين. وتعتمد على الطاقة الخارجية سواء من الباخرة الشاحنة أو قاطرة الشحن في تشغيل وحدة التبريد الخاصة بها.
- 2. حاويات نقل السوائل (الخزانات) (Cylindrical Tank Container):** يمكنك استخدامها في نقل الزيوت والحوامض أو لنقل الغاز المضغوط أو الغاز المسيل، وغالباً ما تكون على شكل خزانات معدنية محكمة الإقفال.
- 3. الحاويات المعزولة أو الحرارية Insulated or thermal containers:** هي حاويات تأتي مع تحكم منظم في درجة الحرارة، ما يسمح لك بالحفاظ على درجة حرارة محددة لفترة طويلة داخل الحاوية، ويمكنك الاستفادة منها في نقل البضائع والمنتجات إلى مسافات بعيدة.
- 4. حاويات مسطحة قابلة للطي (collapsible flat rack container):** هي حاويات لها نفس خواص الحاويات المسطحة لكنها تمتلك جوانب قابلة للطي وليس لديها سقف من الأعلى ما يسهل عملية التحميل العلوية والجانبية، ويمكنك استعمالها في نقل معدات ولوازم البناء أو الآلات الثقيلة.

المطلب الثالث: سمات مشروعات صناعة النقل البحري واستخدام التقدم التكنولوجي

الفرع الأول: سمات مشروعات صناعة النقل البحري

يتميز الاستثمار في مجال النقل البحري لميزات خاصة تختلف على ميزات المشروعات الأخرى وذلك لكبر وسائل النقل المستعملة وكذا لضرورة وجود موانئ لازمة ومتخصصة لاستقبال مختلف أنواع السفن مع توفير تجهيزات ومعدات حديثة لعمليات الشحن والتفريغ، ومن أهم هذه السمات ما يلي:

- ارتفاع الكثافة الرأسمالية لمشروعات صناعة النقل البحري

مقارنة بأنواع النقل الأخرى، تتميز استثمارات النقل البحري بكونها كثيفة رأس المال، بسبب اعتمادها على تقنيات إنتاج كثيفة رأس المال وعالية الدقة، بالإضافة إلى مواصفات خاصة تعرضها للعوامل. ونظراً لتواجدهم المستمر في الموانئ، كان لا بد من إنشاء مستودعات للبضائع، وبالتالي تغيير المواد المستخدمة في الصناعة.¹

ومن أهم مظاهر ارتفاع الكثافة الرأسمالية في استثمارات النقل البحري:

أ - ارتفاع التكلفة الرأسمالية لبناء الترسنة البحرية:

ومن مظاهر تركيز رؤوس الأموال في مشروعات النقل البحري الاستثمار الضخم المطلوب لإنشاء الترسانات البحرية لبناء وإصلاح السفن، خاصة في ضوء التنوع الكبير في الأنشطة اللازمة والمكاملة لعمل الترسانات البحرية والتي نذكر بعضها فيما يلي:

- ورش للأعمال الكهربائية على المحركات والمعدات الملاحية و المعدات اللاسلكية وأجهزة التحكم الآلي وما إلى ذلك.

- ورش الخدمة والجرارات والمستودعات والأمن الصناعي، ... إلخ.

- المباني الإدارية ومباني الخدمات وقاعات الاستراحات.

أين تصل التكلفة الرأسمالية لبناء بعض أنواع السفن وإصلاحها وتزويدها بأجهزة ملاحية ولاسلكية.... ذات كفاءة عالية وتوفير وسائل الشحن والتخزين لتمكنها من الإبحار بأمان تصل إلى

¹ قابزة أمال، لوجستيك النقل الدولي للبضائع في الجزائر ودوره في التنمية الاقتصادية، مرجع سبق ذكره، ص 95.

مبلغ 200 مليون دولار. وقد تصل هذه التكلفة بالنسبة لإنشاء الموانئ المتوسطة طاقة الاستيعاب إلى 400 مليون دولار.¹

تتميز الاستثمارات للنقل البحري بارتفاع الكثافة الرأسمالية نظرا لكبر الحجم للاستثمارات اللازمة لإنشاء الأماكن الخاصة ببناء السفن والبواخر وإصلاحها وكذا الأنشطة المكملة لها.²

- التكاليف الرأسمالية الخاصة بإنشاء المراس والحاويات: يوجد ارتفاع كبير في التكاليف الرأسمالية الخاصة بإنشاء المراس الخاصة بالسفن البضائع الموحدة والمجزأة وكذلك الحاويات.

زيادة استخدام التقدم التكنولوجي في صناعة النقل البحري³

تعتمد صناعة النقل البحري على استخدام الفنون التكنولوجية الحديثة، ويتجلى ذلك في تطور أساليب بناء السفن وهيكلها وطرق بنائها ووسائل تشغيلها وإدارتها، بالإضافة إلى تطور أساليب الشحن والتفريغ في الموانئ، وجدير بالذكر وجود المال من جهة وأساليب التطور التكنولوجي المستخدمة من جهة أخرى. وتعتمد الطريقة الأخيرة على فنون الإنتاج المكثف للمال وتقلل من الاعتماد على الفنون كثيفة العمالة، وتعرض عناصرها لفهم أهمية التقدم التكنولوجي ودوره في زيادة كفاءة وإنتاجية صناعة النقل البحري.

¹ لطيفة رجب، أحمد محمد السباعي، مروان داودي ياسر، قطاع النقل البحري أو الذهب الأزرق واجهة محورية لتحقيق التنوع والتنمية الاقتصادية للدولة الجزائرية، مجلة المبادئ الاقتصادية، المجلد 03 العدد 01، 2020، ص 45.

² المرجع نفسه، ص 95.

³ الدكتورة زينب حسين عوض الله، العلاقات الاقتصادية الدولية، الدار الجامعية مصر، دون سنة النشر، ص 200.

الفرع الثاني: خصائص تكاليف أنشطة النقل البحري¹:

- **تكلفة بناء السفن والموانئ:** تعتبر تكلفة بناء السفن والموانئ جزءًا أساسيًا من التكلفة الرأسمالية في صناعة النقل البحري. فعلى سبيل المثال، تتضمن تكلفة بناء السفن تكاليف مختلفة مثل شراء المواد الخام، وتطوير التصميمات، وبناء الهياكل البحرية، وتركيب المحركات والأجهزة الملاحية والتكنولوجيا اللاسلكية، وتجهيز المخازن وأعمال الصيانة، بالإضافة إلى تكاليف المباني الإدارية والخدمية اللازمة لدعم عمليات الصيانة والإدارة.

- **تكلفة بناء الموانئ:** فتشمل تكاليف شراء الأراضي، وبناء المباني الإدارية والمرافق الخدمية، وإنشاء مساحات التخزين والمناطق اللوجستية، وتأمين تجهيزات التدفئة والتهوية والتبريد اللازمة، بالإضافة إلى شراء وتركيب المعدات والآليات الخاصة بعمليات التحميل والتفريغ والمناولة.

- **قياس تكلفة بناء السفن والموانئ:** يعتمد على عدة عوامل مثل الحجم والتكنولوجيا المستخدمة والموصفات المطلوبة والشروط البيئية والقوانين المحلية. وتزداد التكلفة الرأسمالية لبناء السفن والموانئ بشكل متزايد مع التقدم التكنولوجي وارتفاع معايير الجودة والأمان والبيئة، وهو ما يتطلب استثمارات متزايدة لتلبية هذه الاحتياجات المتزايدة وضمان تشغيل المشروعات بكفاءة وفعالية.

- **العمر الافتراضي لمشروعات النقل البحري:** إن طول العمر الافتراضي لمشروعات النقل البحري، الذي يعتمد على عمر السفن والموانئ، يشكل عنصرًا حيويًا في صناعة النقل البحري. هذا يعزز من استقرار واستدامة هذه الصناعة الحيوية للاقتصاد العالمي، ويُمكن من تحقيق عوائد مالية مستدامة على المدى الطويل، مما يجذب المستثمرين. بالإضافة إلى ذلك، يضمن استدامة العمليات ويقلل الحاجة للاستثمارات المتكررة في البنية التحتية، مما يمكن البلدان والمشغلين من التخطيط بشكل طويل المدى لمشروعاتهم اللوجستية والاقتصادية. وتُسهم البنية التحتية البحرية المتينة في تعزيز حركة التجارة العالمية وتحقيق النمو الاقتصادي المستدام.

¹ Jean-Paul Rodrigue, Maritime Transportation, [https://transportgeography.org/contents/chapter5/maritime-transportation-\(2024/05/10\)](https://transportgeography.org/contents/chapter5/maritime-transportation-(2024/05/10)).

- العمر الافتراضي للسفن التجارية: يعتمد على نوع السفينة وصيانتها، حيث يتراوح عادةً بين 25 إلى 30 سنة. على سبيل المثال، بالنسبة لنقلات البترول والسفن الكبيرة، فعمرها الافتراضي يكون أقصر قليلاً، حيث تُحال إلى التقاعد أو إعادة التجهيز بعد حوالي 20-25 سنة.

- العمر الافتراضي للموانئ والممرات الملاحية: فإن العمر الإنتاجي يصل إلى حوالي 100 عام. تحتاج هذه البنية التحتية إلى تحديثات دورية وتوسعات لمواكبة التطورات في حجم السفن والتكنولوجيا. تستدعي الاستثمارات الكبيرة للبنية التحتية بسبب العمر الطويل المتوقع لهذه المنشآت، بالإضافة إلى الحاجة إلى التكيف المستمر مع التغيرات البيئية والتنظيمية والتكنولوجية، والتي قد تؤدي إلى تكاليف إيقاف مؤقتات للعمليات وتأثيرات على الإيرادات.

- تزايد استخدام التقدم التكنولوجي في صناعة النقل البحري: يقصد بذلك تطبيق الأساليب العلمية الحديثة والتوسع فيها، بدءاً من بناء السفن ووسائلها المختلفة إلى الموانئ وأساليب إدارتها والوسائل المستخدمة في ذلك، مثل استخدام الحاسبات الإلكترونية والمسارات المحددة والتكامل. فتوافر المعلومات لعلاج المشاكل الإدارية على عمليات السفن والرسو والإفراغ يهدف إلى رفع الكفاءة الإنتاجية ورفع أداء خدمات النقل البحري وخفض عناصر التكاليف، مثل تخفيض مدة بقاء السفينة بالميناء وزيادة السرعة، مما يقلل من وقت الرحلات البحرية، دون تكبد تكاليف استثمارية إضافية، وذلك من خلال تخفيض دورة السفينة، وبالتالي ارتفاع معدل تكرار رحلات السفينة الواحدة.

- التخصص في بناء السفن: ظهور التخصص في بناء السفن لنقل وإنتاج أنواع معينة من البضائع، مثل حاملات الصف المتخصصة للأخشاب الخام والسيارات، وظهور سفن الحاويات باقتصاديات الحجم الكبير ومضاعف طاقات حمولة السفن وسفن الدحرجة وناقلات البترول الضخمة واستخدام القوة النووية والهيدروجينية في تشغيل الأنشطة المكملة لعمل السفينة، مثل آلات المساعدات الملاحية واستخدام أساليب علمية لحماية البيئة واستخدام الحاسبات الآلية في ترتيب البضاعة داخل فراغات السفن.

- رفع كفاءة الموانئ البحرية: في مجال الشحن والتفريغ، يتم رفع كفاءة الموانئ البحرية من خلال تعظيم إمكانية استقبال وخدمات البحرية، مثل ما يسمى بنظام التوحيد النمطي لنقل البضائع حيث تستخدم في عمليات تداول البضائع من وإلى السفينة الأوناش العملاقة وكذلك النقل بالحاويات

الذي يعد من أهم مظاهر التطور التكنولوجي وعمليات النقل من الباب إلى الباب والتخطيط لعمليات النقل في مختلف مراحلها عبر وسائل النقل المختلفة.

- **انخفاض تكاليف النقل:** مقارنة بوسائل النقل الأخرى يتميز النقل البحري بتكاليفه المنخفضة مقارنة بوسائل النقل الأخرى مثل النقل الجوي أو البري، خاصة عندما يتعلق الأمر بنقل كميات كبيرة من البضائع على مسافات طويلة. ومن النتائج المترتبة على ذلك، تخفيض في تكاليف المناولة والتأمين وتغليف البضائع، بالإضافة إلى انخفاض في مدة بقاء السفينة في الميناء، وتحسين حماية البضائع من السرقة، وتقليل نسب التلف.

المبحث الثاني: جودة خدمات النقل البحري

تعتبر جودة الخدمات في مجال النقل البحري من العناصر الأساسية التي تسهم في تعزيز كفاءة وفعالية هذا القطاع الحيوي. يشمل مفهوم جودة الخدمة مجموعة من الأبعاد التي تتناول الأداء، الاعتمادية، الاستجابة، والتميز في الخدمة المقدمة. كما أن قياس جودة الخدمة يتطلب استخدام أدوات ومعايير دقيقة لضمان تقديم خدمات تلبي توقعات ومتطلبات العملاء. وفي سياق النقل البحري، تكتسب جودة الخدمات أهمية مضاعفة نظراً لتأثيرها المباشر على سلاسل الإمداد والتجارة العالمية. من هنا، يبرز الحاجة إلى تطوير وتحسين مستمر لجودة خدمات النقل البحري لضمان تنافسية واستدامة هذا القطاع.

المطلب الأول: مفهوم وأبعاد جودة الخدمة

في هذا المطلب سيتم التطرق إلى مفهوم جودة الخدمة وأبعادها، كما يلي:

الفرع الأول: مفهوم جودة الخدمة

تتنوع التعريفات التي قدمها الكتاب والخبراء حول مفهوم جودة الخدمة، وتختلف في تحديد معاييرها وأبعادها. يعتقد البعض أن جودة الخدمة تقاس بمدى رضا العميل عن الخدمات المقدمة له، وكيفية استجابتها لطلباته وحاجاته. يؤيد هذا المنظور كل من JURAN وGRYNA في عام 1993، معتبرين أن الجودة تتحقق بتلبية توقعات العميل وإساعده.

يشير Gaither في عام 1996 إلى أن تصور العميل للجودة يشكل الأساس في تحديد جودة المنتج أو الخدمة، وهذا يتوافق مع ما ذهب إليه عدد من الباحثين الذين أكدوا على أهمية إدراك العملاء لجودة الخدمة، ومنهم PARASURMAN وآخرون في عام 1985، وZAID في عام 1995، وKANO في عام 1996، وYOUNIS في عام 1997، بالإضافة إلى WETZELS وزملائه في عام 2000، وDONNELLY ومجموعته في نفس العام، حيث يتفق هؤلاء الباحثون على أن توقعات العملاء وتجاربهم السابقة تلعب دوراً محورياً في تقييمهم لجودة الخدمات المقدمة.¹

¹ توفيق محمد عبد المحسن، قياس الجودة والقياس المقارن: أساليب حديثة في المعايرة والقياس، دار الفكر العربي، مصر، 2004-2003، ص 39-40.

ويعتقد البعض أن مفهوم الجودة يرتبط ارتباطاً وثيقاً بالقيمة التي يتلقاها العميل، حيث يمكن أن تمثل هذه القيمة مستوى الجودة الذي يحصل عليه العميل بالمقارنة مع السعر أو التكلفة. كما يمكن أن تشير إلى مدى تلبية المنتج أو الخدمة لمتطلبات العميل. وفقاً لـ (KAYA et DYASON 1999)، فإن جودة الخدمة لا تقتصر على القيمة المقابلة للسعر فحسب، بل تشمل أيضاً كيفية استغلال المؤسسات الخدمية لمواردها بكفاءة لتلبية احتياجات جميع العملاء بشكل فعال.

يُعرف مفهوم جودة الخدمة في تعريف BOOMS و LEWIS بأنه المعيار الذي يُقاس به مدى مطابقة الخدمات المقدمة لآمال وتوقعات العميل. إذ يشير هذا التعريف إلى أن الخدمة المثالية هي تلك التي تُلبي توقعات المستفيد بشكل كامل، مما يسهم في تحقيق رضاهم التام.¹

تُعرف جودة الخدمة أيضاً بأنها المقياس الذي يُظهر مدى توافق الخدمات المقدمة مع ما يتوقعه العملاء، وهي تُمثل الفارق بين ما يُدركه العملاء وما يتوقعونه من مستوى الأداء. وبشكل رياضي، يُمكن تقدير جودة الخدمة بالمعادلة التالية: إدراك العميل للأداء الفعلي مطروحاً منه توقعاته لمستوى هذا الأداء.²

استناداً إلى المعادلة المذكورة سابقاً، يمكن تحديد ثلاثة مستويات للخدمة،³ حيث تُعرف الخدمة بأنها عادية عندما يكون الأداء الملموس للخدمة مطابقاً لما كان يتوقعه العميل مسبقاً، بينما تُصنف الخدمة على أنها سيئة إذا كان الأداء أقل من المستوى المتوقع. أما الخدمة المتميزة، فهي تلك التي يتعدى فيها الأداء الفعلي للخدمة التوقعات، مما يؤدي إلى رضا العملاء وتجاوز تطلعاتهم.

يتضح من التحليل السابق أن تقييم الزبائن لجودة الخدمة يعتمد على مدى مطابقة ما يُدركونه للخدمة مع ما كانوا يتوقعونه، وهذا يشمل عدة جوانب أساسية. أولاً، يجب أن يكون الأداء دقيقاً وصحيحاً منذ البداية، وثانياً، ينبغي أن تكون الخدمة خالية من أي عيوب أو أخطاء. ثالثاً، من الضروري أن تمتلك الخدمة القدرة على تلبية احتياجات الزبائن بكفاءة، ورابعاً، يجب أن يكون هناك توافق بين الأداء الفعلي للخدمة والتوقعات المسبقة للزبائن. أخيراً، من المهم تعظيم القيمة التي تُقدم للزبائن لضمان رضاهم التام.

¹ حميد الطائي، بشير العلاق، تسويق الخدمات: مدخل استراتيجي، وظيفي، تطبيقي، دار البيزوري، عمان، الأردن، 2009، ص 243.

² رعد حسن الصرن، عولمة جودة الخدمة المصرفية، الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2007، ص 199.

³ قاسم نايف علوان المحياوي، إدارة الجودة في الخدمات، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2006، ص ص 90-91.

الفرع الثاني: أبعاد جودة الخدمة

تشير الأبحاث المعاصرة إلى أن تقييم المستخدمين للخدمات يعكس مدى التميز والكفاءة في أدائها، وهو ما يُعد مؤشرًا لجودة الخدمة. وعلى الرغم من التحديات التي تواجه تعريف جودة الخدمة بشكل دقيق، نظرًا للخصائص الفريدة التي تميز الخدمات عن السلع الملموسة، إلا أن هناك محاولات متنوعة لتحديد أبعادها. فعلى سبيل المثال، قام SASSER وآخرون في عام 1978 بتمييز ثلاثة أبعاد لجودة الخدمة تشمل العناصر المادية، والتسهيلات، والعنصر البشري.¹ بينما اعتبر LEHTINEN و LEHTINEN أن جودة الخدمة تتألف من ثلاثة أبعاد رئيسية هي الجودة المادية للبيئة، وجودة المنظمة التي تنعكس في الانطباع الذهني عنها، والجودة التفاعلية التي تحدث بين الموظفين والمستفيدين. وأكد GRONROOS على أهمية الجودة الفنية، والوظيفية، والانطباع الذهني كأبعاد أساسية لجودة الخدمة.²

في عام 1985، قام PARASUROMAN بتطوير معايير أساسية لتقييم جودة الخدمات، تتضمن الاعتمادية التي تعبر عن الدقة والثبات في تقديم الخدمة من المرة الأولى، وكذلك الاستجابة السريعة لمقدمي الخدمة لاحتياجات العملاء. تشمل هذه المعايير أيضًا الكفاءة والقدرة التي يتمتع بها مقدمو الخدمة، مما يمكنهم من تقديم خدمة متميزة، وإمكانية الوصول إلى مقدمي الخدمة بسهولة والتواصل معهم.³ تُعد المجاملة واللباقة في التعامل مع العملاء وتقدير ظروفهم جزءًا لا يتجزأ من هذه المعايير، إلى جانب المصداقية التي تعني الالتزام بالمواعيد وبناء الثقة المتبادلة. الأمان يعكس خلو المعاملات من الشك والمخاطر، والاتصال يشير إلى وجود قنوات واضحة لنقل المعلومات والاقتراحات والاعتراضات. يجب على مقدم الخدمة أن يفهم احتياجات الزبون ويبدل الجهد اللازم لذلك، وأخيرًا، تُقيم الأشياء الملموسة مثل المعدات والأجهزة والأفراد ووسائل الاتصال جودة الخدمة من وجهة نظر الزبون.⁴

¹ ثابت عبد الرحمن إدريس، كفاءة وجودة الخدمات اللوجستية: مفاهيم أساسية وطرق القياس والتقييم، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2006، ص 290.

² هشام عبد الله عباس، قياس جودة خدمات المكتبات الجامعية: دراسة تطبيقية على خدمات مكتبات جامعة الملك عبد العزيز بجدة، مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية، العدد 1، المجلد 11، فبراير-يوليو، 2005، ص 39.

³ توفيق محمد عبد المحسن، قياس الجودة والقياس المقارن: أساليب حديثة في المعايرة والقياس، دار الفكر العربي، مصر، 2003-2004، ص 45.

⁴ قاسم نايف علوان المحياوي، إدارة الجودة في الخدمات، مرجع سبق ذكره، ص 94-95.

في العام 1988، تم تحديث معايير تقييم جودة الخدمة لتشمل خمسة أبعاد رئيسية. البعد الأول، الإمكانيات والتسهيلات، يرتبط بالبنية التحتية للمنظمة والمظهر الخارجي للموظفين والأدوات المستخدمة في الاتصال، حيث يسهم توافر هذه الإمكانيات في تعزيز إيجابيات الخدمة المقدمة، ويعتبر استخدام التكنولوجيا عاملاً مساعداً في تحسين الجودة من خلال الاستجابة الفورية وتوفير الوقت. البعد الثاني، المصداقية، يعكس مدى ثقة العميل بالمنظمة وقدرتها على الالتزام بالمواعيد والدقة في تقديم الخدمات، ويميل العملاء للتعامل المستمر مع المنظمات التي تتمتع بوضوح ودقة في تعليماتها، مما يزيد من شعورهم بالثقة. البعد الثالث، سرعة الاستجابة، يتعلق بالرغبة في مساعدة العملاء وتقديم الخدمات بسرعة وفعالية، ويشمل أيضاً التفاعل الإيجابي بين العملاء والموظفين والاستعداد للرد على الاستفسارات. البعد الرابع، التأكيد على جودة الخدمة، يتضمن مدى معرفة العاملين بوظائفهم وقدرتهم على إيصال الثقة والاطمئنان للعملاء، ويعكس كفاءة العاملين وقدرتهم على تقديم المعلومات اللازمة والتعامل اللائق. البعد الخامس، التفاني، يظهر مدى الاهتمام الشخصي الذي تقدمه الإدارة للعملاء، ويعكس الرغبة في الحصول على معاملة خاصة، وتبرز أهمية دور الإدارة العليا في التأكيد على جودة الخدمة. هذه الأبعاد مجتمعة تشكل إطاراً شاملاً لتقييم جودة الخدمات التي تقدمها المنظمات، وتعتبر أساسية لتحقيق رضا العملاء والنجاح المؤسسي.¹

الفرع الثالث: المعايير الدولية للمسؤولية الاجتماعية والبيئية

لضمان الفعالية والكفاءة البيئية والاجتماعية، يجب على المؤسسات أن تولي اهتماماً خاصاً لمعايير المنظمة الدولية للمواصفات، فهذه المعايير تلعب دوراً محورياً في وضع الأسس الصحيحة لخطط تسعى إلى حماية البيئة وتعزيز الثقة المجتمعية، وذلك ضمن سعيها لتحقيق الاستدامة التي باتت تشكل تحدياً كبيراً للعديد من المؤسسات.

أ- نظام إدارة الجودة أيزو 9001:2015

يُعد نظام إدارة الجودة ISO 9001:2015، حسب المعايير التي وضعتها المنظمة الدولية للمعايير، موازياً في مدها للإصدار السابق من العام 2008، مع تحسينات في بعض المفاهيم الرئيسية لتحقيق التكامل الأمثل مع المعايير الإدارية الدولية الأخرى. هذه التعديلات تُسهم في تعزيز التوجه

¹ عادل زايد، الأداء التنظيمي المتميز: الطريق إلى منظمة المستقبل، بحوث ودراسات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر، 2003، ص 62-64.

نحو الأداء الأفضل، وتعمل على ضمان تقديم الشركات لمنتجات وخدمات ذات جودة عالية وموثوقة، من خلال تحديد الإجراءات التي تتبعها لتلبية متطلبات الجودة الخاصة بالعملاء، وذلك بهدف رفع مستوى رضاهم والسعي نحو تحسين مستمر للأداء لبلوغ هذه الغايات.¹

توفر معايير الأيزو 9001 إطارًا لنظم إدارة الجودة يجب تطبيقه على كافة المنتجات والخدمات التي تقدمها الشركات، ومن الضروري أن تكون الشركات صريحة بخصوص دوافعها للحصول على هذه الشهادة. قد يكون تطبيق متطلبات المعيار المحدد والمحافظة عليه مكلفًا من حيث النفقات والإجراءات البيروقراطية دون تحقيق فوائد ملموسة، ولهذا، لا ينبغي السعي للحصول على شهادة الأيزو 9001 لمجرد الوفاء بالمتطلبات التعاقدية للعملاء الكبار أو لأهداف تسويقية فحسب، بل يجب اعتماد متطلبات النظام كجزء من مشروع شامل يتضمن إجراء تقييم داخلي للجودة للنظام الحالي من قبل مدقق مختص. هذا التقييم سيحدد الحالة الأولية لنظام إدارة الجودة بالشركة ويمكن الإدارة من تقدير التكاليف اللازمة للتأهيل والوفاء بمتطلباته، وكذلك تحديد الفجوة بين الوضع الراهن والطموحات المستقبلية للمنظمة.²

لتحقيق الأهلية لمعيار الأيزو 9001، تخضع المؤسسة لعملية مدتها من تسعة إلى ثمانية عشر شهرًا، تتطلب تدوين إجراءات الجودة بدقة وفقًا لتقييم يُجرى في الموقع، وذلك من خلال التحقق الذي يقوم به مدقق خارجي معتمد، يؤكد على التزام المؤسسة بكافة متطلبات المعيار المحدد.³ ويقوم الأيزو 9001:2015 على سبعة مبادئ أساسية وكما يلي:⁴

1. التركيز على الزبائن: أولوية العملاء هي المحور الرئيسي لأي نشاط تجاري، حيث يتطلب الأمر التزامًا بفهم وإشباع حاجاتهم وتطلعاتهم، وذلك لضمان استمرارية الأعمال ونموها. إن الإلمام بمتطلبات العملاء الراهنة والمستقبلية والعمل على تحقيقها يعد عاملاً أساسياً في بناء الثقة والولاء لدى العملاء والشركاء. ومن هنا، تبرز أهمية الاستثمار في تطوير العلاقات مع العملاء والحرص

¹ Krajewski, L. J., Malhotra, M., Malhotra, N., Ritzman, L., & Krajewski, L., **Operations management**, 13e, Pearson Education, Limited, 2021, p 147.

² Dale, B. G., Bamford, D., & van der Wiele, T. (Eds.), **Managing quality: An essential guide and resource gateway**, 6e, John Wiley & Sons, 2016, p 168.

³ عبد الكريم محسن، صباح النجار، إدارة الإنتاج والعمليات، الذاكرة للنشر والتوزيع، الطبعة الرابعة، بغداد، العراق، 2012، ص 550.

⁴ ISO 9001:2015, p 2.

على تقديم خدمات تفوق مستوى توقعاتهم، مما يؤدي إلى تعزيز مكانة المنظمة في السوق وتحقيق الريادة في مجالها.

2. القيادة: في مجال القيادة، يتولى القادة مسؤولية تحديد الأهداف والإرشادات، ويعملون على إيجاد البيئة المثالية التي يتعاون فيها العاملون لبلوغ معايير الجودة المطلوبة في المؤسسة، وذلك من خلال تنسيق الاستراتيجيات والسياسات والإجراءات والموارد بما يخدم تحقيق الأهداف المنشودة.

3. إشراك العاملين: تعتبر مشاركة العاملين في المنظمة عنصراً أساسياً لنجاحها، حيث يجب على الإدارة الاهتمام بالموظفين الذين يتمتعون بالكفاءة والخبرة في جميع الأقسام والمستويات. من الضروري تقدير جهودهم والاعتراف بإسهاماتهم، وكذلك توفير الفرص لهم لتطوير مهاراتهم وتعزيز قدراتهم، وذلك بهدف دعمهم في المساهمة الفعالة في تحقيق أهداف الجودة التي تسعى المنظمة لتحقيقها. إن تمكين الموظفين وتطويرهم يساهم في رفع كفاءة الإدارة ويعزز من قدرة المنظمة على إنتاج القيمة وتقديمها بشكل مستمر.

4. منهجية العمليات: في سياق المنهجيات التجارية، تُعتبر العمليات المترابطة والمنظمة بشكل جيد أساساً لتحقيق نتائج متسقة وقابلة للتوقع. إن فهم كيفية تفاعل الأنشطة التجارية وإدارتها ضمن نظام متكامل يساهم في تعزيز الكفاءة والفعالية. يتطلب هذا النهج تحليلاً دقيقاً لكل عملية وتقييماً لتأثيرها على العمليات الأخرى، مما يؤدي إلى تحسين مستمر وتطوير للأداء التجاري ككل.

5. التحسين: التطوير المستمر هو عنصر أساسي لأي مؤسسة تسعى للحفاظ على مستوى أدائها وتحسينه، فهو يمكّنها من مواجهة التغيرات المحتملة سواء كانت داخلية أو خارجية، ويساعد في استشراف الفرص الجديدة التي قد تظهر على الأفق. إن النجاح المؤسسي لا يقتصر على الإنجازات الحالية فحسب، بل يتطلب رؤية بعيدة المدى تتمحور حول التحسين المستمر والتطوير الدائم للعمليات والاستراتيجيات.

6. اتخاذ القرارات القائمة على الأدلة: في سياق التجارة، يُعد اتخاذ القرارات المبنية على الأدلة والبيانات أمراً حاسماً، حيث تتطلب عملية صنع القرار تحليلاً دقيقاً وفهماً عميقاً للعلاقات السببية والنتائج المترتبة عليها، وكذلك الآثار الجانبية غير المقصودة التي قد تنشأ. إن الاعتماد على الأدلة والتحليل الموضوعي للبيانات يعزز من موضوعية القرارات ويزيد من الثقة في صحتها، مما يساهم في تقليل مخاطر الخطأ وعدم اليقين في البيئة التجارية المعقدة.

7. إدارة العلاقات: في سياق التجارة والأعمال، تعتبر إدارة العلاقات محورية لنجاح المؤسسات، حيث تلعب العلاقات مع أصحاب المصلحة دورًا جوهريًا في تشكيل أداء المنظمة. إن الإدارة الفعالة لهذه العلاقات تسهم في تحقيق أداء مستدام، وذلك من خلال التفاعل المستمر والبناء مع جميع الأطراف المعنية، مما يعزز من تأثير المنظمة على نتائجها ويضمن تحقيق أهدافها الاستراتيجية. ومن هنا، تبرز أهمية تطوير استراتيجيات تواصل متقنة تضمن استمرارية وتعزيز هذه العلاقات، والتي بدورها تساهم في تعزيز مكانة المنظمة في السوق وتحقيق ميزة تنافسية مستدامة.¹

ب- نظام إدارة البيئة أيزو 14001:2015

يُشكّل نظام إدارة البيئة المعتمد وفق المعيار الدولي ISO 14001:2015 ركناً أساسياً في الأطر التنظيمية للمؤسسات،² حيث يُستخدم بشكل واسع للتحكم في العناصر البيئية ضمن هذه الكيانات. يُعتبر هذا النظام بمثابة إطار عمل متكامل يُساهم في تضمين السياسات والإجراءات البيئية ضمن استراتيجيات المؤسسات، مما يُعزز من دورها في الحفاظ على البيئة.³ كما يُعد نظام إدارة البيئة عنصراً فعالاً في تحديد، قياس، ومتابعة الآثار البيئية الناتجة عن أنشطة الشركات، ويشمل ذلك تحديد الأدوار والمسؤوليات، بالإضافة إلى مجموعة من الإجراءات المرتبطة بالسياسة البيئية للمؤسسة، والتي تغطي الجوانب البيئية سواء كانت مباشرة أو غير مباشرة، مثل الالتزام بالمعايير القانونية وغيرها من المتطلبات.⁴

وتُعتبر أنظمة إدارة البيئة وفقاً لمعايير الأيزو 14001 أكثر من مجرد آلية للرصد البيئي، إذ تُسهم أيضاً كعامل محفز للتطور المستدام وإضافة القيمة من خلال عملية تحول شاملة تستهدف رفع مستوى الجودة.⁵ يُساعد نظام الإدارة البيئية في تحقيق الالتزامات القانونية المرتبطة بنشاطات

¹ ISO 9001:2015, p 2.

² de Oliveira, José Augusto & de Oliveira, Otávio José & Ometto, Aldo Roberto & Capparelli, Helena Freitas, **Guidelines for the integration of EMS based in ISO 14001 with Cleaner Production**, Production Journal, vol. 26, no 2, 2016, p 1.

³ Murmura, Federica & Liberatore, Lolita & Bravi, Laura & Casolani, Nicola, **Evaluation of Italian Companies' Perception about ISO 14001 and Eco Management and Audit Scheme III: Motivations, Benefits and Barriers**, Journal of Cleaner Production, vol. 174, 2017, p 3.

⁴ Castro, Gregorio Martin-de & Salvadó, Javier Amores & López, José Emilio Navas & Nuñez, Remy Michael Balarezo, **Exploring the Nature, Antecedents and Consequences of Symbolic Corporate Environmental Certification**, Journal of Cleaner Production, vol.164, 2017, p 6.

⁵ Fonseca, Luis Miguel Ciravegna Martins da, **ISO 14001:2015: An Improved Tool for Sustainability**, Journal of Industrial Engineering and Management, Vol. 8, No 1, 2015, p 39.

المؤسسة بشكل أكثر فعالية، ويُمكنها من الوصول إلى المعلومات الحديثة والتشريعات البيئية الراهنة، وعند حدوث أي تقصير، يتوجب على المؤسسة اتخاذ خطوات تصحيحية لمعالجة الأمور.¹ يُعد نظام الإدارة البيئية طبقاً للأيزو 14001 نموذجاً للتطوير المستمر ولا يُلزم المؤسسات بتحقيق أداء بيئي محدد، بل يُركز على الالتزام بالمعايير البيئية وتنفيذ التحسينات المستمرة التي تُساهم في تحقيق الأهداف والغايات بطريقة منظمة ومدروسة.²

تمثل الإصدار المعدلة الأخيرة من المعيار الدولي ISO 14001:2015 خطوة متقدمة في مجال السياسات والإجراءات البيئية، حيث توفر للمؤسسات إطاراً متكاملًا للحفاظ على البيئة والوقاية من التلوث، مع الأخذ بعين الاعتبار التوازن بين الاستجابة للتحديات البيئية، ومتطلبات الإدارة، والتنظيم، والاقتصاد. يُعد هذا الالتزام مسؤولية جماعية تشمل جميع مستويات ووظائف المؤسسة، وبشكل خاص الإدارة العليا التي تتحمل عبء وضع السياسات البيئية وتقييم الأهداف البيئية المراد تحقيقها، وكذلك الالتزام بها وإظهار هذا الالتزام أمام الجهات الخارجية، مع مراعاة الظروف المتغيرة التي قد تؤثر على المؤسسة.³ وتقدم المواصفة إرشادات محددة لمختلف مستويات المؤسسة لتمكينها من الوصول إلى مرحلة النضج البيئي، حيث تتضمن هذه التوجيهات القدرة على التعرف المستمر والمراقبة الفعالة للتأثيرات البيئية، والعمل على تعزيز الأداء البيئي بشكل دائم، بالإضافة إلى تنفيذ برنامج محكم لتحقيق الأهداف البيئية التي تم تحديدها.⁴

توفر معايير الأيزو 14001:2015 إطاراً يعزز من تركيز المؤسسات على الإدارة البيئية من خلال الخطط الاستراتيجية، وتشجع على تعزيز دور القيادة عبر مبادرات تقدمية تسعى للارتقاء بالأداء البيئي. تمثل هذه المعايير فرصة للمؤسسات للانسجام مع الأهداف الاستراتيجية وتعزيز

¹ Mangra, Mădălina Giorgiana & Cotoc, Elena Antoanela & Traistaru, Aurelia, **Sustainable Economic Development through Environmental Management Systems Implementation**, Journal of Studies in Social Sciences, Volume 6, 2014, p 6.

² Kiatkulthorn, Kulrada & Sundstedt, Fei, **The effect of ISO 14001 implementation on SME innovation improvement and performance A case study of FEAL AB**, Master Thesis in Management in Logistics and Innovation, faculty of engineering and sustainable development Department of Industrial Development, IT and Land Management, 2016, p 14.

<https://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:937650/FULLTEXT01.pdf>

³ Neves, Fabiode Oliveira & Saladagdo, Eduardo-G & Beijo, Luiz. A, **Analysis of The Environmental Management System Based on ISO 14001 on The American Continued**, Journal of Environmental Management, Vol 199, No 1, 2017, pp : 253.

<http://dx.doi.org/10.1016/j.jenvman.2017.05.049>

⁴ Mcguire, William, **The Effect of ISO 14001 Environmental Regulatory Compliance in China**, Journal of Ecological Economics, Vol (105), No 1, 2014, pp : 255.

القيادة عبر التزام راسخ وتفاعل مجتمعي وكسب ثقة الشركاء.¹ الهدف من هذه المعايير هو تطوير الجوانب البيئية للأعمال التجارية والسعي نحو تحقيق التنمية المستدامة على مختلف المستويات داخل المؤسسة، وذلك بتبني استراتيجيات محددة لتحقيق هذا الغرض، بما يساهم في مراقبة وإدارة الآثار البيئية سواء كانت مباشرة أو غير مباشرة.²

ويُعنى معيار أيزو 14001 بدراسة العديد من الجوانب المتعلقة بإدارة البيئة، حيث يشمل ذلك التحقيق في المشكلات البيئية والتي تتضمن تقصي القضايا البيئية المختلفة والتي تؤثر على النظام الإيكولوجي. كما يتطرق إلى تدقيق ومراجعة تأثير العمليات التي تقوم بها المؤسسات على البيئة، وذلك بغية تحديد الآثار السلبية والعمل على تقليلها. بالإضافة إلى ذلك، يتضمن المعيار وضع مجموعة من الشروط والأحكام التي تهدف إلى حماية البيئة وضمان استدامتها للأجيال القادمة، وهذا يشمل تطوير سياسات وإجراءات تضمن الحفاظ على الموارد الطبيعية. ولا يغفل المعيار عن تحليل دورة حياة المنتجات والخدمات المختلفة لفهم تأثيرها على البيئة، وهو ما يساعد في تطوير منتجات أكثر صداقة للبيئة. أخيراً، يُعد تقييم أداء المعايير البيئية المعتمدة جزءاً لا يتجزأ من العملية، حيث يتم من خلاله مراقبة وضمان الالتزام بالمعايير البيئية وتحسينها باستمرار لتحقيق أفضل النتائج الممكنة في مجال الإدارة البيئية.³

¹ Susanto, Arif & Mulyono, Nurbudi, **The Transitional Change on The Implementation of ISO 14001: 2015 In Copper Mill- Case Study**, Journal of Ecological Engineering , Vol 18, NO 5, 2017, pp : 37-38.

<https://doi.org/10.12911/22998993/76210>

² Zobel, Thomas ,**The Impacts of The ISO 14001 On Corporate Environmental Performance :A Study of Swedish Manufacturing Firms**, Journal of Environmental Planning and Management ,Vol 59,No 4, 2016, pp : 589.

³ Luthra, S., Garg, D., Agarwal, A., & Mangla, S. K., **Total Quality Management (TQM): Principles, Methods, and Applications**, CRC Press, 2021, p 186.

ج- نظام إدارة الصحة والسلامة المهنية أيزو 45001:2018

تُعد المعايير الواردة في المواصفة الدولية أيزو 45001:2018 بمثابة أسس تنظيمية لإدارة الصحة والسلامة المهنية داخل المؤسسات، حيث توفر إطارًا يُمكن المنظمات من تعزيز إجراءاتها الوقائية للحد من الحوادث المهنية. وتشتمل هذه المواصفة على مجموعة من التوجيهات التي تُساعد على تطبيق نظام فعّال للصحة والسلامة يُساهم في الارتقاء بمستوى الحماية في بيئة العمل.¹ وتُعتبر هذه المواصفة معيارًا دوليًا يُحدد الضوابط اللازمة لإدارة مخاطر العمل بكفاءة، وذلك بهدف توفير بيئة عمل آمنة وصحية للعاملين، وتُساهم في الحفاظ على سلامتهم وصحتهم من خلال تطبيق أفضل الممارسات في هذا المجال.² ومن خلال تبني هذه المواصفة، تستطيع المنظمات تحقيق تحسين مستمر في أنظمة الصحة والسلامة المهنية، مما يُقلل من المخاطر المرتبطة بالعمل ويُعزز من إنشاء بيئة عمل تتسم بالأمان والحماية لجميع العاملين، بغض النظر عن حجم المنظمة أو طبيعة نشاطها.³

ويُعدّ نظام إدارة الصحة والسلامة المهنية ركيزة أساسية في بيئة العمل، وبالاستناد إلى المعايير المحددة في المواصفة القياسية أيزو 45001:2018، يمكن تعزيز فعالية هذا النظام. من خلال تطبيق وتحديث السياسات والأهداف المتعلقة بالصحة والسلامة المهنية، يُمكن للمؤسسات تحقيق تحسين ملموس في أدائها. كما يُساهم التعرف على المخاطر المحتملة والعمل على القضاء عليها أو التقليل من تأثيراتها في خلق بيئة عمل آمنة. إن زيادة الوعي والإدراك لدى العاملين بشأن مخاطر الصحة والسلامة يُعدّ عاملاً مهماً في تعزيز الثقافة الوقائية داخل المؤسسة. بالإضافة إلى ذلك، يُعتبر وضع ضوابط لإدارة المخاطر الصحية والسلامة والامتثال للمتطلبات القانونية خطوة حيوية نحو تحقيق الامتياز في مجال الصحة المهنية. ولا يقتصر الأمر على ذلك، بل يشمل أيضاً تقييم أداء النظام بشكل دوري والعمل على تحسينه من خلال اتخاذ الإجراءات التصحيحية اللازمة. وأخيراً، يُعدّ تفعيل دور العاملين في تعزيز الصحة والسلامة جزءاً لا يتجزأ من نجاح أي نظام إداري، حيث يُساهم كل فرد بدوره في تحقيق بيئة عمل صحية وآمنة للجميع.

¹ ISO 45001:2018, p 2.

² TUV, Report of ISO 45001 – Occupational health and safety management system, Workplace safety: Address risks and opportunities for stable and safe operations Whit, 2018, p 1. www.tuv-sud-america.com.

³ SAIM. NORÁFIZA (2017), Introduction to ISO/FDIS 45001 Occupational Health & Safety Management Systems – Requirements with Guidance for Use, SIRIM, QSA international, 2017, p 20.

وترى الباحثة أن المعيار الدولي ISO 45001:2018 قد تم تطويره للحد من الحوادث في أماكن العمل، ولضمان صحة وسلامة العاملين مهنيًا، حيث يتخطى هذا المعيار الحدود الجغرافية والسياسية والاقتصادية والاجتماعية، ويعتبر ملائمًا لكافة الشركات المنتجة للبضائع أو المقدمة للخدمات، دون النظر إلى حجمها أو نوع نشاطها التجاري.

المطلب الثاني: قياس جودة الخدمة

تتسم عملية تقييم جودة الخدمات بالتعددية في الأبعاد والأساليب، إذ يتم قياسها من خلال وجهة نظر العميل، مستعينين بأساليب متنوعة تشمل، ولا تقتصر على، عدد الشكاوى المقدمة ومستوى الرضا لدى العملاء، بالإضافة إلى استخدام مقياس SERVQUAL لتقييم الفجوات الموجودة في الخدمات المقدمة. كما يتم النظر في الأداء الفعلي للخدمة وقياس مدى القيمة التي تضيفها للمستخدمين. سيتم تناول هذه الأساليب بعمق أكبر في التحليل القادم لضمان فهم دقيق لكيفية استخدامها في تقييم جودة الخدمات على نحو مؤثر:

الفرع الأول: مقياس عدد الشكاوى

يُعتبر مؤشر عدد الشكاوى الذي يُقدمه العملاء خلال فترة محددة دليلاً مهماً يشير إلى مستوى الخدمات المُقدمة، ومدى تطابقها مع توقعات وإدراك العملاء. ومع ذلك، تُوجه إلى هذا المؤشر بعض الانتقادات،¹ منها أن غياب الشكاوى لا يعني بالضرورة رضا العملاء، بل قد يكون نتيجة لعدم معرفتهم بكيفية التعبير عن ملاحظاتهم أو خوفهم من القيام بذلك. كما أن دراسة أجرتها مؤسسة TRAP في عام 1980 أظهرت أن نسبة كبيرة تصل إلى 96% من العملاء الذين لم يكونوا راضين عن الخدمة لم يُقدموا شكاوى. وبالإضافة إلى ذلك، لا تُعبر هذه الطريقة بدقة عن الأسباب الحقيقية وراء شكاوى العملاء أو أهميتها الفعلية لتحسين الخدمات في السوق. فعلى سبيل المثال، وجود عدد قليل من الشكاوى حول قضايا خطيرة كالسرقة قد يكون له وزن أكبر من عدد أكبر من الشكاوى حول مسائل أقل أهمية كأخطاء في توزيع الصحف. وأخيراً، التركيز المفرط على تجنب الشكاوى قد يؤدي إلى إهمال مقدمي الخدمة للسعي نحو تحسين جودتها. رغم هذه الانتقادات، يظل عدد الشكاوى مؤشراً حيوياً لتقييم جودة الخدمات المُقدمة.

¹ توفيق محمد عبد المحسن، قياس الجودة والقياس المقارن: أساليب حديثة في المعايرة والقياس، مرجع سبق ذكره، ص ص 55-56.

الفرع الثاني: مقياس الرضا

يُعد مقياس الرضا من الأساليب الرئيسية المستخدمة لتقييم مواقف العملاء تجاه نوعية الخدمات، حيث يُسهّم في تحديد مدى رضاهم عن الخدمات التي يتلقونها. يتم ذلك من خلال مجموعة من الأسئلة التي تُمكن المؤسسات الخدمية من فهم مشاعر العملاء وإدراك نقاط القوة والضعف في الخدمات المُقدمة. هذا الفهم يُعتبر حجر الأساس لتطوير استراتيجيات جودة تتوافق مع تطلعات العملاء وتُلبي توقعاتهم.¹

على الرغم من فوائدها العديدة، تواجه هذه الطريقة بعض التحديات والانتقادات،² من أبرزها أن الآراء التي يتم جمعها من العملاء قد لا تُمثل بدقة وجهات نظر جميع أفراد السوق المستهدف. كما أن هذا المقياس قد يفتقر إلى تقديم رؤية شاملة لمستوى الخدمة مقارنةً بالمنافسين في الصناعة نفسها. بالإضافة إلى ذلك، قد يُعاني من نقص في الصياغة الواضحة والتسلسل المنطقي للأسئلة، مما يؤدي إلى استجابات محدودة من العملاء. ولا يُقدم هذا المقياس تحديداً للأولويات النسبية لمختلف جوانب جودة الخدمة.

لمعالجة هذه القضايا، يجب على المؤسسات اختيار عينات تمثيلية بعناية من مجتمع الدراسة، والالتزام بالمنهجيات العلمية عند تصميم الاستبيانات، وذلك لضمان جمع بيانات دقيقة ومفيدة تساعد في تحسين جودة الخدمات المُقدمة.

الفرع الثالث: مقياس الفجوات SERVQUAL

يعتمد نموذج SERVQUAL، الذي طوره PARASURAMAN وآخرون في عام 1985، على مقارنة توقعات العملاء بشأن مستوى الخدمة المثالي وإدراكهم لمستوى الخدمة الفعلي الذي يتم تقديمه، وذلك باستخدام مقياس ليكرت. وفقاً لـ PARASURAMAN وآخرون، هناك خمس فجوات رئيسية تؤثر على جودة الخدمة، بينما يعتقد LAUREN WRIGHT وCHRISTOPHER LOVELOCK أن هناك سبع فجوات. تتضمن هذه الفجوات السبع:³ فجوة

¹ قاسم نايف علوان المحياوي، إدارة الجودة في الخدمات، مرجع سبق ذكره، ص 98.
² توفيق محمد عبد المحسن، قياس الجودة والقياس المقارن: أساليب حديثة في المعايرة والقياس، مرجع سبق ذكره، ص ص 57-58.

³ Christopher Lovelock, Lauren Wright, **Principles of service marketing and management**, 2nd edition, Prentice Hall, 2002, P 268.

المعرفة، التي تشير إلى الاختلاف بين ما يحتاجه ويتوقعه العملاء وما تفترضه الإدارة عن رغباتهم؛ فجوة المعايير، التي تنشأ من الفارق بين فهم الإدارة لتوقعات العملاء والمعايير التي تضعها للخدمة؛ فجوة التقديم، التي تظهر عندما لا يتطابق الأداء الفعلي للخدمة مع المواصفات المحددة؛ فجوة الاتصالات الداخلية، التي تحدث بين الوعود التسويقية للشركة وما يمكنها تقديمه بالفعل؛ فجوة الإدراك، التي تعكس الاختلاف بين الخدمة المقدمة وكيف يدركها العملاء؛ فجوة التفسير، التي تتعلق بكيفية فهم العملاء لوعود الخدمة؛ وأخيراً، فجوة الخدمة، التي تبرز عندما لا تلبى الخدمة المقدمة توقعات العملاء وإدراكهم. تلعب هذه الفجوات دوراً حاسماً في تحديد مستوى رضا العملاء وبالتالي جودة الخدمة المقدمة.

الفرع الرابع: مقياس الأداء الفعلي SERVPERF

طور كرونين وتاييلور مقياساً مبتكراً يُعرف بمقياس الأداء الفعلي SERVPERF، وذلك كبديل لمقياس الفجوة الذي يعتمد على تحليل الفروق بين توقعات وإدراكات العملاء. يستند هذا المقياس الجديد إلى الأبعاد الخمسة نفسها التي يستخدمها مقياس الفجوة، لكنه يركز بشكل أساسي على الأداء الفعلي للخدمة.¹ يُظهر المقياس أن جودة الخدمة يمكن تقييمها مباشرةً من خلال تصورات العملاء، ويُعبر عن ذلك بمعادلة بسيطة حيث تُعادل جودة الخدمة الأداء الفعلي لها. على الرغم من الفوائد التي يقدمها مقياس SERVPERF، فإنه لا ينفى القيمة الكبيرة لمقياس SERVQUAL، الذي قد يتميز بمزايا علمية أكثر في بعض الأحيان، خاصةً فيما يتعلق بالتقييم والقياس.

¹ ثابت عبد الرحمن إدريس، كفاءة وجودة الخدمات اللوجستية، مرجع سبق ذكره، ص ص 204-205.

الفرع الخامس: مقياس القيمة

تُعدُّ طريقة مقياس القيمة من الأساليب المتطورة لتقييم جودة الخدمات، حيث تستند إلى مبدأ أساسي يفيد بأن القيمة المُضافة التي توفرها الشركات لعملائها تتركز على مدى المنفعة المُدركة للخدمات والتكاليف المرتبطة بالحصول عليها. وتُشكّل العلاقة بين المنفعة والتكلفة محور تحديد القيمة،¹ إذ تزداد القيمة بزيادة المنفعة المُقدمة وتتنخفض بتقليلها. وفقاً لما اقترحه OVERTVELT في عام 1993، يجب على مقدمي الخدمات استطلاع آراء المستخدمين حول تكلفة الخدمات مقارنةً بالأسعار التي يُقدمها المنافسون، وكذلك تقييم تكلفة الجودة لديهم بالمقارنة مع المنافسين. ويُؤكد GRONROOS و DALE على أهمية هذا المقياس في ربط سلوك العملاء بإدراكهم للخدمة، مما يُمكنهم من مقارنة مستويات جودة الخدمات المُقدمة لهم واختيار الأفضل بينها.²

¹ قاسم نايف علوان المحياوي، إدارة الجودة في الخدمات، مرجع سبق ذكره، ص 105.
² توفيق محمد عبد المحسن، قياس الجودة والقياس المقارن: أساليب حديثة في المعايرة والقياس، مرجع سبق ذكره، ص 73.

المطلب الثالث: جودة خدمات النقل البحري

لقد تزايد الاعتراف من قبل مشغلي النقل على مدى العقود الماضية بأن تحسين جودة الخدمة في النقل البحري أمر حاسم لتحقيق ميزة تنافسية.¹ ومع ذلك، هناك قليل من الأدبيات التي تتناول بشكل مباشر أبعاد أو محددات جودة الخدمة في هذا المجال. تنعكس هذه الأبعاد أو المحددات من خلال عوامل الخدمة في معايير اختيار عناصر النقل، مثل الناقلين أو الوسائط. كشفت مراجعة الأدبيات ذات الصلة أن معظم الدراسات تتناول الموضوع بشكل غير مباشر من خلال قرارات اختيار الناقل أو الميناء بدلاً من التعامل مباشرة مع خصائص أبعاد جودة الخدمات المتعلقة بالنقل البحري. ومع ذلك، من خلال تحليل ومناقشة متغيرات الاختيار استناداً إلى مجموعات من العوامل، يمكن تحديد السمات المتعلقة بالخدمة والأداء التي تعتبر ضمن نطاق أبعاد جودة الخدمة.

وجد بيرسون (1980) أن المعايير الأكثر أهمية هي المرونة، أولاً على الرصيف، وسرعة العبور، والموثوقية، والانتظام. تم فحص مسألة قرارات اختيار الناقل في الشحن البحري من قبل بروكس (1985، 1990)، حيث تتضمن معايير اختيار الناقل تكرار الرحلات، وزمن العبور، ومباشرة الرحلات، والالتقاط والتسليم في الوقت المحدد، وتكلفة الخدمة، والتعاون بين الأفراد، ومرونة الناقل، وسرعة الاستجابة للمطالبات، وقدرة الناقل على التتبع، وممثل المبيعات، وسمعة الناقل في الاعتمادية، والخبرة السابقة في الخسارة والأضرار، وطبيعة الإعلانات المعلوماتية وملاءمة الناقل. كشف دورفاسولا وآخرون (1999) أنه قد يتم تمثيل SERVQUAL بشكل أفضل من خلال هيكل عامل أكثر اختصاراً (أي ثلاثي الأبعاد). يُعتبر سلاك (1985) على الأرجح العالم الرائد الذي فحص المعايير التي يستخدمها الشاحنون في قرارات اختيار الميناء، والتي تشمل حجم الميناء، ومعدات الميناء، وقرب الميناء، ورسوم الميناء، وأمان الميناء، والازدحام. أظهرت الدراسة التي أجراها ميرفي وآخرون (1989، 1991، 1992) أن توافر المعدات، ومعلومات الشحن، وأداء الخسارة والأضرار هي العوامل الثلاثة الأكثر أهمية في اختيار الناقل بين وكلاء الشحن البحري، بينما بالنسبة لمعايير اختيار الموانئ الدولية تتضمن توافر المعدات، وأداء الخسارة والأضرار، وقدرة الشحن الكبيرة وأوقات الالتقاط والتسليم الملائمة. وجد تونغزون (2002) أن كفاءة الميناء هي العامل الأكثر أهمية في اختيار الميناء وأدائه.

¹ Cotham, J. C., Cravens, D.W. and Hendon, W.M. (1969), "Measuring the quality of transport services", Transport Journal, Vol. 9, pp. 27-32.

أشار لوبيز وبول في عام 1998 إلى أن هناك ثلاثة أبعاد تساهم في جودة خدمات الموانئ، وهي الكفاءة والسرعة والأمان. وفي السياق ذاته، وجد أوغبوما وآخرون في عام 2004 أن جميع الأبعاد الخمسة لنموذج SERVQUAL كانت صالحة. بينما توصل فرانكل في عام 1993 إلى أن هناك تسعة معايير تشير إلى المخاوف الرئيسية بشأن جودة خدمات الشحن البحري، وهي: موثوقية الخدمة، وزمن الخدمة والحفاظ على مواعيد التسليم، وتوافر السعة الموعودة أو المعلن عنها، وسلامة البضائع وأمنها وصيانتها، والتحكم في تدفق البضائع وتتبعها، وفعالية تدفق الوثائق والمعلومات (السرعة والدقة)، والتحكم في التكاليف وإدارة الفواتير وإدارة التكاليف، والتحكم في حالة الخدمة والتنبؤ بها، وإدارة النقل المتعدد الوسائط.

في الوقت الحاضر، تجاوز مفهوم جودة الخدمة في النقل البحري نطاق معايير اختيار الناقلين أو الموانئ. في مجموعة متنوعة من الأدبيات حول جودة الشحن، أو ما يُعرف بـ "الشحن ذو الجودة"، تُعرف الجودة بمفهوم أوسع من مجرد تقديم خدمات ذات جودة وتشتمل على العديد من العناصر الأخرى. يرتبط الشحن ذو الجودة عملياً بقضايا السلامة وحماية البيئة، كما أكد على ذلك هوكينز (2001) وبينغتون (1992) وإدارة موانئ سنغافورة (2000). كما شدد بوتيريل (1995) على الإسهام الهام الذي يمكن أن تقدمه إدارة الجودة في الشحن حيث تشكل إدارة السلامة 85 بالمئة من إدارة السفن وإدارة السلامة هي 85 بالمئة من نظام إدارة الجودة.

تُسلط الأهمية الحاسمة لمسائل السلامة وحماية البيئة الضوء على بُعد جديد وضروري في خدمات النقل البحري، ألا وهو المسؤولية الاجتماعية للشركات. أصبحت المجتمعات البحرية والمجتمعات المدنية في الوقت الحاضر تولي اهتماماً كبيراً بالوعي بالسلامة وحماية البيئة والسلوك المسؤول لمقدمي الخدمات في مجال النقل البحري. لا شك أنه عند وقوع حادث مثل تسرب النفط، لا يتأثر أصحاب الشركات فقط بخسارة الممتلكات، بل يتحمل أيضاً أصحاب المصالح الأخرى، مثل صناعات الصيد والسياحة، عواقب مثل هذا الحادث. لذلك ليس من المستغرب أن ترتبط المسؤولية الاجتماعية للشركات في صناعة الشحن بمفهوم الجودة، ويجب أن تشتمل خدمات النقل البحري ذات الجودة على هذا البُعد. لقد تم الاعتراف بهذا الرأي بشكل متزايد من قبل المهنيين والأكاديميين والهيئات الحاكمة الدولية وأصحاب المصالح في صناعة النقل البحري، كما يتجلى ذلك في أعمال رويتر (1999) وغراتسوس (1998) وإليادس (1992)، ومن خلال بعض المبادرات مثل جائزة الأخضر (Green Award, 2004) ومشروع ميناء إيكوبورتس (Ecoports, 2004). يتضح مما

سبق أن جودة الخدمة في النقل البحري لا تعني فقط خدمات النقل الآمنة والموثوقة والفعالة، ولكن أيضاً السلوك والأنشطة المسؤولة اجتماعياً فيما يتعلق بمخاوف السلامة وحماية البيئة.

بناءً على مراجعة الأدبيات المتعلقة بخدمات النقل البحري، تبين أن السمات المحددة لقرارات الاختيار تتجسد ضمن أبعاد الجودة لهذا النموذج المفاهيمي. ومن هذا التحليل والتركيب، يُقترح بالتالي أن جودة خدمات النقل البحري تُشكل بنية تتألف من ستة أبعاد تتضمن عوامل توضيحية مرتبطة بها. وتتمثل هذه الأبعاد في:

1. **الموارد:** في بُعد الموارد، تتوافر الأجهزة والمنشآت بحالة جيدة، وتُعتبر الاستقرار المالي، وقدرة تتبع الشحنات، والبنية التحتية الفعالة من العوامل الأساسية.
2. **النتائج:** أما فيما يخص بُعد النتائج، فإن سرعة أداء الخدمة وموثوقيتها، بما في ذلك دقة مواعيد استلام وتسليم الشحنات، وتقديم الخدمة بطريقة متنسقة، وأمان الشحنات وحمايتها من الضياع والتلف، وموثوقية الوثائق بعمليات خالية من الأخطاء، وتنافسية أسعار الخدمة، كلها تُشكل محاور رئيسية.
3. **العمليات (المعالجة):** في بُعد المتعلق بالعمليات، يُعد تعامل وسلوك الموظفين في تلبية متطلبات العملاء، مثل تغير احتياجاتهم، والاستجابة السريعة لاستفساراتهم، ومعرفة احتياجاتهم ومتطلباتهم، وتطبيق تكنولوجيا المعلومات والتبادل الإلكتروني للبيانات في خدمة العملاء، من العناصر الحيوية.
4. **الإدارة:** وفيما يتعلق بالإدارة، فإن تطبيق تكنولوجيا المعلومات والتبادل الإلكتروني للبيانات في العمليات، وكفاءة الإدارة والعمليات، ومعرفة ومهارات الإدارة والمشغلين، وفهم احتياجات ومتطلبات العملاء، والتغذية الراجعة منهم، والتحسين المستمر لعمليات التشغيل الموجهة نحو العميل، تُعد مكونات أساسية.
5. **الصورة والسمعة:** بالنسبة للبُعد المتعلق بالصورة والسمعة، فإن سمعة الشركة في السوق من حيث الاعتمادية تُعتبر عاملاً مهماً.
6. **المسؤولية الاجتماعية:** وأخيراً، في بُعد المتعلق بالمسؤولية الاجتماعية، يُعد السلوك المسؤول اجتماعياً والاهتمام بسلامة الإنسان، والعمليات الآمنة بيئياً، من الأولويات القصوى.

المبحث الثالث: حركة البضائع والموانئ البحرية في المنظومة اللوجستية

تشكل حركة البضائع ركيزة أساسية للنشاط الاقتصادي في الجزائر والعالم، حيث تعمل الموانئ البحرية كنقاط محورية لتنظيم وتيسير هذه الحركة. وتضم الجزائر عدة موانئ بارزة على ضفاف البحر الأبيض المتوسط تعد محركات رئيسية للتجارة والتبادل التجاري الخارجي. كما تساهم نظريات التجارة الدولية في تعميق فهمنا لآليات تبادل البضائع والاستفادة المتبادلة بين الأمم، مما يعزز من تطور الاقتصاد الوطني ويقوي أواصر التجارة العالمية. وبذلك، تعد حركة البضائع والموانئ البحرية جزءاً لا يتجزأ من البنية التحتية اللوجستية الضرورية لأي دولة.

المطلب الأول: حركة البضائع ومسئولياتها

في هذا المطلب سيتم التطرق إلى مفهوم نقل البضائع، شحنها وتأمينها البحري والجمركة كما يلي:

الفرع الأول: مفهوم نقل البضائع

يُعد نقل البضائع عملية حيوية تشمل تحريك السلع والأحمال بمختلف أنواعها، سواء كانت منتجات نهائية مُعدة للعرض في المتاجر أمام الزبائن، أو مواد خام تُنقل إلى مواقع البناء، أو حتى النفايات التي تُجمع لنقلها إلى مراكز التخلص منها. كما يشمل هذا المجال نقل الوقود إلى محطات التوزيع وتقديم خدمات البريد السريع، بالإضافة إلى أنشطة أخرى متنوعة. يتنوع نطاق الحمولات المنقولة من طرود صغيرة إلى شحنات كبيرة وغير تقليدية، مستخدماً في ذلك وسائل نقل متعددة كالسفن، الطائرات، القطارات، الشاحنات، والعربات المقلدة. ويضم القطاع شركات متخصصة في نقل بضائع الغير، وأخرى تنقل بضائعها الخاصة، بالإضافة إلى وكلاء يتولون مهمة النقل نيابة عن الآخرين ضمن نظام دعم متكامل يعتمد على تعدد وسائل النقل. وفي بعض الأحيان، يُستخدم مصطلح "نقل البضائع" للإشارة إلى السلع المنقولة نفسها. يشمل نقل البضائع أيضاً تحريك المواد عبر خطوط الأنابيب، كالنفط والغاز، ولكن يُستثنى من هذه العملية خطوط الأنابيب التي تخضع لملكية خاصة أو تنظيمات قانونية مستقلة.

الفرع الثاني: الشحن البحري للبضائع

عقب استلام البضائع بالميناء، تُنقل عبر وسائط متنوعة إلى مواقع مخصصة تتناسب مع خصائصها وفئة السفينة المستخدمة. تُجرى عملية النقل باستخدام رافعات متنوعة سواء كانت تلك المثبتة على السفينة أو الموجودة على الرصيف، وفي حالة السوائل، يُفضل استخدام الأنابيب لضمان نقل آمن وفعال. أما المركبات، فيتم نقلها بطريقة الدرجة، وللحفاظ على سلامة البضائع بشكل أكبر، تُستخدم الحاويات لتوفير حماية محكمة.

أولاً: تعريف وأنواع عملية شحن البضائع

ويكن توضيح ذلك من خلال:¹

1. تعريف عملية شحن البضائع:

يُعرف الشحن بأنه عملية نقل البضائع من الرصيف إلى السفينة، سواء على سطحها أو داخل العنبر، ويُعتبر الشحن ابتداءً بمجرد رفع البضاعة بواسطة روافع السفينة. يقع على عاتق الناقل مسؤولية الشحن في ميناء الانطلاق، لكن قد ينص العقد على أن يتولى الشاحن هذه المهمة بنفسه. تُستخدم في الشحن رافعات السفينة أو الرصيف، وقد تختلف الوسائل المستخدمة تبعاً لنوع البضائع المراد نقلها.

2. أنواع الشحن البحري للبضائع.

تُعد عنابر السفينة المكان الأمثل لوضع البضائع، حيث تحظى بحماية من العوامل الجوية، ومع ذلك، قد يختار الناقل أحياناً وضعها على السطح كخيار استثنائي. يُفضل شحن البضائع داخل العنابر لضمان سلامتها، وغالباً ما تكون تكلفة الشحن بهذه الطريقة أعلى مقارنةً بالشحن على السطح. من جهة أخرى، يُعتبر شحن البضائع على سطح السفينة مخالفاً للمعتاد إلا في حالات محددة، ويتحمل الناقل المسؤولية الكاملة عن أي أضرار قد تلحق بالبضائع نتيجة لذلك.

ثانياً: أهمية الشحن البحري

يتميز الشحن البحري بعدة مزايا تجعله محورياً في التجارة العالمية، حيث يوفر تكاليف تشغيل أقل مقارنةً بوسائل النقل الأخرى، مما يؤدي إلى خفض أجور الشحن وتقليل تكلفة الطن. كما تتمتع

¹ الواحد رشيد، مسؤولية الناقل البحري للبضائع – دراسة مقارنة، مذكرة ماجستير في القانون، فرع قانون المسؤولية المهنية، جامعة مولود معمري، تيزي وزو، 2012-2013، ص 46-48.

السفن البحرية بقدرة استيعابية كبيرة، وقد أدى التقدم في تكنولوجيا بناء السفن إلى تقليل المخاطر المرتبطة بالشحن، بفضل قدرتها العالية على التكيف مع الظروف المناخية المختلفة. بالإضافة إلى ذلك، تقدم وسائل النقل البحري خدماتها بشكل مستمر على مدار الساعة طوال أيام السنة، مما يعزز من فعاليتها وأهميتها.¹

ثالثاً: مراحل عملية الشحن

تتضمن عملية الشحن خطوات محددة تبدأ بالتغليف، حيث يُستخدم غلاف يحمي المنتج ويسهل نقله واستخدامه، ولا يقتصر الأمر على حماية المنتج فحسب، بل يشمل أيضاً تقديمه بشكل يسهل التعرف عليه.² تليها مرحلة التعبئة، التي تتطلب وضع البضائع داخل صناديق متينة تحميها من الصدمات والعوامل الجوية وتمنع تعرضها للسرقة، مع الحرص على سهولة تمييزها وتعليمها بالمعلومات اللازمة. يتحمل المصدر العبء الأكبر في هذه المرحلة لضمان وصول البضاعة بسلامة، في حين يحدد المستورد الشروط الخاصة بالتعبئة والتي قد تتطلب تكاليف إضافية لكنها ضرورية لحماية البضاعة خلال رحلتها.³ تتبع هذه الخطوات بعمليات الوزن والتحديد الدقيق لحجم البضاعة، ووضع علامات تمييزية على الطرود لتسهيل التعامل معها وتجنب الأضرار. أخيراً، تشمل المناولة تحميل البضاعة وتفريغها بعناية، ورصها بطريقة تستغل المساحة المتاحة بكفاءة، وهو ما يعرف بالتستيف.⁴

رابعاً: النولون البحري

يُعرف النولون البحري بأنه المقابل المالي الذي يحصل عليه صاحب السفينة مقابل خدمات نقل البضائع وتوصيلها بسلام من ميناء المغادرة إلى ميناء الوصول، ويُعتبر هذا المبلغ جزءاً لا يتجزأ من تكاليف الإنتاج سواء للمنتجات شبه المصنعة، الكاملة الصنع، أو الخامات. وتكمن أهمية

¹ شريف علي الصوص، التجارة الدولية - الأسس والتطبيقات، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان - الأردن، 2012، ص ص 238-239.

² مصباح ليلي، دور التغليف في النشاط الترويجي للمؤسسة، مذكرة ماجستير جامعة منتوري - قسنطينة، 2009-2010، ص 13.

³ صديق محمد عفيفي، التسويق الدولي - نظم التصدير والاستيراد، مكتبة عين شمس للنشر، الإسكندرية، ط 10، 2002، ص ص 435-436.

⁴ شريف علي الصوص، التجارة الدولية - الأسس والتطبيقات، دار أسامة للنشر والتوزيع، مرجع سبق ذكره، ص ص 233-236.

النولون في كونه يسهم في تقليل التكاليف الإجمالية للنقل مقارنةً بوسائل النقل الأخرى، وذلك بفضل القدرة الاستيعابية العالية للسفن والتقنيات المتقدمة المستخدمة في عمليات الشحن والتفريغ.¹

الفرع الثالث: التأمين البحري

يُعد التأمين البحري ركيزة أساسية في عالم التأمين نظرًا لتعدد وتنوع المخاطر المرتبطة بنقل البضائع عبر البحار. إذ يغطي هذا النوع من التأمين الأخطار التي قد تواجه السفينة وما تحمله من حمولة سواء أثناء الرحلة البحرية أو عند التوقف في الموانئ. ونظرًا لأهمية التأمين في عمليات التجارة الدولية، يحرص كل من المصدر والمستورد على تأمين البضائع، مما يستدعي إصدار وثيقة تأمين تبين بوضوح شروط التغطية التأمينية والطرف المسؤول عن تحمل تكاليفها.

¹ حملاوي ربيعة، مردودية المؤسسات المينائية دراسة حالة مؤسسات ميناء الجزائر، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2007-2008، ص 16.

أولاً: تعريف التأمين البحري

التأمين البحري يُعد نوعاً من أنواع التغطية التأمينية التي توفر الحماية للمؤمن لهم، وتضمن لهم الحصول على تعويض في حال تعرض البضائع المنقولة بحرًا لأي أضرار أو خسائر، كالتلف أو التأخير، وذلك وفقاً للشروط المحددة في وثيقة التأمين.¹

ثانياً: عناصر التأمين

التأمين عملية تقوم على أساس عقد بين طرفين؛ المؤمن الذي يتحمل مسؤولية التعويض في حال وقوع الحوادث أو الأخطار المتفق عليها، والمؤمن له الذي يقدم قسطاً مالياً مقابل هذا التغطية. يُعتبر الخطر عنصراً أساسياً في هذه العملية، إذ يجب أن يكون محتملاً وغير مرتبط بإرادة الأطراف ومتوافقاً مع القوانين. القسط هو الالتزام المالي الذي يضمن به المؤمن له تغطية الخطر الذي يتحمله المؤمن، ويتناسب مع حجم الخطر المؤمن ضده. أما مبلغ التأمين، فهو القيمة المالية التي يلزم المؤمن بدفعها للمؤمن له عند وقوع الحادث، ويختلف حسب نوع التأمين، سواء كان للأشخاص أو للأضرار، ويُحدد بناءً على الاتفاق أو قيمة الضرر المستحق.²

ثالثاً: المخاطر البحرية

تتعدد المخاطر البحرية وتتنوع بين الطبيعية وغير الطبيعية، حيث تشمل الأولى تلك الناجمة عن عوامل البحر كالعواصف والصواعق، بينما تنشأ الثانية من أحداث غير طبيعية كالتصادمات وأعمال القرصنة. أما المخاطر المختلطة، فهي تجمع بين النوعين السابقين وتضيف إليهما المخاطر التي قد تواجه البضائع في اليابسة، سواء أثناء التحميل والتفريغ أو خلال النقل البري، كالسرقة أو الحوادث التي قد تصيب وسائل النقل.³

¹ يوسف حجيم الطائي وآخرون، إدارة التأمين والمخاطر، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان - الأردن، ط1 2011، ص 255.

² شريف علي الصوص، التجارة الدولية - الأسس والتطبيقات، دار أسامة للنشر والتوزيع، مرجع سبق ذكره، ص 264.

³ يوسف حجيم الطائي، إدارة التأمين والمخاطر، مرجع سبق ذكره، ص ص 230-231.

رابعاً: أنواع الخسائر البحرية

تُصنّف الخسائر البحرية إلى ثلاثة أنواع رئيسية، تشمل الخسائر الجزئية التي تؤثر في جزء محدود من السفينة بسبب التعرض للمخاطر المختلفة، ولا يتعدى التعويض المقدم الضرر المحدد. أما الخسائر الكلية فتحدث عندما تتعرض السفينة لأضرار شاملة بسبب خطر محدد، وعلى الرغم من أن الأضرار قد لا تكون كاملة، إلا أنه لا يُبرر إنفاق المزيد على إصلاحها إذا لم تعادل قيمتها النفقات. وأخيراً، الخسائر العامة التي تنجم عن إلقاء بعض المحتويات في البحر عمداً للحفاظ على سلامة النقل البحري وحماية الأرواح والممتلكات المتبقية على متنها.¹

خامساً: أنواع عقود التأمين البحري على البضائع

1. بوليصة التأمين

وثيقة التأمين هي عقد يلتزم بموجبه المؤمن بدفع تعويض، سواء كان جزئياً أو كاملاً، لأي خسائر قد تصيب البضائع المشحونة والمغطاة بالتأمين، وفقاً لشروط محددة يتم الاتفاق عليها مسبقاً. يُشترط في المؤمن له أن يؤدي الأقساط المتفق عليها لضمان إصدار الوثيقة التي تحمي مصالحه في حال وقوع الخسارة.

2. أنواع عقود التأمين البحري

تتعدد صور عقود التأمين البحري، وتبرز أهميتها في تصنيفها وفقاً للموضوع المؤمن عليه، حيث يأتي في مقدمة هذه العقود تأمين السفينة، ويليه تأمين البضاعة الذي يندرج تحته نوعان رئيسيان: التأمين المحدد الذي يتم بوثيقة تحدد قيمة الشيء المؤمن عليه، والتأمين المشترك الذي يتسم بمرونته في تغطية مبلغ التأمين وقسطه بناءً على الشحنات والمدد الزمنية للرحلات البحرية.²

¹ يوسف حجيم الطائي، إدارة التأمين والمخاطر، مرجع سبق ذكره، ص 231-232.
² شريف علي الصوص، التجارة الدولية - الأسس والتطبيقات، دار أسامة للنشر والتوزيع، مرجع سبق ذكره، ص 262.

الفرع الرابع: الجمركة

تتولى الجمارك مهمة الإشراف على التبادل التجاري الدولي، حيث تنظم عمليات الإدخال والإخراج للبضائع عبر الحدود. وتعد من مهامها الرئيسية، تحصيل الضرائب الناجمة عن الاستيراد والتصدير، مما يلزم المصدرين والمستوردين بدفع هذه الرسوم بصفة إلزامية.

أولاً: الرسوم الجمركية

يمكن تقديم هذه المفاهيم كالتالي:

1. تعريف الرسوم الجمركية

يُعرف الرسم الجمركي بأنه ضريبة تُطبقها الدول على البضائع التي تعبر حدودها، سواء أكانت مُصدرة أم مُستوردة. تهدف الضريبة على الصادرات إلى إما الحفاظ على المنتجات داخل البلاد أو تحقيق إيرادات مالية، وعلى الرغم من أن هذه الرسوم تُعد نادرة، إلا أنها تُفرض أحياناً في الدول التي تنتج وتصدر المواد الخام. بينما تُفرض الرسوم بشكل أكبر على الواردات لتحقيق أهداف اقتصادية متعددة.¹

2. التعريف الجمركية

تُشكل التعريف الجمركية الوثيقة التي تحتوي على قوائم البضائع المخضعة للضرائب، سواء عند الاستيراد أو التصدير، مع تحديد الرسوم المستحقة للدفع عليها. وهي تُعد الركيزة الأساسية للسياسة الجمركية التي تنتهجها الدول في مجال التجارة الدولية.²

¹ عادل أحمد حشيش، مجدي محمود شهاب، أساسيات الاقتصاد الدولي، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت- لبنان 2003 ص ص 245-246.

² عبد الرحمن يسري أحمد، إيمان محب زكي، الاقتصاديات الدولية، الدار الجامعية، الإسكندرية- مصر 2007، ص ص 154-155.

3. القيمة لدى الجمارك

تُعرف القيمة الجمركية بأنها السعر الذي يتم دفعه بالفعل أو المتوقع دفعه مقابل البضائع المستوردة، وهي تمثل الأساس الذي تُحسب عليه الرسوم الجمركية. وتُعتبر هذه القيمة من العناصر الأساسية في عملية التقييم الجمركي، حيث تُستخدم لضمان الشفافية والعدالة في التجارة الدولية.¹

4. التخليص الجمركي

يُعرف التخليص الجمركي بأنه الإجراء الذي يتخذه المفوض، سواء كان وكيل عبور أو وكيل جمركي، وذلك لإنهاء الإجراءات اللازمة للبضائع بكافة أشكالها وأنواعها. يهدف هذا الإجراء إلى إخراج البضائع من المستودعات أو من حوزة الجمارك بطريقة قانونية، وذلك بعد دفع الرسوم والضرائب المستحقة، مما يتيح إدخالها إلى البلاد بشكل مشروع.²

ثانياً: أنواع الرسوم الجمركية

تُعدّ الرسوم الجمركية من الأدوات المهمة التي تستخدمها الدول في تنظيم التجارة الخارجية، وتنقسم إلى ثلاث فئات رئيسية. الفئة الأولى هي الرسوم النوعية، والتي تُحدد بمبلغ ثابت لكل وحدة من السلع المستوردة، مثل فرض رسم قدره 500 و. ن لكل سيارة. أما الفئة الثانية فهي الرسوم القيمية، وتُحسب كنسبة مئوية من قيمة السلعة، كفرض 10% على السيارات المستوردة. والفئة الثالثة هي الرسوم المركبة التي تجمع بين النوعية والقيمية. تُطبق هذه الرسوم بشكل أساسي على الواردات لأهداف اقتصادية، مثل تخفيف العبء المالي عن الصادرات وحماية الإنتاج المحلي، وكذلك لتحقيق أهداف مالية تتمثل في دعم موارد الخزينة العامة.³

¹ زايد مراد، دور الجمارك في ظل اقتصاد السوق حالة الجزائر، أطروحة مقدمة لنيل درجة دكتوراه دولة في العلوم الاقتصادية - فرع التسيير، جامعة الجزائر، السنة الجامعية 2005-2006، ص 295.

² خالد عليان سليمان، علي أحمد المشاقبة، إدارة التخليص الجمركي، دار صفاء للنشر والتوزيع، الأردن، 2009، ص 27.

³ المرجع نفسه، ص 155.

ثالثاً: آثار الرسوم الجمركية

تسهم الرسوم الجمركية في تعزيز موارد الحكومة، إذ تُعدّ وسيلة فعّالة لجمع الإيرادات من خلال التعريفات المفروضة على الواردات. كما تلعب دوراً حوائياً مهماً، حيث تقوم الدولة بفرضها لحماية المنتجات المحلية من المنافسة الخارجية، مما يؤدي إلى تعزيز الصناعات الوطنية ودعم الاقتصاد المحلي.

ومن الحالات التي تستثنى من دفع الرسوم الجمركية ما يُطلق عليه التراخيص أو التجارة العابرة، وهي تلك البضائع التي تعبر البلاد دون أن تستقر فيها، حيث تدخل الدولة وتغادرها دون إبطاء. تسهم هذه التجارة في تنشيط الأعمال المتعلقة بالنقل والتحميل والتفريغ، مما يعود بالنفع على الدولة التي تمر بها البضائع.¹

وكخلاصة وفي سياق التجارة الدولية، يتم توزيع المسؤوليات بين المصدر والمستورد بطريقة متدرجة، حيث يتحمل كل طرف مسؤوليات محددة في مختلف مراحل نقل البضائع. تبدأ هذه المسؤوليات من مصنع المصدر، حيث يقع على عاتقه مهمة تغليف البضائع بشكل آمن، وتمتد إلى الميناء الذي يتطلب تسليم الحمولة وشحنها بشكل سليم. كما يشمل ذلك التأمين على البضائع، وهو التزام قد يقع على البائع أو المشتري بناءً على شروط العقد التجاري المبرم بينهما. من الضروري أن يكون كل من المصدر والمستورد على دراية بالمسؤوليات التي تقع على عاتقه في كل نقطة من نقاط النقل، لضمان تنظيم سلس لحركة السلع وتوزيع عادل للتكاليف، فضلاً عن تحويل المخاطر التي قد تواجه البضائع. لتحقيق هذه الغاية، يُعد تطبيق عقود تجارية موحدة بين المصدرين والمستوردين أمراً حاسماً لنجاح وكفاءة المبادلات التجارية على الصعيد الدولي.

¹ محمد محمد البنا، سهير محمد السيد حسن، الاتجاهات الحديثة في السياسات التجارية، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية - مصر 2005، ص 183.

المطلب الثاني: نظريات التجارة الخارجية

تتنوع الأطروحات حول التجارة الدولية بشأن جوهر ومبادئ القواعد التنظيمية الواجبة التطبيق، وتتألف من مجموعة من المدارس الفكرية المختلفة. فقد ساهمت بعض النظريات في تعزيز المفاهيم القديمة وإثرائها بإضافات وتحسينات جديدة.

1. النظرية الكلاسيكية للتجارة الدولية:

في الفترة الممتدة بين نهاية القرن الثامن عشر وبداية القرن التاسع عشر، برزت النظرية الكلاسيكية كمحاولة لفهم العوامل الأساسية التي تحكم التجارة الدولية. وقد جاءت هذه النظرية كرد فعل لمعارضة الأفكار السائدة آنذاك، والتي كانت تؤكد على أهمية القيود التجارية لتعظيم الاحتياطات من المعادن النفيسة. وفي مواجهة هذه الأفكار، دعت النظرية الكلاسيكية إلى تحرير التجارة باعتباره السبيل لتحقيق التنمية الوطنية والرفاه الاقتصادي.

تستند النظرية الكلاسيكية إلى مجموعة من الافتراضات، منها أن العمل هو المحدد الرئيسي لتكلفة الإنتاج، وأن الاقتصاد يعمل بأقصى طاقته وبشكل تنافسي. كما تفترض النظرية أن النقود لا تؤثر على القرارات الاقتصادية الأساسية وأن حرية الحركة لعوامل الإنتاج متاحة داخل الحدود الوطنية، بينما تكون محدودة عبر الحدود الدولية.¹

أ- نظرية الميزة المطلقة - آدم سميث

يُعد "آدم سميث"، الذي عاش بين عامي 1722 و1790، رائدًا في مجال الاقتصاد، حيث قدم في كتابه "نظرية ثروة الأمم" الذي صدر في عام 1776، مفهوم الميزة المطلقة كأساس للتجارة الخارجية بين الدول. يشير هذا المفهوم إلى الفروقات في تكلفة إنتاج السلع بين الدول، مما يؤدي إلى تفوق بعض الدول في إنتاج سلع معينة بتكلفة أقل. وقد أكد "سميث" على أهمية حرية التجارة، مشيرًا إلى أنها تسهم في تقسيم العمل وتوسيع حجم السوق، بالإضافة إلى إمكانية الحصول على سلع بأسعار أقل من خلال الاستيراد من الدول التي تتمتع بتكاليف إنتاج أعلى.

تستند نظرية الميزة المطلقة إلى افتراضات معينة، منها وجود دولتين فقط في النموذج، دولة X ودولة Y، حيث تتميز X بكفاءة أعلى في إنتاج القمح مقارنةً بـ Y، بينما تتميز Y بكفاءة أعلى

¹ مجدي محمود شهاب، الاقتصاد الدولي المعاصر، الدار الجامعية الجديدة، مصر، 2007، ص ص 27-28.

في إنتاج المنسوجات. وتُظهر النظرية أنه في غياب تكاليف النقل والقيود الجمركية، يُفضل أن تتخصص كل دولة في إنتاج السلعة التي تتمتع فيها بميزة مطلقة وتبادلها مع الأخرى.¹

ولتوضيح النظرية، يُقدم "سميث" مثالاً يُبين فيه أن دولة X تستطيع إنتاج 10 وحدات من القمح في ساعة عمل واحدة، بينما تنتج دولة Y 8 وحدات فقط، وعلى الجانب الآخر، تنتج Y 10 وحدات من المنسوجات لكل ساعة عمل، في حين أن X لا تستطيع إنتاج سوى 7 وحدات. وبناءً على هذا، يُوصي "سميث" بأن تتخصص X في إنتاج القمح وتصديره إلى Y، وفي المقابل، تستورد المنسوجات من Y التي تتخصص في إنتاجها وتصديرها. وهكذا، يُعتبر الفارق في التكاليف المطلقة الأساس للتخصص وتقسيم العمل على المستوى الدولي، وهو ما يُفسر آلية عمل التجارة الدولية.

انتقادات نظرية الميزة المطلقة:

تعرضت نظرية الميزة المطلقة لمجموعة من الانتقادات، ومن أبرزها أن الدول التي لا تمتلك تفوقاً في إنتاج سلعة معينة قد تجد نفسها عاجزة عن التصدير إلى الأسواق العالمية، مما يحول دون قدرتها على الاستيراد بسبب عدم توافر العملة الصعبة للدفع. وتتنظر هذه النظرية إلى التجارة الخارجية على أنها مجرد توسع للتجارة الداخلية، متجاهلةً الاختلافات الجوهرية بين النوعين من حيث الخصائص والأسس النظرية. كما تُعد النظرية مبسطة للغاية، إذ تقتصر على تحليل التبادل التجاري بين دولتين فقط ولسلعتين محددتين، دون الأخذ بعين الاعتبار التعقيدات والتشابكات الواقعية للتجارة الدولية.

ب- نظرية التكاليف النسبية ديفيد ريكاردو

تعد نظرية التكاليف النسبية التي طورها ديفيد ريكاردو، واحدة من الركائز الأساسية في علم الاقتصاد، حيث تتجاوز هذه النظرية القصور الذي شاب نظرية التكلفة المطلقة لأدم سميث. تقوم نظرية ريكاردو على فكرة أن الدول يمكن أن تستفيد من التجارة الدولية، حتى لو كانت لا تمتلك ميزة مطلقة في إنتاج أي من السلع، وذلك بالتركيز على السلع التي تمتلك فيها ميزة نسبية. يشير ريكاردو إلى أن الدولة قد لا تكون الأفضل في إنتاج كل شيء، لكن يمكنها أن تتفوق في إنتاج سلعة معينة بكفاءة أكبر نسبياً مقارنة بالدول الأخرى. هذا يعني أن الدول يمكن أن تستفيد من التخصص وتبادل

¹ عز الدين علي، أثر التجارة الخارجية على النمو الاقتصادي في الجزائر خلال الفترة ما بين: 2000-2012، مذكرة الماجستير، جامعة الجزائر 2014، ص 18.

السلع التي تنتجها بكفاءة أكبر، مما يؤدي إلى تحسين الإنتاجية والكفاءة الاقتصادية على المستوى العالمي.¹

وتبين نظرية ريكاردو أن التجارة يمكن أن تنشأ حتى بين الدول التي لا تمتلك ميزة مطلقة في إنتاج أي من السلع، وذلك من خلال التركيز على الاختلافات في التكاليف النسبية. على سبيل المثال، إذا كانت دولة ما تنتج سلعتين بكفاءة أقل من دولة أخرى، لكنها تنتج إحدى السلع بكفاءة نسبية أعلى، فإنه يمكن لهذه الدولة أن تخصص في إنتاج تلك السلعة وتبادلها مع الدول الأخرى. هذا التخصص والتبادل يعود بالفائدة على جميع الأطراف المشاركة في التجارة.

في القرن الثامن عشر، عندما كانت إنجلترا تتمتع بميزة مطلقة في إنتاج العديد من السلع، لاحظ ريكاردو أن هناك سلعا يتم تداولها بكفاءة منخفضة. وقد أدى هذا الاكتشاف إلى تطويره لنظرية التكاليف النسبية، مؤكداً على أن الدول لا تحتاج إلى أن تكون الأفضل في كل شيء لكي تستفيد من التجارة الدولية. بل يمكنها التركيز على إنتاج السلع التي تمتلك فيها ميزة نسبية وتبادلها مع الدول الأخرى، مما يعزز من الكفاءة ويسهم في النمو الاقتصادي.

من خلال كتابه "مبادئ الاقتصاد السياسي والضرائب" الذي نشره في عام 1817، قدم ريكاردو نظريته التي تعتبر اليوم أساساً لفهم التجارة الدولية والتخصص الاقتصادي. تظل هذه النظرية حجر الزاوية في الاقتصاد الكلي، وتوضح كيف يمكن للدول أن تحقق الازدهار من خلال التركيز على الإنتاج الذي تتمتع فيه بميزة نسبية، وتبادل السلع مع الدول الأخرى لتحقيق التوازن الاقتصادي والنمو المستدام.

انتقادات النظرية النسبية:

لقد أسهمت نظرية التكاليف النسبية في ملء الفراغ الذي خلفته نظرية التكاليف المطلقة، مؤكدةً على أهمية التخصص وتقسيم العمل على الصعيد الدولي. بيد أن هذه النظرية لم تخلُ من الانتقادات، إذ وُجّهت إليها ملاحظات تتعلق بعدم قدرتها على توضيح الآلية التي يُحدد من خلالها معدل التبادل الدولي، والتي تُعد عنصراً حاسماً في تحديد حصة كل دولة من المكاسب الناجمة عن التجارة الدولية.

¹ Jamal Naji, *Commerce International : Théories Technique et Application*, Edition Du Renouveau Pédagogique.

ج- النظرية الدولية للقيم لجون ستيوارت

في كتابه "مبادئ الاقتصاد السياسي" الذي يتناول بعض الجوانب الفلسفية الاجتماعية، يعيد جون ستيوارت ميل تقييم نظرية ريكاردو، مؤكداً على أهمية الاختلافات في الميزة النسبية للسلع كعامل أساسي في تشكيل التجارة الدولية. يتطرق ميل إلى النقاط التي أغفلها ريكاردو في تحليله لديناميكيات التبادل الدولي، مشيراً إلى أن الافتراضات التحليلية التي استخدمها ريكاردو لم تكن واقعية بما فيه الكفاية لتفسير الواقع الاقتصادي. يستعرض ميل في نظريته مجموعة من الافتراضات الجديدة التي تشمل وجود دولتين فقط وسلعتين، مع تحديد قيمة السلع بناءً على تكلفة إنتاجها التي تشمل العمالة، رأس المال، الأرض، والتنظيم، بالإضافة إلى افتراض ثبات مستوى التقدم التكنولوجي. يبين ميل أن التبادل الدولي لا يتأثر بمبادئ التخصص وتقسيم العمل على المستوى الدولي، وأن القيمة الدولية للسلعة تُحدد بناءً على مستوى الطلب المتبادل بين الدول، وليس فقط تكلفة الإنتاج، مما يؤدي إلى توازن في الطلب بين الدولتين على سلع كل منهما.¹

انتقادات النظرية الدولية للقيم:

تعتبر النظرية الدولية للقيم موضوعاً للنقد، إذ أنها لم تعكس الواقع بدقة عندما افترضت أن الأطراف في عملية المبادلة متكافئة. في سياق التبادل الدولي، قد لا يكون للطلب المتبادل تأثير كبير على تحديد نسب التبادل إذا كانت الدول المشاركة غير متساوية في القوة والحجم. الدول الأكبر يمكن أن تفرض شروطها على الدول الأصغر، مما ينفي الفائدة المفترضة للتبادل غير المتكافئ الذي يُعتقد أنه يعود بالنفع على الدول الصغيرة. هذا الافتراض قد لا يتحقق على أرض الواقع، حيث إن التبادل قد يؤدي إلى تشبع السوق في الدول الصغيرة نتيجة لمحدودية حجمها الداخلي، مما يؤدي إلى ضعف مرونة الطلب. تُعد هذه النظرية استمراراً لنظرية التكاليف النسبية، وبهذا تكتمل مكونات النظرية الكلاسيكية.

2. النظرية النيو كلاسيكية:

تبين النظرية النيو كلاسيكية أن الفروق في التكاليف النسبية للإنتاج بين الدول تؤدي إلى التبادل التجاري الدولي، ومع ذلك، لم تقدم تفسيراً كافياً للعوامل المؤدية لهذه الفروق. تشير النظرية إلى

¹ عبد الكامل بالحبيب، أثر التجارة الخارجية على التوازن التجاري دراسة حالة الجزائر، مذكرة ماجستير، المركز الجامع غرداية، الجزائر، 2010-2011، ص 7.

وقت حدوث التجارة دون الخوض في أسبابها. هذا النقص في التفسير أثار العديد من الأبحاث لاستكشاف الأسباب الكامنة وراء التجارة الدولية. من بين هذه الجهود، كانت التحسينات التي أدخلها هابرلر على نظرية القيمة العملية، وتوسيع هيكلها لمبادئها، مما أسهم في تطوير نظرية شاملة تفسر الأسباب الجوهرية للتجارة الخارجية.

أ- النظرية السويدية (هيكشر وأولين) - نظرية نسب عناصر الإنتاج

تُعد النظرية السويدية، التي طورها الاقتصاديون هيكشر وتلميذه أولين، محورية في فهم ديناميكيات التجارة الخارجية، حيث تُسلط الضوء على أهمية عوامل الإنتاج في تحديد التدفقات التجارية بين الدول. في عام 1919، قدم هيكشر في كتابه "الأثر التوزيعي للتجارة الخارجية" رؤية جديدة تختلف عن النظرية الكلاسيكية، والتي تم تطويرها لاحقًا بواسطة أولين في عمله "التجارة الإقليمية والدولية" الصادر في عام 1933، مُضيفًا نقدًا للفرضيات التقليدية التي كانت تُشكل أساس النظرية الكلاسيكية.

تستند النظرية الكلاسيكية إلى مجموعة من الافتراضات الأساسية، منها المنافسة الحرة والاستغلال الأمثل لعوامل الإنتاج، بالإضافة إلى غياب القيود الجمركية وحرية التبادل التجاري. كما تفترض عدم وجود نقل دولي لعوامل الإنتاج وحرية الحركة لهذه العوامل داخل البلدان، وتوحيد التكنولوجيا المستخدمة في إنتاج السلع ذاتها، وأخيرًا، تأخذ في الاعتبار تفضيلات المستهلكين.¹

وفقًا للنظرية السويدية، تنشأ التجارة الخارجية بسبب الاختلافات في وفرة عوامل الإنتاج بين الدول. فعلى سبيل المثال، قد تتمتع بلدان معينة بقوة عاملة ماهرة أو بوفرة في رأس المال مقارنةً بعوامل أخرى، مما يؤدي إلى تخصصها في إنتاج وتصدير السلع التي تتطلب كثافة في هذه العوامل. هذا التخصص يُمكن الدول من استغلال ميزتها النسبية في السوق العالمية، حيث تصدر السلع التي تتطلب عوامل إنتاج وفيرة لديها وتستورد تلك التي تتطلب عوامل إنتاج نادرة.

نقد نظرية هيكشر وأولين:

تعتبر نظرية هيكشر وأولين من النظريات الاقتصادية التي تحلل الأسس التي تقوم عليها التجارة الدولية، وتقوم على فرضية أساسية تنص على أن دالة الإنتاج لأي سلعة تكون متماثلة في جميع أنحاء العالم، مما يعني إغفالها لأي تأثيرات قد تنجم عن البحث العلمي والتطوير الذي يرافق التقدم التكنولوجي. هذا الافتراض يقود إلى استبعاد النظرية لإمكانية تحليل العوامل التي تؤثر في تشكيل التجارة الخارجية للسلع غير الأولية، خاصة أنها تستند إلى فكرة أن عوامل الإنتاج لا تتحرك بين الدول المختلفة. علاوة على ذلك، تتجاهل النظرية تأثير تكاليف النقل المرتفعة التي قد تحول دون تكوين التجارة الخارجية لبعض السلع، على الرغم من أنها في الواقع تشكل عائقًا كبيرًا في العديد

¹ زينب حسين عوض الله، الاقتصاد الدولي، الدار الجامعية الجديدة، مصر، 2004، ص 16.

من الحالات¹ ومن هنا، يمكن القول إن نظرية هيكشر وأولين، على الرغم من أهميتها، تحتاج إلى إعادة نظر لتضمين العوامل الواقعية التي تؤثر في التجارة الدولية.

ب- نظرية ليوننتيف:

شهدت الخمسينيات من القرن الماضي محاولات عدة لفحص دقة نظرية هيكشر-أولين، ومن أهمها كانت التجربة التي أجراها ليوننتيف في عام 1953، حيث استهدفت الاقتصاد الأمريكي. وبحسب النموذج الذي طرحه هيكشر وأولين، كان من المتوقع أن تخصص الولايات المتحدة في إنتاج وتصدير السلع التي تتطلب رأس مال كبير، في حين تستورد تلك التي تعتمد بشكل أكبر على العمالة، نظرًا لتوافر رأس المال بشكل نسبي وندرة العمالة. لكن، النتائج التي توصل إليها فريق ليوننتيف كانت مغايرة، إذ أظهرت أن الصادرات الأمريكية كانت تعتمد على العمالة بشكل أكبر من الواردات، مما يتعارض مع ما توقعته نظرية هيكشر-أولين. هذا الاكتشاف دفع الاقتصاديين إلى مراجعة فهمهم لآليات التجارة الدولية² وأدى إلى ظهور ما يُعرف اليوم بنظرية التجارة الدولية الحديثة³.

3. بعض النظريات الحديثة في التجارة الخارجية:

تسعى النظريات الحديثة للتجارة الدولية إلى تقديم تفسيرات تتماشى مع الممارسات الفعلية في الأسواق العالمية، حيث تشير إلى أن الدول الصناعية المتطورة، التي تتمتع بمستويات متقاربة من الإنتاج والتكنولوجيا، تشكل النسبة الأكبر من التجارة الخارجية. هذه الدول لا تقتصر على تبادل السلع المختلفة فحسب، بل تتضمن أيضًا تجارة كثيفة للمنتجات المماثلة، مما يدل على وجود عوامل أخرى تؤثر في التجارة غير تلك التي حددتها النظريات الكلاسيكية. ومن ثم، فإن الحاجة إلى نماذج جديدة تستطيع توضيح الأسباب الكامنة وراء الأنماط الحالية للتجارة الدولية تصبح ملحة، لاسيما تلك التي تأخذ بعين الاعتبار التشابه في المستويات الإنتاجية والتكنولوجية بين الدول.

أ- نظرية الفجوة التكنولوجية

¹ سامي عفيفي حاتم، الاتجاهات الحديثة في الاقتصاد الدولي والتجارة الدولية، الكتاب الأول، الدار المصرية اللبنانية، مصر، 2005، ص 155.

² سامي عفيفي حاتم، الاتجاهات الحديثة في الاقتصاد الدولي والتجارة الدولية، مرجع سبق ذكره، ص 170.

³ عز الدين علي، أثر التجارة الخارجية على النمو الاقتصادي في الجزائر خلال الفترة ما بين: 2000-2012، مرجع سبق ذكره، ص 24.

يُعد بوسنر رائداً في تأسيس نظرية الفجوة التكنولوجية، والتي تُسلط الضوء على كيفية ابتكار الدول لطرق جديدة في إنتاج السلع، مما يمكنها من التمتع بميزة تصديرية. لقد أشار بوسنر في عام 1961 إلى أن الدول التي تشترك في عوامل إنتاج متشابهة تميل إلى التجارة فيما بينها، وهو ما يتناقض مع نظريات هيكتشر وأولن. تتميز الدول المتقدمة بميزة نسبية مكتسبة تتيح لها التفوق في إنتاج مجموعة متنوعة من السلع،¹ ويرجع ذلك بشكل أساسي إلى عاملين: الأول هو وجود تفاوت في الفن التكنولوجي المستخدم، والثاني هو القدرة على اكتساب حقوق إنتاج وتسويق الاختراعات الجديدة. نظراً لأنه ليس بمقدور جميع الدول الوصول إلى مستوى متساوٍ من التكنولوجيا، فإن الفجوات التكنولوجية تظهر بوضوح، حيث تتركز التكنولوجيا المتقدمة في يد عدد محدود من الدول. وبالتالي، كلما زاد تركيز هذه الدول على إنتاج السلع ذات المستوى التكنولوجي العالي، تنتقل المزايا النسبية للسلع ذات التكنولوجيا المنخفضة إلى الدول الأقل تقدماً في مسيرة التنمية.²

انتقادات نظرية الفجوة التكنولوجية:

تواجه نظرية الفجوة التكنولوجية عدة انتقادات تتعلق بقدرتها على توضيح وتحديد معالم الفجوة التكنولوجية، إذ تظل الأبعاد الحقيقية لهذه الفجوة والمدة الزمنية اللازمة لسدها غير واضحة. كما أن النموذج المقترح لا يعكس الواقع بدقة، نظراً لأنه لا يأخذ بعين الاعتبار الأجور كعامل رئيسي يؤثر على أنماط التجارة الدولية طويلة الأمد. وعلاوة على ذلك، يقف النموذج عاجزاً أمام تفسير الدوافع وراء الابتكار والاختراع، ولا يقدم تحليلاً مقنعاً للأسباب التي أدت إلى ظهور التكنولوجيا في الدول المتقدمة دون غيرها من البلدان. هذه الثغرات في النظرية تطرح تساؤلات جوهرية حول صلاحيتها كأداة تحليلية في عصر يتسم بالتغيرات التكنولوجية السريعة والمستمرة.

ج- نظرية دورة حياة المنتج: فرنون

تُعد نظرية دورة حياة المنتج التي طورها فرنون في عام 1966 تطويراً لأفكار بوسنر السابقة، وتُقدم تفسيرات لبعض الأسئلة التي لم تتطرق لها نظرية الفجوة التكنولوجية. تُشير هذه النظرية إلى أن الدول تبدأ كمصدرين للمنتجات الجديدة وتنتهي كمستوردين لها، وذلك بعد مرور المنتجات

¹ عبد الرشيد بن ديب، تنظيم وتطور التجارة الخارجية - حالة الجزائر، أطروحة دكتوراه منشورة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية، جامعة الجزائر، 2002-2003، ص 53.
² فيروز سلطاني، فيروز سلطاني، دور السياسات التجارية في تفعيل الاتفاقات التجارية الإقليمية والدولية دراسة حالة الجزائر واتفاق الشراكة الأورو متوسطية، رسالة نيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، 2012-2013، ص 44.

بمراحل مختلفة من النمو. تُفسر النظرية العوامل المؤثرة في الابتكار والاختراع وتناولت كيفية توزيع هذه الابتكارات عالمياً. وفقاً لفرنون، فإن الولايات المتحدة الأمريكية قد حافظت على تفوقها التكنولوجي، مما سمح لها بأن تكون في طليعة الابتكار التكنولوجي وتطوير منتجات جديدة. وقد قام بتقسيم دورة حياة المنتج إلى أربع مراحل رئيسية هي: مرحلة الإطلاق، حيث يتم تقديم المنتج للسوق؛ مرحلة النمو، التي يزداد فيها الطلب على المنتج؛ مرحلة النضج، التي يستقر فيها الطلب؛ وأخيراً مرحلة الانحدار، التي يبدأ فيها الطلب على المنتج بالتناقص.¹

انتقادات نظرية دورة حياة المنتج

تعتبر نظرية دورة حياة المنتج محل نقد لعدم قدرتها على التطبيق العام، إذ تستند إلى ملاحظات من فترة كانت فيها الشركات الأمريكية تتمتع بالقدرة على خفض التكاليف بشكل فعال. وعلى الرغم من أن هذه النظرية قدمت تفسيرات للتوزيع الدولي لإنتاج بعض السلع الاستهلاكية كالمنتجات الصناعية، إلا أنها لم توفق في تقديم تفسير شامل للتوزيع الدولي لسلع أخرى تتطلب تخصصاً عالياً وتكاليف إنتاج مرتفعة كالمنتجات الصيدلانية، أو تلك التي تتميز بدورات حياة قصيرة. وبالتالي، لا تنطبق معاييرها على هذه الفئات من السلع.² كما تسعى النظرية إلى تشجيع نقل الأنشطة الصناعية إلى البلدان النامية بهدف دمجها بشكل أكبر في الاقتصاد العالمي، لكنها لا تقدم تحليلاً لأسباب استمرار تهميش هذه البلدان في النظام الاقتصادي الدولي الراهن.

المطلب الثالث: ماهية الموانئ البحرية

في هذا المطلب سيتم التطرق إلى مفهوم الموانئ البحرية، عناصرها وتصنيفها كالتالي:

الفرع الأول: مفهوم الموانئ البحرية

تُعرف الموانئ البحرية بأنها بوابات الدول نحو العالم، حيث تُشكل مراكز لتبادل البضائع والركاب، وتُعدّ الموانئ جزءاً أساسياً من شبكة النقل الدولية. يُطلق على الميناء في اللغة الإنجليزية مصطلح "Port"، المشتق من الكلمة اللاتينية "porta" التي تعني البوابة، وهو مصطلح لا يقتصر على الموانئ البحرية فحسب، بل يشمل أيضاً الموانئ النهرية والجوية. تُجهز هذه الموانئ بأحدث التجهيزات والمنشآت التي تسهل عملية رسو السفن وتحميل وتفريغ البضائع، بالإضافة إلى توفير

¹ عبد الرشيد بن ديب، تنظيم وتطوير التجارة الخارجية – حالة الجزائر، مرجع سبق ذكره، ص 53.
² منير خروف، مطبوعة دروس المالية والتجارة الدولية، جامعة 08 ماي 1945 قالمة، الجزائر، 2014-2015، ص 16.

الخدمات اللوجستية وإمكانيات بناء وإصلاح السفن، مما يجعلها نقاط انطلاق ووصول حيوية تربط الدولة بالعالم الخارجي.¹

ويُعتبر الميناء نقطة النهاية لمسار النقل البحري، حيث تُجهزه الدول بالمعدات اللازمة لتسهيل عمليات الشحن والتفريغ للبضائع المحمولة عبر البحار. وقد يُقام الميناء على اليابسة والماء، أو يكون جافاً على اليابسة فقط. الميناء لا يُمثل فقط مركز تبادل بين البر والبحر، بل يُمكن أن يتطور إلى مجمع صناعي شامل يضم مدناً ومراكز تخزين وصناعات تلبي احتياجات العملاء المتزايدة، ويُمكن أن يُصبح على المدى البعيد محركاً أساسياً للتنسيق بين المدن والمرافق اللوجستية والمجمعات الصناعية وأسواق التجارة. تُعبر الموانئ عن مواقع تجمع بين وسائل النقل البحري والداخلي كالقنوات النهرية والطرق البرية والسكك الحديدية، وتتألف من ثلاثة عناصر رئيسية. ووفقاً للمادة 889 من القانون البحري الجزائري، تُصنف الموانئ حسب استخداماتها، وتُسمى الموانئ التجارية بهذا الاسم لضمان أفضل الظروف الاقتصادية والأمنية لعمليات الشحن والتفريغ للأفراد والبضائع والحيوانات، بالإضافة إلى العمليات المتعلقة بالملاحة البحرية. الميناء هو منشأة ساحلية تحتوي على مرفأ أو أكثر، تُقام على السواحل أو الشواطئ وتُجرى فيها عمليات تحميل وتفريغ السفن بالبضائع والركاب، وتشتمل على معدات مثل الرافعات والأرصفة ومخازن السفن.²

الفرع الثاني: عناصر الميناء البحري

يتألف الميناء البحري من ثلاث مكونات رئيسية تشمل المساحة المائية المحمية من العوامل الطبيعية المعاكسة والمتصلة بخطوط الملاحة البحرية، والمساحة الأرضية المرتبطة بشبكات النقل

¹ بالاعتماد على المراجع التالية:

- قائد عائض العمثلي، خدمات الموانئ البحرية اليمينية، المحددات الاقتصادية للعرض والطلب عليها ووسائل تنميتها، رسالة دكتوراه، كلية التجارة، جامعة الإسكندرية، 1991 ص 9.
- صقر محمد أحمد، دور الموانئ في النقل والتجارة واللوجستيات، مجلد 20، العدد 39، يناير 1995، مجلة الأكاديمية العربية للعلوم والتكنولوجيا والنقل البحري، الإسكندرية، ص 25.
- محمد إبراهيم العراقي، قطاع النقل في مصر الماضي والحاضر والمستقبل حتى عام 2020، المكتبة الأكاديمية، القاهرة، 2002، ص 235.
- أيمن النحراوي، الموانئ البحرية العربية، دار الفكر الجامعي، الطبعة الأولى، الإسكندرية، 2009 ص 25.
- Bauchet, *Le transport international dans l'économie mondiale* ; Ed. Economica, 1991, 2^{eme} Edition, p 245.

² بالاعتماد على المراجع التالية:

- محمد جلال خطاب، اقتصاديات الموانئ بين النظرية والتطبيق، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2015، ص 11.
- محمد توفيق وسلمي زكي عبد الفتاح، نحو معايير للاستثمار في الموانئ البحرية، المؤتمر البحري الدولي الحادي عشر، ماردكون 11، الإسكندرية، 2009، ص 9.
- حملاوي ربيعة، مردودية المؤسسات المينائية دراسة حالة مؤسسات ميناء الجزائر، مرجع سبق ذكره، ص 80.

الداخلية للدولة، والواجهة البحرية التي تضم الأرصفة والمراسي والمعدات اللازمة لتحقيق التكامل بين وسائل النقل البحرية والبرية. يُعرف المرفأ بأنه الجزء العميق من البحر القادر على استقبال السفن والمحمي إما بشكل طبيعي عبر الساحل أو بشكل اصطناعي عن طريق إنشاء حواجز. يتجاوز مفهوم الميناء نطاق المرفأ الطبيعي ليشمل المنطقة التي تحيط بالمرفأ وتوفر جميع الخدمات اللازمة للسفن وعمليات الشحن، والتفريغ، والتخزين، والنقل. ومع ذلك، لا يتطلب الأمر تحويل كل مرفأ طبيعي إلى ميناء إلا إذا كانت تتوفر فيه الشروط الاقتصادية والجغرافية الملائمة، وليس بالضرورة أن يكون قريباً من خطوط الملاحة الدولية أو خالياً من العوائق الطبيعية مثل الشعاب المرجانية.¹

الفرع الثالث: التصنيفات المختلفة للموانئ البحرية

تُعد الموانئ البحرية عتبات مهمة مزودة بكافة التجهيزات اللازمة لخدمة السفن، سواء كانت تلك التسهيلات مائية أو برية، وتختلف كل ميناء عن الآخر في العالم، إذ لا تتشابه اثنتان في خصائصهما الطبيعية أو الاقتصادية. ولهذا، يُستعان بمجموعة من المعايير المتنوعة لتصنيفها، حيث تختلف هذه الموانئ بناءً على عدة عوامل منها الجغرافيا، الملكية، والدور الوظيفي الذي تؤديه.

1- من ناحية الطبيعة:

تتعدد أنواع الموانئ البحرية بحسب خصائصها الجغرافية، فهناك الموانئ الطبيعية التي تتمتع بحماية طبيعية من العوامل الجوية دون الحاجة لتدخلات صناعية، والموانئ شبه الطبيعية التي تحظى ببعض الحماية الطبيعية ويمكن تعزيزها بإجراءات صناعية مثل إنشاء حواجز للأمواج. أما الموانئ الصناعية، فهي تلك التي تم تصميمها وتجهيزها بالكامل بمنشآت صناعية كالأرصفة، والمداخل، والمخارج، والأحواض. ولا ننسى الموانئ الجافة، التي يمكن تأسيسها في مناطق بعيدة عن السواحل، حيث لا توفر الخدمات الملاحة المباشرة للسفن.

2- من ناحية الموقع الجغرافي:

¹ بالاعتماد على المراجع التالية:
- هارون أحمد عثمان، الاقتصاد البحري مع إشارة خاصة لمشاكل الدول النامية، منشأة المعارف، الإسكندرية، 1994، ص 60.
- أسعد مبارك حسين، منجد عباس محمد علي، دراسة استكشافية لتكاليف الخدمات المينائية لبعض الموانئ العربية، مجلة العلوم الاقتصادية، 2015، ص 160.
- أيمن النحراوي، الموانئ البحرية العربية، مرجع سبق ذكره، ص 16.
- مختار السويدي، اقتصاديات النقل البحري، دراسة تحليلية عن العلاقة بين النقل البحري والتجارة الخارجية، الدار المصرية اللبنانية، الطبعة الثالثة، القاهرة، 1996، ص 325.

تنقسم الموانئ البحرية من حيث الموقع الجغرافي إلى قسمين رئيسيين، حيث توجد الموانئ النهرية عند مصبات الأنهار وترتبط بالبحار عبر قنوات مائية، بينما تقع الموانئ البحرية مباشرة على الشواطئ، مما يسهل الوصول إليها واستخدامها في الأنشطة البحرية المختلفة.

3- من ناحية الملكية:

تتعدد أشكال ملكية الموانئ البحرية، فمنها ما هو تحت ولاية الدولة، إذ تعتبر جزءاً من سيادتها، وأخرى تابعة للمؤسسات المحلية كالمبديات والجمارك، أو حتى القطاع الخاص، وقد تُدار بواسطة شركات عالمية متخصصة. الموانئ العامة، التي تُدار مركزياً من قبل الحكومة، تتميز بتوحيد الرسوم والتعريفات، لكنها قد تعاني من ضعف في الكفاءة والتشغيل وتعتمد بشكل كبير على الدعم الحكومي. بينما الموانئ التي تقع تحت إدارة محلية تتمتع بمرونة أكبر في تسعير الخدمات وفقاً للظروف المحلية. وهناك الموانئ ذات الإدارة المستقلة، التي تتأى بنفسها عن الضغوط السياسية وتخضع لإشراف حكومي محدود. أما الموانئ التابعة للسكك الحديدية والجمارك، فتُدار من قبل هذه الهيئات وتخدم بشكل خاص البضائع المتعلقة بالمناطق الحرة. وأخيراً، الموانئ الخاصة التي يديرها القطاع الخاص، تُعنى بخدمة أنواع محددة من البضائع وتسعى لتحقيق الكفاءة الاقتصادية والربحية.¹

4- من الناحية الوظيفية:

تُصنف الموانئ البحرية وفقاً لوظائفها إلى عدة أقسام، حيث تُعد الموانئ التجارية العامة مركزاً لاستقبال مختلف أنواع السفن منها الصب والسائل والبضائع العامة والركاب، بينما تختص الموانئ التجارية المتخصصة بتقديم خدمات محددة تتعلق بنوع التجارة أو النقل كالموانئ الصناعية والحرّة وتلك المخصصة للسيارات في ألمانيا وموانئ البترول بالخليج العربي. وفي حالات الطوارئ، توفر موانئ اللجوء الحماية للسفن من العواصف وتزودها بالوقود والغذاء، في حين تُجهز الموانئ العسكرية بمنشآت ومعدات خاصة لمناولة الأسلحة والذخائر. أما موانئ النزهة فتضم سفن النزهة والشرع، وتختلف موانئ الصيد باختلاف الدور الاقتصادي لقطاع الصيد في كل دولة، حيث تُنشأ موانئ مخصصة للصيد في الدول التي يُشكل الصيد فيها جزءاً كبيراً من نشاطها الاقتصادي. وأخيراً،

¹ بالاعتماد على المراجع التالية:

- محمد جلال خطاب، اقتصاديات الموانئ بين النظرية والتطبيق، مرجع سبق ذكره، ص 31.
- علي عبد، مصطفى عبد الحافظ، إدارة وتشغيل الموانئ، الأكاديمية العربية للعلوم والتكنولوجيا والنقل البحري 2000، ص 45.
- شريف ماهر هيكل، اللوجستيات والموانئ البحرية من أجل التغيير، مرجع سبق ذكره، ص 68.

تعمل موانئ العبور كوسيط بين الاستيراد والتصدير، متخصصة في خدمة التجارة لدول أخرى غير
الدولة المالكة لها.¹

¹ بالاعتماد على المراجع التالية:

- محمد جلال خطاب اقتصاديات الموانئ بين النظرية والتطبيق، مرجع سبق ذكره، ص 37.
- محمد إبراهيم عراقي، قطاع النقل في مصر الماضي والحاضر والمستقبل حتى عام 2020، مرجع سبق ذكره، ص 236.
- محمد سليمان هدى، اقتصاديات النقل البحري، دار الجامعات المصرية، الإسكندرية، ص 133.

5- من ناحية معايير الأداء:

تتعدد معايير تقييم الأداء للموانئ البحرية، حيث يُعتبر حجم وكمية البضائع المنقولة عبر الميناء من العوامل الأساسية في هذا التقييم، إلى جانب قيمة هذه البضائع. كما يُؤخذ في الاعتبار عدد السفن التي ترسو بالميناء وأحجامها، مما يُعطي مؤشراً على النشاط التجاري واللوجستي للميناء.¹

الفرع الرابع: الأنماط الإدارية المختلفة المستخدمة في إدارة الموانئ

تخضع إدارة الموانئ لمجموعة من العوامل المتنوعة التي تشمل البنية السياسية، الاقتصادية والاجتماعية للدولة، بالإضافة إلى مستوى تطورها وموقع الميناء ضمن حدودها. كما تتأثر بنوعية البضائع المتداولة، والتي تعتمد بدورها على تخصص الميناء سواء كان تجارياً، صناعياً أو متخصصاً.

وقد تم تحديد أربعة أنماط رئيسية لإدارة الموانئ استناداً إلى التجارب العالمية، تتراوح بين الإدارة الكاملة من قبل الهيئات الحكومية، وصولاً إلى الإدارة الكاملة من قبل القطاع الخاص دون تدخل حكومي، كما هو الحال في بريطانيا. تتضمن مهام هذه الإدارات التخطيط والتطوير المستقبلي للميناء، متابعة أداء العاملين والخدمات، إعداد الإحصائيات، الالتزام بالقوانين البيئية، وضع الخطط التسويقية، متابعة القواعد الدولية، وإعداد خطط الصيانة للمرافق.²

¹ شريف ماهر هيكمل، اللوجستيات والموانئ البحرية من أجل التغيير، مرجع سبق ذكره، ص 53.
² بالاعتماد على المراجع التالية:

- أيمن النحراوي، تخطيط وإدارة واقتصاديات الموانئ البحرية، مرجع سبق ذكره، ص 53.
- إيهاب النحراوي، موانئ الخليج العربي القدرة التنافسية، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2009، ص 107.
- تقرير جامعة الدول العربية، دراسة العوامل المؤثرة في تطوير وتحديث الموانئ البحرية العربية لدراسة ميدانية جامعة الدول العربية، القاهرة، 2006، ص 4-6.

المطلب الرابع: وظائف الموانئ البحرية وأهميتها

في هذا المطلب سيتم التطرق إلى وظائف الموانئ البحرية، أهميتها، وكذلك تطور دورها من مركز للنقل إلى قاعدة لوجستية، ثم أنواع الموانئ الجزائرية.

الفرع الأول: وظائف الموانئ البحرية

تعد الموانئ البحرية محورًا رئيسيًا في حركة البضائع، إذ تنشط في نقلها من وإلى البر، وتشمل عملياتها تحويل البضائع من الرصيف إلى التخزين ومن ثم إلى وسائل النقل البرية. كما تلعب دورًا بارزًا في التجارة الخارجية، حيث يمر عبرها معظم التجارة الدولية، مما يساهم في تقليل تكاليف وأوقات النقل. بالإضافة إلى ذلك، تجذب الموانئ الصناعات المرتبطة بعمليات النقل وتجميع السيارات، وتساهم في التنمية الاجتماعية من خلال توفير فرص العمل وتدريب الكوادر الفنية والإدارية. ولا تقتصر أهمية الموانئ على الجانب الاقتصادي فحسب، بل تمتد لتشمل الجوانب المالية من خلال توفير العملات والرسوم الجمركية، وكذلك الجوانب السياسية والعسكرية، حيث تعزز من الاستقلال السياسي والاقتصادي للدولة.¹

كذلك تتعدد وظائف الموانئ البحرية، لتشمل عملية الإرشاد التي تتمثل في مساعدة السفينة على الإبحار داخل المجرى البحري، وذلك بالاعتماد على أبراج ومعالم محددة تبدأ من لحظة صعود المرشد إلى السفينة وتستمر حتى يتم ربطها بالرصيف، وتتكرر هذه العملية بصورة معكوسة عند مغادرة السفينة. كما تشمل وظائف الموانئ عملية القطر، وهي سحب السفن إلى الرصيف أو بعيدًا عنه باستخدام القاطرات، وذلك عند الدخول أو الخروج. أما الرسو، فيعني تثبيت السفينة في المكان المخصص لها على الرصيف، ويتم ذلك بناءً على نوع البضاعة التي تحملها، حيث تبقى السفينة مربوطة حتى يحين وقت مغادرتها.²

¹ محمد جلال خطاب، اقتصاديات الموانئ بين النظرية والتطبيق، مرجع سبق ذكره، ص 21-22.
² أسعد مبارك حسين، منجد عباس محمد علي، دراسة استكشافية لتكاليف الخدمات المينائية لبعض الموانئ العربية، مرجع سبق ذكره، 161.

الفرع الثاني: أهمية الموانئ البحرية

تلعب الموانئ البحرية دوراً حيوياً في تعزيز الاقتصاد من خلال دورها الفعال في تنظيم التجارة الدولية وتسهيل حركة الصادرات والواردات، مما يساهم في تنمية القطاعات الصناعية والزراعية والسياحية. إنها تشكل ركيزة أساسية للاقتصاد الوطني، حيث تستقبل حوالي 80% من حجم التجارة العالمية، مروراً بعمليات الشحن والتفريغ، مما يعكس أثرها البالغ على الميزان التجاري وميزان المدفوعات. وتسهم الموانئ أيضاً في دعم الأمن الغذائي والتنمية الاجتماعية، وتعزز من معدلات التنمية الاقتصادية التي تعتمد بشكل كبير على كفاءتها وقدرتها على استقبال المواد الأولية والمعدات اللازمة للمشاريع التنموية.¹

كما تعتبر الموانئ البحرية بوابات رئيسية للأسواق الدولية، حيث تتم عبرها عمليات تبادل السلع مع الدول المختلفة، مما يساهم في تنمية العلاقات التجارية العالمية. وتلعب هذه الموانئ دوراً محورياً كمراكز للتصنيع والتجميع، إضافة إلى أنشطة التعبئة والتغليف والمناطق الحرة، وتتكامل مع المراكز اللوجستية الحديثة التي تتوافق مع سياسات تحرير التجارة واتفاقيات الجات. كما يعد الميناء مصدراً هاماً للعمالات الأجنبية من خلال الرسوم المتنوعة التي يتم تحصيلها مقابل خدمات القطر والإرشاد والشحن والتفريغ والتموين والإصلاح، بالإضافة إلى العائدات التي تجنيها شركات التأمين البحري وعمليات بيع أو تأجير السفن. وتساهم الموانئ أيضاً في تطوير المناطق النائية والجديدة، وتفتح آفاقاً للتصدير والاستيراد، مما يعود بالنفع على الاقتصاد الوطني ويعزز من الرفاهية الاقتصادية. وأخيراً، تساهم في تطوير النقل المتعدد الوسائط من خلال التسهيلات التي توفرها، مما جعل الميناء البحري لا يقتصر على كونه نقطة بداية للصادرات أو نهاية للواردات، بل جزءاً لا يتجزأ من سلسلة النقل العالمية بأنماطها المتنوعة.²

الفرع الثالث: التطور الراهن لدور الموانئ من مركز للنقل إلى قاعدة لوجستية

¹ هارون أحمد عثمان، الاقتصاد البحري مع إشارة خاصة لمشاكل الدول النامية، مرجع سبق ذكره، ص 23.

² Alane E Branche, **Element of Port Operation and Management**, Chapman Hall, London, 1997, P 146.

ABDOU Saied, Mohamed Taher, **Integrated Port Planning, 8th, International Port Conference on Port Logistics**, Alex, Academy, Of Maritime Studies, 2-1992, P 405.

عبد القادر فتحي لاشين، الاتفاقية العامة للتجارة في الخدمات وعلاقتها بقطاع النقل البحري في الدول العربية، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، 2005، ص 60.

منذ التسعينيات، شهدت الموانئ تحولاً جوهرياً في دورها، حيث تجاوزت وظائفها الأساسية كمراكز نقل لتصبح قواعد لوجستية متكاملة. فلم يعد النشاط المينائي محصوراً ضمن نطاق الميناء ومحيطه المباشر، بل امتد ليشمل المنطقة الأوسع حوله، مما جعله نقطة انطلاق أساسية في سلسلة النقل العالمية. وقد أسهمت هذه الأنشطة الجديدة في رفع إيرادات بعض الموانئ بشكل ملحوظ، حيث تمثل أكثر من ثلث إجمالي الإيرادات في بعض الحالات. وعلى مدار العقود الماضية، تطورت الموانئ التقليدية لتصبح مراكز خدمات تجارية وصناعية، مضيفاً قيمة كبيرة للبضائع المتداولة. وفي السنوات العشر الأخيرة، شهدت بعض الموانئ التنافسية تسارعاً في هذا التحول، مع تنوع الخدمات المقدمة لتشمل البنية التحتية للمعلومات، مما جعلها قواعد لوجستية فعالة للتجارة الدولية، وبذلك يمكن تصنيف الموانئ الحديثة إلى ثلاثة أجيال متميزة.¹

أولاً: موانئ الجيل الأول (الموانئ التقليدية)

تضم موانئ الجيل الأول، المعروفة بالموانئ التقليدية، مرافق تقتصر على عمليات النقل الأساسية وتشكل الأغلبية في الدول النامية. تتبع هذه الموانئ استراتيجية محافظة تعتبر الميناء مجرد نقطة تحويل بين النقل البري والبحري دون توسع في الأنشطة. الخدمات المتاحة تقتصر على الأساسيات كالشحن والتفريغ، مع تركيز الاستثمارات على البنية التحتية للأرصنة. أما أنظمة المعلومات فهي محدودة الاستخدام داخل الميناء، والقيمة المضافة للميناء تظل محدودة.

ثانياً: موانئ الجيل الثاني (الموانئ الصناعية)

في الستينيات، برزت موانئ الجيل الثاني، المعروفة أيضاً بالموانئ الصناعية، استجابةً للحاجة المتزايدة لاستيراد المواد الخام من قبل الدول الصناعية. تتميز هذه الموانئ بسياسات توسعية تعكس رؤية شاملة للميناء كمركز إداري، صناعي، وتجاري، لا كمجرد نقطة عبور. تشمل أنشطتها ليس فقط الشحن والتفريغ، بل تمتد لتشمل خدمات تجارية وصناعية متنوعة، مثل تعبئة البضائع وتصنيعها، مما يساهم في توسع الميناء وزيادة قيمته المضافة مقارنةً بموانئ الجيل الأول. تتميز موانئ الجيل الثاني بتنظيم يعتمد على علاقات وثيقة مع شركات النقل والتجارة، وتكامل الخدمات لتلبية الزيادة

¹ أيمن النحراوي، لوجستيات التجارة الدولية، مرجع سبق ذكره، ص 186.

في حجم البضائع وسرعة تداولها، مما يعزز من الارتباط الوثيق بين الميناء والإدارة المحلية والبنية التحتية للمدينة المحيطة.¹

الثالث: موانئ الجيل الثالث (الموانئ اللوجستية)

في نهاية القرن العشرين، وتحديداً في العقد الأخير من الثمانينات، شهد العالم ظهور موانئ الجيل الثالث، المعروفة أيضاً بالموانئ اللوجستية، والتي جاءت استجابةً للتوسع في استخدام الحاويات عالمياً. هذه الموانئ، التي تتميز بعملياتها التقليدية المدعومة بمعدات متطورة وإنتاجية مرتفعة، تسعى لتحقيق الكفاءة في التشغيل عبر استغلال الطرق البحرية والجوية والنهرية، مع التركيز على تقديم خدمات النقل من الباب للباب، بأقل التكاليف وأعلى مستويات الجودة دون أي خسائر. كما أن هذه الموانئ تعد جزءاً لا يتجزأ من سلسلة النقل متعدد الوسائط، وتعتمد بشكل أساسي على التكنولوجيا المتقدمة لإضافة قيمة كبيرة للخدمات المقدمة.²

وتتميز موانئ الجيل الثالث بسياسات واستراتيجيات تطوير ديناميكية، حيث تُعتبر هذه الموانئ نقاطاً حيوية ضمن شبكة الإنتاج والتوزيع العالمية. تغيرت إدارة هذه الموانئ من تقديم خدمات أساسية إلى المشاركة النشطة في التجارة الدولية، مما يعزز أنشطة التجارة والنقل ويخلق فرصاً للدخل من خلال القيمة المضافة. أصبحت هذه الموانئ مراكز للنقل المتكامل وقواعد لوجستية رئيسية، تسهم بشكل كبير في الاقتصاد الوطني،³ ولا تقتصر وظيفتها على استقبال السفن والبضائع فحسب، بل تشمل أيضاً أنشطة لوجستية وخدمات ذات قيمة مضافة تُسهم في توليد إيرادات كبيرة.⁴

كما تتميز موانئ الجيل الثالث بتقديمها لمجموعة متنوعة من الأنشطة والخدمات المتخصصة والمتكاملة. تشمل هذه الخدمات أربع فئات رئيسية تتضمن الخدمات المينائية الأساسية، والخدمات ذات الطابع الصناعي والبيئي، بالإضافة إلى الخدمات الإدارية والتجارية، وأخيراً الخدمات اللوجستية والتوزيعية التي تسهم في تعزيز كفاءة النقل والتوزيع.⁵

¹ أيمن النحراوي، لوجستيات التجارة الدولية، مرجع سبق ذكره، ص 187.

² عبد القادر فتحي لاشين، المفاهيم الحديثة في إدارة خدمات النقل واللوغستيات، مرجع سبق ذكره، ص 157.

³ أيمن النحراوي، لوجستيات التجارة الدولية، مرجع سبق ذكره، ص 188.

⁴ شريف ماهر هيكل، اللوجستيات والموانئ البحرية من أجل التغيير، مكتبة الوفاء القانونية، الإسكندرية، الطبعة الأولى، 2015، ص 234.

⁵ أيمن النحراوي، لوجستيات التجارة الدولية، مرجع سبق ذكره، ص 188 – 189.

الفصل الثاني: جودة خدمات النقل البحري ودورها في تعزيز حركة البضائع عبر الموانئ البحرية

المبحث الثالث

ولكي يصنف الميناء ضمن فئة موانئ الجيل الثالث، يجب أن يخضع لتحولات تنظيمية شاملة تؤثر على الأنشطة التجارية والعلاقات الإدارية داخله ومع المحيط الخارجي. يتميز هذا الجيل من الموانئ بتعزيز الروابط وتشكيل مجتمع الميناء الذي يضم الهيئات والشركات العاملة، ويعمل على تنسيق الأنشطة وترويج الميناء. كما يتسم بالتكامل مع المدينة المجاورة، موسعاً نطاقه ليشمل مناطق أوسع، ويعتمد نجاحه على علاقات متميزة مع الإدارة المحلية، مركزاً على النقل، التخزين، التنمية الحضرية، والمحطات الطرفية. التنسيق الفعال بين خطط التنمية للميناء والمدينة يعد ركيزة أساسية لتطوره. وأخيراً، يشهد هذا الجيل تكاملاً متقدماً في الأنشطة والخدمات، مدعوماً بنظم المعلومات وتبادل البيانات الإلكترونية، مما يجعلها عناصر حيوية لبنائه الأساسية.¹

وفيما يلي مقارنة بين الأجيال الثلاث للموانئ حسب عدة بنود:

عنصر المقارنة	موانئ الجيل الأول (الموانئ التقليدية)	موانئ الجيل الثاني (الصناعية)	موانئ الجيل الثالث (الموانئ اللوجستية)
المراقف	عمليات النقل الأساسية	خدمات تجارية وصناعية متنوعة	عمليات تقليدية مدعومة بمعدات متطورة وإنتاجية مرتفعة
الاستراتيجية	استراتيجية محافظة، الميناء كنقطة تحويل	سياسات توسعية، الميناء كمركز إداري وصناعي وتجاري	سياسات تطوير ديناميكية، جزء من شبكة الإنتاج والتوزيع العالمية
الخدمات	الشحن والتفريغ فقط	تشمل تعبئة وتصنيع البضائع	خدمات نقل من الباب للباب، خدمات لوجستية متكاملة
الاستثمارات	البنية التحتية للأرصفة	تكامل الخدمات لتلبية زيادة حجم البضائع	تكامل متقدم مع التنمية الحضرية والمحطات الطرفية
أنظمة المعلومات	محدودة الاستخدام داخل الميناء	علاقات وثيقة مع شركات النقل والتجارة	نظم معلومات متقدمة وتبادل البيانات الإلكترونية
القيمة المضافة	محدودة	زيادة القيمة من خلال الأنشطة المتنوعة	قيمة مضافة كبيرة من خلال الخدمات اللوجستية المتكاملة
الأثر الاقتصادي	محدودة لوظائف الميناء الأساسية	تعزيز الأنشطة التجارية والصناعية	مساهمة كبيرة في الاقتصاد الوطني من خلال النقل المتكامل
التكامل المجتمعي	محدود	علاقات وثيقة مع الإدارة المحلية والبنية التحتية	تكامل قوي مع المدينة المحيطة والمناطق الأوسع
الاعتماد التكنولوجي	منخفض	متوسط	عالي، يعتمد على التكنولوجيا المتقدمة لتحقيق الكفاءة
الدور في التجارة	وظائف الميناء الأساسية	المشاركة النشطة في التجارة الدولية	مراكز رئيسية في شبكات التجارة والنقل العالمية

المصدر: من إعداد الباحثة بناء على المعلومات السابقة.

الفرع الرابع: أنواع الموانئ الجزائرية

¹ المرجع نفسه، ص 189 – 190.

تشتهر السواحل الجزائرية بتنوع موانئها التجارية الهامة، وفي العنصر الموالي سيتم تقسيمها إلى موانئ رئيسية، نفطية وتجارية أخرى كما يلي:

أولاً: الموانئ الرئيسية

1. ميناء الجزائر

يتميز ميناء الجزائر بمساحة شاسعة تبلغ تقريباً 126 هكتار، ويضم ثلاثة أحواض بمساحة إجمالية تصل إلى 184 هكتار، إلى جانب أرصفة بطول إجمالي يناهز 8609 أمتار. يتسم المدخل الشمالي للميناء بعرض يقدر بـ 176 متر وعمق يصل إلى 22 متر، في حين يبلغ عرض المدخل الجنوبي 240 متر وعمقه 16 متر. يحتوي الميناء على منشآت متخصصة تشمل محطة بحرية بسعة استيعابية تقدر بـ 350,000 مسافر سنوياً، وصومعة للحبوب تتسع لـ 30,000 طن، بالإضافة إلى حوضين جافين؛ الأول كبير الحجم بطول 15.5 متر وعمق 136 متر وعرض 18.5 متر وعمق 8 متر، والثاني صغير الحجم بطول 74 متر وعرض 15.5 متر وعمق 5 متر. وتبرز محطة الحاويات التي تم تدشينها في عام 1998 كجزء هام من الميناء، حيث تمتد على مساحة تقارب 17 هكتار من الأرض المسطحة وتمتلك قدرة استيعابية تصل إلى 6200 حاوية نمطية، وتضم المحطة أيضاً جهاز ماسح ضوئي للحاويات.¹

2. ميناء عنابة

يمتد ميناء عنابة على مساحة شاسعة تقارب الـ 89 هكتاراً، ويضم ثلاثة أحواض مائية تبلغ مساحتها الإجمالية حوالي 104 هكتارات، مع أرصفة تمتد لطول 3455 مترًا. يتميز المدخل الأمامي للميناء بعرض يصل إلى 245 مترًا وعمق يناهز 13.5 مترًا، في حين يبلغ عرض مدخل الحوض الكبير 250 مترًا وعمقه 12.5 مترًا. أما الحوض الصغير فيتسم بعرض 183 مترًا وعمق مماثل يقدر بـ 12.5 مترًا. يحتوي الميناء على منشآت حديثة ومتخصصة، بما في ذلك محطة بحرية قادرة على استيعاب 30,000 مسافر سنوياً، وصومعة لتخزين الحبوب تتسع لـ 16,000 طن، إلى جانب محطة للحاويات تم تدشينها في عام 1997 وتغطي مساحة تقدر بحوالي 10 هكتارات.²

¹ هشام بوريش، رجب نصيب، إدارة الموانئ البحرية في ظل العولمة الاقتصادية، الطبعة الأولى، جامعة باجي مختار، عنابة، الجزائر، 2018، ص 117.

² <https://www.annaba-port.com> / تم الاطلاع عليه في 2023/7/23.

3. ميناء وهران

يتميز ميناء وهران بمساحة مغطاة تبلغ حوالي 16 هكتار، ويشتمل على 57 حوضًا تصل مساحتها إلى 164 هكتار، بالإضافة إلى أرصفة بطول إجمالي يصل إلى 4200 متر. يبلغ عرض المدخل الشمالي للميناء 89 مترًا وعمقه 42 مترًا، في حين يتسع المدخل الجنوبي لعرض يقدر بـ 350 مترًا وعمق 23 مترًا. كما يضم الميناء منشآت متخصصة تشمل محطة بحرية بقدره استيعابية تصل إلى 4500 عملية يوميًا، وصومعة لتخزين الحبوب تتسع لـ 40,000 طن، ومحطة للحاويات تمتد على مساحة تقارب 11 هكتارًا، قادرة على استيعاب ما يقرب من 4200 حاوية نمطية.¹

¹ www.oran-port.com تم الاطلاع عليه في 2023/7/23.

ثانياً: الموانئ النفطية

1. ميناء أرزيو

يتمتد ميناء أرزيو على مساحة شاسعة تبلغ حوالي 24 هكتار، يشغل الجزء المغطى منها هكتار واحد فقط، ويضم ثلاثة أحواض بمساحة إجمالية تصل إلى 153 هكتار. تتخذ الأرصفة التي يحتويها الميناء شكلاً ممتداً بطول 1730 متراً، ويتميز بمدخل فريد يبلغ عرضه 400 متر وعمقه 20 متراً. كما يحتوي الميناء على منشآت متخصصة، منها صومعة للأسمت بسعة 1.800 طن ومحطة لتفريغ النفايات تتسع لـ 6.000 متر مكعب، مما يعكس قدرته على استيعاب وتسهيل مختلف العمليات اللوجستية.¹

2. ميناء سكيكدة

يتمتد ميناء سكيكدة على مساحة شاسعة تصل إلى 51 هكتار، حيث تشغل المناطق المغطاة منها مساحة تقدر بـ 17 هكتار. يضم الميناء حوضين رئيسيين تبلغ مساحتهما الإجمالية 43 هكتار، بالإضافة إلى مجموعة من الأرصفة التي يصل طولها الكلي إلى 1860 متر. يتميز الميناء بمدخل واسع يبلغ عرضه 120 متر، مما يسهل عملية الدخول والخروج من وإلى الميناء. كما يحتوي على عدة منشآت متخصصة، منها محطة بحرية قادرة على استيعاب 12.000 مسافر سنوياً، وصومعة لتخزين الحبوب تتسع لـ 20.000 طن، مما يعكس قدرة الميناء على التعامل مع حجم كبير من الركاب والبضائع.²

3. ميناء بجاية

يتمتد ميناء بجاية على مساحة شاسعة تصل إلى حوالي 44 هكتار، ومنها مساحة مغطاة تبلغ 02 هكتار. يضم الميناء ثلاثة أحواض كبيرة تغطي مساحة 156 هكتار، بالإضافة إلى أرصفة طويلة يبلغ مجموع أطوالها 2200 متر. يتميز المدخل الشمالي للميناء بعرض يقدر بـ 120 متر وعمق يصل إلى 13 متر، في حين يبلغ عرض المدخل الجنوبي الشرقي 330 متر مع عمق يصل إلى 15 متر. ويحتوي الميناء على منشآت متخصصة تشمل محطة بحرية تستوعب 45.000 مسافر سنوياً،

¹ تم الاطلاع عليه في 2023/7/23 www.arzew-ports.com
² تم الاطلاع عليه في 2023/7/23 www.skikda-port.com

وصومعتين لتخزين الحبوب، الأولى بسعة 30.000 طن والثانية بسعة 120.000 طن، مما يعكس قدرته الكبيرة على استيعاب وتخزين الحبوب.¹

ثالثاً: الموانئ التجارية الأخرى

1. ميناء جن جن

يتمتد ميناء جن جن على مساحة شاسعة تصل إلى 104 هكتارات، حيث تشغل المنشآت المغطاة منها هكتاراً واحداً. يضم الميناء حوضاً بمساحة 180 هكتاراً، ويتألف من ثلاثة أرصفة بإجمالي طول يناهز 1995 متراً. يتميز المدخل الشمالي الغربي للميناء بعرضه البالغ 560 متراً وعمقه الذي يصل إلى 18.8 متراً، مما يسهل عملية الدخول والخروج من وإلى الميناء. بالإضافة إلى ذلك، يحتوي الميناء على شبكة من السكك الحديدية تمتد لمسافة 23 كيلومتراً، مما يعزز من كفاءة النقل والتوزيع. وفي عام 1998، تم تدشين محطة حاويات حديثة تغطي مساحة 65 هكتاراً، مجهزة لاستيعاب 6200 حاوية نمطية موزعة على ثلاثة مستويات، وتشتمل على جهاز سكاكر متطور لفحص الحاويات، مما يساهم في تسريع وتيرة العمليات اللوجستية ويعزز من قدرات الميناء التنافسية.²

2. ميناء مستغانم

يتمتد ميناء مستغانم على مساحة تقارب الـ 68 هكتار، ويشمل هذا الامتداد مساحة مغطاة تبلغ حوالي 2 هكتار. يضم الميناء حوضين، الأول بمساحة 14 هكتار وعمق يتراوح ما بين 6.77 متر إلى 8.17 متر، في حين يبلغ عمق الحوض الثاني الذي تقدر مساحته بـ 16 هكتار ما بين 6.95 متر إلى 8.22 متر. أما الأرصفة فتمتد على طول يصل إلى 1995 متر، ويتميز المدخل الشمالي الغربي للميناء بعرض يقدر بـ 100 متر وعمق 12 متر. يحتوي الميناء أيضاً على منشآت متخصصة تشمل محطة للبيتومين بطاقة استيعابية تصل إلى 4700 طن، وصومعة لتخزين الحبوب تتسع لـ 30,000 طن.³

3. ميناء الغزوات

¹ www.portdebejaia.dz تم الاطلاع عليه في 2023/7/24.
² www.djendjen-port.com تم الاطلاع عليه في 2023/7/24.
³ www.port-mostaganem.dz تم الاطلاع عليه في 2023/7/24.

يتمد ميناء الغزوات على مساحة شاسعة تقارب الـ 28 هكتار، وتشمل هذه المساحة حوالي هكتار واحد مغطى، مما يوفر تسهيلات متعددة للعمليات اللوجستية. بالإضافة إلى ذلك، يضم الميناء ثلاثة أحواض كبيرة تبلغ مساحتها الإجمالية 153 هكتار، مما يعزز قدرته على استيعاب السفن الضخمة. أما الأرصفة، فتمتد لمسافة 1800 متر، ما يسمح برسو عدد كبير من السفن في وقت واحد. يتميز الميناء بمدخل واسع يبلغ عرضه 400 متر وعمقه 20 متر، مما يسهل عملية دخول وخروج السفن. ولا يقتصر الأمر على ذلك، بل يحتوي الميناء أيضًا على منشآت متخصصة تشمل صومعة للحبوب بسعة 1800 طن ومحطة لتفريغ النفايات تتسع لـ 6000 متر مكعب، مما يدل على التخطيط الجيد والبنية التحتية المتقدمة التي يتمتع بها.¹

4. ميناء تنس

يتمد ميناء تنس على مساحة شاسعة تصل إلى حوالي 75 هكتار، متضمنًا حوضًا رئيسيًا يشغل 17 هكتارًا منها، وتتخذ الأرصفة التي يضمها طولًا إجماليًا يبلغ 4200 متر. يتميز المدخل الغربي للميناء بعرض يقدر بـ 180 مترًا وعمق يصل إلى 14 مترًا، في حين يبلغ عرض المدخل الشرقي 130 مترًا وعمقه 12 مترًا. ويحتوي الميناء على منشآت متخصصة، بما في ذلك صومعة للحبوب تتسع لـ 5.500 طن، وجسر وزن قادر على تحمل حمولة تصل إلى 50 طنًا، مما يعكس قدرته على استيعاب ومعالجة مختلف الشحنات بكفاءة عالية.²

¹ www.portdeghazaouet.com تم الاطلاع عليه في 2023/7/25.

² www.oran-port.com تم الاطلاع عليه في 2023/7/23.

خلاصة الفصل:

من خلال الفصل الثاني اتضح أن جودة خدمات النقل البحري تلعب دوراً حيوياً في تعزيز كفاءة حركة البضائع عبر الموانئ البحرية، وهو ما يعكس أهمية الإطار النظري للنقل البحري. حيث يتضمن هذا الإطار معايير متعددة تؤثر في جودة الخدمات المقدمة، مثل السرعة، الأمان، التكلفة، والموثوقية. وتساهم هذه المعايير في تحسين العمليات اللوجستية وتسهيل تدفق البضائع، مما يعزز من القدرة التنافسية للموانئ. بالإضافة إلى ذلك، تعتبر حركة البضائع والموانئ البحرية عناصر أساسية في المنظومة اللوجستية العالمية، حيث تربط الأسواق المحلية بالأسواق العالمية وتدعم التجارة الدولية. وبالتالي، فإن تحسين جودة خدمات النقل البحري يمكن أن يسهم بشكل كبير في نمو وتطور الاقتصادات الوطنية والعالمية.

الفصل الثالث:

تحليل دور اللوجستك في تحسين جودة خدمات النقل البحري:
دراسة حالة ميناء مستغانم

تمهيد

تُعدّ اللوجستيك أحد العوامل الحاسمة في تعزيز فعالية وكفاءة خدمات النقل البحري، وهي تلعب دورًا أساسيًا في تحسين جودة العمليات التشغيلية في الموانئ. حيث تُعدّ الموانئ نقاط تقاطع حيوية في سلاسل الإمداد العالمية، تتطلب عملية إدارة سلسلة الإمداد البحرية تنسيقًا دقيقًا بين مختلف العناصر، بدءًا من استقبال السفن وتحميل البضائع وصولاً إلى التخزين والتسليم.

في هذا الفصل، نركز على ميناء مستغانم كحالة دراسية لدراسة أهمية اللوجستيك في تعزيز جودة خدمات النقل البحري. يُعتبر ميناء مستغانم من الموانئ الرئيسية في الجزائر، وله دور كبير في حركة التجارة البحرية للبلاد. تتناول الدراسة في هذا الفصل تحليلًا مفصلاً للقدرات التشغيلية للميناء، والهيكل الإداري له، والخدمات اللوجستية المقدمة، بالإضافة إلى التحديات التي يواجهها والمشاريع المستقبلية التي تهدف إلى تحسين أدائه، وقد تم التطرق في هذا الفصل إلى ما يلي:

- **المبحث الأول:** دراسة ميدانية لمؤسسة ميناء مستغانم
- **المبحث الثاني:** الخدمات اللوجستية على مستوى ميناء مستغانم
- **المبحث الثالث:** دراسة جودة الخدمات المقدمة لحركة النقل البحري لميناء مستغانم ومؤشر الأداء اللوجستي في الجزائر

المبحث الأول: دراسة ميدانية لمؤسسة ميناء مستغانم

في هذا المبحث، نركز على دراسة ميدانية لمؤسسة ميناء مستغانم، الذي يُعتبر أحد الموانئ الحيوية في الجزائر وله دور محوري في قطاع النقل البحري. يهدف هذا المبحث إلى تقديم نظرة شاملة عن ميناء مستغانم من خلال تحليل هيكليته، قدراته التشغيلية، والتحديات التي يواجهها.

المطلب الأول: تعريف مؤسسة ميناء مستغانم

في هذا المطلب، نركز على تعريف مؤسسة ميناء مستغانم وتحليل دورها الأساسي في قطاع النقل البحري في الجزائر. يعد فهم خلفية المؤسسة أمراً ضرورياً لوضع إطار شامل لتقييم قدراتها وأدائها. سيتم تناول هذا المطلب من خلال استعراض تاريخ نشأة المؤسسة، ومصالحها الرئيسية، وهيكلها التنظيمي.

الفرع الأول: نشأة مؤسسة ميناء مستغانم

كان ميناء مستغانم خليجا صخريا حادا يمتد بين الراس البحري لصلمندر والراس البحري لخروبة استخدمه القرصنة لاقتسام الغنائم سمي ميناء مستغانم قبل 1833 بمرسى الغنائم ومن هنا سميت مدينة مستغانم.

وهو يشكل شريان الحياة للولاية، لم يولد بين ليلة وضحاها، تاريخه حافل بالأحداث التي شكلت هويته الحالية حيث يمتد بين الراس البحري لصلمندر والراس البحري لخروبة حيث أنشئ أول رصيف للميناء بطول 80 متر ليصل امتداده ل325 متر وهذا سنة 1881 وقد تم انطلاق أول مشروع لتهيئة الميناء سنة 1882 وبعد ثلاث سنوات أعلن أنه مشروع ذو منفعة عامة وانتهت سنة 1904 ميلاد أول حوض للميناء، وقد تم إنشاء الحوض الثاني بالرصيف يبلغ طوله 430 متر فيها بين نهاية 1955 و 1959 وهذا بعد ما تم بناء كاسره الأمواج الجنوبية الغربية للميناء سنة 1941.¹

أنشأت مؤسسة ميناء مستغانم بعد إعادة الهيكلة لقطاع الموانئ في 24 أوت 1982 بموجب المرسوم: 82-287 وبدأت المؤسسة نشاطها ابتداء من نوفمبر 1982 وتحصلت على الخدمات والتجهيزات الخاصة بالديوان الوطني للموانئ المنحل ONP وكذلك تلك خاص بالشركة الوطنية

¹ وثائق داخلية من ميناء مستغانم.

للشحن والتفريغ المنحلة أيضا (SONAMA) كما أسندت إليها مهام القطر الموكلة فيما قبل للشركة الوطنية للملاحة (CMAN).

مؤسسة EPM عبارة عن شركة ذات أسهم تخضع إلى القانون التجاري والقانون المدني وتحمل في السجل التجاري رقم 01-0-88 ويبلغ رأس مالها الاجتماعي 25000.000 دج.

تحصلت مؤسسة ميناء مستغانم منذ 29 فيفري 1989 على استقلالية التسيير من الشركة الجزائرية الأولى التي كانت تتميز بوضعية مالية متوازية.

منذ 1989 تم تحويل مؤسسة ميناء مستغانم من مؤسسة عمومية ذات طابع اجتماعي إلى المؤسسة عمومية ذات طابع اقتصادي¹.

يتميز ميناء مستغانم بتقديمه لمجموعة متنوعة من الخدمات التي تشمل الأنشطة التجارية وأعمال الصيد البحري. تتولى إدارة هذه الخدمات مؤسسة مستغانم، وهي كيان اقتصادي عام يعمل كشركة ذات أسهم (SPA/EPM/EPE)، تأسست في سياق تحديث النظام المينائي الجزائري، وفقاً للمرسوم التنفيذي رقم 82-87 الصادر في 14 أغسطس 1982. وقد أوكلت إليها مهام القطر التي كانت تُدار سابقاً من قبل الشركة الوطنية SONAMA، المتخصصة في الشحن والتفريغ. وفي 29 فبراير، بدأت المؤسسة مسيرتها نحو الاستقلالية، متبعة نموذج المؤسسات التي أظهرت استقراراً في أوضاعها المالية، حيث تحولت بموجب عقد موثق من شركة عمومية ذات طابع اجتماعي إلى شركة عمومية اقتصادية برأس مال قدره 25,000,000 دينار، وأصبحت تمتلك الحيازة الكاملة لشركة تسيير مساهمات الدولة للموانئ، والتي تحمل السجل التجاري رقم B0188. تخضع هذه الشركة للقانون التجاري والمدني وفقاً لأحكام القوانين 01-88 و 04-88، التي تضم النصوص التنظيمية لاستقلالية المؤسسات، وطبقاً للمراسيم 101-88 و 119-88 و 117-88. وفي عام 2004، تم إنشاء مؤسسة تسيير الموانئ وملاجئ الصيد بمستغانم كفرع تابع لشركة تسيير مساهمات الدولة للموانئ، وذلك ضمن إطار مؤسسة ميناء مستغانم².

الجدول رقم 3-1: تعريف بميناء مؤسسة مستغانم

اسم المؤسسة	مؤسسة ميناء مستغانم
النظام القانوني للمؤسسة	مؤسسة عمومية اقتصادية/ شركة ذات أسهم

¹ وثائق داخلية من ميناء مستغانم.
² وثائق داخلية من ميناء مستغانم.

رأس المال الاجتماعي	1500 000000 دج تحت الحيازة الكاملة لشركة تسيير مساهمات الدولة "الموانئ" SERPORT
تاريخ التأسيس	14 أوت 1982م بمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 82- 287 الصادر بتاريخ 14 أوت 1982م
تاريخ استقلالية المؤسسة	29 فيفري 1989 م
المقر الاجتماعي	الطريق الرئيسي إلى صلمندر ص ب: 131 مستغانم 27000
اسم ولقب المدير العام	بن سعيد محمد عبد القادر
الهاتف	045.33.01.11/12
الفاكس	045.33.01.15
الموقع على الإنترنت	www.port-mostaganem.dz
الموقع الجغرافي	يقع ميناء مستغانم في الجهة الشرقية لخليج أرزيو بين خطي عرض 35° و 56° شمالا وخطي طول 00° و 05° شرقا
عدد العمال	= 693 عامل (دائم + مؤقت)

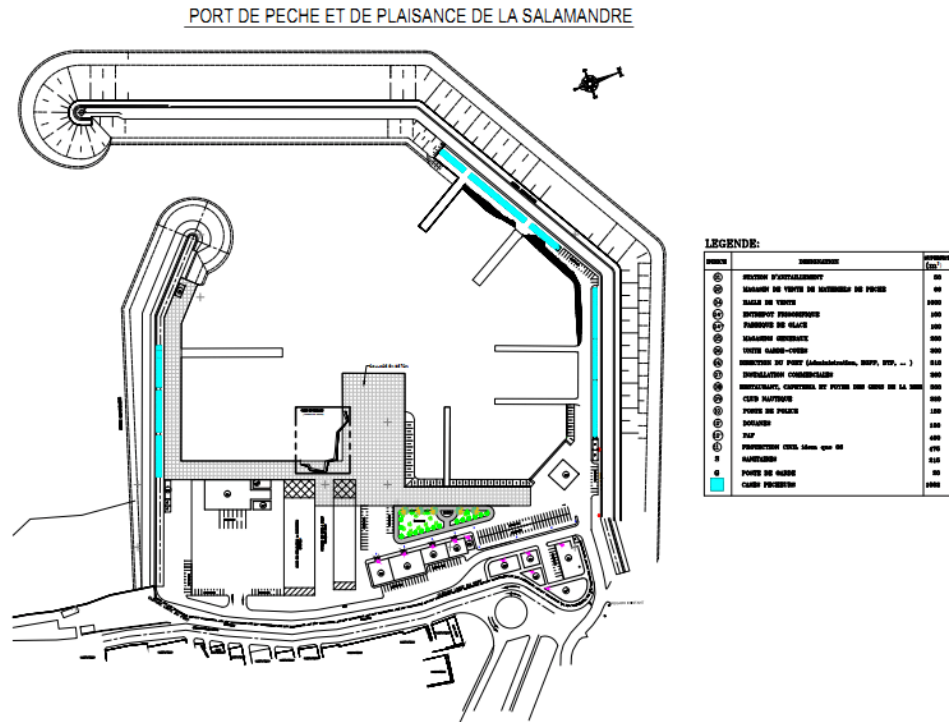
المصدر: من إعداد الباحثة على إثر الدراسة الميدانية لمؤسسة ميناء مستغانم.

المهام الأساسية للمؤسسة:

تكمن المهام الأساسية لمؤسسة ميناء مستغانم فيما يلي:

- تسهيل حركة البضائع وذلك عن طريق استقبال وتفريغ السفن المحملة بالبضائع المختلفة سواء كانت حلويات، أو سيارات، أو مواد خام، أو منتجات مصنعة؛
- تقديم خدمات لوجستية والتي تشمل تنظيم الإجراءات الجمركية اللازم لتخليص البضائع وإدارة سلاسل الإمداد بكفاءة وتوفير التخزين المؤقت للبضائع؛
- الحفاظ على البيئة من خلال تطبيق المعايير البيئية الدولية للحفاظ على البيئة البحرية والبرية وإدارة النفايات الخطرة والغير خطرة بشكل آمن؛
- تسيير الأملاك العمومية واستغلال وتطوير الميناء؛
- مزاولة عمليات القطر، القيادة، الإرساء وغيرها؛
- القيام بكل العملات التجارية، المالية، الصناعية، والعقارية ذات صلة مباشرة أو غير مباشرة بميناء مستغانم؛
- إعداد برامج بناء وصيانة وتهيئة للبنى المينائية الوطنية بالتعاون مع الشركاء الآخرين.

الشكل رقم 3- 1: رسم تخطيطي لميناء مستغانم



المصدر: وثائق داخلية من مؤسسة ميناء مستغانم.

الفرع الثاني: أهم المصالح المعتمدة من طرف مؤسسة ميناء مستغانم وهيكلها

1- الإدارة العامة: يشرف على الإدارة العامة رئيس مدير عام الذي يعتبر المسير والمسؤول الأولى في المؤسسة بالمساعدة مع مساعدة المدير العام، كما نلاحظ على مستوى الإدارة العامة وجود خليتين هما: خلية المراقبة تقوم بمراقبة كل شيء يحصل في المؤسسة وخلية الدراسات والحسابات.

ومن خلال المخطط العام للمؤسسة يلاحظ أنه مقسمة إلى خمس مديرات التي بدورها مقسمة إلى دوائر ويتفرع عن الدوائر مصالح وتتفرع منها الخلايا وبالتالي يمكن القول إنه يوجد ترابط دائم ومتواصلة بين مختلف مديريات المؤسسة.¹

1-1. مديرية الموارد البشرية والتكوين والوسائل

والتي بدورها تحتوي على 3 دوائر:

- دائرة المستخدمين والتكوين: التي يتفرع منها 3 مصالح وهي:
 - مصلحة المستخدمين والتكوين.
 - المصلحة الاجتماعية.
 - مصلحة الرواتب.
- دائرة الشؤون الاجتماعية والثقافية: والتي تنقسم إلى مصلحتين هي:
 - مصلحة النشاط الثقافي والرياضي.
 - مصلحة المستندات الاجتماعية.
- دائرة الأعمال العامة وتحتوي على 3 مصالح هي:
 - مصلحة الوسائل العامة: وتتدخل المصلحة في حالة شراء سلعة ما وشرف عليها رئيس المصلحة والعون الإداري.
 - مصلحة تسيير المخازن: تتكفل المصلحة بكل العمليات بالمخزن ويشرف على المصلحة رئيس المصلحة والمسير بالإضافة إلى أمين المخزن.

¹ وثائق داخلية من ميناء مستغانم.

- **مصلحة التموين:** تهتم هذه المصلحة بكل موردي المؤسسة ويشرف عليها رئيس المصلحة وعونين أو أكثر مكلفين بالشراء.

2-1. مديرية الاستثمارات والتجارة

وتعتبر رأس المؤسسة وتحتوي على دائرتين هما:

- **دائرة التجارة:** وتحتوي على مصلحتين:
 - مصلحة الفواتير وعقارات البناء.
 - مصلحة الإحصاء.
- **دائرة الشحن والتفريغ:** وتحتوي على مصلحتين هما:
 - مصلحة المخازن: تقوم بعملية التخزين تحت إشراف رئيس المصلحة والمكلفين بالمخازن.
 - مصلحة الشحن والتفريغ.

وتضم أيضا 3 خلايا وهي: خلية التسويق، خلية الدراسات والتهيئة، وخلية الدراسات القانونية.¹

3-1. مديرية الأشغال والصيانة

وتحتوي على دائرتين هما:

- **دائرة الصيانة:** وتحتوي على مصلحتين:
 - مصلحة الأدوات والعتاد.
 - مصلحة الصيانة.
- **دائرة الأشغال:** وتحتوي على مصلحة واحدة هي:
 - مصلحة الأشغال والنظافة.

4-1. مديرية قيادة الميناء

وتنقسم إلى دائرتين هما:

- **دائرة الشرطة والأمن:** وتشكل من فرقتين هما:
 - فرقة حراسة الميناء والأمن.
 - ضباط الميناء.

¹ وثائق داخلية من ميناء مستغانم.

- دائرة الملاحة: وتحتوي على محطتين هما:
 - محطة إدارة المركب والربط.
 - محطة الجر والدفع التي تقوم بتقييد الباخرة.

5-1. مديرية المالية والمحاسبية

هي أساس المؤسسة حيث إنها تجمع ما بين كل المديريات وتتفرع إلى دائرتين هما:¹

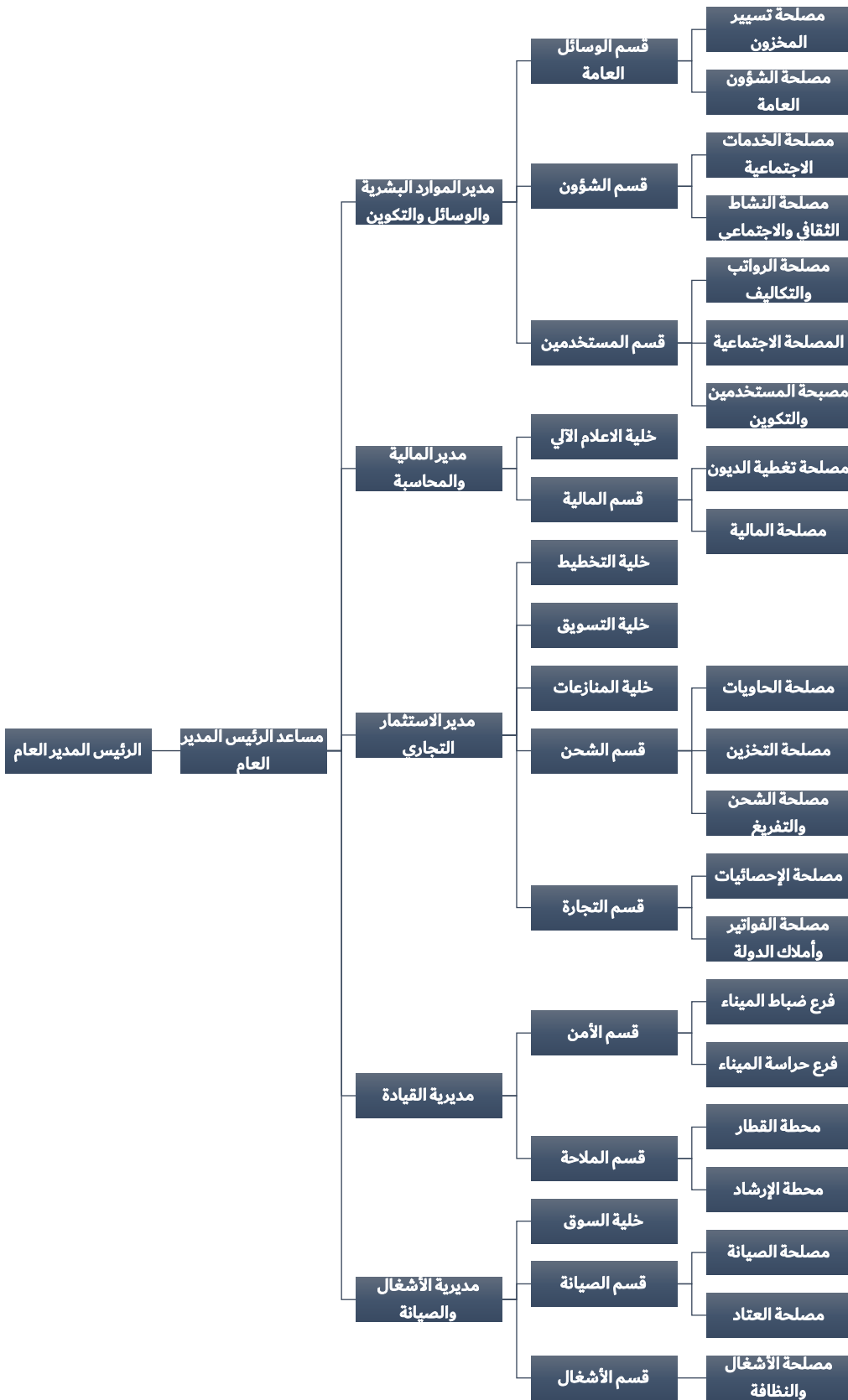
- دائرة المحاسبة العامة: وتحتوي على مصلحتين هما:
 - مصلحة المحاسبة العامة.
 - مصلحة المحاسبة التحليلية.
- دائرة المالية: وتحتوي على مصلحتين هما:
 - مصلحة المالية.
 - مصلحة المقبوضات.

¹ وثائق داخلية من ميناء مستغانم.

2 - هياكل المؤسسة

إن التقسيم الإداري والوظيفي للمديريات والدوائر والمصالح والخلايا يساعد في التواصل بينها ويؤدي أيضا إلى حسن سير العمل فالهيكل التنظيمي والوظيفي لأي مؤسسة يساعدنا في معرفة مدى الترابط والتكامل بين الوظائف والأقسام ويظهر لنا الاستراتيجية المتبعة في تسيير المؤسسة. ممثل في الشكل الموالي:

الشكل رقم 3-2: هيكل مؤسسة ميناء مستغانم



المصدر: من إعداد الباحثة على أساس المعلومات المقدمة من ميناء مستغانم.

الهيكل القارة بميناء مستغانم: من بين الهياكل المتواجدة بميناء مستغانم نذكر:

1. **المباني الإدارية:** وهي عبارة عن إدارات تتوزع داخل الميناء، منها مثل:
 - شرطة الحدود.
 - حراس السواحل.
 - إدارة الجمارك.
 - الحماية المدنية.
 - قيادة الميناء، مقر الصحة بالميناء، ملحقة لمديرية التجارة و قمع الغش... الخ.
 - المحطة البحرية لنقل المسافرين.
 - محطات توليد الكهرباء.
 - ملحقة تابعة لمديرية و قمع الغش.
 - المؤسسة الوطنية بانطال (ENOF).
 - تعاونية مؤسسة ميناء مستغانم.
2. **مساحات التخزين:** وهي كل المساحات المهيأة لاستقبال السلع والبضائع سواء كانت مغطاة أو غير مغطاة، وهي كالتالي:
 - **مساحة غير مغطاة:** بمساحة كلية تقدر ب 80000 م²، وتشمل:
 - مرآب للسيارات بمساحة 60000 م² بقدرة استيعاب تصل الى 6000 سيارة.
 - مرآب للحاويات بمساحة 20000 م² بقدرة معالجة تصل الى 15000 حاوية سنويا.
 - **مساحة مغطاة:** تشمل المستودعات وعددها 16 بمساحة إجمالية تقدر ب 8950 م².¹

¹ وثائق داخلية من ميناء مستغانم.

الفرع الثالث: المعضلات والتحديات والمشاريع المستقبلية في ميناء مستغانم

تركز الجزائر استثماراتها في موانئ النفط، وهي موانئ متخصصة لا تخدم سوى قطاعات معينة من اقتصاد البلاد، ولا تزال الموانئ التجارية المتبقية، بما فيها ميناء مستغانم، تشكو من حالات تأخير كبيرة وتعاني من مشاكل وتحديات كثيرة.

أولاً: التحديات التي تواجه الميناء وتأثيره السلبي

وتتلخص تحديات الميناء وتأثيره السلبي على النحو التالي:

1- تحديات الميناء: تواجه الموانئ عدة تحديات تؤثر على كفاءتها وفعاليتها. وفيما يلي بعض

هذه التحديات:

أ- **عمق الممشى المحدود:** عمق الممشى يقتصر على 8.22 متر، مما قد يقيّد قدرة الميناء على استقبال السفن الكبيرة. هذا قد يؤثر على حجم البضائع التي يمكن تحميلها أو تفريغها ويحد من قدرة الميناء على التعامل مع أنواع معينة من السفن.

ب- **عدم كفاية طول الأرصفة ومساحة العبور والتخزين:** طول الأرصفة الحالي قد يكون غير كافٍ لاستيعاب الأحجام الكبيرة من البضائع، وقد تؤدي مساحة العبور والتخزين المحدودة إلى تأخيرات في عمليات الشحن والتفريغ وزيادة أوقات الانتظار.

ج- **عدم وجود مرآب حريق مخصص للبضائع الخطرة:** عدم وجود مرآب حريق مخصص لمعالجة البضائع الخطرة، كما هو مسجل في خطة التنمية لعام 2010 (2014)، يعزز من مخاطر الأمان والسلامة في الميناء، ويزيد من احتمالية الحوادث المرتبطة بالبضائع الخطرة.

د- **مشكلة التداخل مع الأنشطة التجارية ومصايد الأسماك:** تواجه الموانئ تحديات تتعلق بالتداخل مع الأنشطة التجارية الأخرى ومصايد الأسماك البحرية. يتضمن ذلك وجود 157 قارب صيد، 43 منها من خارج الولاية، وتعطيل 4 من أصل 10 محطات لرسو السفن بسبب هذه الأنشطة، مما يؤثر على كفاءة عمليات الميناء.

كل من هذه التحديات يتطلب حلولاً محددة لتحسين كفاءة الموانئ وتعزيز قدرتها على التعامل مع حركة الشحن والأنشطة التجارية بشكل أكثر فعالية.

2- الانعكاسات السلبية: تؤدي التحديات التي تواجه الموانئ إلى عدة انعكاسات سلبية تؤثر على العمليات التشغيلية والتكلفة. فيما يلي بعض هذه الانعكاسات:

أ- طول فترة المكوث: يمكن أن تؤدي فترة المكوث الطويلة للسفن في الميناء إلى تأخير في عمليات الشحن والتفريغ، مما يتسبب في مهل إضافية ويؤثر على كفاءة العمليات.

ب- تخفيف حمولة السفن الضخمة: قد تضطر السفن الكبيرة إلى تخفيف حمولتها في موانئ أخرى بسبب عمق الممشى المحدود، مما يؤدي إلى تكاليف إضافية تعرف بـ "التكاليف الإضافية (surcoûts)" في الشحن، مما يزيد من تكلفة النقل.

ج- صعوبات في التخزين: عدم كفاية مساحة التخزين يسبب صعوبات في تنظيم وتخزين البضائع، مما يؤدي إلى تكاليف إضافية في الشحن والنقل بسبب الحاجة إلى إدارة المساحات بشكل غير فعال.

د- اختناق مينائي بسبب التداخل: التداخل بين الأنشطة التجارية وأنشطة الصيد البحري يسبب اختناقاً في الميناء، مما يؤدي إلى تعطيل محطات الرسو ويؤثر سلباً على كفاءة استخدام الميناء وقدرته على استقبال السفن.

تتطلب هذه الانعكاسات اتخاذ تدابير لتحسين البنية التحتية وزيادة كفاءة العمليات في الموانئ، لضمان تقليل التأخيرات والتكاليف الزائدة وتعزيز القدرة التنافسية.

ثانياً: مشاكل ميناء مستغانم

تواجه ميناء مستغانم مجموعة من المشاكل التي تؤثر على كفاءته وفعاليتها. فيما يلي تفصيل لهذه المشاكل:

1. ميناء من الجيل الأول:

○ **البنية القديمة:** يُعتبر ميناء مستغانم من الجيل الأول، ويعود تاريخه إلى الفترة الاستعمارية، مما يجعله غير ملائم للتطورات الحديثة في النقل البحري. يحتوي الميناء على أحواض صغيرة وضيقة، مخازن قريية، وأرصعة تفصل بينها حواجز ضيقة. بينما كانت هذه المواصفات كافية في الماضي، فإنها اليوم لا تواكب متطلبات السفن الأكبر والأحدث، مما يدفع المتعاملين لاستخدام سفن أصغر وأكثر تكلفة. كما أن تراكم الطمي والرمال يقلل من عمق الممشى، مما يضطر السفن الكبيرة إلى تفريغ جزء من حمولتها في موانئ أخرى، مما يسبب تأخيرات وتكاليف إضافية.

2. نقص التجهيزات والآليات:

○ **الآليات الثقيلة:** يعاني الميناء من نقص في الآليات الثقيلة، مثل الرافعات ذاتية الحركة. وعلى الرغم من أن الجزائر تُعد من أكبر الدول المستوردة للحبوب، فإن ميناء الجزائر العاصمة هو الوحيد الذي يملك مركزاً كبيراً للحبوب، وهو غير كافٍ. يؤدي هذا النقص إلى تأخيرات كبيرة في تفريغ الحبوب، حيث قد تصل مدة التوقف إلى أكثر من 16 يوماً، مما يستدعي تعبئة الحبوب في أكياس بدلاً من تفريغها كمواد صلب، وهو ما يُعدّ أكثر تكلفة.

3. التأخر في عملية تداول الحاويات:

○ **تداول الحاويات:** في ظل الاتجاه المتزايد لاستخدام الحاويات في نقل البضائع، يعاني ميناء مستغانم من تأخر في تطوير هذه العملية. بينما يصل المعدل العالمي لتداول الحاويات إلى 62%، يواجه الميناء صعوبات في تحسين قدرته على التعامل مع الحاويات، ويعمل على توفير مساحات إضافية لمحطات الحاويات.

4. انخفاض معدل أداء الميناء:

- توقف الأنشطة ليلاً: يساهم توقف بعض الأنشطة، وخاصة مناولة السلع والبضائع ليلاً، في انخفاض معدل أداء الميناء ويقلل من كفاءته في معالجة البضائع.

5. طول الإجراءات الإدارية:

- الإجراءات البيروقراطية: تستغرق إجراءات تفريغ البضائع وقتاً طويلاً بسبب التعقيدات الإدارية المتعلقة بالحجز الزراعي، البيطري، والرسوم الجمركية، مما يبطئ عمليات المناولة.

6. اختناق الميناء:

- تكديس البضائع: يعاني الميناء من اختناق بسبب عدم وجود خطة منسقة لتوقيت الاستيراد. قد يؤدي وصول كميات كبيرة من السلع في وقت واحد، أو ارتفاع معدل استيراد مادة معينة بسبب انخفاض أسعارها، إلى تأخير السفن في عرض البحر، مما يكلف الخزينة العمومية بين 5000 < و 20000 دولار في اليوم.

تتطلب هذه التحديات معالجة جادة لتحسين كفاءة الميناء، من خلال تحديث البنية التحتية، تعزيز التجهيزات والآليات، وتبسيط الإجراءات الإدارية.

ثالثاً: المشاريع المستقبلية لميناء مستغانم

تتضمن المشاريع المستقبلية لميناء مستغانم خطوات هامة تهدف إلى تعزيز قدراته وتحسين خدماته. وفيما يلي التفصيل فيها:

1. مشروع إنشاء الحوض الثالث:

- الهدف: يأتي هذا المشروع لمواجهة التحديات الحالية ولتلبية النمو المتسارع في التبادل التجاري عبر الميناء. يُعتبر إنشاء الحوض الثالث خطوة حاسمة لمواكبة الطلب المتزايد وتفادي النقص المتوقع في القدرات المينائية.

■ القدرات المستهدفة:

- تجارة البضائع المختلفة: أكثر من 900 ألف طن سنوياً.
- تجارة الحبوب: أكثر من مليون طن سنوياً.
- تجارة الحاويات: حوالي 400 ألف حاوية سنوياً.

- تجارة الوحدات المتحركة 600 : ألف وحدة سنويًا.
- تجارة المسافرين: استيعاب عدد كبير من المسافرين من خلال إنشاء محطة بحرية للمسافرين.
- الآثار الاقتصادية: سيساهم هذا المشروع في توفير عدد كبير من الوظائف المباشرة وغير المباشرة، مما يعزز الاقتصاد المحلي.
- تُظهر هذه المشاريع الطموح الكبير في تطوير ميناء مستغانم وتلبية احتياجات المستقبل، مما سيساهم في تحسين فعاليته وزيادة قدراته التنافسية في السوق العالمية.
- تناولنا في هذا المبحث دراسة ميدانية لمؤسسة ميناء مستغانم، مع التركيز على جوانب متعددة تتعلق بتشغيل الميناء وقدراته. تلخيص النتائج الرئيسية لهذا المبحث يتمثل في النقاط التالية:

1. تعريف مؤسسة ميناء مستغانم:

- تم تقديم نظرة شاملة عن مؤسسة ميناء مستغانم من حيث نشأتها وتاريخها، مما ساعد في فهم تطورها وأهمية دورها في قطاع النقل البحري. تم تسليط الضوء على مراحل تطور الميناء وكيف أصبح أحد الموانئ الحيوية في الجزائر.

2. قدرات استقبال ومعالجة البواخر:

- أظهر التحليل أنواع الأحواض والأرصفة المتوفرة في الميناء، بالإضافة إلى الخصائص البحرية والتجارية لمحطات الرسو. بينت النتائج أن الميناء يتمتع بقدرات كبيرة لاستقبال ومعالجة السفن من مختلف الأحجام، مما يعزز من فعاليته في تلبية احتياجات النقل البحري.

3. مميزات وامتيازات الميناء:

- تم التعرف على المميزات والامتيازات التي يوفرها ميناء مستغانم، مثل الموقع الاستراتيجي والبنية التحتية الحديثة، والأهداف الاستراتيجية التي يسعى الميناء لتحقيقها. أكدت النتائج أن هذه المميزات تسهم بشكل كبير في تعزيز الأداء العام للميناء وزيادة قدرته التنافسية.

4. المعضلات والتحديات:

- تناول التحليل التحديات التي يواجهها الميناء، بما في ذلك مشاكل في البنية التحتية والإجراءات الجمركية التي تؤثر سلباً على الأداء. كما تم استعراض المشاريع المستقبلية التي تهدف إلى معالجة هذه التحديات وتحسين كفاءة الميناء.

بناءً على هذه النتائج، يتضح أن ميناء مستغانم يتمتع بإمكانات كبيرة وقدرات متقدمة في مجال النقل البحري. ومع ذلك، هناك حاجة لمعالجة التحديات الحالية وتعزيز بعض الجوانب التشغيلية لضمان تحقيق أقصى استفادة من إمكانيات الميناء. تساعد هذه النتائج في وضع استراتيجيات لتحسين أداء الميناء وتعزيز دوره في الاقتصاد الوطني والدولي.

المطلب الثاني: قدرات استقبال ومعالجة البواخر

في هذا المطلب، سنتناول قدرات استقبال ومعالجة البواخر في ميناء مستغانم، وهو عنصر أساسي في تقييم كفاءة الميناء ودوره في تلبية احتياجات النقل البحري. يشمل هذا التحليل دراسة التفاصيل الفنية والتشغيلية التي تحدد قدرة الميناء على التعامل مع مختلف أنواع السفن والبضائع.

الفرع الأول: أنواع الأحواض والأرصفة

سنبدأ باستعراض أنواع الأحواض والأرصفة المتاحة في الميناء، التي تعد من العناصر الأساسية لتسهيل عمليات الرسو والشحن والتفريغ. توفر هذه الأحواض والأرصفة البنية التحتية اللازمة لاستقبال السفن من مختلف الأحجام والأنواع، مما يؤثر بشكل مباشر على القدرة التشغيلية للميناء.

- كاسرة الأمواج: بطول 1830م.
- المدخل البحري للميناء: شمالي غربي بعرض 100م وعمق 12م
- الأحواض:

الجدول رقم 3- 2: سعة الأحواض في ميناء مستغانم

الأحواض	المساحة المائية	العمق	عدد محطات رسو
الحوض الأول	14 هكتار	بين 6.77 م و 8.17 م	06
الحوض الثاني	16 هكتار	بين 6.95 م و 8.22 م	04

المصدر: من إعداد الباحثة من خلال الدراسة الميدانية لمؤسسة ميناء مستغانم

يحتوي ميناء مستغانم على حوضين أساسيين:

- الحوض الأول: بمساحة مائبة تقدر ب 14 هكتار وعمق يتراوح بين 6.77 م و7.18 م (يحتوي على 06)
- الحوض الثاني: بمساحة مائبة تقدر ب 16 هكتار وعمق يتراوح بين 6.95 م و8.22 م (يحتوي على 04 محطات رسو)
- الأرصفة: تحوي 10 محطات رسو بطول كلي يصل إلى 1296 متر خطي مقسمة كما يلي:

الجدول رقم 3-3: أنواع الأرصفة الموجودة بمحطات رسو ميناء مستغانم

رقم المحطة	طول الرصيف (متر خطي)	الأرصفة
0	117	الرصيف الشمالي الشرقي
3-2-1	412	رصيف المغرب
2-1	217	رصيف الجديد
5-4	270	رصيف الاستقلال
7-6	280	الرصيف الجنوبي الغربي

المصدر: من إعداد الباحثة من خلال الدراسة الميدانية لمؤسسة ميناء مستغانم.

الجدول رقم 3-4: محطات الرسو والتخزين للميناء والمعايير الدولية المتفق عليها

عدد محطات الرسو بالميناء	طول أرصفة الميناء	المعايير المتفق عليها دوليا	قيمة النقص	مساحة التخزين بالميناء	المعايير المتفق عليها دوليا	قيمة النقص
10	1.296 متر	1.500 متر	(204-) م	74950 م ²	200.000 م ²	(125050-) م ²

المصدر: من إعداد الباحثة بناء على معلومات من مؤسسة ميناء مستغانم.

يمثل الجدول الفرق بين محطات الرسو والتخزين للميناء والمعايير الدولية المتفق عليها حيث نلاحظ أنه يوجد فرق شاسع بين ما يحتوي عليه ميناء مستغانم من محطات رسو ومساحات التخزين والمعايير الدولية المتفق عليها بحيث: حسب المعايير الدولية لمجموعة عشرة محطات الرسو بالميناء لا بد من أن يكون طول أرصفة أن يبلغ على الأقل 1500 متر بينما في ميناء مستغانم يبلغ طول الأرصفة 1296 أي ينقص يقدر ب 204 أما بخصوص مساحة التخزين فحسب المعايير المتفق عليها دوليا تقدر ب 200.000 م² بينما تقدر مساحة التخزين بالميناء بحوالي 74950 م² أي الفرق بينهما حوالي 125050 م²، و هذا ما يسمح للميناء باستقبال السفن ذات الحجم الصغير والمتوسط فقط.

وعليه لا بد أن يتم تحسين جودة خدمات الكيمياء والسعي لتطبيق المعايير الدولية المتفق عليها لكي باينة له استقبال كل من السفن ذات الحجم المتوسط والصغير وكذلك السفن ذات الحجم الكبير.

الفرع الثاني: الخصائص البحرية والتجارية لمحطات الرسو

الجدول رقم 3-5: الخصائص البحرية والتجارية لمحطات الرسو

التخصص	عمق الرسو (متر)	محطات الرسو	طول الرسو (متر)	محطات	أسماء الأرصفة
سفن خدمة المرافئ زفت + بضائع مختلفة	4.50	Y	80		الرصيف الشمالي الشرقي
	6.77	O	117		
سكر أصهب + بضائع مختلفة بضائع مختلفة بضائع مختلفة	7.62	1	139		رصيف المغرب
	7.62	2	139		
	7.62	3	134		
حبوب + بضائع مختلفة حبوب + بضائع مختلفة سفن خدمة المرافئ	7.62	4	135		رصيف الاستقلال
	8.17	5	135		
	5.00	X	80		
سفن الإيداء + بضائع مختلفة بضائع مختلفة سفن الإيداء	7.98	NP 1	108		الرصيف الجديد
	7.18	NP 2	109		
	6.20	NP	69		
خمر غير موضب + بضائع مختلفة بضائع مختلفة	6.95	6	140		الرصيف الجنوبي الغربي
	8.22	7	140		
سفن الصيد	4.50	En Activité	430		رصيف الصيد

المصدر: مؤسسة ميناء مستغانم.

- أرضية التخزين: بمساحة كلية تقدر ب 44430 م² ذات الاستخدام التجاري.
- مرأب السيارات: بمساحة 60000 م² وقدرة استيعاب تصل إلى 6000 سيارة مع إمكانية تمديدها إلى 12000 سيارة.
- مرأب الحاويات: بمساحة 15000 م² وقدرة معالجة 15000 حاوية سنويا.
- المخازن: عددها 16 مخزن بمساحة 8950 م²، توظف 5950 م² للخدمات التجارية.

طرق المواصلات:

- الطريق الأرضي: 4885 متر خطي.
- السكة الحديدية: 3747 متر خطي (كل الأرصفة مجهزة بخطوط سكة حديدية متجددة تستخدم مؤقتا لنقل الحبوب، الأنابيب المعدنية، ثفل قصب السكر ...).

المنشآت المتخصصة:

- وحدات استقبال وعبور الزفت
 - NAFTAL : مجهزة بثلاث أوعية (أحواض) ذات سعة إجمالية تقدر ب 4200 طن.
 - Sarl Bitumes Ouest : مجهزة بوعاءين (حوضين) ذات سعة إجمالية تقدر ب 5000 طن.
 - Sarl HA. C.E : مجهزة بوعاءين (حوضين) ذات سعة إجمالية تقدر ب 5000 طن.

- وحدات استقبال وعبور الحبوب
- UCA O.A.I.C : سعتها 30000 طن، وهي مجهزة بمضختين متحركتين بمعدل ضخ 300 طن من الحبوب/ساعة لكل منهما.
- Spa Comptoir du Maghreb : مجهز بثلاثة صوامع ذات سعة إجمالية تقدر ب 18000 طن.
- وحدات استقبال وعبور السكر الأحمر
- Spa SORASUCRE (Groupe Ouest Import) : سعة استقبال تقدر ب 16 000 طن من السكر غير الموضب وقدرة العبور تصل إلى 150 000 طن سنويا.

التسهيلات المينائية

- إرشاد السفن: تؤمنه ل 24 سا / 24 سا مديريّة قيادة الميناء بثلاثة سفن قيادة وزوقي إرساء.
- قطر السفن: تُقطر السفن التجارية ليلا ونهارا باستخدام قاطرة 2 ISSER ذات قوة 1700 حصان.

وسائل الشحن والتفريغ لميناء مستغانم: عددها 81 على التفصيل الآتي:

الجدول رقم 3-6: إجمالي المعدات المتحركة المتواجدة في الميناء

الرقم	المعدات	العدد	سعتها
01	رافعة شوكية Chariots élévateurs TOYOTA	04	1.5 T
02	رافعة شوكية Chariots élévateurs	06	02 T
03	رافعة شوكية Chariots élévateurs TOYOTA	03	03 T
04	Deutruck (avec pince à bobines)	02	03 T
05	رافعة شوكية Chariots élévateurs MAXIMAL	05	03 T
06	رافعة شوكية Chariots élévateurs TOYOTA	05	04 T
07	رافعة شوكية Chariots élévateurs	12	06 T
08	رافعة شوكية Chariots élévateurs	06	15 T
09	رافعة شوكية Chariots élévateurs	04	18 T
10	رافعة شوكية Chariots élévateurs	03	28 T
11	رافعة شوكية Chariots élévateurs KALMAR	01	32 T
12	آلة الشحن Mini chargeur	05	0.98 m3
13	مضخة الحبوب Pompe à grains VIGAN	02	160 T/H

الرقم	المعدات	العدد	سعتها
14	مضخة الحبوب Pompe à grains NEUERO	01	180 T/H
15	جرار Tracteurs RO/RO TERBERG	04	35 T
16	آلة الشحن والحفر الخلفي Pelle retro-chargeur CASE	01	-
17	رافعة الحاويات Reach STACKER	06	45 T
18	عربة رفع الأثقال Chariot Sous-Spreader SANY	02	09 T
19	رافعة Grue TEREX/DEMAG AC250-1	01	250 T
20	رافعة Grue TEREX/DEMAG AC110-1	01	110 T
21	رافعة Grue GROVE GMK 5130-2	01	90 T
22	رافعة Grue LIEBHERR LTM 1050-3-1	02	50 T
23	رافعة Grue TEREX/DEMAG AC50-1	02	50 T
24	رافعة Grue LIEBHERR LHM 280	01	64 T
25	رافعة Grue LIEBHERR LHM 280	01	60 T
26	المجموع	81	-

المصدر: معلومات من مؤسسة ميناء مستغانم.

الصعوبات المينائية:

- محدودية عمق الارتفاع ب 8.22 متر على الأكثر.

الفرع الثالث: مميزات وامتيازات وأهداف ميناء مستغانم

سنتناول المميزات والامتيازات التي يتمتع بها ميناء مستغانم، مع التركيز على كيف تساهم هذه المميزات في تعزيز الأداء العام للميناء. يشمل ذلك التعرف على الأهداف الاستراتيجية للميناء وكيفية الاستفادة من هذه المميزات لتحسين جودة الخدمات وزيادة كفاءة العمليات.

مميزات وامتيازات الميناء:

1- مميزات الميناء: من أهم مميزات ميناء مستغانم:

- موقع جيو إستراتيجي هام؛
- وفرة طرق مواصلات نحو منطقة خلفية تتألف من 12 ولاية؛
- محطات رسو متخصصة لسفن الأداء لتأمين الخطوط البحرية المنتظمة؛
- إنشاءات متخصصة لمعالجة ناقلات الحبوب، السكر، الخمور وناقلات الزفت؛
- قدرات تخزين مغطاة وغير مغطاة؛
- حماية جيدة للبضائع؛
- تنوع طرق تسليم البضائع (السكة الحديدية، الطريق الأرضي والمساحلة الوطنية)؛
- بنى فوقية وتجهيزات وفق طموح المتعاملين الاقتصاديين؛
- إدارات وعمال مهيؤون ومدربون على عمليات الشحن والتفريغ؛
- ساعات عمل متواصلة: 24 سا/24 سا و 7 أيام/7 أيام.

2- امتيازات الميناء:

أما عن امتيازات الميناء فهي:

وجود ميناء مستغانم في منطقة فلاحية بين وهران، أرزيو والجزائر العاصمة، فهو يعتبر من جهة منفذا طبيعيا لعدة ولايات: مستغانم، شلف، غليزان، معسكر، تيارت، تيسمسيلت، سعيدة، ...، ومن جهة أخرى يعتبر ملتقى لأهم الطرق المؤدية إلى الجنوب الجزائري (الأغواط، غرداية، بشار، عين الصفراء، ...).

كذلك فإن ميناء مستغانم يقع في محور تتقاطع فيه أهم شبكات المواصلات (طرق معبدة وسكك حديدية) من وإلى مختلف مناطق الوطن، والتي تعتبر شريانا حيويا لتنمية المشاريع الصناعية والتجارية فهو موصول بشبكة السكك الحديدية عن طريق السكة الحديدية مستغانم – المحمدية (محطة الفرز)، كما أنه يوفر إمكانية الوصل بالشبكة الحديدية مع ولاية تيارت دون المرور بالمحمدية، بما يضعه في اتصال مباشر مع منطقته الخلفية (الجنوب والجنوب الغربي للجزائر إلى غاية تمنراست)، وهذا من أجل نقل مختلف السلع والتجهيزات الموجهة إلى الشركات الوطنية والأجنبية المتخصصة في التنقيب عن البترول التي تنشط في الجنوب الجزائري.

ومن الامتيازات الأخرى التي تميز ميناء مستغانم هي وجود شبكة طريق بطول 4 885 متر خطي داخل الميناء، تربطه مباشرة بالطرق الوطنية لشرق وغرب وجنوب الجزائر وهذا دون المرور بوسط مدينة مستغانم.

الموقع الجيو إستراتيجي لميناء مستغانم، والشبكة الطرقية التي تربطه مع منطقتيه الخلفية المتكونة من 12 ولاية يُعدّان من أهم ما يقدمه الميناء للمتعاملين الاقتصاديين خاصته من امتيازات، كما أنه يوفر لمستعمليه أحسن الخدمات بأقل تكلفة.

الأداء الجيد والمتواصل للخدمات المينائية من حيث الإنتاجية، المردودية، معدلات الشحن والتفريغ، قصر مدة المكوث في الميناء، والمحافظة الجيدة للبضائع يفسر اختيار ميناء مستغانم من قبل عدد كبير من المتعاملين الاقتصاديين ومجهزي السفن من مختلف الجنسيات.

3- أهداف ميناء مستغانم: يمكن إيجاز أهداف مؤسسة ميناء مستغانم في النقاط التالية:

- تأمين أحسن الظروف لعبور البضائع من حيث (المدة؛ النوعية والسعر).
- تسيير أملاك الدولة وتطوير ميناء مستغانم.
- تنفيذ عمليات المناولة.
- تقديم تسهيلات حقيقيه متمثلة في وسائل عبور؛ معالجه؛ تخزين ذو الكفاءة عالية.
- الخدمات اللوجيستية، والصيانة البحرية وكذلك السياحة البحرية، خلاف نقل البضائع.
- تحسين الخدمات: يهدف الميناء إلى تقديم خدمات لزبائنه ذات جودة عالية.
- الحفاظ على البيئة: يولي الميناء اهتماما كبيرا بالحفاظ على البيئة البحرية والبرية، من خلال تطبيق أحدث التقنيات والمعايير البيئية.

المطلب الثالث: تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في ميناء مستغانم

ميناء مستغانم ملتزم بتطبيق إدارة الجودة الشاملة (TQM) من خلال الالتزام بالمعايير الدولية التي تقدمها شركة Intertek. يسعى الميناء إلى تحقيق أعلى مستويات الجودة والتميز في خدماته عبر الامتثال لمتطلبات ISO 9001 لإدارة الجودة، ISO 14001 للإدارة البيئية، و ISO 45001 للصحة والسلامة المهنية، مما يضمن تحسين الأداء العام وزيادة رضا العملاء والحفاظ على البيئة وسلامة العاملين، وفيما يلي شرح أكثر لذلك:

الفرع الأول: التعريف بشركة Intertek

تُعدُّ شركة Intertek رائدةً في ميدان التأكيد والتدقيق والتراخيص على الصعيد العالمي، إذ تُقدِّم خدماتٍ شاملةً تضمن جودة وأمان المنتجات والخدمات لزبائنها في كل مكان. منذ تأسيسها في العام 1885، وهي تُوسِّع نطاق خدماتها التي بدأت بالتحقق من الشحنات الزراعية قبل الإبحار، لتشمل اليوم مختلف الصناعات والقطاعات. بفضل فريق عملها الضخم الذي يزيد عن 40,000 موظفًا وشبكة مواقعها التي تتجاوز الألف حول العالم، تُعتبر Intertek قوةً مؤثرةً في ضمان الجودة الشاملة.

تسعى Intertek لتوفير خدمات التأكيد والتدقيق والتراخيص للشركات عبر دول العالم، مُركِّزةً على تقييم الجودة والسلامة والاستدامة. تُقدِّم الشركة شهادات وتراخيص تُمكن الشركات من الانخراط في السوق العالمية والحفاظ على سمعتها. تتضمن خدماتها الأساسية تدقيق النظم وتقييم الأداء وتراخيص المنتجات، بالإضافة إلى التدقيق الداخلي والخارجي وبرامج التدريب والتطوير المهني.¹

تتميز Intertek بتقديمها لخدمات تُسهم في تقليل المخاطر وتعزيز الثقة بين العملاء والمستهلكين، وذلك بتوفير بيئة عمل آمنة وصحية ومُستدامة. تعتمد في ذلك على فريق من المهندسين والخبراء المتخصصين الذين يُقدِّمون حلولاً مبتكرة وتقنيات حديثة لتحقيق أهداف العملاء وتلبية احتياجاتهم. تُعدُّ Intertek شريكاً موثوقاً في السعي نحو الجودة والسلامة والاستدامة في مختلف الصناعات والقطاعات، مما يُساهم في نجاح وتطور الشركات المتعاملة معها.

تمثل Intertek الجزائر، كفرع للمؤسسة العالمية Intertek، ركيزة أساسية في توفير خدمات شاملة تضمن الجودة العالية والأمان الكامل للمنتجات والخدمات المقدمة لزبائنها في الجزائر، حيث تأسست في العام 2011 ومقرها يقع في شارع سيدي جاريدي بالقبة في العاصمة الجزائرية. تلتزم الشركة بتقديم خدمات تأكيدية متميزة تشمل تقييم الجودة والأمان والاستدامة للمنتجات والخدمات بكل احترافية.

توفر Intertek الجزائرية لعملائها مجموعة متنوعة من الشهادات والتراخيص التي تمكن الشركات من الولوج إلى السوق الجزائرية وتعزيز مكانتها، وتشتمل خدماتها الرئيسية على تدقيق

¹ موقع Intertek Algérie على الرابط: [Total Quality Assured - Intertek Algérie : Qualité, Certification, Environnement, SST, Sécurité des denrées alimentaires \(intertek-algerie.com\)](http://www.intertek-algerie.com), تم الاطلاع عليه في 2023/7/25.

النظم وتقييم الأداء وتراخيص المنتجات والتدقيق الداخلي والخارجي، بالإضافة إلى برامج التدريب والتطوير المهني. تعتمد الشركة على فريق من المهندسين والخبراء المتخصصين الذين يقدمون حلولاً مبتكرة وتقنيات متقدمة لتحقيق تطلعات العملاء وتلبية متطلباتهم بكفاءة.

تسعى Intertek الجزائرية جاهدة لضمان الجودة والأمان والاستدامة في مختلف القطاعات والمجالات، مما يجعلها الشريك الأمثل للشركات الراغبة في تحقيق النجاح والتطور المستمر. كما تقدم الشركة خدمات متخصصة في تأكيد الاستدامة البيئية والصحة والسلامة المهنية، ما يسهم في تعزيز ثقة العملاء والمستهلكين بشكل فعال.¹

¹ موقع Intertek Algérie، مرجع سبق ذكره، تم الاطلاع عليه في 2023/7/25.

الفرع الثاني: إجراءات منح وسحب الاعتماد من طرف مؤسسة Intertek

أثناء الدراسة الميدانية للميناء والحوار مع أحد مسؤوليها، تم استخلاص ما يلي:

تتولى مؤسسة Intertek مهمة الإشراف على الاعتماد، مع مراعاة المعايير التي تتناسب مع نشاطها. ويلتزم ميناء مستغانم بتحديث عقده مع Intertek كل ثلاث سنوات، وذلك بإشعار مسبق يسبق عملية التدقيق. حيث تبدأ هذه العملية بتقييم داخلي في الميناء، وتعمل فرق التدقيق الداخلي المتخصصة في كل قسم على تقديم التوجيهات الضرورية. ومن جانبه، يقوم المدقق الخارجي من Intertek بإبلاغ مدراء الإدارات المختلفة الموجودة ضمن المنشآت للتأكد من تدريب الموظفين على معايير الجودة.

تشمل عملية التدقيق الخارجي التي تجريها اللجنة، كل من المكاتب والفواتير والعملاء، بالإضافة إلى الميناء ومحطة الحاويات. خلال هذه العملية، يتم تسليم Fiche non-conformité للدلالة على المواضيع التي لا تتطابق مع المعايير، ويتم وضع خطط تصحيحية يجب تنفيذها ضمن مهلة محددة. يتم بعد ذلك مراجعة هذه الإجراءات بعد مرور ستة أشهر، وفي حال عدم إكمال التصحيحات بشكل صحيح، يُمنح Fiche non-conformité Major مع تحذير من إمكانية سحب الاعتماد. ويتم تجديد الاعتماد كل ثلاث سنوات، مع العمل على تطوير أسس وأنظمة جديدة لتعزيز جودة الخدمات المقدمة.

تعكف مصلحة الجودة بالميناء على إعداد استبيان يضم مجموعة من الأسئلة المنتقاة وفقاً لمقياس ليكرت، موجهة لقباطنة السفن، لتحليل النتائج وتحديد الجوانب السلبية ومعالجتها. عقب ذلك، تقوم Intertek بمراجعة النقاط الإيجابية والسلبية، وتصدر Fiche non-conformité للمواضع السلبية. في حال قام الميناء بإصلاح هذه الجوانب، يُمنح الاعتماد، وإن لم يحدث ذلك، يُصدر Fiche non-conformité Major ويُسحب الاعتماد.

الفرع الثالث: مثال عن مخطط التدقيق من طرف مؤسسة Intertek

أثناء زيارة مقر ميناء مستغانم تم الاطلاع على عدد من الوثائق فيما يخص موضوع الدراسة، منها نموذج لمخطط تدقيق سابق من طرف مؤسسة Intertek¹ والذي سيتم شرح ما جاء فيه كالتالي:

وثيقة "Plan d'audit" الصادرة عن مؤسسة Intertek والموجهة إلى ميناء مستغانم في سنة 2019 تهدف إلى إرسال خطة التدقيق للفترة الممتدة من 27 جويلية إلى 01 أوت 2019. ويتم التركيز في هذه الخطة على التأكد من مطابقة العمليات والمعايير المطبقة في الميناء للمتطلبات الدولية، بدءاً من التدقيق الداخلي وصولاً إلى التدقيق الخارجي. يتم تنفيذ التدقيق عبر مراحل تشمل مراجعة الوثائق، والتحقق من الإجراءات المتبعة في الميناء، وتقييم الأداء البيئي والجودة والصحة والسلامة المهنية. تقوم اللجنة بزيارة المواقع المختلفة في الميناء وفحص المكاتب والوثائق المالية وعلاقات الزبائن، بالإضافة إلى تفحص الإجراءات المتبعة في محطة الحاويات. كل هذا يتم لتحديد النقاط غير المطابقة وتقديم إجراءات تصحيحية مع تحديد مهلة للتنفيذ. بعد انتهاء المهلة، يتم الرجوع لمراجعة التصحيحات، وفي حالة عدم التنفيذ الكامل يتم منح Fiche non-conformité Major مع التهديد بسحب الاعتماد. هكذا يتم تحديث الاعتماد كل ثلاث سنوات لتحسين جودة الخدمات المقدمة في المؤسسة.

تتضمن خطة التدقيق الصادرة عن مؤسسة Intertek والموجهة إلى ميناء مستغانم لليوم 29 جويلية 2019 تفاصيل دقيقة حول الأنشطة المختلفة والإجراءات المتبعة لضمان الجودة والامتثال للمعايير. تبدأ اليوم بجلسة افتتاحية في الساعة 8:30 صباحاً تحت إشراف المدقق A.D، حيث يتم فيها مناقشة القضايا المرتبطة بسياق المؤسسة من حيث الجودة والبيئة، بما في ذلك التحديات الداخلية والخارجية وتوقعات الأطراف المعنية، وكذلك التزام المؤسسة بمتطلبات الجودة. بعد ذلك، من الساعة 8:30 صباحاً إلى الساعة 11 صباحاً، يتم التركيز على عملية إدارة الجودة، حيث يتم التعرف على عمليات المؤسسة واستثناءاتها، وطرق توثيق، وإدارة الوثائق، والسجلات.

من الساعة 11 صباحاً إلى الساعة 12 ظهراً، يستمر التدقيق في مجال إدارة نظام الجودة الشاملة، حيث يتم التحقق من تحديد العمليات واستبعادها والتأكد من إدارة الوثائق والسجلات بكفاءة. في الفترة ما بين الساعة 1 ظهراً والساعة 5 مساءً، يتم التركيز على عملية البيئة والصحة والسلامة

¹ أنظر الملحق رقم 1.

المهنية، حيث يتم تحديد وتقييم الآثار البيئية الكبيرة وتقييم المخاطر الصحية، وكذلك التحقق من الامتثال القانوني والإجراءات التشغيلية للسيطرة على المخاطر البيئية والصحية.

في اليوم الموالي من الساعة 8 صباحًا إلى الساعة 10 صباحًا، يتم تقييم عملية الموارد البشرية، حيث يتم تحديد وتقييم الكفاءات المتعلقة بالجودة والبيئة والصحة والسلامة، وتدريب العاملين وتوعيتهم، وإدارة المخاطر المتعلقة بالأنشطة المختلفة. من الساعة 10 صباحًا إلى الساعة 12 ظهرًا، يتم التركيز على عملية المالية والمحاسبية، حيث يتم التحقق من صحة الكتابات المحاسبية وإدارة احتياطات المفوض بالحسابات، وضمان السيطرة على المخاطر البيئية والصحية ذات الصلة. بهذه الطريقة، تتضمن الخطة تفاصيل شاملة لضمان الامتثال للجودة والمعايير المطلوبة.

تتضمن الصفحة الثالثة من الوثيقة جداول توضح تفاصيل التدقيق خلال يومي 29 و30 جويلية 2019. تبدأ النشاطات في يوم 29 جويلية من الساعة 8 صباحًا حتى 10 صباحًا مع تقييم العمليات التجارية، حيث يتم التركيز على تحديد متطلبات العميل ومراجعتها، والتواصل مع العملاء ومعالجة شكاواهم، وكذلك السيطرة على المخاطر المتعلقة بأنشطة العملية وقياس رضا العملاء. من الساعة 10 صباحًا حتى 12 ظهرًا، يتم التركيز على عمليات الشراء، بما في ذلك معلومات الشراء واختيار وتقييم الموردين، والتحقق من المنتجات المشتراة والسيطرة على الموردين.

في الفترة ما بين الساعة 1 ظهرًا والساعة 5 مساءً، يتم تدقيق عمليات الشراء المتعلقة بالسفن، حيث تشمل زيارة الموقع وتخطيط ومتابعة الأنشطة والسيطرة على المخاطر البيئية والصحية. في يوم 30 جويلية، تبدأ النشاطات من الساعة 8 صباحًا حتى 12 ظهرًا مع تقييم عمليات الطيارية والقطر، بما في ذلك زيارة الموقع وتخطيط ومتابعة الأنشطة والسيطرة على المخاطر وقياس الأداء. من الساعة 1 ظهرًا حتى 5 مساءً، يتم التركيز على عمليات الالتحام والرسو، حيث تشمل زيارة الموقع وتخطيط ومتابعة تنفيذ الأنشطة والسيطرة على المخاطر والفرص المتعلقة بأنشطة العملية وقياس الأداء.

توضح الصفحة الرابعة من الوثيقة الأنشطة المختلفة المتعلقة بالتدقيق التي ستتم في اليومين الأخيرين من العملية. في يوم 31 جويلية 2019، تبدأ الأنشطة من الساعة 8 صباحًا حتى 12 ظهرًا بعملية "المناولة"، حيث تشمل زيارة الموقع، تخطيط ومتابعة الأنشطة المتعلقة بالعملية، السيطرة

على المخاطر البيئية والصحية الكبيرة ذات الصلة بالعملية، ومراقبة وقياس أداء العملية. تتضمن الأنشطة أيضاً إدارة الأوضاع الطارئة والتخطيط وإجراء تمارين المحاكاة للطوارئ.

من الساعة 1 ظهراً حتى 5 مساءً، يتم التركيز على عمليات "الخدمات المتعلقة بالسفن والسلامة"، حيث تشمل زيارة الموقع وتخطيط ومتابعة الأنشطة، والسيطرة على المخاطر البيئية والصحية، ومراقبة وقياس الأداء، وكذلك التخطيط وإجراء تمارين المحاكاة للطوارئ. في يوم 1 سبتمبر 2019، تبدأ الأنشطة من الساعة 8 صباحاً حتى 10 صباحاً بعملية "إدارة تحسين نظام الجودة"، حيث يتم التركيز على رضا العملاء، التدقيق الداخلي، الإجراءات التصحيحية والوقائية المتعلقة بالجودة والبيئة والسلامة، تحليل البيانات، واستعراض الإدارة.

من الساعة 10 صباحاً حتى 12:30 ظهراً، يتم تدقيق عملية "الخدمات المتعلقة بالركاب"، والتي تشمل زيارة الموقع، تخطيط ومتابعة الأنشطة، السيطرة على المخاطر البيئية والصحية، مراقبة وقياس الأداء، وكذلك إدارة الأوضاع الطارئة. بعد ذلك، من الساعة 1:30 ظهراً حتى 3:30 عصرًا، يتم التركيز مجددًا على "إدارة تحسين نظام الجودة" مع مراجعة رضا العملاء وتحليل البيانات المرتبطة بنظام الجودة الشاملة.

تتضمن الصفحة الخامسة والأخيرة من الوثيقة عدة توجيهات وملاحظات تهدف إلى تحسين التحضير لعملية التدقيق وضمان تحقيق القيمة المضافة للمؤسسة. تتضمن هذه التوجيهات ضرورة تقديم المؤسسة أي معلومات إضافية قد تساعد في التخطيط للتدقيق، بما في ذلك العمليات أو الأنشطة الإضافية التي ينبغي تضمينها في خطة التدقيق. يُطلب من المؤسسة إبلاغ مسؤول التدقيق بأي تغييرات تنظيمية أو في عدد الموظفين منذ آخر عملية تدقيق، كما يُطلب تحديد أسماء المسؤولين عن العمليات المحددة.

تشمل الملاحظات ضرورة التحقق من فعالية الإجراءات التصحيحية التي تم اتخاذها منذ آخر عملية تدقيق ومعالجة الشكاوى والمخاطر. تتيح الوثيقة إجراء تعديلات في توقيت وتتابع عمليات التدقيق حسب الحاجة ونتائج التدقيق. يتم أيضاً فحص الأهداف وجمع البيانات والبنية التحتية وبيئة العمل لكل مجال يتم تدقيقه، إذا لزم الأمر. من المهم أن توفر المؤسسة مرشدين لمرافقة المدقق أثناء زيارته للموقع، ويجب أن يكون المرشدون مفوضين للإجابة على أي استفسارات أو ملاحظات نيابة عن المؤسسة. كما يجب توفير مكان عمل مناسب للمدقق لضمان تنفيذ عملية التدقيق بسلاسة وفعالية.

الفرع الرابع: مثال عن التزام ميناء مستغانم بمعايير إدارة الجودة الشاملة

أثناء الزيارة الميدانية لميناء مستغانم تم رصد وثيقة معلقة على الحائط داخل مبنى الميناء،¹ وفيما يلي شرح لأهم ما جاء فيها:

الوثيقة صادرة عن "الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية" وتحديدًا من "وزارة الأشغال العمومية والنقل" و"مجموعة الخدمات المينائية" و"مؤسسة ميناء مستغانم". وتتضمن نصاً يتعلق بالسياسات والإجراءات المتبعة في الميناء.

تحتوي الوثيقة على العنوان التالي: "تعهد وسياسة جودة - بيئة - صحة وأمن في العمل". تبدأ الوثيقة بالإشارة إلى أن المؤسسة ملتزمة بتطبيق نظام إدارة الجودة وفقاً لمعيار ISO 9001، ونظام إدارة البيئة وفقاً لمعيار ISO 14001، ونظام إدارة الصحة والسلامة المهنية وفقاً لمعيار ISO 45001. تهدف هذه الأنظمة إلى تحسين الأداء العام للمؤسسة وضمان الامتثال للمتطلبات القانونية والتنظيمية.

وتتضمن الوثيقة عدة نقاط رئيسية تشمل:

1. الالتزام بتلبية متطلبات العملاء وتحقيق رضاهم.
2. تحسين الأداء البيئي من خلال تقليل التأثيرات البيئية السلبية.
3. تعزيز الصحة والسلامة المهنية للعاملين من خلال توفير بيئة عمل آمنة وصحية.
4. الامتثال للمتطلبات القانونية والتنظيمية المتعلقة بالجودة والبيئة والصحة والسلامة المهنية.
5. التحسين المستمر لنظام الإدارة المتكامل من خلال مراجعة الأهداف والسياسات بشكل دوري.

تُختتم الوثيقة بتوقيع المدير العام وتاريخ الإصدار وهو 05 فبراير 2020، بالإضافة إلى وجود أختام رسمية تؤكد صحة الوثيقة.

¹ أنظر الملحق رقم 2.

تُعد هذه الوثيقة مهمة لأنها توضح التزام المؤسسة بتطبيق معايير دولية في مجالات الجودة والبيئة والصحة والسلامة المهنية، مما يعكس حرصها على تحسين الأداء العام وضمان الامتثال للمتطلبات القانونية والتنظيمية.

المبحث الثاني: الخدمات اللوجستية على مستوى ميناء مستغانم

سنتطرق في هذا المبحث إلى استقبال السفينة والتسهيلات المينائية، استقبال الحمولة، أهم وظائف مؤسسة الشحن والتفريغ عند وصول السفينة، الحركة التجارية لميناء مستغانم وصادرات وواردات ميناء مستغانم.

المطلب الأول: الخدمات اللوجستية في ميناء مستغانم

في هذا المطلب سوف نتناول إجراءات استقبال السفينة والتسهيلات المينائية والمقدمة في ميناء مستغانم

الفرع الأول: استقبال السفينة

1. تقديم المعلومات التقنية:

■ يجب على مجهز السفينة أو ممثله، أي الربان، تقديم المعلومات التقنية المتعلقة بالسفينة والبضاعة للوسيط البحري في غضون 72 ساعة على الأكثر قبل وصول السفينة إلى الميناء. يتم إرسال هذه المعلومات عبر الفاكس أو الراديو لضمان استقبال السفينة في أفضل الظروف.

2. شروط دخول الميناء:

■ إذا لم تُقدم جميع المعلومات المطلوبة عن السفينة ومحتوياتها، فإن السفينة لن يُسمح لها بدخول الميناء حتى وإن كانت في عرض البحر.

3. تفاصيل المعلومات التقنية المطلوبة:

■ مواصفات السفينة: الطول، العمق، العرض، وراية السفينة.
■ تفاصيل البضاعة: طبيعة ووزن البضاعة، الوزن الإضافي والإجمالي، وميناء الشحن، وذلك لتحديد الحقوق المتعلقة بالخدمات المقدمة من قبل مديرية القيادة للسفينة.

4. إشعار وكيل الباخرة:

- يجب أن يُشعر وكيل الباخرة بوصول السفينة إلى الميناء. من بين الوكلاء الرئيسيين الذين يتعاملون مع الميناء ويوفرون خدمات لوجستية: GEMA، MTA، وNASHCO.

5. طلب حجز الرصيف:

- يقوم الوكيل أو ممثله بإرسال وثيقة طلب حجز الرصيف (Demande poste à quai) لحجز مركز على الرصيف، ويجب أن تتضمن الوثيقة المعلومات التالية:
 - اسم السفينة ورايتها.
 - اسم الربان وطاقم السفينة (الجنسية ومتطلبات الطعام والشراب).
 - تاريخ ووقت وصول السفينة ومدة التوقف المتوقعة.
 - الخصائص الأساسية للسفينة، بما في ذلك حمولتها، طولها، وعرضها.

6. تخصيص مركز الرصيف:

- يجتمع ممثلو قيادة الميناء مع مسؤول عملية الشحن والتفريغ، وبحضور معتمد جمركي يتولى مسؤولية البضاعة، لتخصيص مركز مناسب لرسو السفينة على الرصيف بناءً على المواصفات المقدمة من الوكيل أو ممثله.

الفرع الثاني: شروط رسو السفينة

تتطلب عملية رسو السفينة في الميناء الالتزام بعدد من الشروط الضرورية لضمان سلامة العمليات وحماية المرافق. تشمل شروط رسو السفينة ما يلي:

1. جهاز تأمين السفينة:

- يجب أن تكون كل سفينة مرفقة بجهاز تأمين يُعرف بجهاز الحماية. يُعنى هذا الجهاز بتعويض الأضرار التي قد تلحق بمرافق الميناء نتيجة لتصرفات السفينة.

2. الوثائق الضرورية:

- بطاقة تعريف السفينة: تحتوي على اسم السفينة، رقم تسلسلها، اسم صاحب السفينة أو وكيله، وحمولتها.
- الفاتورة التجارية: تحدد قيمة البضاعة، نوعها، وكميتها.
- وثيقة **Connaissance**: توضح كل البضاعة الموجودة على متن السفينة (نسخة أصلية).
- وثيقة **Cargo Manifest**: هي وثيقة خاصة بالبضاعة تمكن وكيل السفينة من تقديمها للجمارك لتسهيل عملية تفريغ البضاعة وفقاً للرخصة المنصوص عليها في العقد.
- وثيقة **Cargo Plan**: تُستخدم من قبل موظفين مؤهلين للتفريغ، وتحدد حجم البضاعة وطريقة ترتيبها على متن السفينة.
- وثيقة **Mates Receipt**: توضح الخسائر الناتجة عن عملية الشحن أو تؤكد عدم تعرض البضاعة للتلف وجاهزيتها للتفريغ.

3. إعداد الفاتورة المبدئية:

- بناءً على المعلومات المقدمة، يقوم الوسيط البحري بإعداد الفاتورة المبدئية التي تتضمن أسعار ومصاريف العمليات المقدمة من قبل مديرية القيادة. من بين هذه العمليات:
- القيادة والإرشاد:
- تشمل قيادة السفينة من بوابة الميناء إلى الرصيف المخصص. توفر مديرية قيادة الميناء ثلاث سفن قيادة وزورقي إرساء تعمل على مدار الساعة (24/24).
- تبدأ العملية عندما تكون السفينة المحملة بالبضائع في المخطاف البحري (خارج الحوض المينائي)، قبل دخولها إلى الحوض المينائي.
- تتصل مصالح قيادة الميناء بربان السفينة للتنسيق حول جاهزية الميناء لاستقبال السفينة. يتوجه قبطان مؤهل من قيادة الميناء، والذي يكون مزوداً بالتدريب اللازم، إلى السفينة بواسطة قاطرة الجر.

- يصعد القبطان على ظهر السفينة لقيادتها وإرشادها حتى دخولها إلى الحوض المينائي ورسوها على الرصيف.
- تشمل خدمات الإرشاد توجيه السفينة عبر المجرى البحري، سواء باستخدام قاطرة الجر أو عبر أبراج ومعالم، بدءاً من صعود القبطان على ظهر السفينة وحتى ربطها على الرصيف.

1- خدمات الإرشاد: ونعني بها الأنشطة التي قامت بها مصالح ميناء مستغانم لاستقبال السفن التجارية الأجنبية خلال السنوات من 2012 إلى غاية 2022.

2- القطر:

ويتمثل في دفع أو جر السفينة عن طريق سفن القطر، وهي ذات قوات مختلفة تتغير حسب وزن السفينة، وذلك من أجل توقيفها في مركز الرصيف.

وهي عملية تتم داخل الحوض المينائي، وذلك عن طريق دفع السفينة المحملة بالبضائع بواسطة قاطرات الجر والدفع وهي ذات قوة محرك كبير جداً (ميناء مستغانم يملك قاطرتين "مزگران" و"يسر")، حتى رسو السفينة على الرصيف، لأن بعض السفن لا توجد بها خاصية الرسو لنفسها لذلك تستعين بهذه القاطرات.

الجدول الموالي يبين الأنشطة التي قامت بها مصالح ميناء مستغانم المتمثلة في قطر السفن التجارية الأجنبية من أجل التراكي على الرصيف خلال السنوات من 2012 إلى غاية 2022.

3- الأسطوانات المطاطية: يتم استخدام الأسطوانات المطاطية لتقليل الاحتكاك بين السفينة والرصيف. هذه العجلات المطاطية توفر حماية للسفينة وتقلل من تأثير الاصطدامات عند رسوها.

4- ربط السفينة: بعد رسو السفينة على الرصيف، يقوم طاقم السفينة بإلقاء حبال الشد من على ظهر السفينة إلى الرصيف، حيث يتولى عمال ميناء مستغانم ربط هذه الحبال حول أعمدة حديدية ملونة باللون الأصفر وفقاً للقوانين الدولية. يهدف الربط إلى تثبيت السفينة ومنع حركتها أثناء عمليات التفريغ والشحن.

5- أتعاب التصريح بالحمولة: تشمل الأتعاب المتعلقة بتصريح الحمولة كافة الرسوم المتعلقة بالوثائق والتصاريح اللازمة للدخول والتفريغ.

6- حقوق الترسفة: هي الرسوم التي تُفرض على السفينة مقابل استخدام الرصيف، والتي تختلف حسب مدة الرسو وحجم السفينة.

7- مصاريف تأدية الخدمات:

- الحمولات والتسبيقات: تشمل التكاليف المرتبطة بالحمولات التي تقدم للربان، والمصاريف الناتجة عن استخدام الهاتف أو الفاكس.
- تزويد السفينة: تشمل تكاليف تزويد السفينة بالوقود والمياه الصالحة للشرب.
- الفحوصات الطبية: تشمل مصاريف الفحوصات الطبية لطاقم السفينة.

8- الحراسة: تكون حراسة السفينة إلزامية إذا كانت تحمل بضائع خطيرة، بينما تكون اختيارية للسفن الأخرى بناءً على طلب ربان السفينة أو وكيلها. يُرسل الوكيل البحري عوناً إلى السفينة لتلبية كافة طلبات الربان وفقاً للعقود المتفق عليها.

9- الفاتورة المبدئية:

- يتم تقدير الفاتورة المبدئية بالعملة الصعبة (الدولار الأمريكي) وهي غير نهائية وقابلة للتفاوض بين المجهز ومديرية قيادة الميناء.
- يُسدد المجهزون الأجانب المبلغ بالدولار الأمريكي، بينما يُدفع من قبل المجهزين الجزائريين بالدينار الجزائري، بعد تحويل قيمة الفاتورة حسب معدل سعر الصرف اليومي المعتمد من البنك المركزي لمؤسسة ميناء مستغانم.
- يجب دفع الفاتورة خلال 30 يوماً من تاريخ استلامها.

10- الاجتماع التحضيري: بعد الموافقة على الفاتورة المبدئية، يعقد اجتماع بين الوسيط

البحري، مؤسسة الشحن والتفريغ، مديرية القيادة، وكافة الأطراف المعنية للتوضيح لاستقبال السفينة. يضم الاجتماع لجنة تنظيم السفن التي تشمل:

- ممثل عن مؤسسة الشحن والتفريغ.
- ممثل عن الجمارك.
- ممثل عن شرطة الحدود.

- ممثل عن الوسيط البحري، الذي يقدم الوثائق التقنية للسفينة ونوعية وطبيعة ووزن البضاعة.
 - ممثل عن الدائرة التجارية، الذي يقدم وثائق تثبت حالة التوازن.
- خلال الاجتماع، يتم تحديد الرصيف الذي ستمركز فيه السفينة بناءً على طولها وعرضها وعمقها، والآلات المطلوبة لعملية التفريغ، وعدد السفن القاطرة المستخدمة.

11- وثائق الجمارك: عند رسو السفينة، يجب على ربان السفينة أو وكيلها تقديم الوثائق التالية

لإدارة الجمارك:

- يومية السفينة.
- بيان الحمولة: تصريح يحتوي على تفاصيل حول وزن الطرود، عددها، العلامات، أرقامها، نوع البضاعة، ووزنها الإجمالي. يجب توقيع البيان من قبل ربان السفينة.
- وثائق أخرى: بيان الحمولة من مؤمن السفينة، بيان الحمولة المعدة للتفريغ في الإقليم الجمركي، وأي وثائق إضافية تطلبها الإدارة.

يجب تقديم بيان الحمولة حتى في حالة وجود سفينة فارغة، ويتم توزيع البيان على:

- نسخة لمؤسسة الشحن والتفريغ.
- نسخة لوكيل السفينة أو الحمولة.
- نسخة لإدارة الجمارك.

المطلب الثاني: إجراءات استقبال الحمولة في الميناء

عند وصول السفينة وإرسائها على الرصيف، تمر عملية تفريغ الحمولة بثلاث مراحل رئيسية تتابعية لضمان تسليم البضائع إلى أصحابها بكفاءة. وهذه المراحل هي:

الفرع الأول: مناولة البضائع

- **تعريف العملية:** تشمل مناولة البضائع نقلها من عنابر السفينة إلى الرصيف، أو بالعكس، كما تتضمن تجهيز البضاعة لرفعها باستخدام معدات الشحن والتفريغ.
- **الإجراءات:** يتطلب الأمر فتح دعائم السفينة وحل البضائع المربوطة. تُعتمد كفاءة مناولة البضائع على طريقة إنزالها بأمان. يفضل إنزال البضائع مباشرة على الشاحنات لنقلها بسرعة إلى أماكن التخزين لتجنب أي احتكاك في عملية المناولة.

الفرع الثاني: عملية التخزين

- **تعريف العملية:** تتضمن عملية تخزين البضائع في ساحة مخصصة لذلك بعد نقلها من الرصيف.
- **أنواع التخزين:**
 - **ساحة تخزين مكشوفة:** تستخدم لتخزين البضائع ذات الحجم الكبير والتي لا تتعرض للتلف، مثل السيارات أو الحاويات الكبيرة.
 - **ساحة تخزين مغطاة:** مخصصة للبضائع الصغيرة أو تلك التي قد تتعرض للتلف إذا تعرضت للعوامل الجوية، مثل المواد الغذائية أو الأدوية.

الفرع الثالث: عملية التسليم والتسلم

○ **تعريف العملية:** بعد التخزين، يتم تسليم البضائع إلى أصحابها وفقاً للإجراءات المتبعة، والتأكد من تطابق الكميات والنوعية مع ما هو مذكور في الوثائق الرسمية. يجب أن تتم جميع هذه العمليات بمعدل متوازن لضمان سريان البضاعة على الرصيف بكفاءة ودون حدوث أي معوقات تؤثر على سير العمل في الميناء. تمثل عملية التسليم والاستلام المرحلة الأخيرة في دورة سريان البضاعة على أرضية الميناء. بعد إتمام جميع المعاملات الجمركية، يتم نقل البضائع من أماكن تخزينها إلى شاحنات العملاء، وتسليمها إليهم.

في حالة الاستيراد، تمر البضاعة بالخطوات التالية:

1. **نقل البضاعة:** يتم نقل البضائع من أماكن تخزينها إلى شاحنات العملاء.
2. **إنهاء المعاملات الجمركية:** يتم إتمام جميع الإجراءات الجمركية اللازمة.
3. **التسليم:** تسلم البضاعة إلى العميل بعد إتمام جميع الإجراءات السابقة.

أما في حالة التصدير، يتم إجراء العملية بشكل معكوس:

1. **تسليم البضاعة إلى الميناء:** يتم تسليم البضاعة إلى الميناء.
2. **التخزين:** تُخزن البضاعة في الميناء.
3. **نقل البضاعة إلى الرصيف:** تُنقل البضاعة من أماكن التخزين إلى الأرصفة.
4. **الشحن:** يتم شحن البضاعة على متن السفينة.

عند وصول البضاعة المستوردة إلى الميناء، يكون هناك وكلاء ينتظرون وصولها، مثل وكالات MTA و GEMAL و NASHCO في ميناء مستغانم. هؤلاء الوكلاء يتخذون دور أمين الحمولة ووكيل المرسل إليه. تشمل مهامهم ما يلي:

- إجراءات التفريغ: يشمل ذلك تفريغ البضاعة من السفينة.
- دفع أجرة النقل: يقوم الوكيل بدفع الرسوم المتعلقة بالنقل.
- التفقد: يتفقد الوكيل البضاعة من حيث الشكل، عدد الطرود، الوزن، والكمية لضمان مطابقتها للبيانات الواردة في سند الشحن.
- المحافظة على البضاعة: بعد التفريغ، يقوم الوكيل بحراسة البضاعة حتى تسلم إلى المرسل إليه (العميل).

في حالة اكتشاف أي تلف أو عيب في البضاعة عند التسلم، يجب على الوكيل إبلاغ المرسل إليه بذلك، لرفع دعوى ضمن الأطر الزمنية القانونية المحددة. كما يستحق الوكيل أجرًا عن خدماته، والذي يتم تحديده بناءً على نسبة مئوية من وزن وطبيعة البضاعة.

المطلب الثالث: أهم وظائف مؤسسة الشحن والتفريغ عند وصول السفينة

عند وصول السفينة إلى الميناء وقيامها بالرسو، تُنفَّذ عدة مهام أساسية لضمان تفريغ وشحن البضائع بكفاءة. تتضمن هذه المهام إعداد سند التشغيل، تنظيم فرق العمل، وتنفيذ عمليات التفريغ والشحن. إليك تفاصيل هذه الوظائف:

الفرع الأول: إعداد سند التشغيل

- يقوم الوسيط بإعداد سند التشغيل الذي يتضمن تفاصيل مثل:
 - اسم السفينة.
 - اسم الرصيف.
 - تاريخ وساعة وصول السفينة.
 - طبيعة البضاعة المعدة للتفريغ.
 - طلب فرق العمل اللازمة.
- بعد مراجعة سند التشغيل من قِبل مؤسسة التفريغ، تُخصَّص فرق العمل اللازمة، بما في ذلك:
 - عمال الموانئ.
 - رئيس المخزن ورئيس القطاع.
- تُوزَّع الوسائل والمعدات اللازمة للتفريغ بناءً على نوعية وطبيعة البضائع.

الفرع الثاني: عملية التفريغ

- قبل البدء في عملية التفريغ، يتولى رئيس المخزن مراقبة البضائع للتأكد من مطابقتها للعقد وبيانات التصريح.
- تُجرى عملية التفريغ تحت رقابة جمركية، مع مراعاة نوعية وحجم البضائع. تُقسم عملية التفريغ إلى ثلاث حالات رئيسية:

- الحالة الأولى: وضع البضاعة على عربة النقل، مثل تفريغ السكر والبضائع المعبأة في أكياس.
- الحالة الثانية: وضع البضاعة مباشرة على الرصيف، مثل المواد الحديدية وآلات التجهيز.
- الحالة الثالثة: وضع البضاعة مباشرة في المخازن، مثل الحبوب التي تُضخ مباشرة من السفينة أو المواد سريعة التلف التي تُنقل إلى نقاط البيع لتجنب الخسائر.

الفرع الثالث: عملية الشحن

- تُنفَّذ عملية الشحن بواسطة الصنادل التي تحمل البضائع إلى جانب السفينة، حيث تستخدم معدات مختلفة بناءً على نوعية البضاعة:
 - الصنادل: لنقل البضائع إلى جانب السفينة.
 - الروافع: سواء كانت روافع السفينة، الروافع العائمة، أو روافع الرصيف.
 - الأنابيب: لشحن البضائع السائلة.
 - المصاعد: لشحن الفحم.
 - الأقماع الخاصة: لشحن الحبوب.
 - الدرجات: لشحن الوحدات المتحركة مثل الصهاريج والثلاجات.
- تتضمن الإجراءات المتبعة في الشحن تقديم وثيقة بيان الشحن من قبل الشاحن، الذي يُفصّل فيها نوع البضاعة وكميتها. بعد تأكيد تطابق البيانات مع البضاعة، يُصدر إذن الشحن للشاحن، والذي يستبدل لاحقاً بسند شحن مستوفٍ للشروط القانونية.

الفرع الرابع: خدمات عند مغادرة السفينة الميناء

• عند مغادرة السفينة، تُقدّم نفس الخدمات التي تلقتها عند دخولها، ولكن بطريقة عكسية. تشمل هذه الخدمات:

- قطر السفينة من الحوض المينائي.
- إخراجها إلى عرض البحر.
- توجيهها إلى الميناء المقصود.

في هذا المبحث، تم تناول دراسة شاملة للخدمات اللوجستية المقدمة في ميناء مستغانم، مع التركيز على تحليل كيفية إدارتها وتأثيرها على عمليات النقل البحري. يمكن تلخيص النتائج الرئيسية للمبحث كما يلي:

1. الخدمات اللوجستية في استقبال السفينة والتسهيلات المينائية:

○ تم تحليل عمليات استقبال السفن والتسهيلات المتاحة في الميناء، بما في ذلك شروط الرسو وتوفير الخدمات اللازمة للسفن عند وصولها. تبين أن ميناء مستغانم يقدم مجموعة من التسهيلات المتطورة التي تساهم في تسريع عملية رسو السفن والبدء في عمليات الشحن والتفريغ بكفاءة.

2. استقبال الحمولة:

○ تم تناول عمليات مناولة البضائع، حيث أظهرت الدراسة أن الميناء يوفر نظامًا متقدمًا لمعالجة البضائع وتنظيم عملية التخزين. تساهم هذه النظم في تحسين سرعة وفعالية معالجة الحمولة، مما يساهم في تقليل أوقات الانتظار وزيادة كفاءة العمليات.

3. أهم وظائف مؤسسة الشحن والتفريغ عند وصول السفينة:

○ تم استعراض كيفية إعداد سند التشغيل، عملية التفريغ، عملية الشحن، والخدمات المقدمة عند مغادرة السفينة الميناء. أكدت النتائج أن التزام مؤسسة الشحن والتفريغ بتنفيذ هذه العمليات بكفاءة يؤثر بشكل مباشر على جودة الخدمات اللوجستية المقدمة ويساهم في تعزيز رضا العملاء.

من خلال هذه الدراسة، يتضح أن ميناء مستغانم يوفر مجموعة من الخدمات اللوجستية المتطورة التي تساهم في تحسين عمليات النقل البحري. ومع ذلك، هناك مجال لتحسين بعض الجوانب مثل تسريع إجراءات المناولة والتخزين، مما يمكن أن يعزز من كفاءة الميناء بشكل عام. توفر هذه

الخلاصة رؤية واضحة حول فعالية الخدمات اللوجستية في الميناء وكيفية تحسينها لتعزيز الأداء العام وزيادة القدرة التنافسية في قطاع النقل البحري.

المبحث الثالث: دراسة جودة الخدمات المقدمة لحركة النقل البحري لميناء مستغانم ومؤشر الأداء اللوجستي في الجزائر

في هذا المبحث، سنستعرض دراسة جودة الخدمات المقدمة لحركة النقل البحري في ميناء مستغانم، بالإضافة إلى تحليل مؤشر الأداء اللوجستي في الجزائر. يأتي هذا المبحث في إطار هدفه لفحص كيفية تأثير جودة الخدمات اللوجستية على الأداء العام للميناء والتعرف على موقع الجزائر في المؤشرات اللوجستية الإقليمية والدولية.

المطلب الأول: دراسة جودة الخدمات المقدمة لحركة النقل البحري للبضائع في ميناء مستغانم:

سنتناول في هذا المطلب دراسة جودة الخدمات المقدمة لحركة النقل البحري في ميناء مستغانم. يتضمن هذا التحليل مراجعة شاملة للحركة السنوية في الميناء، بما في ذلك حركة الإنتاج، الاستيراد، التصدير، حركة السفن والحاويات، ونقل المسافرين. سيساعد هذا في تقييم مدى كفاءة الخدمات المقدمة وجودتها، وكيفية تأثيرها على الأداء العام للميناء.

الفرع الأول: حركة الإنتاج

يمثل الجدول حركة الإنتاج من إجمالي الواردات والصادرات العابرة على ميناء مستغانم خلال

الفترة 2022-2015

الجدول رقم 3-7: حركة الإنتاج من إجمالي الواردات والصادرات العابرة على ميناء مستغانم خلال
الفترة 2022-2015

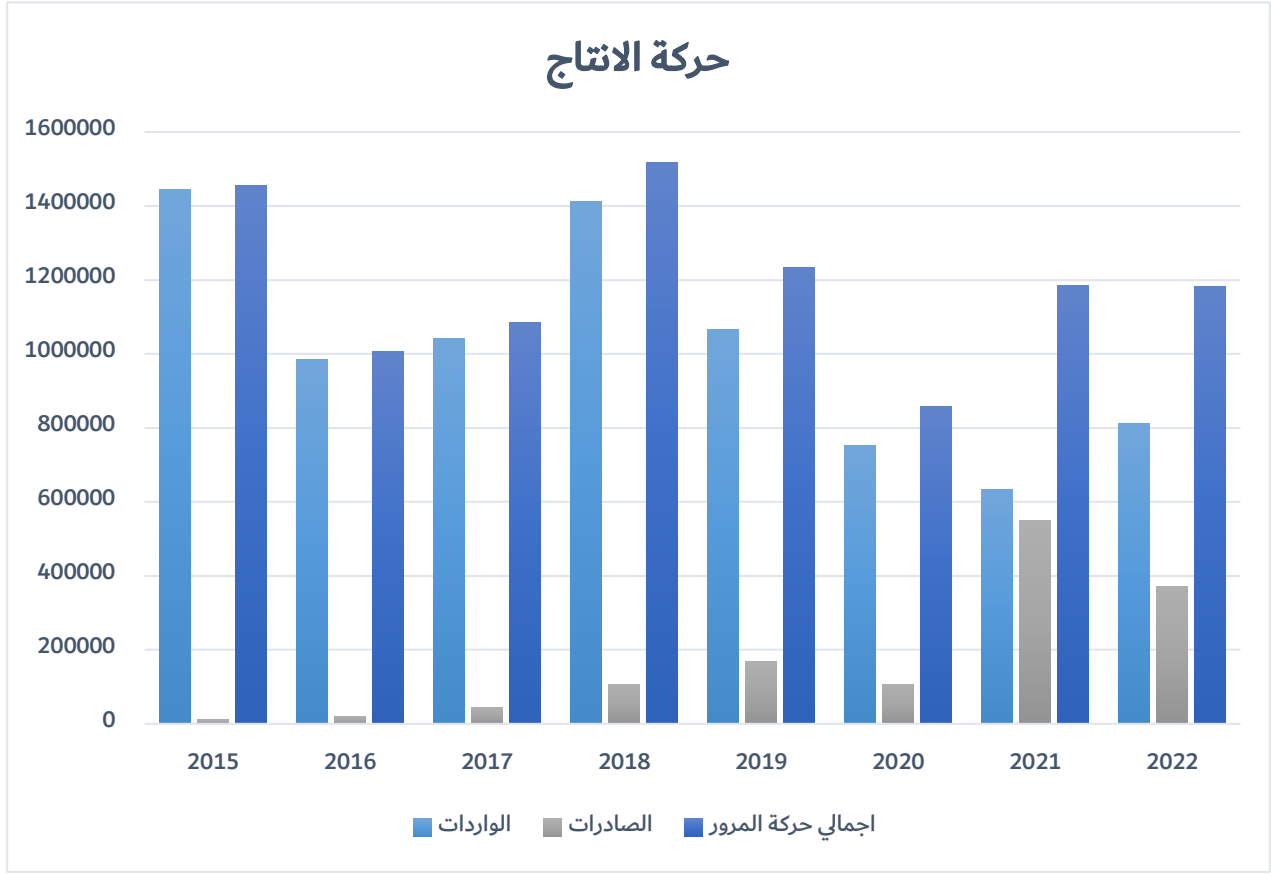
2022	2021	2020	2019	2018	2017	2016	2015	
81101 6	63447 2	75182 0	10659 82	14112 43	10410 50	98570 2	14436 20	حركة الاستيراد
37157 5	55086 1	10597 7	16825 5	10592 8	44707	20192	11319	حركة التصدير
11825 91	11853 33	85779 8	12342 37	15171 71	10857 57	10058 94	14549 39	إجمالي حركة المروور

المصدر: من إعداد الباحثة استنادا على وثائق من مؤسسة ميناء مستغانم

ويمثل الشكل الآتي حركة الإنتاج من إجمالي الواردات والصادرات العابرة على ميناء مستغانم

خلال الفترة 2022-2015.

الشكل رقم 3-3: حركة الإنتاج من إجمالي الواردات والصادرات العابرة على ميناء مستغانم خلال الفترة 2015-2022



المصدر: من إعداد الباحثة استنادا على الجدول رقم 3-7.

من خلال تحليل الجدول وتفسير الأعمدة البيانية نلاحظ ما يلي:

الجدول رقم 3- 8: تفسير حركة الإنتاج مع تحليل جودة الخدمة المقدمة لميناء مستغانم خلال الفترة
2018-2015

حركة الاستيراد	
2018-2015: شهدت حركة الاستيراد ارتفاعاً ملحوظاً، مما يشير إلى زيادة في الطلب على المواد والبضائع الواردة إلى الميناء.	2019-2022: تباطأت حركة الاستيراد بشكل ملحوظ، مع انخفاض حاد في 2020 بسبب جائحة COVID-19، ثم انتعاش جزئي في 2022.
حركة التصدير	
2018-2015: كانت حركة التصدير منخفضة نسبياً لكنها بدأت في الارتفاع تدريجياً، مما يدل على تحسين في القدرة التصديرية للميناء.	2019-2022: شهدت حركة التصدير زيادات كبيرة في 2019 و2021، مع استقرار في 2022، مما يعكس توسعاً في الأسواق الدولية وتحسن في العمليات التصديرية.
إجمالي حركة المرور	
2018-2015: سجل إجمالي حركة المرور أرقاماً مرتفعة، مما يعكس نشاطاً كبيراً في كل من الاستيراد والتصدير.	2019-2022: كان هناك تذبذب، مع انخفاض في 2020 وزيادة طفيفة في السنوات التالية، مما يعكس تأثير الميناء بالأزمات العالمية والانتعاش بعد الأزمات.
تحليل جودة الخدمات المقدمة	
<ul style="list-style-type: none"> - كفاءة العمليات: تحسين كفاءة معالجة السفن والبضائع لضمان سرعة التعامل مع الشحنات وتقليل أوقات الانتظار. - رضا العملاء: تنفيذ استطلاعات لقياس رضا العملاء حول سرعة الخدمة والتعامل مع الشكاوى لضمان تحسين مستمر. - التكنولوجيا والبنية التحتية: تحديث التكنولوجيا والبنية التحتية لتعزيز الكفاءة وتقليل الأخطاء، مع التركيز على الصيانة والتطوير المستمر. - الأمن والسلامة: تعزيز معايير الأمان والسلامة لحماية البضائع والأفراد وضمان الامتثال لمعايير الأمان. - الالتزام بالمعايير البيئية: تبني ممارسات صديقة للبيئة للحفاظ على السمعة وتحقيق الاستدامة. 	

المصدر: من إعداد الباحثة استناداً على الجدول أعلاه والعديد من المصادر الأخرى.

شهد ميناء مستغانم تقلبات في حركة الاستيراد والتصدير مع تحسن ملحوظ في القدرة التصديرية. لتحسين جودة الخدمات، يجب التركيز على كفاءة العمليات، رضا العملاء، تحديث التكنولوجيا، الأمن والسلامة، والممارسات البيئية.

بناءً على التحليل المفصل لحركة الإنتاج وجودة الخدمة من 2015 إلى 2022، يمكننا استخلاص عدة استنتاجات رئيسية وتوصيات من أجل تحسين جودة الخدمة المقدمة.

1. الاستنتاجات العامة

- **تذبذب في حركة الاستيراد:**
- **التقييم:** هناك تذبذب ملحوظ في حركة الاستيراد عبر السنوات، مع أعلى مستوى في 2018 وأدنى مستوى في 2021. تشير الأرقام إلى أن حركة الاستيراد شهدت زيادات وانخفاضات متكررة، مما يعكس تقلبات في الطلب أو في الظروف الاقتصادية العالمية والمحلية.
- **تزايد حركة التصدير بشكل ملحوظ في 2021:**
- **التقييم:** حركة التصدير شهدت زيادة كبيرة في 2021 مقارنة بالسنوات السابقة. هذا الارتفاع قد يشير إلى تحسن في القدرة التنافسية للسلع المحلية أو استراتيجيات تصدير أكثر فعالية.
- **انخفاض إجمالي حركة المرور في 2020:**
- **التقييم:** شهد إجمالي حركة المرور انخفاضًا كبيرًا في 2020، وهو ما يتماشى مع التأثيرات العالمية لجائحة كورونا، التي أثرت بشكل كبير على جميع جوانب التجارة الدولية.
- **ارتفاع حركة المرور في 2018:**
- **التقييم:** سجلت حركة المرور إجماليًا مرتفعًا في 2018، مما قد يشير إلى فترة ازدهار اقتصادي أو زيادة في التجارة الدولية خلال هذه السنة.

- تباين في الأداء عبر السنوات:
- التقييم: يوضح الأداء المتباين بين السنوات مدى التأثيرات المتعددة على حركة المرور، بما في ذلك التغيرات الاقتصادية، الأزمات العالمية، والسياسات التجارية.

2. توصيات لتحسين جودة الخدمة

- تعزيز استراتيجيات إدارة المخاطر:
- التوصية: تطوير استراتيجيات فعالة لإدارة المخاطر لمواجهة تقلبات حركة الاستيراد والتصدير.
- الإجراء: إنشاء خطط طوارئ تتضمن استراتيجيات للتعامل مع الأزمات الاقتصادية أو الصحية، وتحديثها بانتظام بناءً على التغيرات في السوق.
- تحسين كفاءة العمليات التشغيلية:
- التوصية: تحسين كفاءة عمليات الشحن والتفريغ لتقليل التأخيرات وزيادة القدرة الاستيعابية للميناء.
- الإجراء: استثمار في تحسين البنية التحتية للميناء، وتحديث معدات التحميل والتفريغ، وتبسيط الإجراءات.
- تعزيز الرقابة على جودة الخدمات:
- التوصية: تطوير نظام لمراقبة وتحسين جودة الخدمة المقدمة للعملاء.
- الإجراء: وضع معايير جودة محددة، وإنشاء آلية لتقييم أداء الخدمة بانتظام، وجمع ملاحظات العملاء لتحسين الخدمات.
- تعزيز الاستدامة البيئية:
- التوصية: تحسين إدارة البيئة في عمليات الميناء لتحقيق استدامة بيئية أكبر.
- الإجراء: تطبيق ممارسات بيئية مستدامة، وتقليل الانبعاثات والنفايات، وتطبيق قوانين الحفاظ على البيئة.

- تحسين استخدام التكنولوجيا:
 - التوصية: تبني أحدث التكنولوجيا لتحسين إدارة حركة البضائع وكفاءة العمليات.
 - الإجراء: استخدام أنظمة إدارة النقل الحديثة، وتطبيق تكنولوجيا المعلومات لتحسين تتبع الشحنات، وتحسين نظام المعلومات اللوجستية.
 - تعزيز التعاون مع الشركاء التجاريين:
 - التوصية: بناء وتعزيز علاقات قوية مع الشركات والموردين والعملاء لتحسين الاستجابة وفعالية العمليات.
 - الإجراء: تطوير شراكات استراتيجية مع الموردين والعملاء، وتعزيز التواصل والتنسيق مع جميع الأطراف المعنية.
 - استثمار في تدريب وتطوير الموظفين:
 - التوصية: تحسين مهارات وكفاءات العاملين في الميناء لضمان تقديم خدمة عالية الجودة.
 - الإجراء: تنظيم دورات تدريبية وورش عمل منتظمة للموظفين، وتحديث المهارات الفنية والإدارية بما يتماشى مع أحدث الاتجاهات في الصناعة.
 - تقديم خدمات تصدير متكاملة:
 - التوصية: تحسين خدمات التصدير لتعزيز القدرة التنافسية للسلع المحلية وزيادة حجم الصادرات.
 - الإجراء: تحسين الإجراءات المتعلقة بالتصدير، وتقديم دعم مخصص للمصدرين، وتطوير استراتيجيات للتوسع في الأسواق الدولية.
- إن تحليل حركة الاستيراد والتصدير عبر ميناء مستغانم يشير إلى تذبذب في حركة الاستيراد وزيادة في حركة التصدير في السنوات الأخيرة. لتحسين جودة الخدمة، يجب التركيز على تعزيز استراتيجيات إدارة المخاطر، تحسين كفاءة العمليات، استخدام التكنولوجيا المتقدمة، وتعزيز التعاون مع الشركاء التجاريين. من خلال تنفيذ التوصيات المقدمة، يمكن للميناء تحقيق تحسينات ملحوظة في الأداء والكفاءة وتقديم خدمة عالية الجودة للعملاء.

الفرع الثاني: حركة الاستيراد الخاصة

يمثل الجدول الموالي حركة الاستيراد الخاصة العابرة على ميناء مستغانم خلال الفترة 2015-

:2022

الجدول رقم 3- 9: حركة الاستيراد الخاصة العابرة على ميناء مستغانم خلال الفترة 2015-2022

2022	2021	2020	2019	2018	2017	2016	2015	
575802	34687	202766	191623	261837	242452	167724	348607	المنتجات الزراعية
339330	206022	11691	-	18693	45611	55287	217169	الحبوب
61213	59829	104280	98642	140927	69413	48530	16687	الخشب
108889	75663	66675	84106	99554	124838	55179	106623	بذور البطاطا
6370	5362	6065	8875	2138	2590	8338	7460	مواد أخرى
-	-	-	-	526	0	390	668	حيوانات حية
-	-	14055						موز
-	194847							الشوفان
399330	11175							قمح ناعم
14159	12503	-	75914	-	-	-	52	الوقود والمعادن الصلبة (فحم)
3473	1750	5702	17426	12844	13398	-	-	المواد الغذائية (اللحوم)
22740	51909	44655	75473	94794	69091	81166	100854	المنتجات البترولية (الفحم)
23476	4132	212053	419075	614822	436014	168184	143535	المنتجات المعدنية
-	-	0	8125	4959	56301	152400	92390	-الخرسانة
-	-	101	495	2243	708	15784	51145	-أنابيب
23476	4132	44181	53084	51011	48904	0	0	-منتجات حديدية
-	-	167771	357371	556608	330101	0	0	أخرى الفرغات
24324	65170	18183	1531	19168	26949	277319	478282	المعادن ومواد البناء
-	-	0	0	6097	0	243214	439862	-إسمنت
-	11025	4500	0	0	0	26604	34020	-مينيرو (باريت +كاولين)
24324	54145	13683	16531	13071	26949	7501	4400	-آخرون
323	5154	36640	2234	37	8732	12185	12851	المنتجات الكيميائية
30975	59882	115355	90282	137016	30746	43499	130848	الأسمدة
115744	87096	11647	177426	270725	213667	235625	228621	بضائع متنوعة تشمل
39143	22392	29390	43608	63035	38991	106375	127543	-المركبات
14758	28492	49364	69513	80888	119297	76842	66558	ومعدات النقل
17057	1322	25832	64305	126802	55379	52408	34520	-المعدات والتجهيزات
44785	34891	11880						-المعاملات الخاصة الميلامين

المصدر: من إعداد الباحثة استنادا على وثائق من مؤسسة ميناء مستغانم

من خلال تحليل الجدول نلاحظ ما يلي:

الجدول رقم 3- 10: تفسير حركة الاستيراد الخاصة بتفسير حركة الاستيراد حسب الفئات مع تحليل جودة الخدمة المقدمة

المنتجات الزراعية:	
<p>جودة الخدمة:</p> <ul style="list-style-type: none"> كفاءة التوريد: تحسين فعالية سلاسل الإمداد لتقليل التأخيرات والتكاليف. التخزين: ضمان ظروف تخزين مناسبة للحفاظ على جودة المنتجات الزراعية. 	<p>التفسير: شهدت حركة استيراد المنتجات الزراعية تقلبات كبيرة على مدى السنوات. في البداية، كانت الأرقام مرتفعة، ولكنها انخفضت بشكل حاد في 2021 ثم ارتفعت مجددًا بشكل ملحوظ في 2022. الزيادة الكبيرة في 2022 قد تعكس تعافي الطلب بعد جائحة COVID-19 أو تحسينات في سلاسل الإمداد.</p>
الحبوب:	
<p>جودة الخدمة:</p> <ul style="list-style-type: none"> التسليم: تحسين توقيت تسليم الشحنات لتفادي نقص الإمدادات. الجودة: التأكد من أن الحبوب المستوردة تلبى المعايير الصحية والتجارية. 	<p>التفسير: تُظهر حركة استيراد الحبوب تذبذبًا كبيرًا، مع انخفاض حاد في عام 2019 ثم انتعاش جزئي في السنوات التالية. قد يعكس هذا التغيرات في العرض والطلب أو تقلبات في أسعار الحبوب.</p>
المواد الغذائية (اللحوم)	
<p>جودة الخدمة:</p> <ul style="list-style-type: none"> السلامة الغذائية: تطبيق معايير صارمة لضمان سلامة اللحوم خلال النقل والتخزين. الاستجابة: تحسين الاستجابة للطلبات لتلبية احتياجات السوق بشكل أكثر فعالية. 	<p>التفسير: كانت هناك تقلبات كبيرة في استيراد اللحوم، مع انخفاض حاد في 2020 و2021، ثم زيادة طفيفة في 2022. قد يعكس هذا تغييرات في الطلب أو قيود الاستيراد.</p>
المنتجات البترولية (الزفت)	
<p>جودة الخدمة:</p> <ul style="list-style-type: none"> الجدولة: تحسين إدارة الجدولة لتقليل أوقات الانتظار. الأمان: تعزيز معايير الأمان لضمان سلامة نقل وتخزين المنتجات البترولية. 	<p>التفسير: حركة استيراد المنتجات البترولية (الزفت) تُظهر انخفاضًا تدريجيًا، مع انخفاض كبير في 2020 بسبب جائحة COVID-19، يليه انخفاض إضافي في 2022. قد يشير هذا إلى تغيرات في الطلب العالمي أو التغيرات في استراتيجيات الاستيراد.</p>
المعادن ومواد البناء	

<p>جودة الخدمة:</p> <ul style="list-style-type: none"> • الاستيراد: تحسين جدولة الشحنات وضمان توفر الكميات المطلوبة في الوقت المحدد. • البنية التحتية: تعزيز البنية التحتية لتخزين واستقبال المواد الثقيلة بشكل فعال. 	<p>التفسير: انخفاض كبير في استيراد الأسمت والمعادن الأخرى عبر السنوات، قد يعكس تراجعاً في قطاع البناء أو تغييرات في المشاريع الإنشائية.</p>
<p>المنتجات الكيميائية</p>	
<p>جودة الخدمة:</p> <ul style="list-style-type: none"> • التعامل مع المواد: ضمان التعامل السليم مع المواد الكيميائية وفقاً للمعايير البيئية والأمنية. • الاستجابة: تحسين الاستجابة لطلبات السوق لتلبية الاحتياجات بفعالية. 	<p>التفسير: حركة استيراد المنتجات الكيميائية تُظهر تقلبات حادة، مع زيادة ملحوظة في 2020 تلتها انخفاضات كبيرة. قد يعكس هذا تغييرات في الطلب أو التقلبات في صناعة الكيماويات.</p>

المصدر: من إعداد الباحثة استناداً على الجدول أعلاه والعديد من المصادر الأخرى.

تُظهر البيانات حول حركة الاستيراد تقلبات في كل فئة، مما يعكس التغييرات في الطلب والأسواق العالمية وظروف الإنتاج. لتحسين جودة الخدمة في كل فئة، يجب التركيز على الكفاءة التشغيلية، الأمان، التوقيت، وسلامة المنتجات، بما يتماشى مع الاحتياجات الخاصة لكل نوع من البضائع.

بناءً على التحليل المفصل لحركة الاستيراد وجودة الخدمة من 2015 إلى 2022، يمكننا استخلاص عدة استنتاجات رئيسية وتوصيات من أجل تحسين جودة الخدمة المقدمة.

1. الاستنتاجات العامة حول الاستيراد

- تقلبات كبيرة في حركة الاستيراد:

- لاحظنا تقلبات كبيرة في حركة استيراد العديد من البضائع عبر ميناء مستغانم، خاصة في الفئات مثل المنتجات الزراعية، المواد الغذائية، والمنتجات البترولية. هذه التقلبات قد تعكس تغييرات في الطلب، تقلبات اقتصادية، أو تأثيرات خارجية مثل جائحة كورونا.

- انخفاض ملحوظ في بعض الفئات:

- هناك انخفاض كبير في حركة الاستيراد لبعض الفئات في السنوات الأخيرة، مثل الوقود والمعادن الصلبة، والمنتجات الكيماوية، مما يشير إلى تراجع في الطلب أو مشاكل في سلسلة الإمدادات.
 - زيادة في فئات معينة:
- بعض الفئات شهدت زيادة ملحوظة في السنوات الأخيرة، مثل المنتجات الزراعية في 2022، مما يعكس انتعاشاً في الطلب أو تحسينات في العرض.
 - تأثيرات خارجية واضحة:
- الجائحة العالمية أثرت بشكل ملحوظ على حركة الاستيراد في 2020 و2021، مع انخفاضات ملحوظة في معظم الفئات. تأثير الجائحة لا يزال له تأثير واضح على عمليات الاستيراد.

2. توصيات لتحسين جودة الخدمة

- تعزيز البنية التحتية:

• التوصية: استثمار في تحسين وتوسيع البنية التحتية للميناء لمواكبة الطلب المتقلب وتقديم خدمات فعالة لجميع أنواع البضائع.

• الإجراء: بناء مرافق تخزين حديثة، وتوسيع الأرصفة، وتحديث معدات التحميل والتفريغ.

- تحسين إدارة سلسلة الإمداد:

• التوصية: تعزيز أنظمة إدارة سلسلة الإمداد لمواجهة التحديات والتقلبات في الطلب.

• الإجراء: استخدام تكنولوجيا المعلومات لتحسين تتبع الشحنات وتوقع الطلبات، وتطوير استراتيجيات إدارة المخزون الفعالة.

- تحديث التكنولوجيا:

• التوصية: تبني أحدث التكنولوجيا لتحسين الكفاءة التشغيلية وتقليل الأوقات اللازمة لمعالجة الشحنات.

• الإجراء: إدخال أنظمة متقدمة لإدارة البيانات، وأتمتة العمليات، وتوفير التدريب للعاملين على استخدام هذه الأنظمة.

- تحسين الاستجابة للأزمات:

• التوصية: تطوير خطط طوارئ فعالة للتعامل مع الأزمات والظروف غير المتوقعة مثل الجائحة.

• الإجراء: إنشاء آليات للتكيف السريع، وتوفير دعم فني ولوجستي أثناء الأزمات، وتطوير استراتيجيات مرنة للتعامل مع تأثيرات الطوارئ.

- تطوير خدمات العملاء:

• التوصية: تحسين تجربة العملاء من خلال تقديم خدمات دعم متكاملة وسريعة.

• الإجراء: تحسين قنوات الاتصال مع العملاء، وتوفير دعم متخصص لحل المشكلات، وجمع ردود الفعل بانتظام لتحسين الخدمات.

- تحليل البيانات والتوقعات:

• التوصية: تنفيذ تحليل دوري للبيانات والتوقعات لمراقبة التغيرات في الطلب والتكيف معها.

• الإجراء: استخدام أدوات تحليل البيانات لتتبع الاتجاهات وتوقع الطلبات المستقبلية، وتطوير استراتيجيات استيراد مرنة.

- تعزيز التدريب والتطوير:

- التوصية: تحسين مهارات وكفاءات الموظفين من خلال التدريب المستمر.
- الإجراء: تنظيم ورش عمل ودورات تدريبية حول أحدث أساليب إدارة الميناء وتكنولوجيا المعلومات.

إن تحليل حركة الاستيراد العابرة لميناء مستغانم يكشف عن الحاجة إلى تحسينات متكاملة في البنية التحتية، إدارة سلسلة الإمداد، والتكنولوجيا. من خلال تنفيذ التوصيات المقدمة، يمكن للميناء تحسين كفاءته، زيادة مرونته في مواجهة التحديات، وتعزيز جودة الخدمة المقدمة للعملاء.

الفرع الثالث: حركة التصدير

يمثل الجدول حركة التصدير من ميناء مستغانم خلال الفترة 2015-2022.

الجدول رقم 3- 11: حركة التصدير من ميناء مستغانم خلال الفترة 2015-2022

2022	2021	2020	2019	2018	2017	2016	2015	
-	-	-	-	164	90	-	-	النبيد
-	73	4	78	392	1	-	-	المنتجات الغذائية
2108	403	476	786	261	431	-	-	التمر
	-	57	714	529	30	-	-	بطاطا للاستهلاك
		17	-	9	18	-	20	حيوانات حية
	27		50	51	82	220	-	خضار أخرى
831	-	-	2327	-	-	-	-	أنابيب
218200	255189	5372	85400	-	-	-	-	إسمنت - حديد
41460	52993	7143						آلات تعبئة
1661								الرصاص
27548	109808							الخام
4717	5128	5932	12284	14057	11897	11055	3647	المواد
2543	-	0	81	-	-	-	-	الكيميائية (الهليوم)
								مواد أخرى
-	-	-	38384	59473	22642	6527	6765	المعاملات الخاصة
392	671	2749	661	2628	1632	320	300	المعدات
14546	1264	5081	27489	28364	7443	2069	587	معدات النقل
								(مقطورات -
								مركبات - آلات-
								شاحنات)
332	12129	13127						حاويات فارغة
6164	1066	107						العتاد

المصدر: من إعداد الباحثة استنادا على وثائق من مؤسسة ميناء مستغانم

ولتحليل حركة التصدير لكل فئة من الفئات المذكورة خلال الفترة من 2015 إلى 2022، سنقوم بتفسير البيانات المتاحة وتحليل جودة الخدمات المقدمة لكل فئة بناءً على هذه البيانات.

الجدول رقم 3- 12: تفسير حركة التصدير حسب الفئات مع تحليل جودة الخدمات المقدمة

المنتجات الغذائية	
التفسير	جودة الخدمة
<ul style="list-style-type: none"> • 2018-2020: زيادة ملحوظة في تصدير المنتجات الغذائية، مما يدل على تحسين القدرة التصديرية في هذا القطاع. • 2021-2022: انخفاض كبير في التصدي، مما قد يشير إلى تذبذب في الطلب أو مشكلات في سلسلة الإمداد. 	<ul style="list-style-type: none"> • التسويق: تعزيز استراتيجيات التسويق لتحسين الطلب على المنتجات الغذائية. • التخزين: ضمان ظروف تخزين ملائمة للحفاظ على جودة المنتجات
البطاطا للاستهلاك	
<ul style="list-style-type: none"> • 2020-2022: زيادة مطردة في تصدير البطاطا، مما يعكس تحسناً في القدرة التصديرية ونموً في الطلب على هذا المنتج. 	<ul style="list-style-type: none"> • التخزين: تحسين ظروف التخزين لضمان الحفاظ على جودة البطاطا. • التوزيع: تحسين إدارة سلاسل الإمداد للتأكد من تسليم الشحنات في الوقت المناسب وبحالة جيدة.
حيوانات حية	
<ul style="list-style-type: none"> • 2017-2022: زيادة ملحوظة في تصدير الحيوانات الحية، مما يعكس تحسناً كبيراً في الطلب ونموً في هذا القطاع 	<ul style="list-style-type: none"> • الرفق بالحيوان: ضمان التزام معايير الرفق بالحيوان خلال النقل. • التخزين والنقل: تحسين ظروف النقل والتخزين للحفاظ على صحة الحيوانات وتلبية معايير السلامة.
الخضار الأخرى	
<ul style="list-style-type: none"> • 2017-2020: زيادة ملحوظة في تصدير الخضار، مما يعكس تحسناً في القدرة التصديرية ونموً في الطلب. • 2021-2022: انخفاض في التصدي، قد يكون نتيجة لتغيرات في الطلب أو مشاكل في سلسلة الإمداد. 	<ul style="list-style-type: none"> • التخزين: ضمان تخزين الخضار في ظروف ملائمة للحفاظ على جودتها. • التوزيع: تحسين إدارة سلاسل الإمداد لضمان تسليم الخضار بحالة جيدة وفي الوقت المناسب.
المعادن ومواد البناء	
<ul style="list-style-type: none"> • التفسير: انخفاض كبير في استيراد الأسمنت والمعادن الأخرى عبر السنوات، قد يعكس تراجعاً في قطاع البناء أو تغييرات في المشاريع الإنشائية. بيانات تصدير مواد البناء تظهر تقلبات كبيرة، مما يشير إلى تحديات في الطلب والإنتاج. 	<ul style="list-style-type: none"> • تحسين جودة الإنتاج والتوزيع: من الضروري تحسين جودة الإنتاج والتوزيع لمواكبة التغيرات في الطلب ولتعزيز القدرة التنافسية. • توسيع السوق: النظر في توسيع أسواق التصدير والتكيف مع التغيرات في

<p>الطلب العالمي يمكن أن يساعد في تحقيق استقرار في حركة التصدير.</p> <p>• تحديث البيانات: الحصول على بيانات دقيقة ومحدثة لجميع الفئات سيساعد في تحليل أفضل واتخاذ قرارات مستنيرة.</p>	
<p>المنتجات الكيميائية</p>	
<p>1. الإنتاج والتوريد:</p> <p>• استمرارية الإنتاج: التأكد من استمرارية الإنتاج بما يتماشى مع الطلب العالمي والمتطلبات التقنية.</p> <p>• التحكم في الجودة: تحسين معايير الجودة للمنتجات الكيميائية لتلبية المعايير الدولية وضمان رضا العملاء.</p> <p>2. التوزيع والتسويق:</p> <p>• تحسين التوزيع: تطوير استراتيجيات توزيع مرنة وفعالة لضمان وصول المنتجات إلى الأسواق المستهدفة في الوقت المحدد.</p> <p>• استراتيجيات التسويق: تنفيذ استراتيجيات تسويق فعالة لجذب عملاء جدد والحفاظ على العملاء الحاليين.</p> <p>3. الابتكار والتكيف:</p> <p>• الابتكار: الاستثمار في البحث والتطوير لتحسين جودة المنتجات وتطوير منتجات جديدة تلبي احتياجات السوق المتغيرة.</p> <p>• التكيف مع السوق: التكيف مع التغيرات في الطلب العالمي وتحديث استراتيجيات التصدير وفقاً للاتجاهات الجديدة.</p>	<p>• التقلبات في الطلب والإنتاج: البيانات تظهر تقلبات كبيرة في تصدير المنتجات الكيميائية، مما يمكن أن يكون ناتجاً عن تغيرات في الطلب العالمي، مشاكل في الإنتاج، أو تغييرات في استراتيجيات التسويق والتصدير.</p> <p>• الأحداث غير المتوقعة: الانخفاض الحاد في بعض السنوات (مثل 2018 و 2022) قد يكون ناتجاً عن مشكلات غير متوقعة مثل مشاكل الإنتاج أو تقلبات السوق.</p> <p>• انتعاش وانتكاسات: الزيادة الكبيرة في 2020 تبرز فترة انتعاش محتملة، بينما الانخفاضات في السنوات التالية قد تشير إلى العودة إلى حالة عدم الاستقرار أو تحديات جديدة.</p>

المصدر: من إعداد الباحثة استناداً على الجدول أعلاه والعديد من المصادر الأخرى.

تُظهر البيانات تقلبات كبيرة في حركة التصدير عبر مختلف الفئات على مدى السنوات. لتحسين جودة الخدمة وزيادة الصادرات، يجب التركيز على تحسين سلاسل الإمداد، تعزيز استراتيجيات التسويق، وضمان جودة المنتجات المصدرة. تحسين جودة التخزين والنقل والتسليم يعتبر أمراً أساسياً لضمان استمرارية النمو في هذه الفئات.

ومن خلال هذا التفسير ارتأينا أن نسرّد بعض الاستنتاجات والتوصيات الخاصة بحركة التصدير:

I. الاستنتاجات الرئيسية

1. تقلبات في حركة التصدير:

- زيادة ملحوظة في بعض الفئات: على سبيل المثال، شهدت صادرات البطاطا، الحيوانات الحية، والأنابيب زيادات ملحوظة في بعض السنوات، مما يعكس تحسناً في القدرة التصديرية وزيادة الطلب.
- تذبذب في الفئات الأخرى: مثل المنتجات الغذائية، الأسمنت، والمواد الكيميائية، حيث تظهر بيانات متقلبة مع زيادات وانخفاضات كبيرة في بعض السنوات.

2. تأثيرات جائحة COVID-19:

- انخفاض حاد في 2020: تأثير واضح لجائحة COVID-19 على حركة التصدير في 2020، حيث انخفضت الصادرات في بعض الفئات بشكل كبير مثل المواد الكيميائية والمنتجات الغذائية.

3. اتجاهات النمو:

- نمو مستدام في بعض القطاعات: مثل تصدير الحيوانات الحية، البطاطا، وبعض أنواع المعدات. هذا يشير إلى وجود طلب مستدام على هذه المنتجات وإمكانية تحسين القدرة التصديرية في المستقبل.

4. تحديات في بعض الفئات:

- انخفاضات حادة في بعض الفئات: مثل الأسمنت، والمنتجات الغذائية، مما يشير إلى تحديات قد تكون مرتبطة بتقلبات السوق أو مشاكل في الإنتاج والتوزيع.

5. تحسينات في جودة الخدمة:

- التخزين والنقل: تحسين ظروف التخزين والنقل يلعب دوراً أساسياً في الحفاظ على جودة المنتجات المصدرة، خاصة في القطاعات التي تعاني من انخفاضات في التصدير.
- استراتيجيات التسويق: يجب تعزيز استراتيجيات التسويق والتوزيع لزيادة الطلب على المنتجات التي تواجه تحديات في تصديرها.

II. التوصيات

- تحليل أسباب التذبذب: إجراء تحليل مفصل لتحديد أسباب تقلبات حركة التصدير في مختلف الفئات، ومعالجة أي مشكلات في سلسلة الإمداد أو الطلب.
- تطوير استراتيجيات تسويقية: تحسين استراتيجيات التسويق والترويج لتوسيع أسواق التصدير وزيادة الطلب على المنتجات، وخاصة في الفئات التي تواجه انخفاضاً في الصادرات.
- تعزيز جودة التخزين والنقل: تحسين ظروف التخزين والنقل لضمان الحفاظ على جودة المنتجات، مما يمكن أن يساعد في تعزيز رضا العملاء وتقليل فقدان الصادرات.
- الاستجابة للتغيرات العالمية: الاستعداد للتقلبات في السوق العالمية من خلال تعزيز مرونة سلسلة الإمداد وتكييف استراتيجيات الإنتاج والتصدير بناءً على الاتجاهات العالمية.
- استكشاف أسواق جديدة: البحث عن أسواق تصدير جديدة لتقليل الاعتماد على الأسواق التقليدية وتنويع المخاطر الاقتصادية.

الفرع الرابع: حركة السفن

يبين الجدول إجمالي السفن الداخلة بميناء مستغانم مع الناتج الإجمالي الحمولة وكذا متوسط الانتظار في الميناء ومتوسط المكوث في المرسى خلال الفترة 2015-2022.

الجدول رقم 3- 13: حركة السفن في ميناء مستغانم خلال الفترة 2015-2022

السنوات	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
عدد السفن الداخلة	522	560	602	563	454	290	303	294
إجمالي الناتج الإجمالي عند الدخول بالطن	3918	5963	6674	6015	5035	2245	2324	2940
متوسط الانتظار في المرفأ quai	4.8	0.70	1.17	1.37	1.36	0.87	0.92	1.00
متوسط المكوث في المرسى (rade)	3.22	2.13	2.04	2.38	2.65	2.91	3.57	3.48

المصدر: من إعداد الباحثة استنادا على وثائق من مؤسسة ميناء مستغانم

من خلال الجدول السابق سوف نرسم أشكال بيانية لتحليل أكثر دقة:

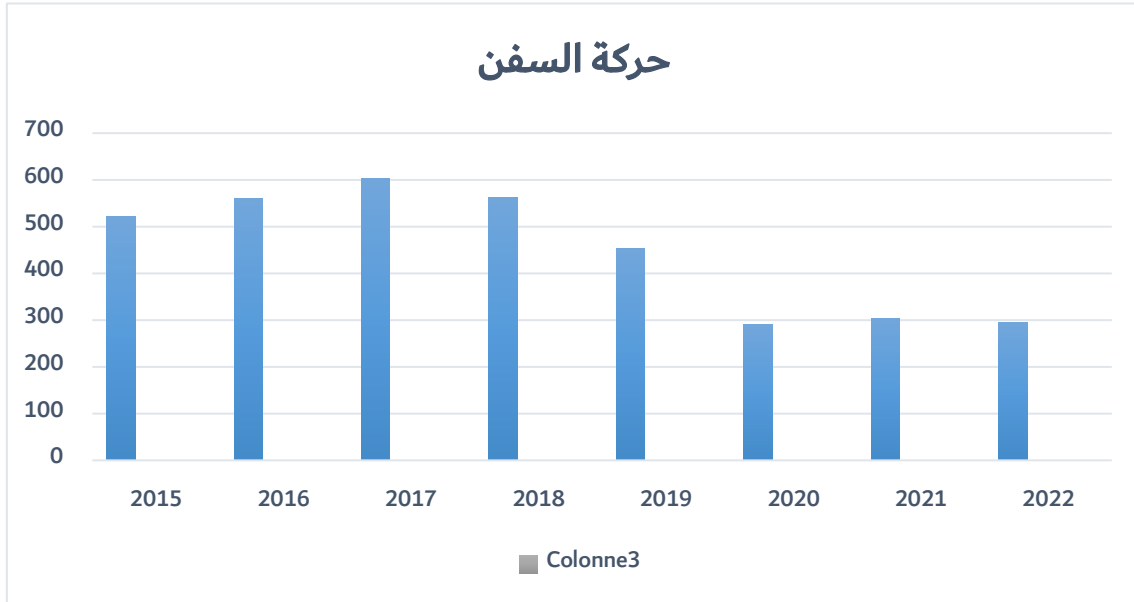
الشكل رقم 3-4: حركة الحمولة في ميناء مستغانم خلال الفترة من 2015-2022



المصدر: من إعداد الباحثة استنادا على الجدول رقم 3-13.

والشكل الموالي يمثل حركة دخول السفن لميناء مستغانم خلال الفترة 2015-2022

الشكل رقم 3-5: حركة دخول السفن لميناء مستغانم خلال الفترة 2015-2022



المصدر: من إعداد الباحثة استنادا على الجدول رقم 3-13.

من خلال الجدول والرسومات البيانية التي تمثل حركة السفن وإجمالي الناتج الإجمالي عند الدخول بالطن سوف نفسرها في الجدول الموالي:

الجدول رقم 3- 14: تفسير حركة السفن وإجمالي الناتج الإجمالي عند الدخول بالطن مع تحليل جودة الخدمة المقدمة خلال الفترة من 2015-2022

2015		
حركة السفن	الحمولة	جودة الخدمة
عدد السفن في 2015 كان معقولاً ويعكس حجم النشاط التجاري في ذلك الوقت. كان هناك مستوى مستقر، ولكن مرتفع نسبياً من حركة السفن.	إجمالي الناتج الإجمالي عند الدخول كان في حدود متوسطة، ما يشير إلى أن السفن كانت تحمل كميات معقولة من الحمولة.	كانت الموانئ على الأرجح تعمل بكفاءة جيدة، لكن التحسينات في البنية التحتية والتكنولوجيا ربما كانت في مرحلة التطوير.
2016		
شهدت زيادة ملحوظة في عدد السفن الداخلة مقارنة بالعام السابق، مما يشير إلى زيادة في النشاط التجاري.	زيادة كبيرة في إجمالي الناتج الإجمالي عند الدخول تدل على أن السفن كانت تحمل حمولة أكبر، وهو ما يعكس زيادة في حجم التجارة.	التحسن الكبير في إجمالي الحمولة يشير إلى تحسينات في الكفاءة وإدارة الموانئ للتعامل مع الزيادة في النشاط.
2017		
□ كان هذا العام هو الأعلى من حيث عدد السفن الداخلة، مما يدل على ذروة النشاط التجاري.	أعلى مستوى من الحمولة تم تسجيله، مما يشير إلى أنه كانت هناك سفن كبيرة تحمل كميات ضخمة من البضائع.	من المحتمل أن تكون الموانئ قد وصلت إلى أقصى قدراتها في التعامل مع الحركة الكبيرة، مع تحسينات واضحة في الكفاءة والخدمات اللوجستية.
2018		
انخفضت إلى 563 سفينة، وهو انخفاض طفيف لكنه لا يزال على مستوى عالٍ	تراجعت قليلاً إلى 6.015.311 طن، مما يشير إلى أن الحجم الإجمالي للحمولة ظل مرتفعاً، ولكن مع وجود تباين في عدد السفن.	قد تكون جودة الخدمة قد تحسنت لئتناسب مع حجم الحمولة الكبير. السفن الكبيرة تتطلب تحسينات في الخدمات والبنية التحتية لضمان تلبية احتياجاتها بشكل فعال.
2019		
انخفضت بشكل ملحوظ إلى 454 سفينة، مما يشير إلى تراجع في النشاط التجاري أو تغير في استراتيجيات الشحن.	تراجعت إلى 5.035.485 طن، مما يشير إلى أن حجم الحمولة انخفض مع عدد السفن.	يمكن أن تكون جودة الخدمة قد تحسنت لتعكس التغير في حجم السفن والحمولة، مع التركيز على تحسين الكفاءة والتعامل مع أنواع مختلفة من البضائع.
2020		

<p>من المحتمل أن تكون جودة الخدمة قد تأثرت بسبب الظروف غير المستقرة، مثل القيود الصحية وتأثيرات الجائحة على عمليات الشحن.</p>	<p>تراجعت بشكل كبير إلى 2.245.870 طن، وهو أقل بكثير من الأعوام السابقة، مما يعكس تأثيرات الجائحة على التجارة العالمية.</p>	<p>سجلت انخفاضًا كبيرًا إلى 290 سفينة، وهو الانخفاض الأكبر في الفترة. هذا الانخفاض الكبير قد يكون بسبب تأثيرات جائحة كوفيد-19.</p>
2021		
<p>قد تكون الموانئ قد بدأت في تحسين خدماتها لتلبية الزيادة الطفيفة في النشاط التجاري، مع التركيز على استعادة كفاءة العمليات وتلبية احتياجات السفن.</p>	<p>زادت قليلاً إلى 2.324.371 طن، وهو تحسن طفيف مقارنة بالعام السابق، ولكن لا يزال أقل من مستويات السنوات السابقة.</p>	<p>□ شهدت زيادة طفيفة إلى 303 سفينة، مما يشير إلى بداية التعافي من تأثيرات الجائحة.</p>
2022		
<p>من المحتمل أن تكون جودة الخدمة قد تحسنت بشكل ملحوظ، حيث إن الزيادة في الحمولة تشير إلى قدرة الموانئ على التعامل مع أحجام أكبر بكفاءة، وتحسينات في العمليات والخدمات المقدمة.</p>	<p>زادت بشكل ملحوظ إلى 2.940.648 طن، مما يشير إلى زيادة في حجم الحمولة رغم استقرار عدد السفن.</p>	<p>استقرت عند 294 سفينة، وهو مستوى قريب من السنوات السابقة مع تحسين طفيف.</p>

المصدر: من إعداد الباحثة استناداً على الجدول أعلاه والعديد من المصادر الأخرى.

بناءً على التحليل المفصل لحركة السفن، الحمولة، وجودة الخدمة من 2015 إلى 2022، يمكننا استخلاص عدة استنتاجات رئيسية:

I. الاستنتاجات الرئيسية

1. تحسين مستمر في البنية التحتية والخدمات (2015-2018)

- الأعوام 2015-2018 شهدت نموًا ملحوظًا في عدد السفن الداخلة والحمولة، مما يشير إلى تحسين مستمر في البنية التحتية للموانئ والخدمات المقدمة. يمكن الاستنتاج بأن الموانئ كانت تعمل على تعزيز قدرتها على التعامل مع أحجام أكبر من السفن والحمولة خلال هذه الفترة، وقد قامت بتوسيع مرافقها وتحديث تقنياتها.

2. تأثير الأزمات العالمية على النشاط التجاري (2019-2020)

- عام 2019 شهد انخفاضًا في عدد السفن والحمولة مقارنة بالسنوات السابقة، مما قد يعكس تقلبات في النشاط التجاري أو تغييرات في استراتيجيات الشحن.
- عام 2020 كان الأكثر تأثرًا بجائحة كوفيد-19، حيث شهدنا انخفاضًا كبيرًا في كل من عدد السفن والحمولة. هذا الانخفاض يعكس تأثيرات الجائحة على سلاسل الإمداد والتجارة العالمية، مما أثر بشكل كبير على نشاط الموانئ وجودة الخدمات.

3. بداية التعافي والتكيف مع الظروف الجديدة (2021-2022)

- عام 2021 شهد بداية التعافي من تأثيرات الجائحة، مع زيادة طفيفة في عدد السفن وحجم الحمولة. الموانئ بدأت في إعادة بناء وتحسين قدراتها لتلبية احتياجات النشاط التجاري المتزايد.
- عام 2022 شهد زيادة ملحوظة في الحمولة رغم استقرار عدد السفن، مما يشير إلى أن الموانئ قد تكون قد حسنت قدرتها على التعامل مع السفن الأكبر والأحجام الأكبر من البضائع. هذا يشير إلى تعافي الموانئ وتحسين جودة الخدمات المقدمة لتلبية احتياجات التجارة العالمية المتنامية.

4. تأثير أحجام السفن على جودة الخدمة

- زيادة حجم السفن في السنوات الأولى من فترة الدراسة (2015-2018) تشير إلى أن الموانئ كانت قادرة على التكيف مع السفن الكبيرة وتحسين جودة خدماتها.
- تراجع عدد السفن في 2020-2021 مع زيادة في حجم الحمولة في 2022 يشير إلى تحسن في جودة الخدمات، حيث يمكن للموانئ التعامل مع أحجام أكبر من البضائع بكفاءة.

5. تأثيرات التقلبات الاقتصادية على الموانئ

- الزيادة في عدد السفن والحمولة قبل 2019 تُظهر نموًا اقتصاديًا وتجاريًا إيجابيًا.
- الانخفاض الكبير في 2020 يعكس تأثير الأزمات الاقتصادية أو الصحية العالمية، بينما التحسن التدريجي بعد ذلك يشير إلى استجابة الموانئ وتكيفها مع التغيرات في النشاط التجاري.

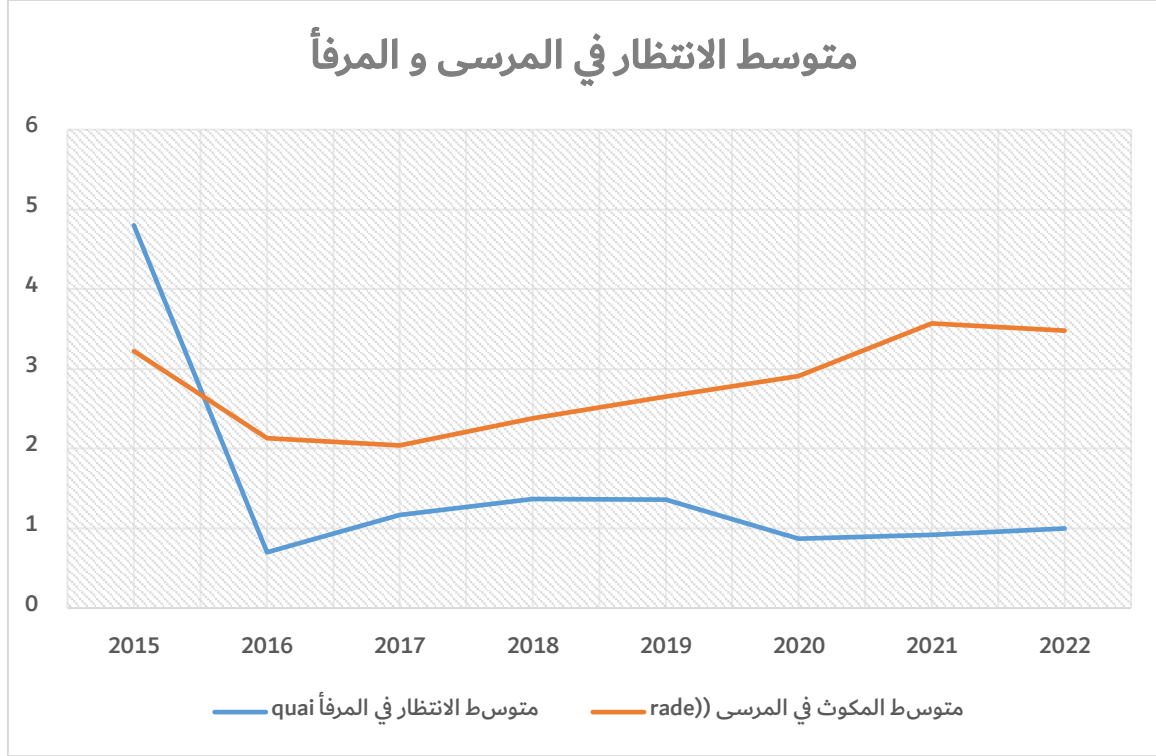
II. التوصيات

- استمرار تحسين البنية التحتية: لضمان التعامل مع التحديات المستقبلية، يجب على الموانئ الاستثمار في تحسين بنيتها التحتية وتحديث تقنياتها.
- استجابة للتغيرات الاقتصادية: من الضروري أن تكون الموانئ مرنة وقادرة على التكيف مع التقلبات الاقتصادية العالمية لضمان استمرارية الخدمة وكفاءتها.
- التركيز على الجودة والكفاءة: يجب الحفاظ على التركيز على تحسين جودة الخدمة وكفاءة العمليات لتلبية احتياجات السفن الكبيرة والتجارة المتزايدة.

والشكل الموالي يمثل حركة متوسط الانتظار في الميناء والمرسى لميناء مستغانم خلال الفترة

2022-2015

الشكل رقم 3- 6: حركة متوسط الانتظار في المرفأ والمرسى لميناء مستغانم خلال الفترة 2022-2015



المصدر: من إعداد الباحثة استنادا على معلومات مقدمة من ميناء مستغانم.

من خلال الجدول والرسومات البيانية التي تمثل متوسط الانتظار في المرفأ والمرسى سوف نفسرها في الجدول الموالي:

الشكل رقم 3-7: تفسير متوسط الانتظار في المرفأ والمرسى مع تحليل جودة الخدمة المقدمة خلال الفترة من 2015-2022

2015		
جودة الخدمة	متوسط المكوث في المرسى	متوسط الانتظار في المرفأ
كانت جودة الخدمة منخفضة بشكل عام بسبب التأخير الطويل في الانتظار في المرفأ. بينما كان وقت المكوث في المرسى مقبولاً، التأخيرات في المرفأ تسببت في تجربة خدمة غير مرضية.	وقت المكوث في المرسى كان معقولاً نسبياً. قد يكون هذا مؤشراً على أن عمليات التفريغ والتحميل كانت تتم بشكل جيد، على الرغم من أن التأخيرات في المرفأ تؤثر على العملية الإجمالية.	وقت الانتظار الطويل في المرفأ يشير إلى مشاكل كبيرة في إدارة عمليات المرفأ. قد يكون هناك نقص في الموارد أو ضعف في الكفاءة التشغيلية. هذا يعكس انخفاضاً في جودة الخدمة بسبب التأخيرات الطويلة.
2016		
جودة الخدمة تحسنت بشكل كبير في هذه السنة، حيث إن انخفاض وقت الانتظار في المرفأ ووقت المكوث في المرسى يعكس تحسناً ملحوظاً في الكفاءة والعمليات.	وقت المكوث في المرسى كان منخفضاً، مما يشير إلى كفاءة عالية في عمليات التحميل والتفريغ.	وقت الانتظار في المرفأ تحسن بشكل كبير مقارنة بسنة 2015، مما يدل على تحسين ملحوظ في الكفاءة أو إدارة المرفأ. هذا يعكس تحسناً كبيراً في جودة الخدمة.
2017		
جودة الخدمة استمرت في التحسن، رغم أن هناك زيادة طفيفة في وقت الانتظار مقارنة بسنة 2016. وقت المكوث في المرسى كان جيداً، مما يعكس أداءً جيداً بشكل عام.	الوقت ما زال منخفضاً، مما يدل على استمرار الكفاءة في عمليات التحميل والتفريغ.	الوقت ما زال منخفضاً مقارنة بسنة 2015، لكن هناك زيادة طفيفة عن سنة 2016. هذا قد يشير إلى استقرار جيد، ولكن مع بعض التحديات الجديدة.
2018		
تراجعت جودة الخدمة قليلاً مقارنة بالسنوات السابقة بسبب الزيادة في وقت الانتظار ووقت المكوث. هذا قد يتطلب تدخلاً لتحسين الكفاءة. تراجعت جودة الخدمة قليلاً مقارنة بالسنوات السابقة بسبب الزيادة في وقت الانتظار ووقت المكوث. هذا قد يتطلب تدخلاً لتحسين الكفاءة.	الوقت ارتفع قليلاً، مما قد يشير إلى زيادة في تعقيد العمليات أو تأخيرات غير متوقعة.	هناك زيادة طفيفة في وقت الانتظار، مما يشير إلى أن إدارة المرفأ قد تواجه بعض الصعوبات أو التحديات الجديدة.

2019		
جودة الخدمة قد تكون تراجعت قليلاً بسبب زيادة وقت المكوث، مما يؤثر على تجربة العملاء.	الوقت زاد بشكل ملحوظ، مما قد يشير إلى مشاكل في إدارة العمليات أو زيادة في حجم العمل.	الوقت استقر تقريباً عند مستوى مشابه لسنة 2018، مما يشير إلى استقرار في الأداء، ولكن مع وجود بعض التحديات.
2020		
تحسنت جودة الخدمة بشكل عام بسبب الانخفاض الكبير في وقت الانتظار، لكن الزيادة في وقت المكوث قد تشير إلى وجود مشكلات أخرى تحتاج إلى معالجة.	زيادة ملحوظة في وقت المكوث قد تشير إلى مشكلات جديدة في إدارة العمليات أو زيادة في حجم الطلب.	تحسن ملحوظ في وقت الانتظار، مما يشير إلى إدارة أكثر فعالية للمرفأ.
2021		
جودة الخدمة كانت جيدة جداً من حيث وقت الانتظار، لكن زيادة وقت المكوث في المرسى قد تشير إلى الحاجة لتحسين الكفاءة في عمليات التحميل والتفريغ.	زيادة ملحوظة في وقت المكوث، مما قد يشير إلى تحديات جديدة في إدارة العمليات أو زيادة في حجم العمل.	لوقت ما زال في مستوى جيد جداً، مما يدل على استمرار التحسينات في إدارة المرفأ.
2022		
جودة الخدمة كانت جيدة بشكل عام، حيث إن وقت الانتظار كان مقبولاً، لكن الوقت الطويل للمكوث في المرسى يشير إلى ضرورة تحسين الكفاءة في إدارة العمليات.	تحسن طفيف في وقت المكوث مقارنة بسنة 2021، لكن لا يزال في مستوى مرتفع نسبياً.	استمر الوقت في الزيادة الطفيفة، مما قد يشير إلى بعض التحديات في إدارة المرفأ

المصدر: من إعداد الباحثة استناداً على الجدول أعلاه والعديد من المصادر الأخرى.

بناءً على التحليل المفصل متوسط الانتظار في المرفأ والمرسى وجودة الخدمة من 2015 إلى 2022، يمكننا استخلاص عدة استنتاجات رئيسية وتوصيات من أجل تحسين جودة الخدمة المقدمة.

I. الاستنتاجات العامة

1. تحسن عام في إدارة الانتظار:

○ هناك تحسن ملحوظ في متوسط الانتظار في المرفأ من 2015 إلى 2020، حيث انخفض بشكل كبير، مما يدل على تحسينات كبيرة في الكفاءة وإدارة الموارد. ومع ذلك، بدأت فترة من الاستقرار الطفيف في السنوات الأخيرة.

2. زيادة في وقت المكوث في المرسى:

○ وقت المكوث في المرسى شهد زيادة مستمرة من 2015 إلى 2021، مما يشير إلى وجود تحديات في إدارة عمليات التحميل والتفريغ. في 2022، رغم وجود تحسن طفيف، إلا أن وقت المكوث لا يزال مرتفعاً نسبياً.

3. تباين في جودة الخدمة:

○ جودة الخدمة شهدت تحسناً ملحوظاً حتى عام 2020 بفضل انخفاض وقت الانتظار، لكن التحديات المتعلقة بوقت المكوث في المرسى بدأت تؤثر على جودة الخدمة الإجمالية.

4. تحديات في الكفاءة التشغيلية:

○ الزيادة في وقت المكوث في المرسى، خاصة في السنوات الأخيرة، تشير إلى مشاكل محتملة في الكفاءة التشغيلية أو زيادة في حجم العمل الذي قد يتجاوز قدرات البنية التحتية الحالية.

II. التوصيات لتحسين جودة الخدمة

1. تحسين إدارة الوقت في المرفأ:

- مراجعة الإجراءات الحالية: قم بتحليل العمليات والإجراءات الحالية في المرفأ لتحديد أسباب التأخيرات.
- زيادة الموارد: إذا كان هناك نقص في الموارد، فإن زيادة عدد العاملين أو تحسين المعدات قد يساعد في تقليل أوقات الانتظار.

- استخدام التكنولوجيا: تنفيذ أنظمة إدارة ذكية لتحسين تتبع الطلبات والتنسيق بين الأقسام.
 - 2. رفع كفاءة العمليات في المرسى:
 - تحليل العمليات: قم بإجراء مراجعة شاملة لعمليات التحميل والتفريغ لتحديد BOTTLENECKS أو مناطق التحسين.
 - تحسين التدريب: توفير تدريب إضافي للموظفين لتحسين كفاءتهم في إدارة عمليات التحميل والتفريغ.
 - تحديث المعدات: استثمار في تحديث أو صيانة المعدات لتحسين سرعة وفعالية العمليات.
 - 3. مراقبة وتحليل الأداء بشكل مستمر:
 - إعداد مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs) وضع KPIs محددة لمراقبة كل من وقت الانتظار ووقت المكوث، ومتابعة الأداء بانتظام.
 - جمع التغذية الراجعة: استخدام استبيانات أو طرق أخرى لجمع تعليقات العملاء لتحليل رضاهم وتحديد مناطق التحسين.
 - 4. استجابة للتحديات المتزايدة:
 - توسيع البنية التحتية: إذا كان هناك زيادة في حجم العمل، فقد يكون من الضروري توسيع البنية التحتية أو تحسينها لتلبية الطلب المتزايد.
 - التحضير للأزمات: تطوير خطط الطوارئ والتعامل مع الأزمات لمواجهة أي تحديات غير متوقعة قد تؤثر على الكفاءة.
 - 5. تحسين التواصل الداخلي:
 - تنسيق أفضل بين الفرق: ضمان وجود قنوات تواصل فعالة بين الفرق العاملة في المرفأ والمرسى لضمان التنسيق الجيد وتقليل التأخيرات.
- من خلال تنفيذ هذه التوصيات، يمكن تحسين جودة الخدمة بشكل ملحوظ وتقليل أوقات الانتظار والمكوث، مما يؤدي إلى تحسين تجربة العملاء وزيادة الكفاءة التشغيلية.

الفرع الخامس: حركة الحاويات

يبين الجدول التالي حركة الحاويات بميناء مستغانم خلال الفترة من 2015-2022.

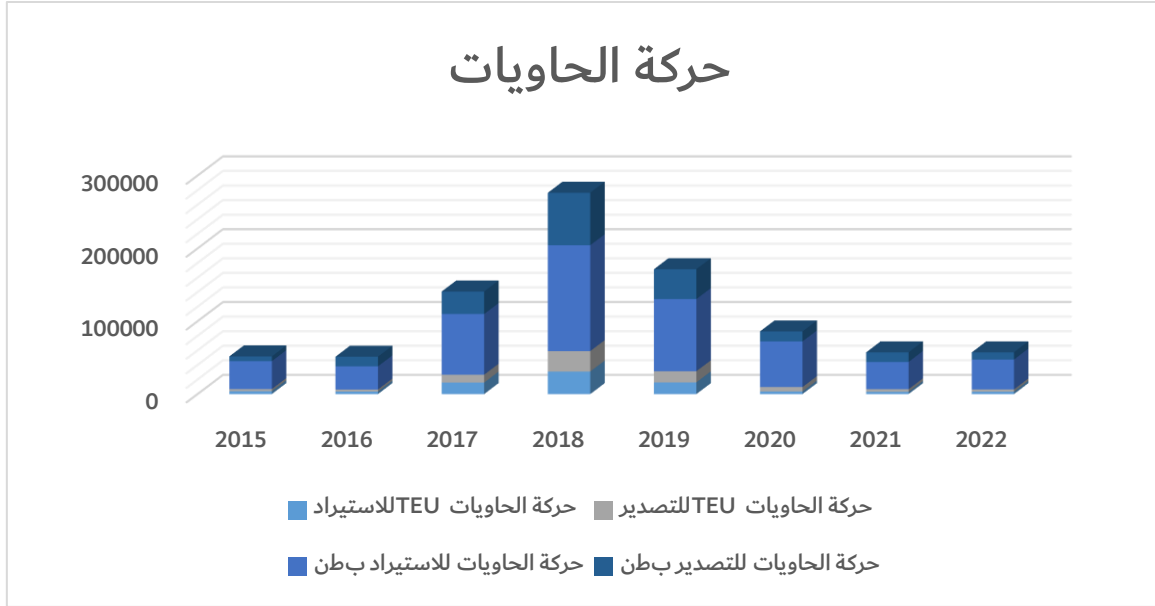
الجدول رقم 3- 15: حركة الحاويات بميناء مستغانم خلال الفترة من 2015-2022

2022	2021	2020	2019	2018	2017	2016	2015	
3262	3058	3670	16064	30920	15820	3510	3996	حركة الحاويات TEU للاستيراد
3110	3614	6033	15348	28060	10714	2789	2891	حركة الحاويات TEU للتصدير
6372	6672	9703	31412	58980	26534	6299	6887	المجموع
41011	37469	62643	98991	145429	83417	31884	38300	حركة الحاويات للاستيراد بالطن
9934	13167	13700	41043	71984	30829	13171	6556	حركة الحاويات للتصدير بالطن
50945	50636	76343	140033	217413	114246	45055	44856	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثة استنادا على وثائق من مؤسسة ميناء مستغانم.

من خلال الجدول السابق يمكن رسم أشكال بيانية لتحليل أكثر دقة:

الشكل رقم 3- 8: حركة الحاويات بميناء مستغانم خلال الفترة من 2015-2022



المصدر: من إعداد الباحثة استنادا على الجدول رقم 3-15.

من خلال الجدول والرسومات البيانية التي تمثل حركة الحاويات سوف نفسرها في الجدول

الموالي:

الجدول رقم 3- 16: تفسير حركة الحاويات مع تحليل جودة الخدمة المقدمة خلال الفترة من 2015-2022

2015		
جودة الخدمة	تفسير حركة الحاويات بطن للاستيراد والتصدير	حركة الحاويات TEU للاستيراد والتصدير
جودة الخدمة: قد تكون منخفضة بسبب حجم الحاويات الصغير نسبياً، مما يشير إلى أن البنية التحتية قد تكون غير مكتملة أو تتطلب تحسينات.	<ul style="list-style-type: none"> الاستيراد: كمية كبيرة نسبياً تعكس نشاطاً تجارياً ثابتاً في الاستيراد. التصدير: منخفض نسبياً، مما يعكس التوازن بين الواردات والصادرات مع ميزة أكبر للواردات. 	<ul style="list-style-type: none"> الاستيراد: العدد منخفض نسبياً، مما قد يشير إلى أن الموانئ كانت تعمل بكفاءة مع حجم صغير من الواردات. التصدير: أقل قليلاً مقارنة بالاستيراد، مما يدل على توازن نسبي في حركة الحاويات لكن مع وزن أكبر من صادرات.
2016		

<p>جودة الخدمة: استقرار نسبي لكن لا يزال يحتاج تحسينات لتلبية الطلب المتزايد.</p>	<p>الاستيراد: انخفاض في الكمية مقارنة بالعام السابق، قد يشير إلى تغيرات في التجارة أو الطلب.</p> <p>التصدير: زيادة كبيرة، تعكس تحسناً في القدرة التصديرية.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • الاستيراد: انخفاض طفيف في حركة الحاويات مقارنة بالعام السابق، ربما بسبب تقلبات في الطلب أو مشكلات في سلسلة الإمداد. • التصدير: تبقى منخفضة، مما يعكس استقراراً نسبياً في الطلب على الصادرات.
2017		
<p>جودة الخدمة: تحسن ملحوظ، مع زيادة كبيرة في حجم الحاويات. قد تكون البنية التحتية قد تمت ترقيتها لتلبية الطلب المتزايد.</p>	<p>الاستيراد: قفزة كبيرة تعكس نمواً ملحوظاً في النشاط التجاري وزيادة في الاستيراد.</p> <p>التصدير: أيضاً زيادة ملحوظة، تشير إلى تحسين كبير في القدرة التصديرية.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • الاستيراد: زيادة كبيرة، مما يشير إلى توسع كبير في النشاط التجاري واستيراد كميات أكبر من البضائع. • التصدير: زيادة ملحوظة أيضاً، مما يعكس تحسن في القدرة التصديرية والنمو الاقتصادي.
2018		
<p>جودة الخدمة: ممتازة، مع القدرة على التعامل مع الزيادة الكبيرة في حجم الحاويات بفعالية.</p>	<p>الاستيراد: زيادة هائلة تعكس توسعاً كبيراً في النشاط التجاري.</p> <p>التصدير: أيضاً زيادة كبيرة، مما يشير إلى تحسين كبير في القدرة التصديرية.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • الاستيراد: قفزة هائلة تعكس تحسن كبير في النشاط التجاري وزيادة الطلب على الواردات. • التصدير: أيضاً شهدت زيادة ملحوظة، مما يدل على نمو كبير في القدرة التصديرية.
2019		
<p>جودة الخدمة: تأثرت بشكل طفيف من الانخفاض في حركة الحاويات، لكن الموانئ قد تكون قدمت خدمات فعالة خلال التقلبات الاقتصادية.</p>	<p>الاستيراد: انخفاض ملحوظ مقارنة بالعام السابق، ربما بسبب تقلبات اقتصادية.</p> <p>التصدير: أيضاً انخفاض، مما قد يعكس تراجع في الطلب العالمي.</p>	<p>الاستيراد: انخفاض كبير مقارنة بالعام السابق، قد يكون نتيجة لتقلبات اقتصادية أو تجارية.</p> <p>التصدير: أيضاً شهدت انخفاضاً، مما قد يشير إلى تراجع في الطلب العالمي أو مشكلات في الأسواق الخارجية.</p>
2020		
<p>جودة الخدمة: تأثرت بشكل كبير بسبب تأثير الجائحة، مما قد يكون أدى إلى تأخير في</p>	<p>الاستيراد: انخفاض ملحوظ، ربما نتيجة لتأثيرات الجائحة.</p>	<p>الاستيراد: انخفاض ملحوظ بسبب تأثير جائحة COVID-19 على التجارة العالمية.</p>

التصدير: زيادة نسبية، قد تكون نتيجة لمحاولة تعويض الانخفاض في الواردات أو زيادة في الطلب على بعض المنتجات.	التصدير: انخفاض أكبر، مما يعكس التأثير الكبير للجائحة على الطلب العالمي.	المعالجة أو مشكلات في سلسلة الإمداد.
2021		
الاستيراد: انخفاض إضافي قد يعكس استمرارية تأثير الجائحة أو مشاكل أخرى في سلسلة الإمداد. التصدير: زيادة طفيفة، تشير إلى تعافي جزئي من تأثيرات الجائحة.	الاستيراد: تحسن نسبياً من العام السابق لكنه لا يزال منخفضاً. التصدير: ثابت نسبياً مقارنة بالعام السابق، مما يشير إلى استقرار نسبي في الطلب.	جودة الخدمة: استقرار نسبي مع تحسن تدريجي، لكن لا يزال هناك تأثيرات مستمرة من الجائحة على الكفاءة التشغيلية.
2022		
الاستيراد: ارتفاع طفيف من العام السابق، لكن لا يزال في مستويات منخفضة نسبياً. التصدير: انخفاض طفيف، مما قد يعكس استمرار التحديات في الأسواق العالمية أو تقلبات في الطلب	الاستيراد: زيادة طفيفة تعكس تحسناً طفيفاً في النشاط التجاري. التصدير: انخفاض، مما قد يشير إلى استمرار التحديات في الأسواق العالمية.	جودة الخدمة: تحسن طفيف مقارنة بالسنوات السابقة، على الرغم من الانخفاض في حركة الحاويات. يشير إلى تعافي مستمر من تأثيرات الجائحة وتحسينات في الأداء العام.

المصدر: من إعداد الباحثة استناداً على الجدول أعلاه والعديد من المصادر الأخرى.

بناءً على التحليل المفصل حركة الحاويات وجودة الخدمة من 2015 إلى 2022، يمكننا استخلاص عدة استنتاجات رئيسية وتوصيات من أجل تحسين جودة الخدمة المقدمة.

I. الاستنتاجات العامة

- زيادة كبيرة في حركة الحاويات بين 2017 و2018: شهدت حركة الحاويات زيادة هائلة خلال هذين العامين، مما يعكس نموًا اقتصاديًا كبيرًا وتحسنًا في القدرة التصديرية والاستيراد. هذا يدل على توسع كبير في التجارة الدولية ونمو النشاط الاقتصادي.
- تأثير جائحة COVID-19 في 2020 و2021: كان هناك انخفاض كبير في حركة الحاويات بسبب الجائحة، مما أثر على جميع جوانب سلسلة الإمداد والتجارة. هذا يعكس كيف يمكن للأزمات العالمية أن تؤثر بشكل كبير على حركة الحاويات والتجارة الدولية.
- انتعاش جزئي في 2022: بعد التراجع الكبير في 2020، شهدت حركة الحاويات بعض الانتعاش في 2022، مما يشير إلى تحسن تدريجي في النشاط الاقتصادي والتجاري. ومع ذلك، لم تصل الأرقام إلى مستويات ما قبل الجائحة.
- التقلبات في حجم الحاويات: هناك تقلبات ملحوظة في حركة الحاويات من عام إلى آخر، مما يشير إلى وجود عوامل متعددة تؤثر على التجارة مثل التغيرات الاقتصادية والسياسات التجارية والأزمات العالمية.

II. التوصيات لتحسين جودة الخدمة

1. تحسين البنية التحتية:

- توسيع المرافق: الاستثمار في توسيع المرافق والمعدات لتلبية الطلب المتزايد على الحاويات.
- تحديث التكنولوجيا: تحسين أنظمة إدارة الحاويات والرقمنة لزيادة كفاءة العمليات وتقليل أوقات الانتظار.

2. تحسين إدارة سلسلة الإمداد:
 - تنويع المصادر: تطوير استراتيجيات لتقليل الاعتماد على مصادر محددة والبحث عن بدائل لمواجهة التحديات غير المتوقعة.
 - تعزيز التنسيق: تحسين التنسيق بين مختلف الأطراف المعنية في سلسلة الإمداد (شركات النقل، الموانئ، شركات التخزين).
3. تخطيط مرن للأزمات:
 - استراتيجيات الطوارئ: تطوير خطط طوارئ فعالة للتعامل مع الأزمات العالمية أو المحلية التي قد تؤثر على حركة الحاويات.
 - تحليل المخاطر: إجراء تقييمات دورية للمخاطر وتحديث استراتيجيات الإدارة بناءً على التغيرات في البيئة الاقتصادية والسياسية.
4. تحسين تجربة العملاء:
 - خدمة العملاء: تعزيز خدمات العملاء لتقديم الدعم السريع والفعال للتعامل مع استفسارات وشكاوى العملاء.
 - تدريب الموظفين: استثمار في تدريب الموظفين لضمان أنهم على دراية بأحدث التقنيات والإجراءات لتحسين جودة الخدمة.
5. تعزيز الشفافية والتواصل:
 - تقارير دورية: تقديم تقارير دورية حول أداء حركة الحاويات والمشاكل المحتملة لزيادة الشفافية مع جميع الأطراف المعنية.
 - تحديثات فورية: استخدام التكنولوجيا لتقديم تحديثات فورية حول حالة الشحنات وتوقيتاتها.
6. الاستثمار في الاستدامة:
 - ممارسات صديقة للبيئة: تبني ممارسات أكثر استدامة للحد من التأثير البيئي للعمليات.
 - الكفاءة الطاقية: تحسين كفاءة الطاقة في الموانئ والمرافق لتقليل التكاليف والأثر البيئي.
7. التكيف مع التغيرات في السوق:
 - البحث والتطوير: متابعة الاتجاهات العالمية والتكيف مع التغيرات في الطلب والأسواق الجديدة.

- ابتكار الخدمات: تقديم خدمات جديدة ومبتكرة تلبي احتياجات العملاء المتغيرة وتواكب أحدث الاتجاهات في التجارة العالمية.

بتنفيذ هذه التوصيات، يمكن تحسين جودة الخدمة المقدمة في مجال حركة الحاويات، مما يساهم في تعزيز الكفاءة التشغيلية ويعزز القدرة على التكيف مع التغيرات في السوق والاقتصاد العالمي.

الفرع السادس: نقل المسافرين

يمثل الجدول التالي حركة نقل المسافرين بميناء مستغانم خلال الفترة من 2012-2022:

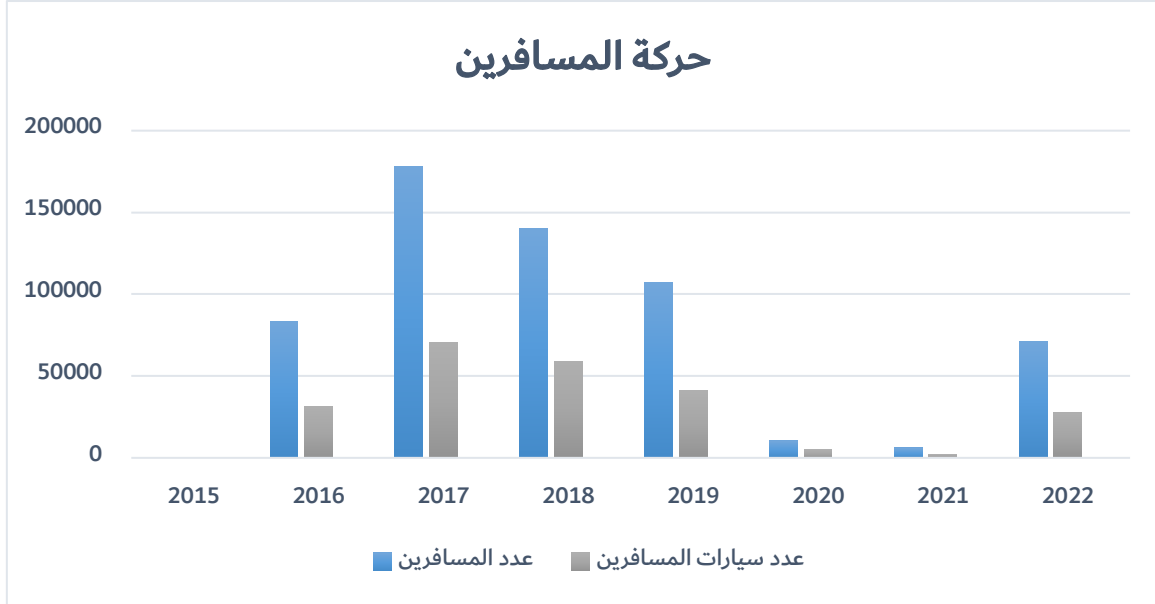
الجدول رقم 3- 17: حركة نقل المسافرين بميناء مستغانم خلال الفترة من 2015-2022

عدد المسافرين	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
عدد المسافرين								
صعود	-	42690	92522	6954	51273	5388	3839	35609
نزول	-	40523	85677	70453	55922	4974	2260	35522
المجموع	-	83213	178199	139999	107195	10362	6099	71131
عدد سيارات المسافرين								
صعود	-	20069	47615	37476	20504	2743	1582	14288
نزول	-	11338	23017	21375	20514	2593	747	13152
المجموع	-	31407	70632	58851	41018	5336	2329	27440
عدد ناقلات المسافرين								
المجموع	-	136	211	178	148	29	6	52

المصدر: من إعداد الباحثة استنادا على وثائق من مؤسسة ميناء مستغانم.

من خلال الجدول السابق سيتم رسم أشكال بيانية لتحليل أكثر دقة:

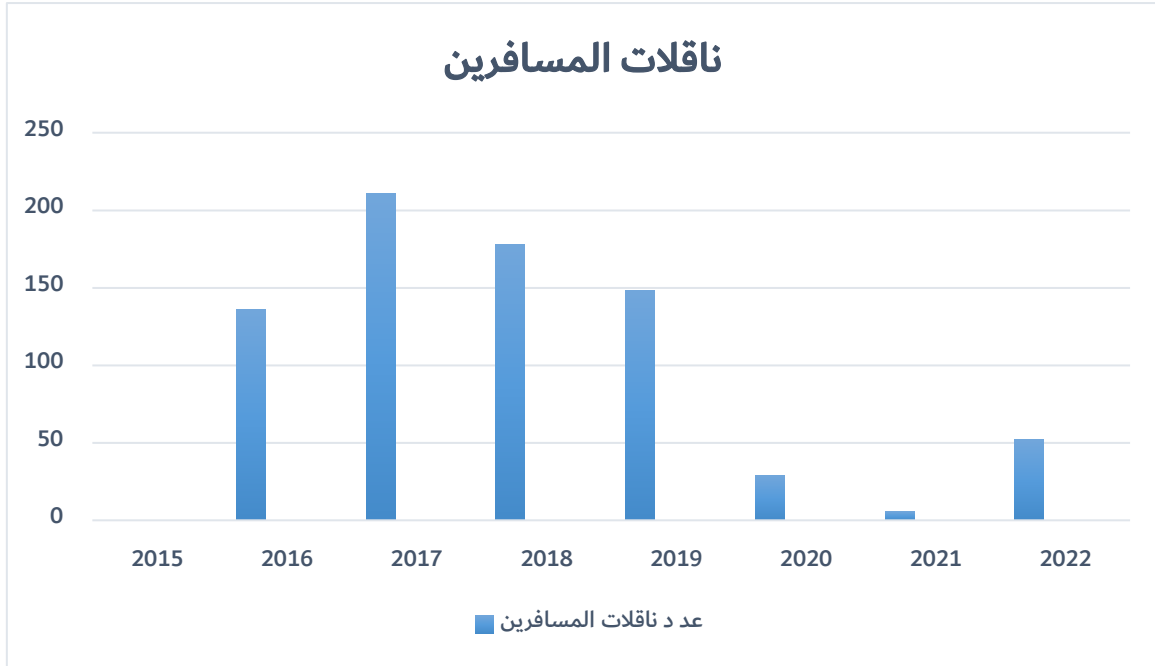
الشكل رقم 3- 9: حركة المسافرين بميناء مستغانم خلال الفترة من 2015-2022



المصدر: من إعداد الباحثة استنادا على الجدول رقم 3-17.

أما الشكل الموالي يبين عدد ناقلات المسافرين خلال الفترة من 2015- 2022

الشكل رقم 3- 10: عدد ناقلات المسافرين خلال الفترة من 2015-2022



المصدر: من إعداد الباحثة استنادا على الجدول رقم 3-17.

من خلال الجدول والرسومات البيانية التي تمثل حركة نقل المسافرين وناقلات المسافرين سوف نفسرها في الجدول الموالي:

الجدول رقم 3- 18: رقم: تفسير حركة نقل المسافرين وحركة ناقلات المسافرين مع تحليل جودة الخدمة المقدمة خلال الفترة من 2015-2022

حركة المسافرين صعوداً ونزولاً	
صعود المسافرين:	<ul style="list-style-type: none"> • 2019-2015: شهدت حركة صعود المسافرين من وإلى ميناء مستغانم تقلبات ملحوظة. بشكل عام، كانت الأرقام مرتفعة في السنوات الأولى، لكن كانت هناك انخفاضات طفيفة في بعض السنوات مثل 2018 و2019. • 2022-2020: تراجعت الأعداد بشكل كبير في عام 2020، وهو ما قد يُعزى إلى تأثير جائحة كوفيد-19. ولكن، بدأ العدد في التعافي تدريجياً في 2021، ثم ارتفع مرة أخرى في 2022، مما يشير إلى انتعاش في حركة السفر بعد الجائحة.
نزول المسافرين:	<ul style="list-style-type: none"> • 2019-2015: سجلت حركة نزول المسافرين تقلبات، مع زيادات واضحة في بعض السنوات مثل 2016 و2017. • 2022-2020: كما هو الحال مع حركة الصعود، شهدت حركة النزول أيضاً انخفاضاً حاداً في 2020، لكن بدأت في التعافي في 2021 و2022.
تحليل المجموع:	<ul style="list-style-type: none"> • 2019-2015: أظهرت حركة المسافرين مجموعات مرتفعة، ولكنها متقلبة، تعكس النشاط السياحي وعمليات النقل البحري المختلفة. • 2022-2020: التأثيرات العالمية مثل الجائحة أثرت بشكل كبير على الأعداد، ثم بدأت في التعافي في السنوات اللاحقة.
حركة سيارات المسافرين صعوداً ونزولاً	
صعود السيارات:	<ul style="list-style-type: none"> • 2019-2015: شهدت حركة صعود السيارات نمواً ملحوظاً، حيث ازدادت بشكل مستمر حتى عام 2019. • 2022-2020: تأثرت حركة السيارات مثل حركة المسافرين، حيث شهدت انخفاضاً كبيراً في 2020، ثم بدأت في التعافي تدريجياً في 2021 و2022.
نزول السيارات:	<ul style="list-style-type: none"> • 2019-2015: كانت حركة نزول السيارات متقلبة، ولكن بشكل عام شهدت زيادات في بعض السنوات. • 2022-2020: تأثرت حركة نزول السيارات أيضاً بتأثيرات الجائحة، مع انخفاض كبير في 2020 وبدء الانتعاش في السنوات التالية.
تحليل المجموع:	<ul style="list-style-type: none"> • 2019-2015: أظهرت الأرقام نمواً ملحوظاً في حركة السيارات، مما يعكس زيادة في النشاط السياحي وحركة النقل. • 2022-2020: تأثرت حركة السيارات بشكل كبير بالجائحة، مما أدى إلى انخفاض ملحوظ في الأعداد ثم بدأت في الانتعاش لاحقاً.
ناقلات المسافرين	
<p>2019-2015: أظهرت أعداد ناقلات المسافرين نمواً مستمراً حتى عام 2019. هذا يشير إلى زيادة في الطلب على النقل البحري.</p> <p>2022-2020: تأثرت أعداد ناقلات المسافرين بالجائحة، مع انخفاض في 2020، لكن الأعداد بدأت في التعافي في السنوات التالية، مما يعكس عودة النشاط إلى مستويات قبل الجائحة.</p>	

تحليل جودة الخدمات المقدمة (2015-2022)

2019-2015:

• تحسينات مستمرة: من خلال الأرقام، يمكن أن نفترض أن هناك تحسناً في جودة الخدمات خلال هذه الفترة، نظراً للنمو المستمر في أعداد المسافرين والسيارات وناقلات المسافرين. التحسينات قد تشمل بنية تحتية أفضل، خدمات دعم متقدمة، وتحسين تجربة العملاء.

2020-2022:

• تأثير الجائحة: جودة الخدمات قد تكون تأثرت سلباً خلال فترة الجائحة بسبب القيود والضغوطات الاقتصادية. من الممكن أن تكون هناك تأخيرات، تغييرات في العمليات، أو تقليص في الخدمات.

• التعافي والتحسين: في الفترة التي تلت الجائحة، كان هناك تحسن تدريجي في الأعداد، مما قد يشير إلى جهود تحسين الخدمات وتلبية الطلب المتزايد.

المصدر: من إعداد الباحثة استناداً على الجدول أعلاه والعديد من المصادر الأخرى.

بناءً على التحليل المفصل لحركة المسافرين وجودة الخدمة من 2015 إلى 2022، يمكننا استخلاص عدة استنتاجات رئيسية وتوصيات من أجل تحيين جودة الخدمة المقدمة.

I. الاستنتاجات العامة

1. تأثير جائحة كوفيد-19:

• تأثرت حركة المسافرين بشكل كبير خلال عام 2020، مما يعكس تأثير الجائحة على جميع جوانب النقل البحري. تم تسجيل انخفاض كبير في أعداد المسافرين والسيارات وناقلات المسافرين.

2. التعافي والانتعاش:

- بعد الانخفاض الحاد في 2020، بدأت أعداد المسافرين والسيارات وناقلات المسافرين في التعافي تدريجياً في عام 2021 و2022. يشير هذا إلى انتعاش النشاط السياحي والنقل البحري بعد الجائحة.

3. تقلبات في الأعداد:

- شهدت حركة المسافرين والسيارات تقلبات ملحوظة على مر السنوات. هذه التقلبات يمكن أن تكون نتيجة لعوامل موسمية، تغييرات في الاقتصاد، أو تحسينات في البنية التحتية والخدمات.

4. نمو مستدام قبل الجائحة:

- كانت هناك اتجاهات نمو ملحوظة في عدد المسافرين والسيارات وناقلات المسافرين قبل الجائحة، مما يدل على زيادة في الطلب وحركة النشاط الاقتصادي والسياحي.

5. تحسين الخدمات بعد الجائحة:

- بدايةً من 2021، بدأت الأرقام في العودة إلى مستويات ما قبل الجائحة، مما يشير إلى تحسن ملحوظ في جودة الخدمات والعودة التدريجية إلى النشاط الطبيعي.

II. التوصيات لتحسين جودة الخدمة

1. تعزيز البنية التحتية:

- توسيع المرافق: تطوير البنية التحتية للميناء لزيادة القدرة الاستيعابية وتحسين تجربة المسافرين.
- تحديث التقنيات: استخدام التكنولوجيا الحديثة في عمليات تسجيل المسافرين وتخليص السيارات لتسريع الإجراءات وتقليل الانتظار.

2. تحسين الخدمات اللوجستية:

- توفير المعلومات: تقديم معلومات واضحة ومحدثة حول جداول الرحلات، حالة الطقس، وأي تغييرات في الخدمة من خلال منصات متعددة مثل التطبيقات والمواقع الإلكترونية.
- زيادة الكفاءة: تحسين تنظيم حركة المرور داخل الميناء لتقليل الزحام وتحسين تجربة الركاب.

3. تعزيز سلامة الإجراءات:

- إجراءات صحية: تنفيذ بروتوكولات صحية صارمة للحفاظ على سلامة المسافرين والموظفين، خاصة في ظل أوقات الأزمات الصحية.
- التدريب: تدريب الموظفين بشكل دوري على التعامل مع الحالات الطارئة وتقديم خدمة عملاء متميزة.
- 4. توفير دعم مخصص:

- خدمة العملاء: تحسين مستوى خدمة العملاء عبر توفير قنوات دعم متعددة (مثل الهاتف، الدردشة، والبريد الإلكتروني) والاستجابة السريعة للاستفسارات والشكاوى.
- مرافق مريحة: تحسين المرافق العامة مثل مناطق الانتظار، دورات المياه، وخدمات الطعام والشراب لضمان راحة المسافرين.

5. تعزيز التواصل والتسويق:

- الترويج للوجهات: تعزيز الترويج للوجهات السياحية المتاحة من خلال الميناء لجذب المزيد من المسافرين.
- التواصل مع العملاء: استخدام وسائل التواصل الاجتماعي للتفاعل مع المسافرين وجمع ملاحظاتهم لتحسين الخدمات المقدمة.

6. التحليل المستمر للبيانات:

- تقييم الأداء: إجراء تحليلات دورية لأداء الميناء ومراجعة البيانات لتحديد النقاط القوية والضعيفة في الخدمة.
- الاستجابة للتغيرات: التكيف مع التغيرات في الطلب والتوجهات العالمية لضمان تلبية احتياجات المسافرين بشكل فعال.

من خلال تنفيذ هذه التوصيات، يمكن لميناء مستغانم تحسين جودة الخدمات المقدمة، مما يعزز تجربة المسافرين ويعزز القدرة التنافسية للميناء في السوق.

الفرع السابع: حركة المرور حسب نوع التغليف

يمثل الجدول الموالي حركة مرور البضائع حسب نوع التغليف في ميناء مستغانم خلال الفترة

2022-2015:

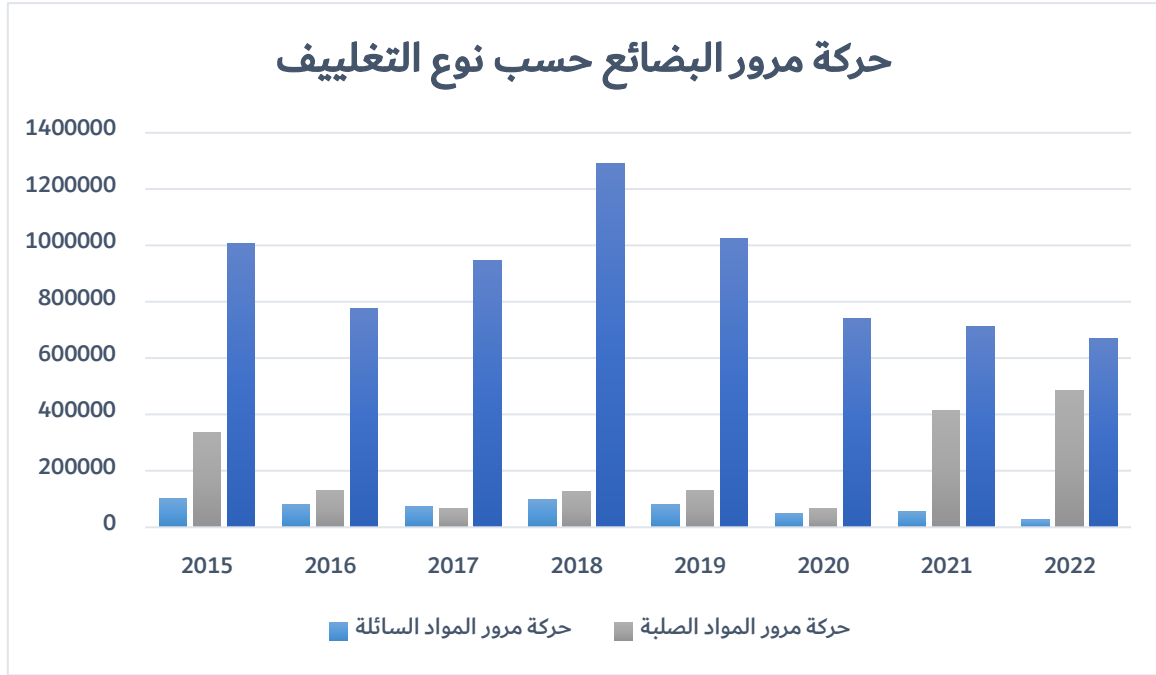
الجدول رقم 3- 19: حركة مرور البضائع حسب نوع التغليف في ميناء مستغانم خلال الفترة 2015-2022

2022	2021	2020	2019	2018	2017	2016	2015	
27484	57010	50586	80255	98679	73728	81166	100854	حركة مرور المواد السائلة
485373	415532	67479	130756	125748	66035	129230	336291	حركة مرور المواد الصلبة
669735	712791	739733	102322 7	1292744	945994	775306	1006475	بضائع متنوعة
1182591	1185333	857798	123423 7	1517171	1085757	985702	1443620	جمالي حركة المرور

المصدر: من إعداد الباحثة استنادا على وثائق من مؤسسة ميناء مستغانم.

من خلال الجدول السابق سوف نرسم أشكال بيانية لتحليل أكثر دقة:

الشكل رقم 3- 11: حركة مرور البضائع حسب نوع التغليف في ميناء مستغانم خلال الفترة 2015-2022



المصدر: من إعداد الباحثة استنادا على الجدول رقم 3-19.

من خلال الجدول والرسومات البيانية التي تمثل حركة مرور البضائع حسب نوع التغليف سوف نفسرها في الجدول الموالي:

الجدول رقم 3- 20: تفسير حركة مرور البضائع حسب نوع التغليف مع تحليل جودة الخدمة المقدمة خلال الفترة من 2015-2022

2015
<ul style="list-style-type: none"> المواد السائلة: تمثل نسبة أقل من إجمالي الحركة، قد تعكس طلبًا منخفضًا أو قلة في استيراد المواد السائلة. المواد الصلبة: تشكل جزءًا متوسطًا من الحركة. يمكن أن يكون هذا بسبب وجود نشاط صناعي أو مواد بناء كبيرة. البضائع المتنوعة: تشكل النسبة الأكبر، مما يشير إلى تنوع في الشحنات. هذا قد يعكس دور الميناء كمركز تجاري رئيسي. تحليل جودة الخدمة: البنية التحتية: كانت البنية التحتية في 2015 قادرة على التعامل مع حجم حركة المرور العالي، ولكن قد تكون هناك حاجة لتوسيع أو تحسين لتلبية الزيادة المستقبلية. الإدارة والعمليات: تقديم خدمات شحن متكاملة، ولكن تحتاج لتحسينات لتحسين سرعة المعالجة. التحسينات المطلوبة: تحديث المعدات وتوسيع المرافق لتحسين الكفاءة.
2016
<ul style="list-style-type: none"> المواد السائلة: انخفاض كبير قد يشير إلى تراجع في الطلب أو تغييرات في السوق. المواد الصلبة: انخفاض كبير، قد يكون ناتجًا عن مشاكل في الصناعة أو تغييرات في الأنشطة الاقتصادية. البضائع المتنوعة: انخفاض ملحوظ، مما قد يعكس تراجعًا في التجارة العامة أو مشاكل في إدارة الشحن. تحليل جودة الخدمة: البنية التحتية: قد تكون البنية التحتية غير كافية أو عانت من مشاكل في الكفاءة. الإدارة والعمليات: انخفضت الكفاءة التشغيلية. من الضروري إجراء تقييم وتحسين للعمليات. التحسينات المطلوبة: مراجعة العمليات اللوجستية وتحديث البنية التحتية لتعزيز القدرة الاستيعابية.
2017
<ul style="list-style-type: none"> المواد السائلة: استقرار نسبي، ولكنه لا يزال منخفضًا مقارنة بالسنوات السابقة. المواد الصلبة: انخفاض كبير، مما يشير إلى تراجع في الأنشطة الاقتصادية المرتبطة بالمواد الصلبة. البضائع المتنوعة: ارتفاع ملحوظ، مما قد يشير إلى تحسن في تجارة البضائع المتنوعة. تحليل جودة الخدمة: البنية التحتية: قد تكون هناك تحسن طفيف، لكن ما زال هناك مجال للتحسين في التعامل مع الأحجام الكبيرة.

<ul style="list-style-type: none"> • الإدارة والعمليات: الإدارة تحسنت، ولكن الكفاءة تحتاج لمزيد من التحسين. • التحسينات المطلوبة: تعزيز المرافق وتحديث التكنولوجيا لتحسين سرعة الخدمة.
2018
<ul style="list-style-type: none"> • المواد السائلة: ارتفاع ملحوظ، مما يشير إلى زيادة في الطلب أو تحسن في البنية التحتية للتعامل مع المواد السائلة. • المواد الصلبة: تحسن طفيف، مما قد يشير إلى استقرار في الأنشطة الصناعية. • البضائع المتنوعة: زيادة كبيرة، مما يعكس دور الميناء كمركز حيوي للتجارة. تحليل جودة الخدمة: • البنية التحتية: تحسينات ملحوظة في البنية التحتية، مما ساهم في زيادة حركة المرور. • الإدارة والعمليات: كفاءة مرتفعة في معالجة الشحنات. • التحسينات المطلوبة: الاستمرار في تحسين الخدمات وتوسيع المرافق.
2019
<ul style="list-style-type: none"> • المواد السائلة: استقرار نسبي، مما يشير إلى توازن في الطلب. • المواد الصلبة: زيادة طفيفة، تشير إلى استقرار في النشاط الصناعي. • البضائع المتنوعة: انخفاض طفيف، قد يكون بسبب تذبذب في التجارة. تحليل جودة الخدمة: • البنية التحتية: كفاءة معقولة، ولكن تحتاج إلى تحسينات للتعامل مع الطلبات المتزايدة. • الإدارة والعمليات: تقدم جيد في الخدمات، ولكن الحاجة لتحسينات في سرعة المعالجة. • التحسينات المطلوبة: التركيز على تقليل أوقات الانتظار وتحسين الكفاءة العامة.
2020
<ul style="list-style-type: none"> • المواد السائلة: انخفاض كبير، يمكن أن يكون مرتبطاً بتأثيرات جائحة كورونا على الطلب. • المواد الصلبة: انخفاض كبير، قد يكون نتيجة لانخفاض النشاط الاقتصادي. • البضائع المتنوعة: انخفاض ملحوظ، مما يشير إلى تأثيرات سلبية على التجارة. تحليل جودة الخدمة: • البنية التحتية: قد تكون تأثرت بأزمة كورونا، مما أدى إلى تقليص القدرة الاستيعابية. • الإدارة والعمليات: تحديات كبيرة بسبب الجائحة، مما أثر على الكفاءة. • التحسينات المطلوبة: تعزيز القدرة على التكيف مع الأزمات وتوفير حلول طوارئ.
2021
<ul style="list-style-type: none"> • المواد السائلة: زيادة طفيفة، مما يشير إلى انتعاش تدريجي في الطلب. • المواد الصلبة: تحسن كبير، مما يدل على استعادة النشاط الاقتصادي. • البضائع المتنوعة: انخفاض طفيف، قد يكون بسبب استمرار التأثيرات الاقتصادية. تحليل جودة الخدمة: • البنية التحتية: تحسن في قدرة الميناء على التعامل مع الأحجام المتزايدة. • الإدارة والعمليات: تحسن ملحوظ في الكفاءة. • التحسينات المطلوبة: مواصلة التحسينات للتعامل مع التغيرات في الطلب.
2022
<ul style="list-style-type: none"> • المواد السائلة: انخفاض كبير، يمكن أن يكون نتيجة لتقليص النشاط أو تغيرات في السوق.

- المواد الصلبة: زيادة ملحوظة، مما يعكس انتعاشاً قوياً في النشاط الصناعي.
- البضائع المتنوعة: انخفاض طفيف، مما قد يعكس استقراراً أو تراجعاً طفيفاً في التجارة.
- تحليل جودة الخدمة:
- البنية التحتية: تحسن في التعامل مع المواد الصلبة، ولكن هناك حاجة لتحسين التعامل مع المواد السائلة.
- الإدارة والعمليات: تحسن ملحوظ في كفاءة إدارة المواد الصلبة، ولكن بحاجة إلى تحسينات في مجالات أخرى.
- التحسينات المطلوبة: التركيز على تحسين الخدمات المقدمة للمواد السائلة وتعزيز قدرة الميناء على التعامل مع الأنواع الأخرى من البضائع.

المصدر: من إعداد الباحثة استناداً على الجدول أعلاه والعديد من المصادر الأخرى.

بناءً على التحليل المفصل لحركة البضائع على حسب نوع التغليف وجودة الخدمة من 2015 إلى 2022، يمكننا استخلاص عدة استنتاجات رئيسية وتوصيات من أجل تحسين جودة الخدمة المقدمة:

I. الاستنتاجات الرئيسية

1. تذبذب في حركة مرور المواد السائلة:

○ الاستنتاج: حركة مرور المواد السائلة شهدت تقلبات ملحوظة مع انخفاض حاد في السنوات الأخيرة (2020-2022). هذه التغيرات قد تعكس ضعفاً في الطلب أو قلة في التوريد أو تأثيرات اقتصادية.

2. ارتفاع في حركة مرور المواد الصلبة:

○ الاستنتاج: حركة مرور المواد الصلبة شهدت تحسناً ملحوظاً، خاصة في السنوات الأخيرة. هذا الارتفاع يشير إلى انتعاش في الأنشطة الصناعية أو زيادة في الطلب على المواد الصلبة.

3. تباين في حركة مرور البضائع المتنوعة:

○ الاستنتاج: حركة مرور البضائع المتنوعة شهدت زيادة كبيرة في 2018، تليها تراجع طفيف. هذا التباين قد يكون ناتجاً عن تغييرات في التجارة العالمية أو محلية.

4. تأثير جائحة كورونا:

○ الاستنتاج: الجائحة أثرت بشكل ملحوظ على حركة مرور البضائع في 2020، مما أدى إلى انخفاض كبير في جميع الفئات. الانتعاش لاحقاً كان تدريجياً وغير متوازن بين الأنواع المختلفة من البضائع.

5. استمرارية في التحديات:

- الاستنتاج: الميناء عانى من تحديات مستمرة في التعامل مع التغيرات في الطلبات وحجم الحركة، مما يؤثر على جودة الخدمات المقدمة.

II. التوصيات لتحسين جودة الخدمة

1. تحسين البنية التحتية:

- التوصية: الاستثمار في تطوير وتحديث البنية التحتية للميناء لتلبية الطلبات المتزايدة على جميع أنواع البضائع، خاصة المواد السائلة التي شهدت انخفاضًا كبيرًا في السنوات الأخيرة.
- الإجراء: بناء مرافق تخزين حديثة للمواد السائلة، وتوسيع أرصفة الشحن والتفريغ، وتعزيز قدرة الميناء على التعامل مع الأحجام الكبيرة.

2. تحديث التكنولوجيا:

- **التوصية:** تحسين وتحديث أنظمة الإدارة اللوجستية والتقنية في الميناء لزيادة كفاءة العمليات وتقليل أوقات الانتظار.
 - **الإجراء:** اعتماد تكنولوجيا جديدة لإدارة الشحنات، مثل أنظمة تتبع البضائع، وتطبيق حلول لوجستية ذكية لتحسين إدارة المخزون وحركة المرور.
- تعزيز الكفاءة التشغيلية:

- **التوصية:** تحسين عمليات التفريغ والشحن لضمان سرعة وكفاءة أعلى في التعامل مع جميع أنواع البضائع.
- **الإجراء:** تدريب الموظفين على أحدث أساليب التشغيل، وتبسيط الإجراءات، وتحسين عمليات التنسيق بين الفرق المختلفة في الميناء.

3. إدارة المخاطر والأزمات:

- **التوصية:** تطوير استراتيجيات مرنة للتعامل مع الأزمات والأحداث غير المتوقعة مثل الجائحة.
- **الإجراء:** إعداد خطط طوارئ تشمل استراتيجيات للتكيف السريع مع الأزمات، وإنشاء آليات لاستجابة سريعة لأي تأثيرات خارجية على حركة البضائع.

تعزيز خدمات العملاء:

- **التوصية:** تحسين تجربة العملاء من خلال توفير خدمات دعم أفضل واستجابة أسرع للاحتياجات والمشاكل التي قد يواجهها العملاء.
- **الإجراء:** إنشاء قنوات اتصال فعالة مع العملاء، وتقديم دعم مخصص لحل المشكلات، وجمع ردود الفعل بانتظام لتحسين الخدمات.

4. تحليل السوق وتوقعات الطلب:

• التوصية: إجراء دراسات منتظمة لتحليل الطلب وتوقعات السوق لمواكبة التغيرات وتكييف استراتيجيات الميناء وفقاً لذلك.

• الإجراء: الاستثمار في أبحاث السوق وتطوير نماذج توقعية لمراقبة اتجاهات الطلب واتخاذ قرارات مبنية على البيانات.

5. تحسين إدارة المواد الصلبة:

• التوصية: نظراً لزيادة حركة مرور المواد الصلبة، يجب تحسين التعامل معها وتوفير أنظمة فعالة لإدارتها.

• الإجراء: تحسين مستودعات المواد الصلبة، وضمان توفر المعدات المناسبة، وتطبيق أساليب فعالة لتقليل الوقت المستغرق في معالجة هذه المواد.

إن تحليل حركة مرور البضائع من 2015 إلى 2022 يوضح الحاجة إلى تحسينات متكاملة في البنية التحتية والتكنولوجيا والإدارة. من خلال تنفيذ التوصيات المذكورة، يمكن للميناء تعزيز كفاءته وقدرته على التعامل مع تغييرات السوق وتحسين جودة الخدمة المقدمة للعملاء.

المطلب الثاني: تصنيف الجزائر في مؤشر أداء الخدمات اللوجستية

يتم قياس الأداء اللوجستي من خلال مؤشر أداء الخدمات اللوجستية الذي وضعه البنك الدولي، من خلال مجموعة من العناصر المتمثلة في: كفاءة عملية التخليص، جودة التجارة وخدمة النقل، سهولة ترتيب الشحنات، الكفاءة وجودة الخدمات اللوجستية، القدرة على تتبع وتعقب الشحنات ووصول الشحنات في الوقت المناسب وذلك لقياس القدرة على المنافسة على الصعيد الدولي.

سنقوم بتصنيف الجزائر في مؤشر أداء الخدمات اللوجستية. سيتناول هذا الجزء التحليل المقارن لمؤشرات الأداء اللوجستي على مستوى العالم، في الدول العربية، وكذلك في منطقة المغرب العربي. من خلال هذه المقارنات، يمكن تحديد مكانة الجزائر في السياق الإقليمي والدولي ومدى تأثير جودة خدمات ميناء مستغانم على هذا التصنيف

الفرع الأول: تصنيف الجزائر على مستوى العالم في مؤشر أداء الخدمات اللوجستية 2012-2022

سنتناول تصنيف الجزائر على مستوى العالم في مؤشر أداء الخدمات اللوجستية. هذا التحليل سيوفر نظرة شاملة حول موقع الجزائر مقارنة بالدول الأخرى، ويساعد في تحديد العوامل التي تؤثر على ترتيبها الدولي. ستشمل الدراسة مراجعة البيانات العالمية المتعلقة بكفاءة الخدمات اللوجستية، بما في ذلك سرعة الشحن، تكلفة النقل، وجودة البنية التحتية اللوجستية.

هذا الجدول يمثل تصنيف الجزائر على مستوى العالم في مؤشر أداء الخدمات اللوجستية خلال الفترة 2012-2022

الجدول رقم 3- 21: تصنيف الجزائر على مستوى العالم في مؤشر أداء الخدمات اللوجستية 2012-2022

السنة	2012	2014	2016	2018	2020	2022
الترتيب	104 من بين 155 دولة	113 من بين 160 دولة	113 من بين 160 دولة	110 من بين 160 دولة	108 من بين 160 دولة	105 من بين 160 دولة

المصدر: البنك الدولي

تُظهر هذه التصنيفات أن الجزائر لم تشهد تحسناً كبيراً في أدائها اللوجستي على مدار السنوات، واحتفظت بمرتبة متوسطة نسبياً مقارنةً بالدول الأخرى.

أما الجدول الموالي فيمثل تصنيف الجزائر على مستوى العالم في مؤشر أداء الخدمات اللوجستية خلال الفترة الممتدة من 2012 إلى 2022:

الجدول رقم 3- 22: تحليل تصنيف الجزائر على مستوى العالم في مؤشر أداء الخدمات اللوجستية 2012-2022

السنة	تصنيف الجزائر	تحليل جودة الخدمات
2012	تصنيف 104 من أصل 155 دولة في عام 2012، كانت الجزائر في مرتبة متوسطة إلى منخفضة على مستوى العالم. قدر مؤشر LPI أداء الجزائر بنحو 3.0 من أصل 5.0، مما يشير إلى جودة خدمات لوجستية متوسطة	في هذا العام، كان أداء الجزائر في جودة الخدمات اللوجستية محدوداً بسبب عدة عوامل رئيسية، مثل ضعف البنية التحتية ونقص الاستثمارات في تحديثها. كانت هناك أيضاً مشكلات تتعلق بفعالية الإجراءات الجمركية، مما أثر على سرعة وكفاءة التخليص الجمركي. بالإضافة إلى ذلك، كانت التكنولوجيا المستخدمة في إدارة الخدمات اللوجستية غير متطورة بما يكفي لتلبية الاحتياجات العالمية.
2014	تصنيف 113 من أصل 160 دولة في هذا العام، كان التصنيف لا يزال في النصف السفلي من الترتيب العالمي، حيث بلغ نحو 3.1.	لم تشهد الجزائر تحسينات ملحوظة في جودة الخدمات اللوجستية. التأخير في تحديث البنية التحتية والخدمات اللوجستية زاد من التحديات. إجراءات التخليص الجمركي بقيت بطيئة ومعقدة، مما أثر

السنة	تصنيف الجزائر	تحليل جودة الخدمات
	تراجع في التصنيف، مما يشير إلى استمرار التحديات.	على كفاءة سلسلة التوريد. البنية التحتية للنقل كانت أيضًا بحاجة إلى تحسين كبير لتلبية معايير الأداء العالمية.
2016	تصنيف 113 من أصل 160 دولة ظل التصنيف ثابتًا، مما يعكس عدم حدوث تحسن ملحوظ، حيث كان التصنيف حوالي 3.0.	لم يتحقق أي تقدم كبير في تحسين جودة الخدمات اللوجستية. البنية التحتية الخاصة بالنقل والموانئ ما زالت تعاني من نقص في التحديثات اللازمة. كما أن إجراءات التخليص الجمركي ظلت معقدة وبطيئة، مما أثر على قدرة الجزائر على تحسين موقعها في التصنيف. استخدام التكنولوجيا في إدارة الخدمات اللوجستية كان محدودًا.
2018	تصنيف 110 من أصل 160 دولة تحسن طفيف في التصنيف إلى حوالي 3.2، ولكن الجزائر لا تزال في النصف السفلي من التصنيف العالمي.	تأثرت جودة الخدمات اللوجستية بتأثير جائحة كوفيد-19، مما أضاف ضغوطًا إضافية على البنية التحتية والخدمات. التحسينات الطفيفة في جودة الخدمات لم تكن كافية لمواجهة التحديات الكبيرة التي فرضتها الأزمة الصحية العالمية. استمرت مشكلات البنية التحتية والإجراءات الجمركية في التأثير على الأداء.
2020	تصنيف 108 من أصل 160 دولة تأثير جائحة كوفيد-19 أثر على الجزائر، مما أدى إلى انخفاض في التصنيف إلى حوالي 3.1	تأثرت جودة الخدمات اللوجستية بتأثير جائحة كوفيد-19، مما أضاف ضغوطًا إضافية على البنية التحتية والخدمات. التحسينات الطفيفة في جودة الخدمات لم تكن كافية لمواجهة التحديات الكبيرة التي فرضتها الأزمة الصحية العالمية. استمرت مشكلات البنية التحتية والإجراءات الجمركية في التأثير على الأداء.
2022	تصنيف 105 من أصل 160 دولة تحسن طفيف في التصنيف إلى حوالي 3.3.	التحسين الطفيف في التصنيف يمكن أن يكون ناتجًا عن بعض التطورات في البنية التحتية والخدمات اللوجستية. ومع ذلك، فإن جودة الخدمات اللوجستية ما زالت تواجه تحديات كبيرة. التحسينات في البنية التحتية لم تكن كافية لجعل الأداء يتماشى مع المعايير العالمية. بالإضافة إلى ذلك، الإجراءات الجمركية والممارسات

السنة	تصنيف الجزائر	تحليل جودة الخدمات
		اللوجستية ما زالت تحتاج إلى تحديثات وإصلاحات كبيرة.

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على عدة مراجع

من خلال الجدول السابق نلاحظ:

استقرار نسبي: يظهر التصنيف أن الجزائر لم تشهد تحسناً ملحوظاً في أدائها اللوجستي خلال هذه الفترة، إذ أن تصنيفها ظل ثابتاً إلى حد ما، مع تحسن طفيف من 113 في 2014 و2016 إلى 105 في 2022.

التغيرات الطفيفة: التحسين الطفيف في التصنيف يشير إلى أن هناك بعض التقدم البطيء في مجال الخدمات اللوجستية، ولكنه ليس كافياً لتجاوز مستويات التصنيف السابقة بشكل كبير.

لتقييم جودة الخدمات اللوجستية يشمل عدة عوامل، منها:

الجدول رقم 3- 23: تحليل جودة الخدمات اللوجستية للتصنيف الجزائر على مستوى العالم في مؤشر أداء الخدمات اللوجستية

تقييم جودة الخدمات	
تحليلها	الخدمات اللوجستية
جودة الطرق والموانئ والمطارات تلعب دوراً أساسياً في الخدمات اللوجستية. ضعف البنية التحتية قد يؤدي إلى تأخيرات وزيادة في تكاليف النقل.	البنية التحتية:
يشمل ذلك السرعة والكفاءة في عمليات الشحن والتفريغ، وإدارة المخزون. الأداء الضعيف في هذه المجالات يمكن أن يؤثر سلباً على التصنيف.	الكفاءة التشغيلية
أنظمة تتبع الشحنات الحديثة تساهم في تحسين الكفاءة وتقليل الأخطاء. قلة الاستثمار في هذه الأنظمة قد تؤدي إلى مشاكل في تتبع الشحنات.	القدرة على تتبع الشحنات
توفر المعلومات الواضحة والدقيقة عن الشحنات وتكاليفها مهم لتحسين الخدمات اللوجستية. ضعف الشفافية يمكن أن يؤدي إلى مشكلات في الثقة والتخطيط	الشفافية
السياسات الحكومية، واللوائح المتعلقة بالتجارة والنقل، ومدى تسهيل الإجراءات يمكن أن تؤثر بشكل كبير على الأداء اللوجستي.	الفعالية التنظيمية
استخدام التكنولوجيا الحديثة والابتكارات في مجال الخدمات اللوجستية يمكن أن يحسن الكفاءة ويقلل التكاليف.	التكنولوجيا والابتكار
أسباب عدم التحسن الكبير	
إذا كانت البنية التحتية للنقل والموانئ غير متطورة أو بحاجة إلى تحديث، فإن ذلك يؤثر سلباً على الأداء اللوجستي.	البنية التحتية غير الكافية
عدم وجود استثمارات كافية في تحسين الأنظمة اللوجستية والتكنولوجيا يمكن أن يعيق التقدم.	الافتقار إلى استثمارات جديدة:
الإجراءات المعقدة والطويلة يمكن أن تؤدي إلى تأخيرات وزيادة التكاليف البيروقراطية	الإجراءات البيروقراطية
الأزمات الاقتصادية والتقلبات المالية قد تؤثر على القدرة على تحسين البنية التحتية وتطويرها.	التحديات الاقتصادية

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على عدة مراجع.

الفرع الثاني: تصنيف الجزائر على مستوى الدول العربية في مؤشر أداء الخدمات اللوجستية

2022-2012

سنقوم بمراجعة تصنيف الجزائر على مستوى الدول العربية في مؤشر أداء الخدمات اللوجستية. من خلال مقارنة أداء الجزائر مع الدول العربية الأخرى، سنتمكن من تحديد كيف يتم

تصنيف الجزائر relative إلى جيرانها في المنطقة، ونتعرف على نقاط القوة والضعف في الأداء اللوجستي داخل السياق الإقليمي.

يمثل الجدول الموالي تصنيف الجزائر على مستوى الدول العربية في مؤشر أداء الخدمات اللوجستية 2012-2022

الجدول رقم 3- 24: تصنيف الجزائر على مستوى الدول العربية في مؤشر أداء الخدمات اللوجستية 2012-2022

السنة	2012	2014	2016	2018	2020	2022
الترتيب	13 من بين 14 دولة	13 من بين 15 دولة	13 من بين 15 دولة	12 من بين 16 دولة	12 من بين 16 دولة	12 من بين 17 دولة

المصدر: البنك الدولي

في كل هذه السنوات، كانت الجزائر ضمن الدول ذات الأداء المتوسط أو الأدنى مقارنةً بالدول العربية الأخرى. الدول العربية التي عادةً ما حققت تصنيفات أفضل من الجزائر تشمل الإمارات العربية المتحدة، السعودية، وقطر.

أما الجدول الموالي فيمثل تحليل تصنيف الجزائر على مستوى الدول العربية في مؤشر أداء الخدمات اللوجستية 2012-2022:

الجدول رقم 3- 25: تحليل تصنيف الجزائر على مستوى الدول العربية في مؤشر أداء الخدمات اللوجستية 2012-2022

السنة	تصنيف الجزائر	تحليل جودة الخدمات
2012	<ul style="list-style-type: none"> • مركز متأخر: في عام 2012، كانت الجزائر في المرتبة 13 من أصل 14 دولة عربية، مما يشير إلى أن أداءها اللوجستي كان أقل من معظم الدول العربية. • تحديات كبيرة: هذا التصنيف يعكس وجود تحديات كبيرة في جودة الخدمات اللوجستية مقارنة بالدول العربية الأخرى. الجزائر كانت تعاني من قضايا تتعلق بالبنية التحتية والكفاءة التشغيلية. 	<ul style="list-style-type: none"> • البنية التحتية: قد تكون البنية التحتية للنقل، بما في ذلك الطرق والموانئ، غير متطورة نسبياً في ذلك الوقت، مما يؤثر سلباً على الأداء. • الكفاءة التشغيلية: العمليات اللوجستية مثل الشحن والتفريغ ربما كانت غير فعالة بسبب نقص الاستثمار أو مشكلات تنظيمية. • التكنولوجيا: قد يكون استخدام التكنولوجيا في إدارة اللوجستيات محدوداً، مما يؤدي إلى نقص في الشفافية.
2014	<ul style="list-style-type: none"> • ثبات الترتيب: لم يتغير تصنيف الجزائر بشكل كبير، وظلت في المركز 13 من أصل 15 دولة عربية. هذا يدل على استمرارية التحديات في الأداء اللوجستي. • توسع عدد الدول: مع انضمام دولتين عربيتين جديدتين، زاد عدد الدول العربية في التصنيف، مما أدى إلى استمرار الجزائر في مرتبتها المتأخرة نسبياً. 	<ul style="list-style-type: none"> • البنية التحتية: قد تكون هناك بعض التحسينات البسيطة، ولكنها لم تكن كافية لتغيير التصنيف بشكل ملحوظ. • الكفاءة التشغيلية: استمرار التحديات في الكفاءة التشغيلية وإجراءات العمل. • التكنولوجيا: قد تكون تحسينات طفيفة قد تمت، لكن الاستثمارات في التكنولوجيا لم تكن كافية لتحسين الأداء بشكل كبير.
2016	<ul style="list-style-type: none"> • استمرار في الترتيب: ظل التصنيف كما هو في المركز 13 من أصل 15، مع نفس الوضعية كالسابق. التحديات اللوجستية كانت مستمرة، مع بعض التغيرات الطفيفة. • توسع التصنيف: كما في عام 2014، بقيت الجزائر في المرتبة ذاتها ضمن مجموعة متزايدة من الدول. 	<ul style="list-style-type: none"> • البنية التحتية: قد تكون الجزائر قد بدأت في تنفيذ بعض المشاريع لتحسين البنية التحتية، لكنها لم تصل إلى مستويات تؤثر بشكل كبير على التصنيف. • الكفاءة التشغيلية: ما زالت هناك مشكلات في كفاءة العمليات اللوجستية. • التكنولوجيا: الاستثمارات في التكنولوجيا ما زالت غير كافية لتحسين التتبع وكفاءة الإدارة اللوجستية بشكل ملحوظ.
2018	<ul style="list-style-type: none"> • تحسن طفيف: تحسنت الجزائر من المركز 13 إلى المركز 12 بين 16 دولة 	<ul style="list-style-type: none"> • البنية التحتية: قد تكون هناك تحسينات ملحوظة في البنية التحتية، مما ساهم في تحسين الأداء قليلاً.

السنة	تصنيف الجزائر	تحليل جودة الخدمات
	عربية، مما يشير إلى تحسن طفيف في أدائها اللوجستي. زيادة عدد الدول: مع زيادة عدد الدول العربية في التصنيف، أظهرت الجزائر تحسناً نسبياً رغم الوضعية المتأخرة.	الكفاءة التشغيلية: تحسن طفيف في الكفاءة التشغيلية، لكن لم يكن كافياً لتحسين كبير في التصنيف. التكنولوجيا: من الممكن أن تكون هناك تحركات نحو تبني تكنولوجيا أكثر تقدماً، لكن التحسينات قد تكون محدودة.
2020	استقرار النسبي: ظل التصنيف في المركز 12 من أصل 16، مما يدل على استقرار نسبي في الأداء، مع عدم وجود تحسن ملحوظ عن عام 2018. التحديات المستمرة: التحديات الأساسية في الأداء اللوجستي قد تكون ما زالت قائمة، مع تحسينات بطيئة.	البنية التحتية: قد تكون التحسينات في البنية التحتية قد توقفت أو كانت غير كافية للتأثير الكبير. الكفاءة التشغيلية: الاستمرارية في التحسين الطفيف في الكفاءة التشغيلية، لكن التحديات الأساسية ما زالت قائمة. التكنولوجيا: الاستثمار في التكنولوجيا قد يكون محدوداً، مما أثر على التحسينات الكبيرة في الأداء.
2022	تحسن طفيف في التصنيف النسبي: الجزائر بقيت في المركز 12 من أصل 17، مع زيادة عدد الدول العربية في التصنيف مما ساهم في تحسين مركزها النسبي. زيادة في عدد الدول: مع زيادة عدد الدول في التصنيف، تحسن ترتيب الجزائر نسبياً.	البنية التحتية: قد تكون هناك بعض التحسينات الطفيفة في البنية التحتية، لكنها لم تكن كافية لتحقيق تقدم كبير في التصنيف. الكفاءة التشغيلية: استمرار التحسينات البطيئة في الكفاءة التشغيلية. التكنولوجيا: من المحتمل أن تكون هناك خطوات نحو تحسين التكنولوجيا، لكن التأثير لم يكن كافياً لتغيير التصنيف بشكل كبير.

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على عدة مراجع.

من خلال الجدول تبين أن بين عامي 2012 و2022، أظهرت الجزائر تحسناً طفيفاً في تصنيفها ضمن الدول العربية، لكن الأداء اللوجستي بقي دون المستوى المطلوب. التحديات الأساسية تشمل البنية التحتية، الكفاءة التشغيلية، والتكنولوجيا. التحسينات في هذه المجالات ضرورية لتحقيق تقدم ملحوظ في التصنيف وتحسين جودة الخدمات اللوجستية.

الفرع الثالث: تصنيف الجزائر على مستوى الدول المغرب العربي في مؤشر أداء الخدمات اللوجستية 2012-2022:

سنتناول تصنيف الجزائر على مستوى الدول في منطقة المغرب العربي. يشمل هذا التحليل مقارنة أداء الجزائر مع الدول المجاورة في المنطقة المغربية، مما يتيح لنا فهم كيفية تأثير جودة خدمات ميناء مستغانم على التصنيف الإقليمي للجزائر، وكذلك كيف يمكن أن تساهم تحسينات في الميناء في تعزيز ترتيب الجزائر في المؤشرات اللوجستية داخل المنطقة.

يمثل الجدول الموالي تصنيف الجزائر على مستوى الدول المغرب العربي في مؤشر أداء الخدمات اللوجستية 2012-2022:

الجدول رقم 3- 26: تصنيف الجزائر على مستوى الدول المغرب العربي في مؤشر أداء الخدمات اللوجستية 2012-2022

السنة	2012	2014	2016	2018	2020	2022
الترتيب	03 من بين 5 دول	03 من بين 5 دول	03 من بين 5 دول	03 من بين 5 دول	03 من بين 5 دول	03 من بين 5 دول

المصدر: البنك الدولي

من خلال الجدول نلاحظ دائماً ما كانت الجزائر تتأخر عن المغرب وتونس في تصنيفات LPI، بينما كانت تتفوق على ليبيا وموريتانيا.

أما الجدول الموالي فيمثل تحليل تصنيف الجزائر على مستوى الدول المغرب العربي في مؤشر أداء الخدمات اللوجستية 2012-2022:

الجدول رقم 3- 27: تحليل تصنيف الجزائر على مستوى الدول المغرب العربي في مؤشر أداء الخدمات اللوجستية 2012-2022

السنة	تصنيف الجزائر	تحليل جودة الخدمات
2012	موقع ثابت: الجزائر احتفظت بمركزها الثالث بين الدول المغاربية، مما يشير إلى أن أداءها اللوجستي كان ثابتاً مقارنة بالدول الأخرى في المنطقة.	البنية التحتية: في ذلك الوقت، قد تكون الجزائر قد عانت من ضعف في البنية التحتية مقارنة بالمغرب وتونس، مما أثر على أدائها. الكفاءة التشغيلية: الكفاءة في العمليات اللوجستية مثل الشحن والتفريغ قد تكون أقل من الدولتين الأخرين. التكنولوجيا: قد يكون استخدام التكنولوجيا في اللوجستيات غير متطور مقارنة بالدول الأخرى.
2014	استقرار التصنيف: الجزائر استمرت في المرتبة الثالثة، مما يدل على عدم وجود تحسين ملحوظ في أدائها مقارنة بالدول الأخرى في المغرب العربي.	البنية التحتية: ربما لم تشهد الجزائر تحسناً كبيراً في البنية التحتية، مما أثر على تصنيفها. الكفاءة التشغيلية: لا تزال التحديات المتعلقة بالكفاءة التشغيلية قائمة، مما يساهم في الحفاظ على نفس المركز. التكنولوجيا: قد تكون الابتكارات والتكنولوجيا في مجال اللوجستيات قد تحسنت ببطء.
2016	استمرار الثبات: استمر التصنيف كما هو في المرتبة الثالثة، مما يدل على عدم وجود تقدم كبير مقارنة بالدول المجاورة.	البنية التحتية: البنية التحتية قد تكون قد شهدت بعض التحسينات الطفيفة، لكنها لم تكن كافية لتغيير التصنيف. الكفاءة التشغيلية: المشكلات المتعلقة بالكفاءة التشغيلية ربما كانت مستمرة. التكنولوجيا: تحسينات طفيفة في التكنولوجيا قد لا تكون كافية لتحسين الأداء بشكل كبير.
2018	ثبات مستمر: الجزائر حافظت على المرتبة الثالثة، مما يشير إلى أن الأداء لم يتغير بشكل كبير في المنطقة.	البنية التحتية: قد تكون هناك بعض التحسينات في البنية التحتية، لكنها لم تكن كافية لتغيير التصنيف. الكفاءة التشغيلية: استمرار وجود التحديات في العمليات اللوجستية.

السنة	تصنيف الجزائر	تحليل جودة الخدمات
		التكنولوجيا: التقدم في التكنولوجيا قد يكون بطيئاً، مما يؤثر على تحسين الأداء.
2020	ثبات الأداء: الجزائر استمرت في المرتبة الثالثة، مما يدل على استمرار التحديات وعدم وجود تقدم ملحوظ.	البنية التحتية: البنية التحتية قد تكون قد شهدت بعض التحسينات، لكن لم يكن هناك تأثير كبير على التصنيف. الكفاءة التشغيلية: التحديات في الكفاءة التشغيلية ما زالت قائمة. التكنولوجيا: الاستثمارات في التكنولوجيا قد تكون محدودة، مما يؤثر على الأداء.
2022	استمرار الثبات: الجزائر حافظت على المرتبة الثالثة، مما يشير إلى استمرار وجود نفس التحديات التي أثرت على الأداء.	البنية التحتية: قد تكون هناك تحسينات في البنية التحتية، لكن التحسينات لم تكن كافية لتحقيق تغيير كبير في التصنيف. الكفاءة التشغيلية: المشكلات المتعلقة بالكفاءة التشغيلية قد تكون ما زالت تؤثر على الأداء. التكنولوجيا: التحسينات في التكنولوجيا قد تكون غير كافية لتحقيق تقدم كبير في التصنيف.

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على عدة مراجع.

حافظت الجزائر على المركز الثالث بين دول المغرب العربي في مؤشر أداء الخدمات اللوجستية من 2012 إلى 2022، مما يعكس استقراراً في الأداء دون تقدم ملحوظ. التحديات الرئيسية تشمل ضعف البنية التحتية، الكفاءة التشغيلية المنخفضة، وتأخر التكنولوجيا. لتحسين الأداء، يجب التركيز على تحسين البنية التحتية، تعزيز الكفاءة، وتبني التكنولوجيا الحديثة.

يمثل الجدول الآتي أسباب وحلول الثبات في تصنيف أداء مؤشر الخدمات للجزائر عل حساب دول المغرب العربي:

الجدول رقم 3- 28: أسباب وحلول الثبات في تصنيف أداء مؤشر الخدمات للجزائر عل حساب دول المغرب العربي

أسباب الثبات في التصنيف	
التحليل	الأسباب
البنية التحتية في الجزائر قد تكون غير متطورة مقارنةً بالمغرب وتونس، مما يؤثر على الأداء اللوجستي	تحديات البنية التحتية
المشاكل المتعلقة بالكفاءة في عمليات الشحن والتفريغ قد تستمر في التأثير على الأداء العام.	الكفاءة التشغيلية
الاستثمار في التكنولوجيا والتطوير قد يكون محدوداً، مما يمنع تحسينات كبيرة في الأداء اللوجستي.	التكنولوجيا
الآزمات الاقتصادية والسياسية قد تؤثر على قدرة الجزائر على تحسين الخدمات اللوجستية بشكل ملحوظ.	التحديات الاقتصادية والسياسية:
الحلول المقترحة	
تحسين وتحديث البنية التحتية للنقل يمكن أن يساهم في تحسين الأداء.	استثمار في البنية التحتية
تبسيط العمليات وتقليل البيروقراطية يمكن أن يعزز الكفاءة.	تحسين الكفاءة التشغيلية
الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات وأنظمة تتبع الشحنات يمكن أن يحسن الشفافية والكفاءة.	تبنى التكنولوجيا
تطوير استراتيجيات طويلة الأمد لتحسين جميع جوانب الخدمات اللوجستية.	تطوير استراتيجيات شاملة

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على عدة مراجع

من خلال الجدول نلاحظ أن بين سنوات من 2012 إلى 2022، حافظت الجزائر على المركز الثالث بين دول المغرب العربي، مما يعكس استمرار التحديات في الأداء اللوجستي. التحسينات في البنية التحتية، الكفاءة التشغيلية، والتكنولوجيا يمكن أن تلعب دوراً كبيراً في تحسين التصنيف والرفع من جودة الخدمات اللوجستية في المستقبل.

المطلب الثالث: دراسة جودة الخدمات لأداء الجزائر في مؤشر الأداء اللوجستي

في هذا المطلب، سنقوم بدراسة جودة الخدمات المقدمة في الجزائر من خلال مؤشر الأداء اللوجستي، مع التركيز على تحليل كيفية تأثير الجوانب المختلفة للخدمات اللوجستية على التصنيف الوطني. يشمل هذا المطلب تقييم عناصر رئيسية تتعلق بالكفاءة اللوجستية في الجزائر، بما في ذلك الجمارك، البنية التحتية، الشحنات الدولية، وكفاءة العمليات اللوجستية الأخرى

بالرغم من الموقع الاستراتيجي للجزائر كأكبر دولة في أفريقيا وتوسط بلدان المغرب العربي بساحل يزيد عن 1200 كلم وبالرغم من أن قيمة الاستثمارات العمومية في مجال النقل والأشغال العمومية قد تجاوزت 135 مليار دولار خلال العقدين الأخيرين ما يؤهل الجزائر لتصبح محورا لوجستيا رائد في المنطقة، إلا أن أغلب المتعاملين في التجارة الخارجية وخاصة في مجال التصدير يعتبرون أن الأداء اللوجستي يعتبر الحلقة الأضعف في مجال التصدير وجاء تقدير الأداء اللوجستي للبنك الدولي ليصنف الجزائر في المراتب الأخيرة ع عالميا إفريقيا وعربيا. ويوضح الجدول الموالي ترتيب الجزائر في مؤشر الأداء اللوجستي منذ بداية صدور التقرير عام 2007.

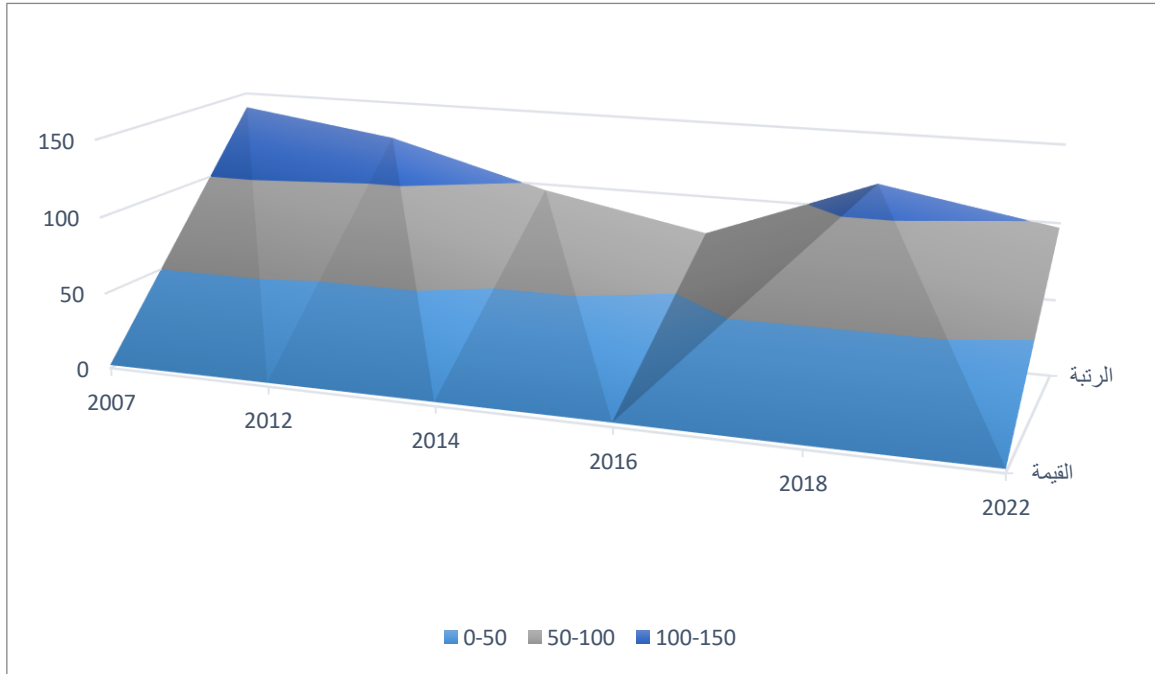
الجدول رقم 3- 29: مؤشر أداء الخدمات اللوجستية الكلي للجزائر
(1 = منخفض إلى 5 = مرتفع)

2022		2018		2016		2014		2012		2007	
الرتبة	القيمة	الرتبة	القيمة	الرتبة	القيمة	الرتبة	القيمة	الرتبة	القيمة	الرتبة	القيمة
97	2.5	117	2.45	75	2.77	96	2.65	125	2.41	140	2.06

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على بيانات البنك الدولي، <https://lpi.worldbank.org>

تاريخ الاطلاع: 2023/2/5، على الساعة 22:25.

الشكل رقم 3- 12: مؤشر أداء الخدمات اللوجستية الكلي للجزائر



المصدر: من إعداد الباحثة بالاستناد إلى الجدول رقم 3-29، وبيانات البنك الدولي

تاريخ الاطلاع: 2023/2/5، على الساعة 22:44. <https://lpi.worldbank.orgK>

من خلال المنحنى البياني سوف نحلل مؤشر أداء الخدمات اللوجستية للجزائر من حيث القيمة والرتبة وجودة الخدمات خلال الفترة 2012-2022:

الجدول رقم 3- 30: تحليل مؤشر أداء الخدمات اللوجستية للجزائر من حيث القيمة والرتبة وجودة الخدمات خلال الفترة 2012-2022

السنة	التفسيرات (القيمة - الرتبة - جودة الخدمات)
2012	<p>تفسير القيمة: القيمة 2.41: هذه القيمة تمثل درجة الأداء في مؤشر LPI، وهي تشير إلى أداء لوجستي منخفض. القيم تتراوح عادةً من 1 إلى 5، حيث تعكس القيم الأعلى أداءً أفضل. لذا، القيمة 2.41 تدل على أن الأداء اللوجستي في الجزائر كان دون المستوى الأمثل في ذلك الوقت.</p> <p>تفسير الرتبة: الرتبة 125: الجزائر كانت في المركز 125 من أصل 155 دولة. هذا المركز يشير إلى أداء متوسط إلى منخفض مقارنة بالدول الأخرى. كانت الجزائر في النصف السفلي من التصنيف العالمي، مما يعكس التحديات الكبيرة في البنية التحتية والخدمات اللوجستية.</p> <p>تحليل جودة الخدمات: البنية التحتية: قد تكون البنية التحتية للنقل في الجزائر غير كافية أو تحتاج إلى تحسينات كبيرة. الكفاءة التشغيلية: العمليات مثل الشحن والتفريغ قد تكون غير فعالة، مما يساهم في تصنيف متأخر. التكنولوجيا: استخدام التكنولوجيا في تحسين الخدمات اللوجستية قد يكون محدوداً.</p>
2014	<p>تفسير القيمة: القيمة 2.65: تحسن طفيف في الأداء مقارنة بعام 2012، حيث زادت القيمة من 2.41 إلى 2.65. هذا التحسن يشير إلى بعض التحسينات في جودة الخدمات اللوجستية.</p> <p>تفسير الرتبة: الرتبة 96: الجزائر تحسنت من المركز 125 إلى المركز 96 من أصل 160 دولة. هذا التحسن يعكس تحسناً ملحوظاً في الأداء، لكن الجزائر لا تزال في النصف السفلي من التصنيف العالمي.</p> <p>تحليل جودة الخدمات: البنية التحتية: قد يكون هناك تحسينات تدريجية في البنية التحتية، مما ساهم في تحسين التصنيف. الكفاءة التشغيلية: تحسينات في العمليات قد تكون قد بدأت تظهر. التكنولوجيا: زيادة استخدام التكنولوجيا يمكن أن يكون قد ساهم في تحسين الأداء.</p>
2016	<p>تفسير القيمة: القيمة 2.77: تحسن ملحوظ آخر في الأداء اللوجستي، مما يعكس جهوداً مستمرة لتحسين جودة الخدمات اللوجستية.</p> <p>تفسير الرتبة: الرتبة 75: الجزائر تحسنت بشكل ملحوظ من المركز 96 إلى المركز 75 من أصل 160 دولة. هذا التحسن الكبير يعكس تحسناً ملحوظاً في الأداء مقارنة بالسنوات السابقة.</p> <p>تحليل جودة الخدمات: البنية التحتية: التحسينات الكبيرة في البنية التحتية قد تكون قد بدأت تؤتي ثمارها.</p>

	<p>الكفاءة التشغيلية: قد تكون هناك تحسينات كبيرة في الكفاءة التشغيلية. التكنولوجيا: استخدام التكنولوجيا وتحسينها في إدارة اللوجستيك يمكن أن يكون قد ساهم بشكل كبير في التحسن.</p>
2018	<p>تفسير القيمة: القيمة 2.45: انخفاض ملحوظ في القيمة مقارنة بعام 2016، مما يدل على تراجع في الأداء اللوجستي.</p> <p>تفسير الرتبة: الرتبة 117: الجزائر تراجعت إلى المركز 117 من أصل 160 دولة، مما يشير إلى تراجع في الأداء بعد التحسن الكبير في 2016.</p> <p>تحليل جودة الخدمات: البنية التحتية: قد يكون هناك تدهور في البنية التحتية أو تأخير في المشاريع المقرر تنفيذها. الكفاءة التشغيلية: قد تكون هناك مشكلات جديدة في الكفاءة التشغيلية أو تراجع في التحسينات السابقة. التكنولوجيا: قلة التحسينات في التكنولوجيا أو عدم تحديث الأنظمة قد تؤثر سلباً.</p>
2022	<p>تفسير القيمة: القيمة 2.50: تحسن طفيف مقارنة بعام 2018، مما يشير إلى بعض الجهود لتحسين الأداء اللوجستي.</p> <p>تفسير الرتبة: الرتبة 97: الجزائر تحسنت إلى المركز 97 من أصل 160 دولة، مما يعكس بعض التحسن في الأداء مقارنة بالسنوات السابقة، لكنه لا يزال في النصف السفلي من التصنيف العالمي.</p> <p>تحليل جودة الخدمات: البنية التحتية: قد تكون هناك بعض التحسينات الطفيفة في البنية التحتية، لكنها لا تزال غير كافية لتحسين التصنيف بشكل كبير. الكفاءة التشغيلية: التحسينات الطفيفة في الكفاءة التشغيلية. التكنولوجيا: قد تكون هناك خطوات نحو تحسين التكنولوجيا، ولكن التأثير ليس كافياً لتحقيق قفزات كبيرة في الأداء.</p>

المصدر: من إعداد الباحثة استناداً على الجدول أعلاه و عدة مراجع مختلفة.

من خلال الجدول نلاحظ أنه بين 2012 و 2022، أظهرت الجزائر تقلبات في أدائها اللوجستي. بينما تحسنت القيمة والرتبة بشكل ملحوظ من 2012 إلى 2016، شهدت تراجعاً في 2018 ثم تحسنت قليلاً في 2022. التحديات الرئيسية تشمل تحسين البنية التحتية، الكفاءة التشغيلية، واستخدام التكنولوجيا. التحسين المستدام يتطلب استثمارات مستمرة وجهوداً لتحسين جميع جوانب الخدمات اللوجستية.

أداء الخدمات اللوجستية في الجزائر 2007 – 2022:

أولاً، سنتناول **كفاءة الجمارك**، بما في ذلك عملية التخليص الجمركي عبر الحدود. تحليل كيفية إدارة الجمارك والإجراءات المتعلقة بها، مثل سرعة معالجة الأوراق الجمركية وكفاءة الإجراءات، يتيح لنا فهم كيفية تأثيرها على الأداء العام للوجستيات في الجزائر.

ثانياً، سنستعرض **البنية التحتية**، حيث نركز على مدى تطور وتحديث البنية التحتية اللوجستية في الجزائر، مثل الطرق، الموانئ، والمرافق اللوجستية الأخرى. تعتبر البنية التحتية من العوامل الأساسية التي تؤثر على كفاءة الخدمات اللوجستية وأداء الموانئ.

ثالثاً، سنتناول **الشحنات الدولية**، مع التركيز على كيفية إدارة حركة الشحنات عبر الحدود. يشمل ذلك تحليل فعالية الشبكات اللوجستية في التعامل مع الشحنات الدولية، ومدى توافقها مع المعايير العالمية.

رابعاً، سنقوم بمراجعة **الكفاءة اللوجستية** بشكل عام، بما في ذلك فعالية العمليات التشغيلية، استخدام التكنولوجيا، وتكامل الأنظمة اللوجستية. ستساعد هذه المراجعة في تحديد كيفية تحسين الأداء اللوجستي بناءً على التقنيات والأساليب المستخدمة.

خامساً، سنتناول **التتبع والتعقب**، مع التركيز على مدى تقدم تقنيات التتبع والتعقب في الجزائر. يشمل هذا الجزء تحليل كيفية إدارة تتبع الشحنات والتأكد من وصولها في الوقت المحدد وبأمان.

سادساً، سنتناول **التوقيت**، بما في ذلك دقة توقيتات الشحن والتسليم وأثرها على جودة الخدمات اللوجستية. يعتبر التوقيت أحد العوامل الهامة التي تؤثر على رضا العملاء وكفاءة العمليات.

وفيما يلي سيتم التطرق إلى تقييم كل مؤشر فرعي مكون لمؤشر الأداء اللوجستي في الجزائر:

الفرع الأول: الجمارك: كفاءة التخليص الجمركي عبر الحدود

تقوم إدارة الجمارك بدور هام في تنظيم عمليات التجارة الخارجية، كونها الجهة المسؤولة عن تنظيم وتسيير المعاملات المتعلقة بإجراءات التصدير والاستيراد وما يترتب عنها من إجراءات التخليص الجمركي لذا فإن أي عرقلة أو تأخير في الجانب الإجرائي للعملية الجمركية سيؤثر سلبا على انسيابية السلع عبر الحدود ويزيد من تكاليف الصادرات ما يؤثر سلبا على تنافسيتها.

والجدول الموالي يوضح قيمة المؤشر الفرعي للجمارك

الجدول رقم 3-31: المؤشر الفرعي لكفاءة للجمارك خلال الفترة من 2007 إلى 2022

(1 = منخفض إلى 5 = مرتفع)

السنة	2007	2012	2014	2016	2018	2022
قيمة المؤشر الفرعي الجمركي	1.60	2.26	2.71	2.37	2.13	2.3

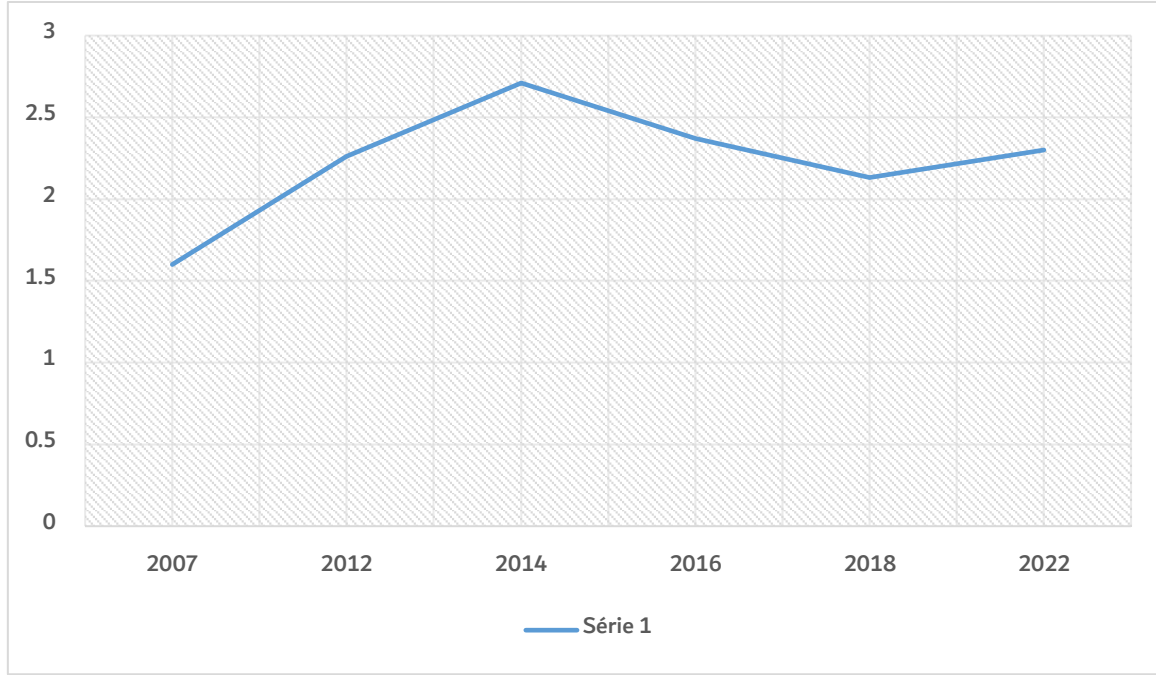
المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على بيانات البنك الدولي،

تاريخ الاطلاع: 2023/2/6، على الساعة 21:11. <https://data.albankaldawli.org>

أما الشكل الموالي فيمثل مؤشر الفرعي لكفاءة للجمارك خلال الفترة من 2007 إلى 2022

مؤشر الفرعي لكفاءة للجمارك خلال الفترة من 2007 إلى 2022.

الشكل رقم 3- 13: المؤشر الفرعي لكفاءة للجمارك خلال الفترة من 2007 إلى 2022



المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على بيانات الجدول رقم 3-31.

من خلال المنحنى البياني سوف نحل مؤشر كفاءة الجمارك في الجزائر من 2007 إلى 2022، نستعرض القيم الخاصة بكل سنة ونفسرها مع تحليل جودة الخدمة المقدمة بناءً على هذه القيم:

الجدول رقم 3- 32: تحليل مؤشر كفاءة الجمارك في الجزائر مع تحليل جودة الخدمة المقدمة بناءً على قيم المؤشر من 2007 إلى 2022

السنة	التفسيرات (القيمة – تحليل المؤشر – جودة الخدمات المقدمة)
2007	القيمة = 1.60 <ul style="list-style-type: none"> تحليل المؤشر: كانت هذه القيمة منخفضة، مما يشير إلى أن كفاءة الجمارك كانت منخفضة في هذا العام. قد يكون ذلك بسبب ضعف في الإجراءات الجمركية، تكنولوجيا قديمة، أو مشكلات في تدريب الموظفين. جودة الخدمة المقدمة: جودة الخدمة في هذا العام كانت على الأرجح غير مرضية، مع احتمالية حدوث تأخيرات كبيرة في التخليص الجمركي، ارتفاع تكاليف التعامل مع الشحنات، وزيادة احتمالية الفساد.
2012	القيمة = 2.26 <ul style="list-style-type: none"> تحليل المؤشر: تحسن المؤشر بشكل ملحوظ من 1.60 إلى 2.26، مما يشير إلى جهود ملحوظة لتحسين كفاءة الجمارك. ربما تم إدخال تغييرات في الإجراءات، تحسين التدريب، أو اعتماد تقنيات جديدة.

	<ul style="list-style-type: none"> • جودة الخدمة المقدمة: من المحتمل أن تكون هناك تحسينات في سرعة معالجة الطلبات، وتقليل أوقات الانتظار، وتحسين الشفافية في التعامل مع الشحنات. كانت جودة الخدمة أفضل من السنوات السابقة، ولكن لا تزال هناك مجالات تحتاج إلى تحسين. 	
2014	<p>القيمة = 2.71</p> <ul style="list-style-type: none"> • تحليل المؤشر: ارتفع المؤشر بشكل أكبر إلى 2.71، مما يدل على تحسين كبير في كفاءة الجمارك. هذا قد يشير إلى استمرارية التحسينات والتحديثات في النظام الجمركي. • جودة الخدمة المقدمة: من المتوقع أن تكون الخدمة في هذا العام أكثر كفاءة، مع تحسينات واضحة في سرعة المعالجة، تقليل التكاليف، وتعزيز الشفافية. الجودة كانت في أفضل حالاتها حتى الآن. 	
2016	<p>القيمة = 2.37</p> <ul style="list-style-type: none"> • تحليل المؤشر: شهدنا انخفاضاً طفيفاً في المؤشر إلى 2.37، مما قد يشير إلى ظهور بعض التحديات أو المشكلات. قد يكون هناك قضايا تتعلق بالتطبيقات الجديدة أو تراجع في الابتكارات. • جودة الخدمة المقدمة: قد تكون جودة الخدمة قد تراجعت قليلاً، مع احتمالية زيادة في أوقات الانتظار أو تأخير في إجراءات التخليص الجمركي. هذا التراجع قد يكون بسبب مشكلات تنظيمية أو موارد غير كافية. 	
2018	<p>القيمة = 2.13</p> <ul style="list-style-type: none"> • تحليل المؤشر: تراجع المؤشر إلى 2.13، مما يدل على استمرار التحديات في كفاءة الجمارك. قد تكون هناك مشكلات في الحفاظ على التحسينات السابقة أو مواجهة صعوبات جديدة. • جودة الخدمة المقدمة: من المحتمل أن تكون جودة الخدمة أقل من السنوات السابقة، مع زيادة احتمالية حدوث تأخيرات، وارتفاع التكاليف، وتحديات في التطبيق الفعال للإجراءات الجمركية. 	
2022	<p>القيمة = 2.30</p> <ul style="list-style-type: none"> • تحليل المؤشر: شهدنا زيادة طفيفة في المؤشر إلى 2.30، مما يشير إلى تحسن طفيف في كفاءة الجمارك. قد يكون هذا نتيجة لتحسينات في السياسات أو إدخال تقنيات جديدة لمواجهة التحديات. • جودة الخدمة المقدمة: الجودة قد تكون قد تحسنت قليلاً مقارنة بالسنوات السابقة، مع تحسن في سرعة الإجراءات وكفاءة التعامل مع الشحنات. ولكنها لا تزال بحاجة إلى مزيد من التحسينات لضمان تقديم خدمة عالية الجودة بشكل مستدام. 	

المصدر من إعداد الباحثة استناداً على الجدول رقم 3-31 والشكل البياني 3-13 و عدة مراجع

مختلفة

من خلال التحليل استنتجنا ما يلي:

الجدول رقم 3-33: تحليل جودة الخدمة المقدمة من المؤشر الفرعي لكفاءة للجمارك خلال الفترة من 2007 إلى 2022

بشكل عام، يبدو أن هناك تحسناً في كفاءة الجمارك من 2007 إلى 2014، ما يشير إلى تحسين ملحوظ في جودة الخدمة المقدمة، مثل سرعة الإجراءات، وتقليل الفساد، وتحسين البنية التحتية.	تحسن عام
بعد عام 2014، يمكن ملاحظة بعض التذبذب في المؤشر، حيث تشير القيم إلى تراجع في بعض السنوات. هذه التحديات قد تكون نتيجة لمشاكل اقتصادية أو إدارية، مما أثر على فعالية العمليات الجمركية.	تحديات جديدة
الزيادة الطفيفة في عام 2022 قد تشير إلى جهود لتحسين الوضع والتعامل مع المشكلات التي ظهرت في السنوات السابقة	استجابة للتحديات

المصدر: من إعداد الباحثة استناداً على الجدول رقم 3-32 و عدة مراجع مختلفة

في المجمل، تشير الأرقام إلى تحسن في كفاءة الجمارك خلال الفترة الأولى من 2007 إلى 2014، تليها فترة من التحديات التي أثرت على الأداء. التحسين الطفيف في 2022 يظهر استجابة إيجابية للتحديات السابقة. لتحسين جودة الخدمة بشكل مستدام، يجب على الجمارك التركيز على معالجة المشكلات الحالية، تعزيز التدابير التكنولوجية، وتحديث السياسات وفقاً لمتطلبات العصر.

الفرع الثاني: البنية التحتية

إن توفر البنية التحتية أمران هامان لتوفير خدمات لوجستية كفوة، فالبنية التحتية السيئة تؤدي إلى زيادة تكاليف النقل والتكاليف اللوجستية عموماً.

ويبين الجدول الموالي تزايد المؤشر الفرعي للبنى التحتية خلال الفترة من 2007 إلى 2022:

الجدول رقم 3-34: المؤشر الفرعي للبنى التحتية خلال الفترة من 2007 إلى 2022

(1 = منخفض إلى 5 = مرتفع)

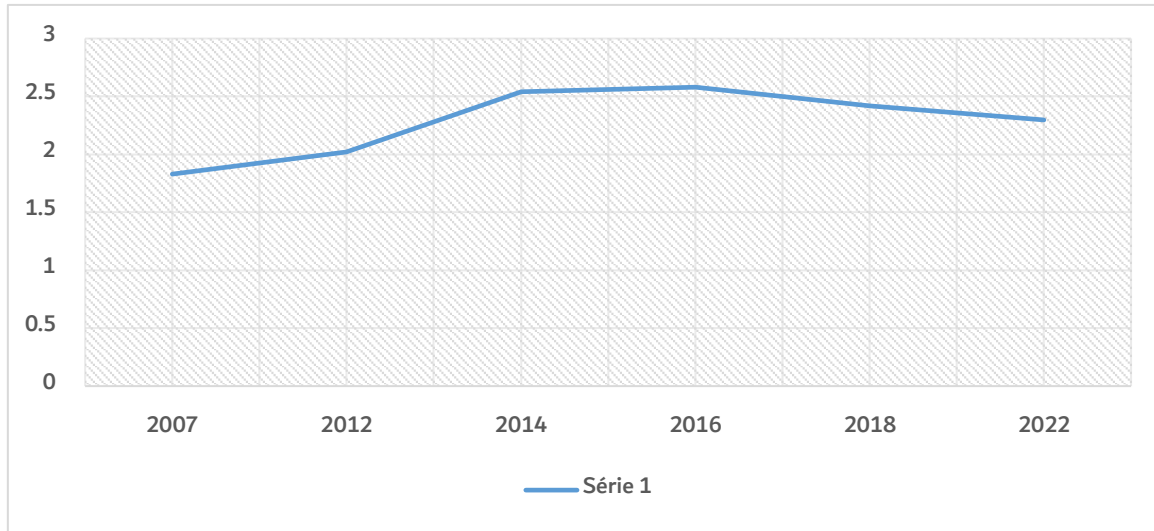
السنة	2007	2012	2014	2016	2018	2022
قيمة المؤشر الفرعي للبنى التحتية	1.83	2.02	2.54	2.58	2.42	2.1

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على بيانات البنك الدولي،

<https://data.albankaldawli.org>، تاريخ الاطلاع: 2023/2/8، على الساعة 14:02.

أما الشكل الموالي فيمثل مؤشر الفرعي للبنى التحتية خلال الفترة من 2007 إلى 2022

الشكل رقم 3-14: مؤشر الفرعي للبنى التحتية خلال الفترة من 2007 إلى 2022



المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على بيانات الجدول رقم 3-34.

من خلال المنحنى البياني سوف نحلل مؤشر كفاءة البنى التحتية في الجزائر من 2007 إلى 2022، نستعرض القيم الخاصة بكل سنة ونفسرها مع تحليل جودة الخدمة المقدمة بناءً على هذه القيم:

الجدول رقم 3- 35: تحليل مؤشر كفاءة البنى التحتية في الجزائر مع تحليل جودة الخدمة المقدمة بناءً على قيم المؤشر من 2007 إلى 2022

السنة	التفسيرات (القيمة - تحليل المؤشر - جودة الخدمات المقدمة)
2007	القيمة = 1.83 <ul style="list-style-type: none"> • تحليل المؤشر: كانت القيمة المنخفضة نسبياً في عام 2007 تشير إلى أن البنية التحتية للموانئ كانت في مراحلها الأولية أو تواجه تحديات كبيرة في تطويرها. قد يكون هناك نقص في الاستثمار أو التخطيط الذي أثر على جودة الخدمة. • جودة الخدمة المقدمة: جودة الخدمة قد تكون غير متطورة، مع وجود مشاكل في الكفاءة والأداء. قد تكون هناك قيود في القدرة الاستيعابية والخدمات الأساسية للموانئ.
2012	القيمة = 2.02 <ul style="list-style-type: none"> • تحليل المؤشر: شهدت الفترة بين 2007 و2012 تحسناً طفيفاً. قد يشير ذلك إلى بداية جهود لتحسين البنية التحتية، مثل بناء أو تحديث المرافق الأساسية وزيادة الاستثمار في هذا القطاع. • جودة الخدمة المقدمة: تحسن طفيف في جودة الخدمة، ربما بسبب إجراءات إصلاح أولية وبدء تنفيذ بعض المشاريع الهامة.
2014	القيمة = 2.54 <ul style="list-style-type: none"> • تحليل المؤشر: ارتفع المؤشر بشكل ملحوظ في عام 2014، مما يعكس تحسناً كبيراً في البنية التحتية للموانئ. من المحتمل أن تكون هناك مشاريع تطويرية رئيسية قد أنجزت، مما أدى إلى تحسين جودة الخدمات. • جودة الخدمة المقدمة: من المرجح أن تكون جودة الخدمة قد تحسنت بشكل ملحوظ بفضل تنفيذ مشاريع تطويرية رئيسية، مما أدى إلى تحسين في كفاءة التشغيل والخدمات المقدمة.
2016	القيمة = 2.58 <ul style="list-style-type: none"> • تحليل المؤشر: استمر المؤشر في الارتفاع الطفيف، مما يشير إلى استمرارية في تحسين وتطوير البنية التحتية. قد تكون هناك استثمارات إضافية أو تحسينات في الإدارة والخدمات المقدمة. • جودة الخدمة المقدمة: استمرار التحسين في جودة الخدمة، مع تحسينات إضافية في الكفاءة والإدارة قد تكون قد عززت الأداء الإجمالي.
2018	القيمة = 2.42 <ul style="list-style-type: none"> • تحليل المؤشر: شهد المؤشر انخفاضاً طفيفاً. قد يشير هذا إلى وجود بعض التحديات أو القضايا التي أثرت على جودة الخدمة أو تأخيرات في مشاريع التطوير. من الممكن أن يكون هذا الانخفاض ناتجاً عن مشاكل في الصيانة أو إدارة الموارد. • جودة الخدمة المقدمة: قد تكون جودة الخدمة قد واجهت بعض التحديات أو التراجعات الطفيفة، مما أثر على المؤشر. قد يكون هناك مشاكل في الصيانة أو تدني في الأداء.

2022	القيمة = 2.1
<p>• تحليل المؤشر: تشير القيمة إلى استمرار الانخفاض في جودة البنية التحتية للموانئ. قد يكون هذا مرتبطاً بعدم كفاية الاستثمارات، مشاكل في الإدارة، أو تأخيرات في تحديث البنية التحتية.</p> <p>• جودة الخدمة المقدمة: تراجع في جودة الخدمة قد يكون ناتجاً عن مشاكل في إدارة الموارد، ضعف الصيانة، أو عدم كفاية الاستثمارات اللازمة للحفاظ على تحسينات البنية التحتية.</p>	

المصدر من إعداد الباحثة استناداً على الجدول والشكل البياني أعلاه و عدة مراجع مختلفة

من خلال التحليل استنتجنا ما يلي:

الجدول رقم 3- 36: الحلول المقترحة لتحسين بنية الموانئ التحتية لمواجهة التحديات الحالية وتعزيز جودة الخدمة

الاستثمار في التحديث والتطوير	يجب على الحكومة والقطاع الخاص زيادة الاستثمار في مشاريع تطوير الموانئ وتحديث البنية التحتية لضمان تحسين الأداء وكفاءة التشغيل.
تحسين الصيانة	يجب التأكد من وجود استراتيجيات فعالة لصيانة الموانئ والبنية التحتية للحفاظ على مستوى عالٍ من الجودة والخدمة.
تعزيز الإدارة والحكومة	ينبغي تحسين إدارة الموانئ من خلال اعتماد أفضل الممارسات الإدارية وتعزيز الشفافية والمساءلة.
التدريب والقدرة	يجب تقديم التدريب المستمر للعاملين في الموانئ لتعزيز مهاراتهم وقدراتهم في إدارة وتشغيل المنشآت.
تبني التكنولوجيا الحديثة	استخدام التكنولوجيا والابتكارات في تحسين العمليات والإجراءات يمكن أن يساهم بشكل كبير في رفع كفاءة الموانئ.
تحليل وتقييم دوري	إجراء تقييمات دورية لأداء الموانئ يساعد في تحديد المشكلات ومعالجتها بسرعة، بالإضافة إلى وضع استراتيجيات لتحسين الأداء المستقبلي.

المصدر: من إعداد الباحثة استناداً على الجدول أعلاه و عدة مراجع مختلفة.

من خلال تنفيذ هذه الإجراءات، يمكن أن تشهد الجزائر تحسناً ملحوظاً في بنية الموانئ التحتية وجودة الخدمات المقدمة، مما يساهم في تعزيز التنمية الاقتصادية والتجارية.

الفرع الثالث: الشحنات الدولية

أي سهولة ترتيب الشحنات بأسعار تنافسية.

والجدول الموالي يبين مؤشر الفرعي الشحنات الدولية خلال الفترة من 2007 إلى 2022:

الجدول رقم 3- 37: المؤشر الفرعي للشحنات الدولية خلال الفترة من 2007 إلى 2022

(1 = منخفض إلى 5 = مرتفع)

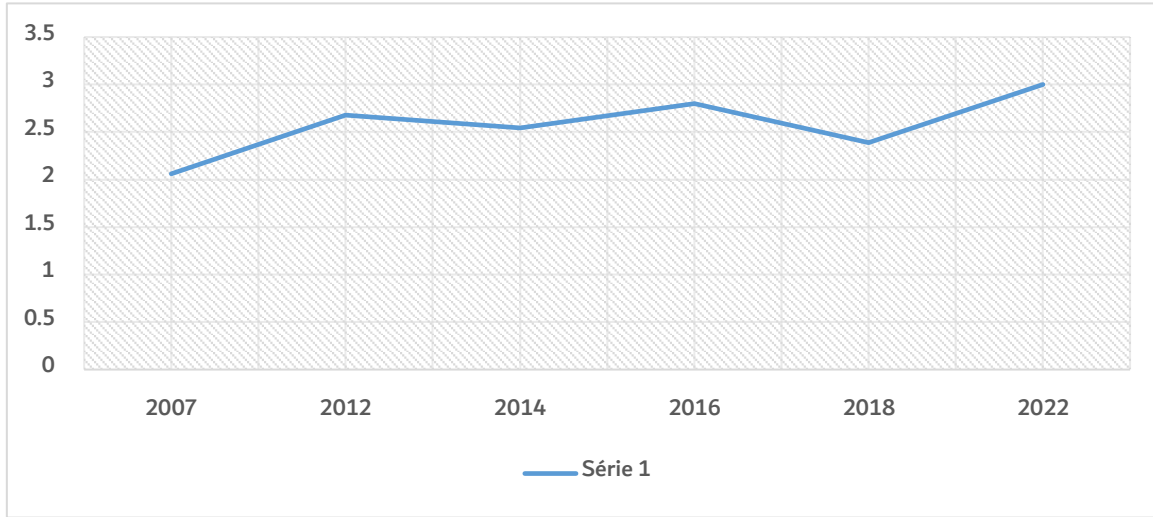
السنة	2007	2012	2014	2016	2018	2022
قيمة المؤشر الفرعي للشحنات الدولية	2.06	2.68	2.54	2.80	2.39	3

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على بيانات البنك الدولي،

<https://data.albankaldawli.org>، تاريخ الاطلاع: 2023/2/13، على الساعة 14:55.

أما الشكل الموالي يمثل المؤشر الفرعي للشحنات الدولية خلال الفترة من 2007 إلى 2022:

الشكل رقم 3- 15: المؤشر الفرعي للشحنات الدولية خلال الفترة من 2007 إلى 2022



المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على بيانات الجدول رقم 3-37.

من خلال المنحنى البياني سوف نحلل مؤشر كفاءة للشحنات الدولية في الجزائر من 2007 إلى 2022، نستعرض القيم الخاصة بكل سنة ونفسرها مع تحليل جودة الخدمة المقدمة بناءً على هذه القيم:

الجدول رقم 3- 38: رقم: تحليل مؤشر كفاءة للشحنات الدولية في الجزائر مع تحليل جودة الخدمة المقدمة بناءً على قيم المؤشر من 2007 إلى 2022

السنة	التفسيرات (القيمة - تحليل المؤشر - جودة الخدمات المقدمة)
2007	القيمة: 2.06. • التحليل: في عام 2007، كانت القيمة 2.06، وهي أقل من القيم المسجلة في السنوات التالية. تعكس هذه القيمة مستوى أقل من جودة الخدمات المقدمة في الموانئ. هذا قد يكون ناتجًا عن العديد من العوامل مثل:

<ul style="list-style-type: none"> • البنية التحتية: قد تكون البنية التحتية للموانئ في ذلك الوقت غير متطورة أو قديمة، مما أثر على كفاءة العمل وجودة الخدمات. • التكنولوجيا: قد تكون التكنولوجيا المستخدمة في إدارة الشحنات قديمة، مما أدى إلى انخفاض مستوى الكفاءة. • الإدارة: قد يكون هناك نقص في كفاءة الإدارة أو ضعف في تنفيذ السياسات التشغيلية. • الاستثمار: قد يكون هناك نقص في الاستثمار في تحسين وتحديث الموانئ، مما أثر على أداء الموانئ بشكل عام. 	
<p>القيمة: 2.68</p> <ul style="list-style-type: none"> • التحليل: تعكس القيمة في عام 2012 مستوى متوسطا من جودة الخدمات في الموانئ. كانت هناك بعض الجهود المبذولة لتحسين الخدمات، لكن التحديات لا تزال قائمة. قد يكون هناك تحسين في إدارة الشحنات لكن لا يزال هناك مجال لتحسين الأداء. • جودة الخدمة المقدمة: كانت الجودة متوسطة، مع وجود مجالات للتحسين. قد تكون الخدمات المقدمة جيدة، ولكن قد تواجه مشكلات تتعلق بالكفاءة أو السرعة في معالجة الشحنات. 	2012
<p>القيمة = 2.5</p> <ul style="list-style-type: none"> • التحليل: شهدت القيمة انخفاضا طفيفا، مما يشير إلى تراجع في جودة الخدمات مقارنة بسنة 2012. قد يكون هذا التراجع ناتجا عن مشكلات تتعلق بالبنية التحتية، إدارة الموارد، أو كفاءة العمليات.. • جودة الخدمة المقدمة: تراجعت الجودة بشكل طفيف. قد يكون هناك نقص في الكفاءة أو مشكلات في الأداء أدت إلى تأثير سلبي على مستوى الخدمات المقدمة. 	2014
<p>القيمة = 2.80</p> <ul style="list-style-type: none"> • التحليل: شهدت القيمة زيادة ملحوظة، مما يدل على تحسن في جودة الخدمات. هذا الارتفاع قد يكون ناتجا عن تحسينات في التكنولوجيا، إدارة الموانئ، أو تنفيذ استراتيجيات جديدة لزيادة الكفاءة. • جودة الخدمة المقدمة: <input type="checkbox"/> شهدت تحسنا ملحوظا. من المحتمل أن تكون هناك تحسينات في الخدمات اللوجستية، تحديثات في التكنولوجيا، أو إجراءات جديدة أدت إلى تحسين الأداء العام للموانئ. 	2016
<p>القيمة = 2.39</p> <ul style="list-style-type: none"> • التحليل: الانخفاض إلى 2.39 يشير إلى تدهور طفيف في جودة الخدمات مقارنة بسنة 2016. قد يكون هذا نتيجة لزيادة الضغط على الموانئ، نقص في الصيانة، أو مشاكل في الإدارة. • جودة الخدمة المقدمة: تدهورت الجودة بشكل طفيف مقارنة بسنة 2016. قد يكون هناك مشكلات تتعلق بزيادة حجم الشحنات، نقص في الصيانة، أو تغييرات في الإدارة أثرت سلبا على مستوى الخدمة. 	2018
<p>القيمة = 3.00</p> <ul style="list-style-type: none"> • التحليل: الزيادة الكبيرة إلى 3.00 تشير إلى تحسن ملحوظ في جودة الخدمات. من المحتمل أن تكون هذه الزيادة ناتجة عن استثمارات كبيرة في تحسين البنية التحتية، تبني تقنيات جديدة، أو تحسين السياسات التشغيلية. 	2022

<p>• جودة الخدمة المقدمة: تحسن كبير في الجودة. من الممكن أن يكون هذا التحسن نتيجة لاستثمارات جديدة في البنية التحتية، تحسين العمليات التشغيلية، أو تقديم خدمات أكثر كفاءة.</p>	
--	--

المصدر: من إعداد الباحثة استنادا على الجدول رقم 3-37 والشكل البياني 3-15 و عدة مراجع مختلفة.

من خلال تحليل القيم بين 2012 و 2022، نلاحظ تقلبات في جودة الخدمات المقدمة من قبل الموانئ في الجزائر. التحسين الملحوظ بين 2018 و 2022 يشير إلى تقدم كبير في الأداء، مما يعكس جهودًا مستمرة لتحسين البنية التحتية والخدمات اللوجستية. من المهم أن يتم متابعة هذه التحسينات بشكل مستمر لضمان الحفاظ على جودة الخدمات وتلبية احتياجات الشحن الدولية بشكل فعال.

والجدول الموالي يمثل الحلول المقترحة لتحسين المؤشر الفرعي للشحنات الدولية مع ضمان تقديم جودة عالية في الخدمات:

الجدول رقم 3-39: الحلول المقترحة لتحسين المؤشر الفرعي للشحنات الدولية مع ضمان تقديم جودة عالية في الخدمات

تحسين إدارة الشحنات والتدفقات	
تطبيق نظام إدارة موانئ متقدم:	<ul style="list-style-type: none"> • حلول: استخدام نظام إدارة الموانئ (Port Management System) لتحسين تنسيق عمليات الشحنات وتسهيل تتبعها. • الفائدة: تحسين إدارة البيانات، تقليل الأخطاء، وتسريع الإجراءات.
استخدام تقنيات التتبع والاتصال الحديثة	<ul style="list-style-type: none"> • حلول: تطبيق تقنيات مثل RFID وGPS لتتبع الشحنات بدقة. • الفائدة: توفير معلومات دقيقة في الوقت الفعلي للعملاء وتحسين إدارة الشحنات.
تحسين البنية التحتية	
تحديث الأرصفة والمستودعات	<ul style="list-style-type: none"> • حلول: استثمار في تجديد الأرصفة والمستودعات وزيادة السعة الاستيعابية. • الفائدة: تقليل أوقات الانتظار، تعزيز كفاءة المناولة، وتحسين تجربة العملاء.
تطوير معدات المناولة	<ul style="list-style-type: none"> • حلول: شراء معدات حديثة مثل الرافعات الذكية والأجهزة الذاتية التشغيل. • الفائدة: تسريع عمليات المناولة وتقليل الأعطال.
تعزيز التكنولوجيا	
أتمتة العمليات	<ul style="list-style-type: none"> • حلول: تنفيذ حلول أتمتة للمناولة، التخزين، وإجراءات التفنيش. • الفائدة: تحسين سرعة ودقة العمليات وتقليل الأخطاء البشرية.
تحليل البيانات وتحسين الأداء	<ul style="list-style-type: none"> • حلول: استخدام أدوات تحليل البيانات لتحليل الأداء وتحديد نقاط الضعف. • الفائدة: تحسين الأداء بناءً على بيانات دقيقة وتوقع المشكلات المحتملة.
تحسين الجودة في تقديم الخدمات	
تطوير خدمة العملاء	<ul style="list-style-type: none"> • حلول: إنشاء مركز خدمة عملاء فعال يوفر الدعم والمعلومات بسرعة. • الفائدة: تحسين رضا العملاء وضمان حل المشكلات بشكل أسرع.
توفير تقارير دقيقة وشفافة	<ul style="list-style-type: none"> • حلول: توفير تقارير دورية حول حالة الشحنات والأداء. • الفائدة: تعزيز الشفافية وبناء الثقة مع العملاء.
تدريب وتطوير الموظفين	
برامج تدريبية مكثفة	<ul style="list-style-type: none"> • حلول: توفير برامج تدريبية متخصصة في إدارة الشحنات، استخدام التكنولوجيا، وخدمة العملاء.

تحسين إدارة الشحنات والتدفقات	
• الفائدة: زيادة كفاءة الموظفين وتحسين مهاراتهم في التعامل مع التقنيات الجديدة.	
• حلول: تدريب القادة والإداريين على استراتيجيات الإدارة الحديثة والتخطيط الاستراتيجي. • الفائدة: تحسين إدارة العمليات وتحقيق أهداف الأداء.	تطوير القيادة والإدارة
تحسين الصيانة والتحديثات	
• حلول: وضع برامج صيانة دورية للمعدات والمرافق. • الفائدة: تقليل الأعطال وضمان استمرارية الأداء الجيد.	إنشاء برامج صيانة وقائية
• حلول: استبدال المعدات القديمة بمعدات حديثة ومتطورة. • الفائدة: تحسين الكفاءة وتقليل مشكلات الصيانة.	استبدال المعدات القديمة
تعزيز الشراكات والتعاون	
• حلول: إقامة شراكات مع الشركات الخاصة والمستثمرين لتحسين الاستثمارات في البنية التحتية والتكنولوجيا. • الفائدة: تأمين الموارد والتمويل اللازم لتحقيق التحسينات.	تطوير شراكات استراتيجية
• حلول: التعاون مع موانئ دولية لتبادل الخبرات والتجارب الناجحة. • الفائدة: الاستفادة من أفضل الممارسات العالمية لتحسين الأداء.	التعاون مع الموانئ العالمية
تحقيق الاستدامة	
• حلول: تنفيذ مبادرات بيئية مثل تقليل الانبعاثات، إدارة النفايات، واستخدام الطاقة المتجددة. • الفائدة: تحسين الصورة العامة للموانئ والامتثال للمعايير البيئية.	تبني ممارسات صديقة للبيئة
• حلول: استثمار في البحث والتطوير لتطوير حلول جديدة لتحسين العمليات وجودة الخدمات. • الفائدة: تعزيز الكفاءة والابتكار في إدارة الشحنات.	تشجيع الابتكار

المصدر: من إعداد الباحثة استنادا على الجدول أعلاه و عدة مراجع مختلفة

لتحسين المؤشر الفرعي للشحنات الدولية وتعزيز جودة الخدمات المقدمة، يجب تنفيذ مجموعة من الحلول التي تشمل تحديث البنية التحتية، تعزيز التكنولوجيا، تحسين إدارة العمليات، وتطوير مهارات الموظفين. التركيز على تحسين تجربة العملاء والشفافية في تقديم الخدمات، بالإضافة إلى تعزيز الصيانة والتعاون الاستراتيجي، سيكون له تأثير إيجابي على الأداء العام للموانئ وجودة الخدمات المقدمة.

الفرع الرابع: الكفاءة اللوجستية

تزايد اهتمام الدول بضرورة الرقي بالخدمات اللوجستية كونها تولد قيمة مضافة لكافة القطاعات الاقتصادية الأخرى.

ويوضح الجدول الموالي المؤشر الفرعي الكفاءة اللوجستية خلال الفترة الممتدة من 2007 إلى

:2022

الجدول رقم 3-40: المؤشر الفرعي الكفاءة اللوجستية خلال الفترة من 2007 إلى 2022

(1 = منخفض إلى 5 = مرتفع)

السنة	2007	2012	2014	2016	2018	2022
قيمة المؤشر الفرعي الكفاءة اللوجستية	1.92	2.13	2.54	2.91	2.39	2.2

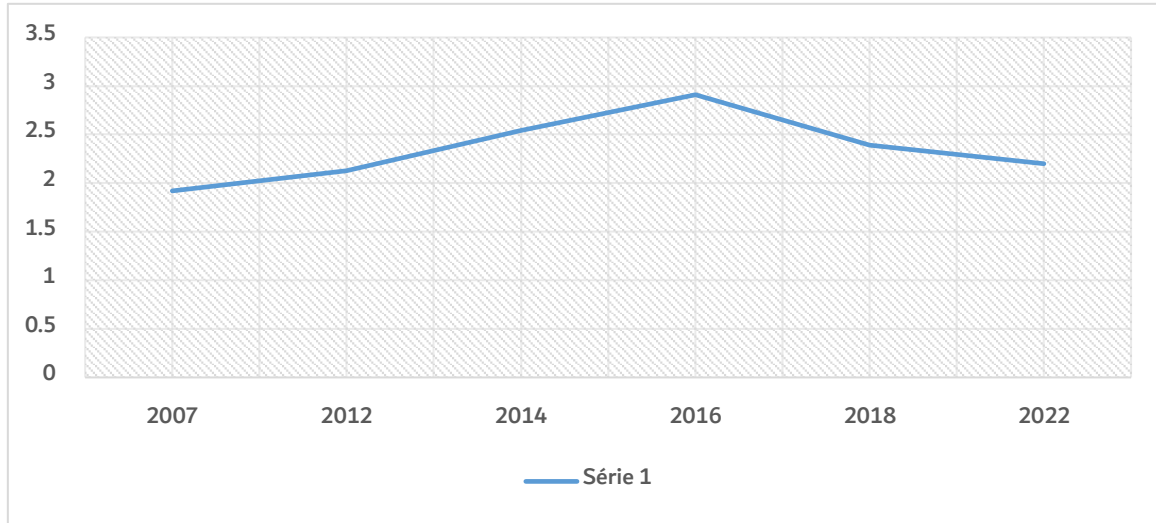
المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على بيانات البنك الدولي،

<https://data.albankaldawli.org>

أما الشكل الموالي يوضح المؤشر الفرعي الكفاءة اللوجستية خلال الفترة من 2007 إلى

:2022

الشكل رقم 3-16: المؤشر الفرعي الكفاءة اللوجستية خلال الفترة من 2007 إلى 2022



المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على بيانات الجدول رقم 3-40.

من خلال المنحنى البياني سوف نحلل مؤشر الكفاءة اللوجستية في الجزائر من 2007 إلى

2022، نستعرض القيم الخاصة بكل سنة ونفسرها مع تحليل جودة الخدمة المقدمة بناءً على هذه

القيم:

الجدول رقم 3- 41: تحليل مؤشر الكفاءة اللوجستية في الجزائر مع تحليل جودة الخدمة المقدمة بناءً على قيم المؤشر من 2007 إلى 2022

السنة	التفسيرات (القيمة - تحليل المؤشر - جودة الخدمات المقدمة)
2007	القيمة: 1.92 <ul style="list-style-type: none"> التفسير: كانت قيمة المؤشر منخفضة نسبياً، مما يعكس ضعف الكفاءة اللوجستية في الموانئ. قد يكون السبب في ذلك قلة الاستثمارات في تحسين البنية التحتية، ضعف تقنيات إدارة الشحن، وزيادة المشكلات التشغيلية. جودة الخدمات: في هذا الوقت، كانت جودة الخدمات قد تكون متدنية، مع تأخيرات في الشحن، قلة الفعالية في عمليات التفريغ، واحتمالية حدوث مشكلات متكررة في المعدات.
2012	القيمة: 2.13 <ul style="list-style-type: none"> التفسير: شهدت الكفاءة اللوجستية تحسناً طفيفاً مقارنةً بعام 2007. ربما يشير ذلك إلى بعض التحسينات في البنية التحتية والعمليات، وربما زيادة في الاستثمارات أو تحسين إدارة الموانئ. جودة الخدمات: من المحتمل أن تكون هناك تحسينات تدريجية في سرعة عمليات الشحن والتفريغ، مع تقليل بعض المشكلات التشغيلية، لكن ما زالت هناك حاجة لمزيد من التحسين.
2014	القيمة = 2.54 <ul style="list-style-type: none"> التفسير: سجلت الكفاءة اللوجستية زيادة ملحوظة، مما يشير إلى تقدم كبير في تطوير البنية التحتية وتحديث تقنيات التشغيل. قد يكون هذا نتيجة استثمارات أكبر في تحسين الموانئ أو إدخال تقنيات جديدة. جودة الخدمات: تحسنت جودة الخدمات بشكل ملحوظ، مع انخفاض التأخيرات وزيادة فعالية عمليات الشحن والتفريغ. قد تكون هناك أيضاً تحسينات في إدارة الجودة والتكنولوجيا.
2016	القيمة = 2.91 <ul style="list-style-type: none"> التفسير: حققت الكفاءة اللوجستية ذروتها، مما يدل على نجاح كبير في تحسين العمليات والبنية التحتية. قد تكون هذه الفترة شهدت استثمارات كبيرة في تطوير الموانئ وتحديث المعدات. جودة الخدمات: كانت جودة الخدمات في أعلى مستوياتها، مع عمليات سريعة وفعالة، وتحسين كبير في سرعة الاستجابة والتعامل مع الشحنات.
2018	القيمة = 2.39 <ul style="list-style-type: none"> التفسير: تراجعت الكفاءة اللوجستية بعد الذروة في 2016، مما قد يشير إلى مشاكل جديدة مثل تزايد الطلب أو عدم كفاية الصيانة والاستثمارات المستمرة. ربما كان هناك ضعف في إدارة العمليات أو مشاكل لوجستية جديدة. جودة الخدمات: قد تكون جودة الخدمات تراجعت، مع زيادة التأخيرات أو مشكلات تشغيلية جديدة. قد يكون هناك أيضاً حاجة لتحسين الصيانة والتحديثات التكنولوجية.

القيمة: 2.2	2022
<p>• التفسير: الكفاءة اللوجستية استمرت في الانخفاض، مما يشير إلى مشاكل كبيرة في الإدارة أو البنية التحتية. من المحتمل أن تكون هناك قضايا تتعلق بالاستثمارات غير الكافية، الأزمات الاقتصادية، أو ضعف في إدارة العمليات.</p> <p>• جودة الخدمات: من المرجح أن تكون جودة الخدمات قد تدهورت بشكل كبير، مع زيادة في مشكلات الأداء والتأخيرات، وارتفاع تكاليف التشغيل.</p>	

المصدر: من إعداد الباحثة استنادا على الجدول رقم 3-40 والشكل البياني رقم 3-16 و عدة مراجع مختلفة.

شهدت الكفاءة اللوجستية للموانئ في الجزائر تحسناً ملحوظاً حتى عام 2016، لكن بعد ذلك، بدأت القيمة في التراجع. هذا التراجع يعكس تدهوراً في جودة الخدمات، مما يشير إلى الحاجة إلى إعادة تقييم شامل للإدارة والبنية التحتية والاستثمارات لتحسين الأداء واستعادة مستوى الجودة المطلوب.

ولتفسير أكثر الجدول الموالي يبين الحلول المقترحة لتحسين المؤشر الفرعي للكفاءة اللوجستية مع ضمان تقديم جودة عالية من الخدمات:

الجدول رقم 3- 42: الحلول المقترحة لتحسين المؤشر الفرعي للكفاءة اللوجستية مع ضمان تقديم جودة عالية من الخدمات

<p>تطبيق التكنولوجيا الحديثة</p> <ul style="list-style-type: none"> • نظم إدارة الموانئ المتكاملة: تطبيق نظم إدارة الموانئ المتكاملة (Port Management Systems) لتسهيل التنسيق بين جميع الجهات المعنية، من الشحن والتفريغ إلى التخزين والنقل. • أنظمة تتبع الشحنات: استخدام تقنيات مثل الإنترنت من الأشياء (IoT) وأجهزة الاستشعار لتعقب الشحنات بشكل دقيق وتحسين إدارة المخزون. • أتمتة العمليات: تحسين أتمتة عمليات التحميل والتفريغ لتقليل الحاجة إلى العمل اليدوي وزيادة الدقة والسرعة
<p>تحسين البنية التحتية</p> <ul style="list-style-type: none"> • استثمار في التحديثات: تحديث المرافق والمعدات القديمة وتعزيز البنية التحتية للموانئ يمكن أن يزيد من الكفاءة. يشمل ذلك تحسين أرصفة الموانئ، وتعزيز القدرة على التعامل مع الحاويات، وتحديث أنظمة التكدس والتخزين. • توسيع القدرات: بناء مرافق جديدة أو توسيع المرافق الحالية لزيادة القدرة الاستيعابية للموانئ وتخفيف الازدحام.
<p>تحسين العمليات التشغيلية</p> <ul style="list-style-type: none"> • تدريب العاملين: تقديم برامج تدريبية متقدمة للموظفين لضمان الكفاءة في استخدام التكنولوجيا والمعدات الحديثة وتحسين مهارات إدارة العمليات. • تبسيط الإجراءات: تبسيط الإجراءات والتقليل من البيروقراطية لتسريع الإجراءات وتخفيف التكاليف التشغيلية. • إدارة الطلب والقدرة: تحسين إدارة الطلب والقدرة للتأكد من أن الموانئ يمكنها التعامل مع الأوقات الذروة بفعالية
<p>تحسين جودة الخدمة</p> <ul style="list-style-type: none"> • تقديم خدمة عملاء ممتازة: تحسين خدمة العملاء عبر تقديم استجابات سريعة للشكاوى والملاحظات وتوفير معلومات واضحة حول حالة الشحنات. • تقييم الأداء الدوري: إجراء تقييمات دورية لأداء الخدمة لجمع ملاحظات العملاء وتحليل نقاط القوة والضعف، وتطبيق تحسينات بناءً على هذه التقييمات. • إجراءات الفحص والرقابة: تطوير إجراءات صارمة للفحص والرقابة لضمان جودة الخدمة، والتأكد من أن كل عملية تتماشى مع المعايير الدولية.
<p>تحسين التنسيق والتعاون</p> <ul style="list-style-type: none"> • تعزيز التنسيق بين الأطراف: تحسين التنسيق بين الموانئ، شركات الشحن، والسلطات الجمركية لضمان عمليات سلسلة سريعة. • تطوير شراكات استراتيجية: بناء شراكات مع شركات النقل واللوجستيات لتوسيع نطاق الخدمات وتحسين التكامل بين الموانئ والنقل البري والبحري.
<p>إدارة الاستدامة البيئية</p>

<ul style="list-style-type: none">• الاستدامة البيئية: تبني ممارسات صديقة للبيئة، مثل استخدام الطاقة المتجددة، وتقليل الانبعاثات، والتقليل من النفايات لتحسين سمعة الموانئ والحفاظ على البيئة.• تحسين كفاءة الطاقة: الاستثمار في تكنولوجيا كفاءة الطاقة لتقليل استهلاك الطاقة وتحسين الأداء البيئي.
تحليل البيانات واتخاذ القرارات
<ul style="list-style-type: none">• تحليل البيانات الكبيرة: استخدام تقنيات تحليل البيانات الكبيرة لتحليل الأنماط والاتجاهات في العمليات اللوجستية واتخاذ قرارات مبنية على البيانات لتحسين الأداء.• توقعات وتحليل: استخدام أدوات التنبؤ لتحليل احتياجات الطلب المستقبلية وتخطيط الموارد بشكل استباقي.
التخطيط الاستراتيجي والتطوير المستمر
<ul style="list-style-type: none">• وضع خطط استراتيجية طويلة الأجل: تطوير خطط استراتيجية طويلة الأجل لتحسين البنية التحتية والعمليات بناءً على التحليل المستمر للتحديات والفرص.• التطوير المستمر: تبني ثقافة التحسين المستمر من خلال الابتكار وتطبيق أفضل الممارسات من صناعات أخرى.

المصدر: من إعداد الباحثة استنادا على الجدول رقم 3-41 و عدة مراجع مختلفة

تحسين الكفاءة اللوجستية للموانئ يتطلب استثماراً في البنية التحتية، تبني التكنولوجيا الحديثة، تحسين العمليات التشغيلية، وتعزيز جودة الخدمة. من الضروري أيضاً تحسين التنسيق بين الأطراف المعنية، تبني ممارسات الاستدامة، والاستفادة من تحليلات البيانات لاتخاذ قرارات مدروسة. بهذه الطريقة، يمكن تحقيق تحسين كبير في أداء الموانئ وزيادة رضا العملاء.

الفرع الخامس: التتبع والتعقب

ويقيس هذا المؤشر تعقب وتتبع السلع محل التصدير والاستيراد من مواقع شحنها إلى مواقع وصولها وضمان تأمينها بالطرق والكيفية المناسبين وبالجودة المطلوبة.

يوضح الجدول الموالي قيمة المؤشر الفرعي للتتبع والتعقب في الجزائر خلال الفترة الزمنية من 2007 إلى 2022.

الجدول رقم 3- 43: المؤشر الفرعي للتتبع والتعقب خلال الفترة من 2007 إلى 2022
(1 = منخفض إلى 5 = مرتفع)

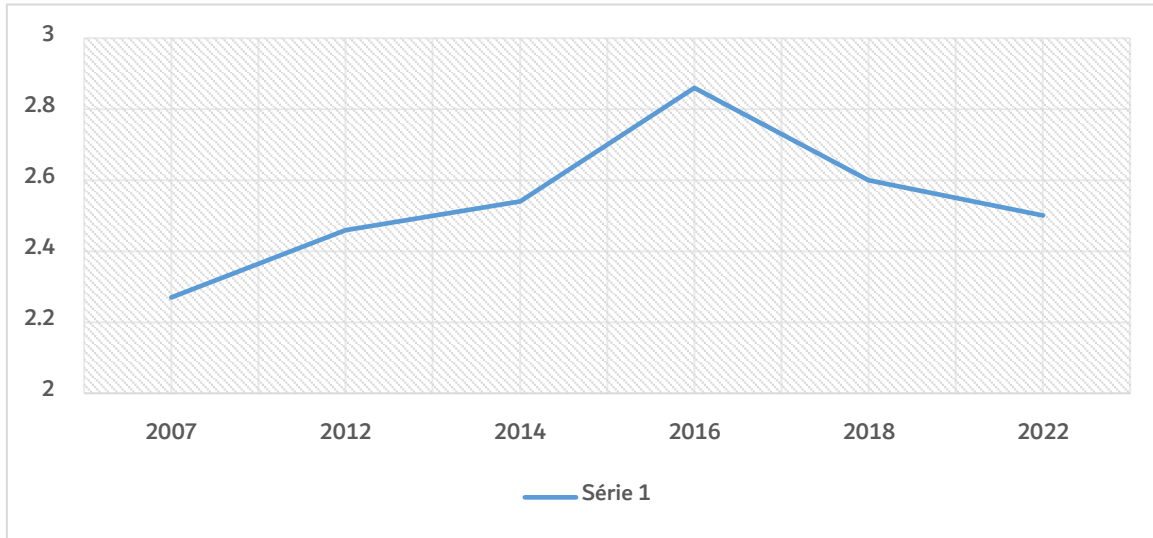
السنة	2007	2012	2014	2016	2018	2022
قيمة المؤشر الفرعي للتتبع والتعقب	2.27	2.46	2.54	2.86	2.6	2.5

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على بيانات البنك الدولي،

<https://data.albankaldawli.org>، تاريخ الاطلاع: 2023/2/14، على الساعة 16:45.

الرسم البياني يبين المؤشر الفرعي للتتبع والتعقب خلال الفترة من 2007 إلى 2022:

الشكل رقم 3- 17: المؤشر الفرعي للتتبع والتعقب خلال الفترة من 2007 إلى 2022



المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على بيانات الجدول رقم 3-43.

من خلال المنحنى البياني سوف نحلل المؤشر الفرعي للنتبع والتعقب في الجزائر من 2007 إلى 2022، نستعرض القيم الخاصة بكل سنة ونفسرها مع تحليل جودة الخدمة المقدمة بناءً على هذه القيم:

الجدول رقم 3- 44: تحليل المؤشر الفرعي للنتبع والتعقب في الجزائر مع تحليل جودة الخدمة المقدمة بناءً على قيم المؤشر من 2007 إلى 2022.

السنة	التفسيرات (القيمة - تحليل المؤشر - جودة الخدمات المقدمة)
2007	القيمة: 27.2: <ul style="list-style-type: none"> التفسير: القيمة المنخفضة تشير إلى تحديات كبيرة في قدرة الموانئ على تتبع وتعقب الشحنات. قد يكون ذلك نتيجة لنقص التكنولوجيا، أو ضعف في البنية التحتية، أو عدم كفاءة في إدارة العمليات. الجودة: جودة خدمات التتبع والتعقب في هذه الفترة قد تكون محدودة، وقد تواجه الشركات صعوبات في متابعة الشحنات وتأكيد وصولها.
2012	القيمة 2.46: <ul style="list-style-type: none"> التفسير: زيادة طفيفة في المؤشر تدل على بعض التحسينات في نظم التتبع والتعقب. ربما تكون هناك استثمارات في تكنولوجيا المعلومات أو تحسينات في البنية التحتية. الجودة: خدمات التتبع والتعقب بدأت في التحسن، ولكن لا يزال هناك مجال كبير للتطور. يمكن أن تكون العملية أكثر شفافية وكفاءة مقارنة بالسابق، ولكنها ما زالت غير مثالية.
2014	القيمة = 2.54 <ul style="list-style-type: none"> التفسير: تحسن طفيف آخر يدل على استمرار جهود تحسين التتبع والتعقب. ربما تم تنفيذ مبادرات إضافية لتعزيز النظام. الجودة: الخدمات أصبحت أكثر موثوقية بعض الشيء، ولكن قد تكون لا تزال غير متطورة بشكل كافٍ مقارنة بالمعايير الدولية.
2016	القيمة = 2.86 <ul style="list-style-type: none"> التفسير: الزيادة الملحوظة في المؤشر تعكس تحسينات كبيرة في نظم التتبع والتعقب. من المحتمل أن يكون قد تم تطبيق أنظمة جديدة أو تحسينات تقنية كبيرة. الجودة: جودة خدمات التتبع والتعقب تحسنت بشكل كبير، مما يعزز قدرة الشركات على متابعة الشحنات بدقة أكبر وضمان وصولها في الوقت المناسب.
2018	القيمة = 2.60 <ul style="list-style-type: none"> التفسير: رغم التحسن العام في السنوات السابقة، هناك انخفاض طفيف في المؤشر. قد يكون ذلك ناتجاً عن تحديات جديدة أو نقص في التطورات التكنولوجية.

<p>• الجودة: الخدمات لا تزال جيدة، ولكن التحديات الجديدة قد تكون أثرت على مستوى الأداء. قد يكون هناك حاجة لمزيد من التطوير لمواكبة التحسينات العالمية.</p>	
<p>القيمة: 50.2</p> <p>2022</p> <p>• التفسير: الانخفاض الطفيف يعكس بعض الصعوبات المستمرة أو التحديات التي تواجهها الموانئ في الحفاظ على مستوى عالٍ من التتبع والتعقب.</p> <p>• الجودة: على الرغم من أن الخدمات قد تكون قد حققت بعض التحسينات مقارنة بالبداية، فإن الانخفاض الطفيف في المؤشر يشير إلى وجود مجال لتحسين الأداء وتحقيق جودة أعلى.</p>	

المصدر: من إعداد الباحثة استنادا على الجدول رقم 3-43 والشكل البياني رقم 3-17 و عدة مراجع مختلفة

من خلال الجدول نستنتج ما يلي:

- **التقدم العام:** هناك تحسينات ملحوظة في قدرة الموانئ على تتبع وتعقب الشحنات بين 2007 و 2016. هذا يشير إلى جهود واضحة لتحسين التكنولوجيا والبنية التحتية.
- **التحديات الحالية:** الانخفاض الطفيف بعد 2016 قد يعكس تحديات جديدة، أو قضايا في استدامة التحسينات، أو نقص في التحديث التكنولوجي المستمر.
- **جودة الخدمات:** بشكل عام، تحسنت جودة خدمات التتبع والتعقب على مدى السنوات، لكن هناك حاجة إلى الاستمرار في تحسين التقنيات والإجراءات لضمان مستوى عالٍ من الكفاءة والموثوقية.

توفير خدمات تتبع وتعقب متقدمة يعزز فعالية الموانئ ويساعد في تحسين سلسلة الإمداد، لذا فإن فهم هذه التغيرات يمكن أن يكون مفيداً في توجيه الاستثمارات المستقبلية والجهود لتحسين الأداء.

ومن هنا نقدم لكم في هذا الجدول الحلول المقترحة لتحسين المؤشر الفرعي للتعقب والتتبع مع ضمان تقديم جودة عالية من الخدمات:

الجدول رقم 3- 45: الحلول المقترحة لتحسين المؤشر الفرعي للتعقب والتتبع مع ضمان تقديم جودة عالية من الخدمات

الاستثمار في التكنولوجيا المتقدمة
<ul style="list-style-type: none"> • نظم إدارة المعلومات اللوجستية (LIMS): تنفيذ نظم معلومات متكاملة لمتابعة الشحنات وتسجيل البيانات في الوقت الفعلي. • تقنيات التتبع بالهواتف الذكية: استخدام أجهزة تتبع متقدمة مثل نظام تحديد المواقع العالمي (GPS) وأجهزة الاستشعار الذكية لتتبع الشحنات. • التحليل البياني: تطبيق أدوات التحليل البياني لتحليل بيانات التتبع وتحسين اتخاذ القرارات وإدارة المخاطر.
تحسين البنية التحتية
<ul style="list-style-type: none"> • تحديث المرافق: تحديث البنية التحتية للموانئ مثل الأرصفة، المستودعات، ونظم تحميل وتفريغ الشحنات. • أتمتة العمليات: تبني الأتمتة في عمليات الشحن والتفريغ لتسريع الإجراءات وتقليل الأخطاء البشرية.
تحسين إدارة البيانات والعمليات
<ul style="list-style-type: none"> • نظم إدارة سلسلة الإمداد (SCM): تطوير وتحسين نظم إدارة سلسلة الإمداد لتعزيز التنسيق بين جميع الأطراف المعنية. • إدارة الجودة: تنفيذ سياسات وإجراءات صارمة لإدارة الجودة لضمان دقة وموثوقية البيانات.
التدريب والتطوير
<ul style="list-style-type: none"> • تدريب الموظفين: تدريب فرق العمل على استخدام التكنولوجيا الجديدة وفهم أفضل لممارسات التتبع والتعقب. • تطوير المهارات: تعزيز المهارات التقنية والإدارية لدى العاملين في الموانئ لتحسين الكفاءة التشغيلية.
الشراكات والتعاون
<ul style="list-style-type: none"> • التعاون مع الشركات التكنولوجية: العمل مع الشركات المتخصصة في تطوير التكنولوجيا لتقديم حلول مبتكرة للتتبع والتعقب. • تبادل المعلومات: تعزيز التعاون مع الشركاء الدوليين والمحليين لتحسين تبادل المعلومات والتكامل بين الأنظمة المختلفة.
تحسين الإجراءات والتشريعات
<ul style="list-style-type: none"> • تبسيط الإجراءات: تبسيط إجراءات التتبع والتعقب لتقليل التعقيدات وتحسين سرعة المعالجة. • تحديث التشريعات: مراجعة وتحديث التشريعات المتعلقة بالتتبع والتعقب لضمان توافقها مع أحدث المعايير العالمية.
مراقبة الأداء والتحليل
<ul style="list-style-type: none"> • مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs): تحديد ومراقبة مؤشرات الأداء الرئيسية لقياس فعالية نظم التتبع والتعقب وجودة الخدمات.

• تحليل البيانات: استخدام تقنيات التحليل لتحليل بيانات الأداء وتحديد المجالات التي تحتاج إلى تحسين.
تطبيق الابتكارات
• البلوكشين: استكشاف استخدام تقنيات البلوكشين لتحسين الشفافية والأمان في تتبع الشحنات. • الذكاء الاصطناعي: تطبيق الذكاء الاصطناعي لتحسين التنبؤات وتحليل البيانات لتعزيز فعالية التتبع والتعقب.
تحسين خدمات العملاء
• توفير الشفافية: توفير معلومات واضحة ودقيقة للعملاء حول حالة شحناتهم ومواقعها. • الدعم الفني: تقديم دعم فني قوي للعملاء للتعامل مع أي مشكلات تتعلق بالتتبع والتعقب.

المصدر: من إعداد الباحثة استنادا على الجدول أعلاه و عدة مراجع مختلفة

بتنفيذ هذه الحلول، يمكن تحسين مؤشر التتبع والتعقب وجودة الخدمات بشكل كبير، مما يساهم في تعزيز فعالية الموانئ وتقوية سلسلة الإمداد.

الفرع السادس: التوقيت

يعكس المؤشر الفرعي للتوقيت، مدى توصيل البضائع محل التصدير والاستيراد في الآجال المحددة أو المتوقعة.

ويبين الجدول الموالي قيمة مؤشر التوقيت خلال الفترة الزمنية من 2007 إلى 2022:

الجدول رقم 3-46: قيمة المؤشر الفرعي للتوقيت خلال الفترة من 2007 إلى 2022

(1 = منخفض إلى 5 = مرتفع)

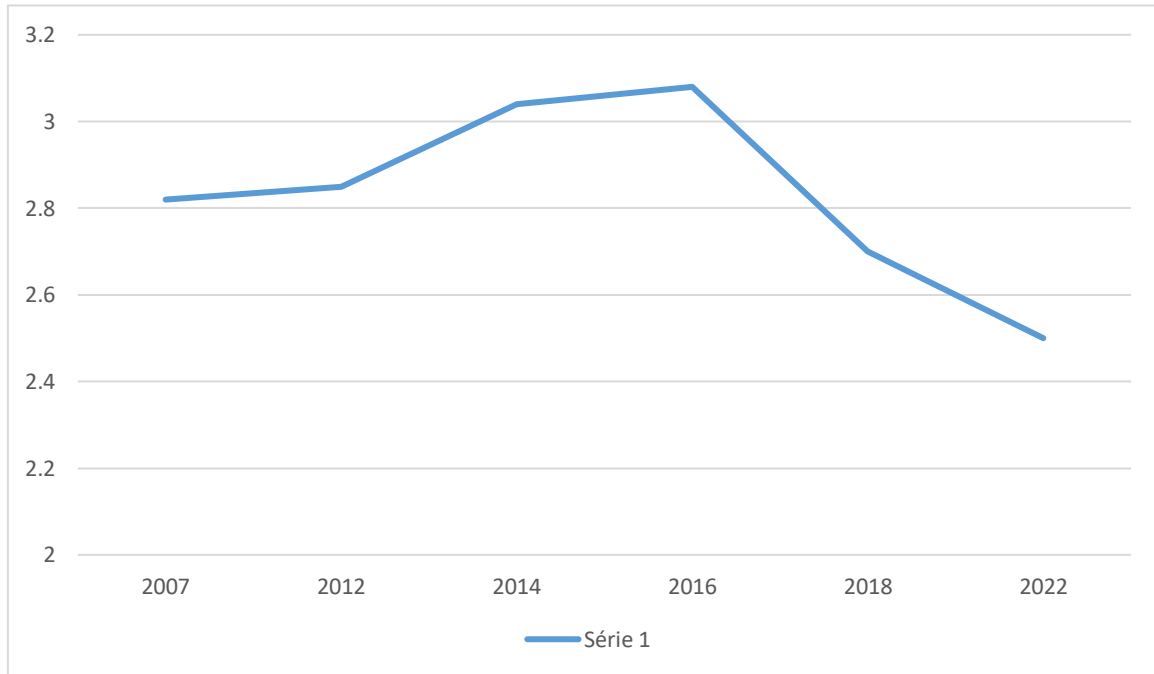
السنة	2007	2012	2014	2016	2018	2022
قيمة المؤشر الفرعي للتوقيت	2.82	2.85	3.04	3.08	2.7	2.6

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على بيانات البنك الدولي،

تاريخ الاطلاع: 2023/3/23، <https://data.albankaldawli.org>، تاريخ الاطلاع: الساعة 12:01.

أما الرسم البياني فهو يبين قيمة المؤشر الفرعي للتوقيت خلال الفترة من 2007 إلى 2022:

الشكل رقم 3-18: قيمة المؤشر الفرعي للتوقيت خلال الفترة من 2007 إلى 2022



المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على بيانات الجدول رقم 3-46.

من خلال المنحنى البياني سوف نحلل المؤشر الفرعي للتوقيت في الجزائر من 2007 إلى 2022، نستعرض القيم الخاصة بكل سنة ونفسرها مع تحليل جودة الخدمة المقدمة بناءً على هذه القيم:

الجدول رقم 3- 47: تحليل المؤشر الفرعي للتوقيت في الجزائر مع تحليل جودة الخدمة المقدمة بناءً على قيم المؤشر من 2007 إلى 2022

السنة	التفسيرات (القيمة - تحليل المؤشر - جودة الخدمات المقدمة)
2007	القيمة: 2.82 <ul style="list-style-type: none"> التفسير: تشير القيمة إلى مستوى متواضع من فعالية توصيل البضائع. كان هناك بعض التأخير في توصيل البضائع بالمواعيد المحددة، لكن الوضع كان تحت السيطرة نسبياً
2012	القيمة: 2.85 <ul style="list-style-type: none"> التفسير: هناك تحسن طفيف في فعالية توصيل البضائع مقارنة ب 2007. قد يشير ذلك إلى بعض التحسينات في إدارة الموانئ أو العمليات اللوجستية. تحسن تدريجي: من 2007 إلى 2012، شهدت جودة الخدمة تحسناً تدريجياً، مما يشير إلى تحسينات في إدارة الميناء والعمليات اللوجستية.
2014	القيمة = 3.04 <ul style="list-style-type: none"> التفسير: شهدت هذه السنة تحسناً ملحوظاً في فعالية التوصيل. الزيادة في المؤشر تعكس تحسينات في كفاءة العمليات واللوجستيات بالميناء. تحسن ملحوظ: بين 2012 و 2014، كانت هناك زيادة ملحوظة في جودة الخدمة، مما يدل على جهود فعالة لتحسين الكفاءة في توصيل البضائع.
2016	القيمة = 3.08 <ul style="list-style-type: none"> التفسير: بلغت قيمة المؤشر أعلى مستوى لها خلال الفترة الزمنية المحددة، مما يدل على أعلى مستوى من الكفاءة في توصيل البضائع في الوقت المحدد. أفضل مستوى: من 2014 إلى 2016، كانت الجودة في أعلى مستوياتها، مما يشير إلى تنفيذ استراتيجيات ناجحة في تحسين فعالية توصيل البضائع والتقليل من التأخيرات.
2018	القيمة = 2.7 <ul style="list-style-type: none"> التفسير: بعد 2016، شهد المؤشر تراجعاً ملحوظاً، مما يدل على انخفاض في فعالية توصيل البضائع. قد يكون هذا نتيجة لمشاكل جديدة في الميناء أو زيادة في الطلب على الخدمات. تراجع تدريجي: بعد تحقيق أفضل مستوى في 2016، بدأت الجودة في التراجع تدريجياً. قد يكون هذا التراجع مرتبطاً بزيادة حجم العمل، نقص في الموارد، أو مشاكل تنظيمية.
2022	القيمة: 2.6

- | | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none">• التفسير: استمر الانخفاض في قيمة المؤشر، مما يشير إلى تراجع مستمر في جودة توصيل البضائع في الأوقات المحددة. قد يكون هذا مرتبطاً بأزمات لوجستية، نقص في الموارد، أو تغييرات في السياسة الإدارية.:• تدهور مستمر: شهدت السنوات الأخيرة تدهوراً مستمراً في جودة الخدمة. يشير هذا إلى أن هناك مشكلات جذرية قد تكون في البنية التحتية، أو الإدارة، أو تغييرات في السياسات قد أثرت على فعالية التوصيل. | |
|---|--|

المصدر: من إعداد الباحثة استناداً على الجدول والشكل البياني أعلاه و عدة مراجع مختلفة.

توضح القيم التاريخية لمؤشر التوقيت أن هناك تحسناً ملحوظاً حتى عام 2016، لكن بعد ذلك شهد المؤشر تراجعاً مستمراً. هذا التراجع يمكن أن يكون نتيجة لمجموعة من العوامل مثل زيادة الطلب، مشاكل تنظيمية، نقص في الموارد، أو تغييرات في السياسات. التحليل الدقيق للعوامل التي تسببت في هذا التراجع يمكن أن يساعد في تحسين جودة الخدمات في المستقبل.

مؤشر التوقيت هو أداة حيوية لقياس مدى فعالية الموانئ في تسليم البضائع في الوقت المناسب. يتطلب تحسين هذا المؤشر اهتماماً متعدد الأبعاد يتضمن تحسين البنية التحتية، تبني التكنولوجيا، وتطوير الكوادر البشرية.

الجدول الموالي يمثل أداء الخدمات اللوجستية في الجزائر من 2012-2022:

الجدول رقم 3- 48: أداء الخدمات اللوجستية في الجزائر 2012 – 2022

(1 = منخفض إلى 5 = مرتفع)

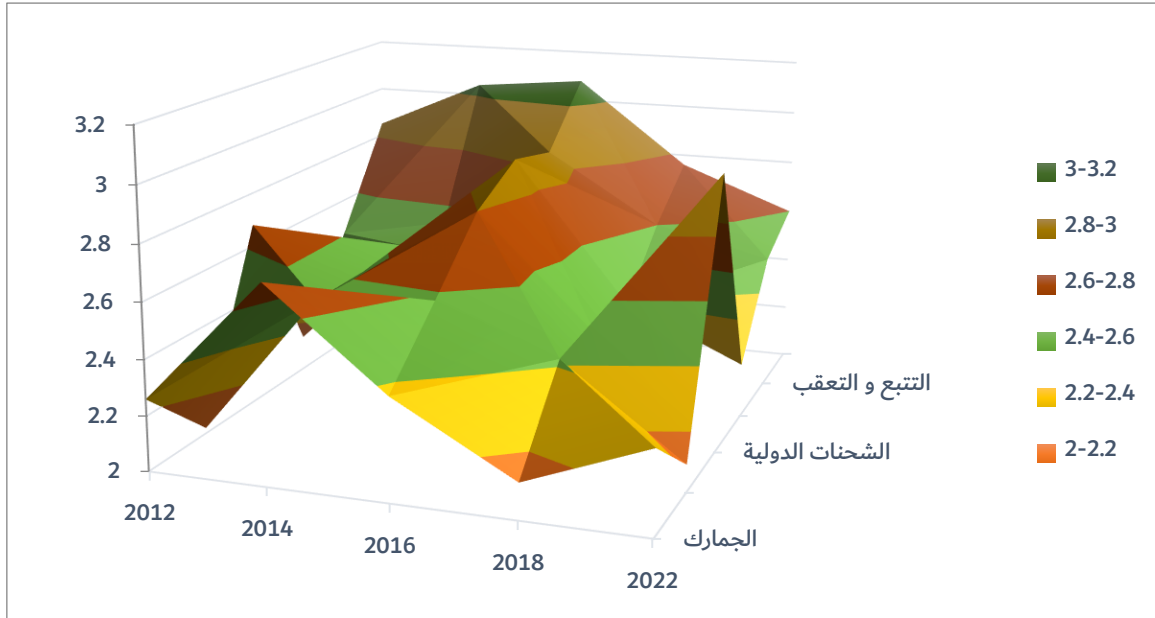
السنوات	الجمارك	البنى الأساسية	الشحنات الدولية	الكفاءة اللوجستية	التتبع والتعقب	التوقيت
2012	2.26	2.02	2.68	2.13	2.46	2.85
2014	2.71	2.54	2.54	2.54	2.54	3.04
2016	2.37	2.58	2.80	2.91	2.86	3.08
2018	2.13	2.42	2.39	2.39	2.6	2.76
2022	2.3	2.1	3	2.2	2.5	2.6

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على بيانات البنك الدولي،

<https://data.albankaldawli.org>، تاريخ الاطلاع: 2023/3/23، على الساعة 12:53.

ولتوضيح أكثر الشكل البياني الموالي يمثل أداء الخدمات اللوجستية في الجزائر 2012-2022

الشكل رقم 3- 19: أداء الخدمات اللوجستية في الجزائر 2012-2022



المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على بيانات الجدول رقم 3-48.

تحليل المؤشرات:

1. الجمارك

○ تطورات:

- **2014-2012:** شهدنا تحسناً ملحوظاً من 2.26 إلى 2.71، مما يشير إلى تحسين في فعالية الإجراءات الجمركية.
- **2022-2016:** بعد ذلك، تراجعت القيم إلى 2.30 في 2022، مما يدل على تدهور في الإجراءات الجمركية. هذا التدهور قد يكون نتيجة لزيادة في حجم الشحنات أو ضعف في تنفيذ السياسات الجمركية.

تأثير الجودة: تحسين الإجراءات الجمركية يسهم في تقليل التأخيرات والتكاليف، مما يعزز جودة الخدمة اللوجستية.

2. البنية التحتية

○ تطورات:

- **2014-2012:** تحسنت القيم من 2.02 إلى 2.54، مما يعكس تحسناً في البنية التحتية.
- **2022-2016:** القيم تراجعت بشكل ملحوظ إلى 2.10، مما يشير إلى أن البنية التحتية قد تكون قديمة أو غير كافية لتلبية الطلب المتزايد.

تأثير الجودة: البنية التحتية الجيدة تعزز سرعة وكفاءة العمليات اللوجستية، مما يحسن تجربة العملاء وجودة الخدمة بشكل عام.

3. الشحنات الدولية

○ تطورات:

- **2016-2012:** تحسنت القيم من 2.68 إلى 2.80، مما يدل على تحسين القدرة على التعامل مع الشحنات الدولية.
- **2022-2018:** ارتفعت القيم بشكل كبير إلى 3.00، مما يعكس تحسناً في معالجة الشحنات الدولية.

تأثير الجودة: تحسين الأداء في الشحنات الدولية يعزز القدرة على التعامل مع الشحنات بكفاءة، مما يقلل من التأخيرات ويزيد من رضا العملاء.

4. الكفاءة اللوجستية

○ تطورات:

- **2016-2012:** ارتفعت القيم من 2.13 إلى 2.91، مما يدل على تحسين كبير في الكفاءة اللوجستية.
- **2022-2018:** تراجعت القيم إلى 2.20، مما يشير إلى انخفاض في الكفاءة بشكل عام.

تأثير الجودة: كفاءة اللوجستيات تؤثر بشكل مباشر على قدرة الموانئ على التعامل مع الشحنات بفعالية وسرعة، مما يؤثر في رضا العملاء وتكاليف العمليات.

5. التتبع والتعقب

○ تطورات:

- **2016-2012:** تحسنت القيم من 2.46 إلى 2.86، مما يشير إلى تحسين في أنظمة التتبع والتعقب.
- **2022-2018:** تراجعت القيم إلى 2.50، مما يعكس تراجعاً طفيفاً في فعالية التتبع.

تأثير الجودة: تحسين أنظمة التتبع والتعقب يمكن أن يقلل من الأخطاء ويزيد من الشفافية، مما يعزز الثقة لدى العملاء.

6. التوقيت

○ تطورات:

- **2012-2016:** ارتفعت القيم من 2.85 إلى 3.08، مما يدل على تحسين في تسليم البضائع في الوقت المحدد.
- **2018-2022:** تراجعت القيم إلى 2.60، مما يشير إلى تدهور في فعالية التوقيت.

تأثير الجودة: التوقيت الجيد يعزز رضا العملاء ويقلل من تكاليف التخزين والتأخير، مما يعكس جودة عالية في تقديم الخدمة اللوجستية.

الاستنتاجات العامة:

1. **تحسن في الفترة الأولى (2012 – 2016):**
 - سجلت معظم المؤشرات تحسناً ملحوظاً، مما يشير إلى جهود فعالة لتحسين جودة الخدمات اللوجستية خلال هذه الفترة.
2. **تدهور بعد 2016:**
 - بعد عام 2016، تراجعت معظم المؤشرات بشكل ملحوظ، مما يعكس ظهور تحديات جديدة أو تدهور في بعض جوانب الأداء.
3. **فجوات في الأداء:**
 - **البنية التحتية والجمارك:** هناك حاجة لتحسين كبير في هذين المجالين لمواكبة الطلب وتعزيز جودة الخدمات.
 - **الكفاءة والتوقيت:** تراجع في هذه المؤشرات يشير إلى ضرورة تحسين العمليات وتعزيز الكفاءة لضمان تسليم البضائع في الوقت المحدد وبجودة عالية.

التوصيات لتحسين جودة الخدمات:

1. تحسين البنية التحتية: تحديث وتوسيع المرافق لتحسين سرعة وكفاءة العمليات اللوجستية.
2. تبسيط الإجراءات الجمركية: تسريع وتسهيل الإجراءات الجمركية لتقليل التأخيرات.
3. تعزيز أنظمة التتبع والتعقب: الاستثمار في التكنولوجيا لتحسين التتبع والتعقب.
4. تحسين الكفاءة والتوقيت: تحسين العمليات الداخلية والمراقبة لتحسين الكفاءة وضمان التسليم في الوقت المحدد.

تطبيق هذه التوصيات يمكن أن يساعد في تعزيز جودة الخدمات اللوجستية، مما يؤدي إلى تحسين الأداء العام وزيادة رضا العملاء.

في هذا المبحث، تم استعراض وتحليل جودة الخدمات اللوجستية المقدمة في الجزائر وتأثيرها على تصنيف البلاد في المؤشرات اللوجستية الدولية والإقليمية، مع التركيز بشكل خاص على ميناء مستغانم. بناءً على التحليل الذي تم إجراؤه في الفروع المختلفة، يمكن تلخيص النتائج الرئيسية كما يلي:

1. جودة الخدمات في ميناء مستغانم:

- تبين أن تحسين جودة خدمات ميناء مستغانم يساهم بشكل مباشر في تعزيز كفاءة الأداء اللوجستي في الجزائر. إذ تلعب تحسينات في عمليات الشحن والتفريغ، والبنية التحتية، والإجراءات الجمركية، دورًا هامًا في رفع مستوى الخدمة المقدمة وزيادة سرعة التعامل مع البضائع.

2. تصنيف الجزائر في المؤشرات اللوجستية العالمية:

- تحليل تصنيف الجزائر على مستوى العالم كشف عن أن تحسين الأداء اللوجستي في ميناء مستغانم يمكن أن يساهم في تحسين موقع الجزائر في المؤشرات العالمية. إذ أن تحسين جودة الخدمات اللوجستية يؤثر إيجابيًا على تصنيف الجزائر في المؤشرات المتعلقة بكفاءة النقل واللوجستيات.

3. الأداء الإقليمي في الدول العربية ومنطقة المغرب العربي:

- مقارنة أداء الجزائر مع الدول العربية ودول منطقة المغرب العربي أظهرت أن تحسين جودة خدمات ميناء مستغانم يمكن أن يعزز من تصنيف الجزائر في هذه

المناطق. يتطلب ذلك تحسينات في جوانب متعددة مثل البنية التحتية وكفاءة الإجراءات اللوجستية.

4. العناصر الرئيسية في الأداء اللوجستي:

○ أظهر التحليل أن تحسين كفاءة الجمارك، البنية التحتية، إدارة الشحنات الدولية، وكفاءة العمليات اللوجستية، بالإضافة إلى تحسين التتبع والتوقيت، كلها عوامل تؤثر على جودة الأداء اللوجستي في الجزائر. التركيز على هذه العناصر يمكن أن يساهم في تحسين الأداء العام للميناء وتعزيز التصنيف الوطني والدولي للجزائر.

بناءً على هذه النتائج، يمكن الاستنتاج أن تحسين جودة خدمات ميناء مستغانم له تأثير إيجابي على تصنيف الجزائر في المؤشرات اللوجستية، مما يعزز من قدرتها التنافسية ويعزز من موقعها الإقليمي والدولي. لتحقيق هذه التحسينات، من الضروري التركيز على تطوير البنية التحتية، تحسين الإجراءات الجمركية، وتعزيز كفاءة العمليات اللوجستية بشكل عام.

خلاصة الفصل:

في هذا الفصل، تناولنا بشكل شامل أهمية اللوجستيك في جودة خدمات النقل البحري من خلال دراسة ميدانية لميناء مستغانم. تم استعراض عدة جوانب رئيسية تتعلق بكفاءة الميناء وكيفية تأثيرها على أداء الجزائر في المؤشرات اللوجستية.

1. دراسة مؤسسة ميناء مستغانم:

○ بدأت الدراسة بتحليل تاريخ نشأة مؤسسة ميناء مستغانم وهيكلها التنظيمي، مما وفر فهماً عميقاً لتطور الميناء ودوره الحيوي في النقل البحري. تم استعراض قدرات الميناء في استقبال ومعالجة البواخر، بما في ذلك الأحواض والأرصفة، والخصائص البحرية والتجارية لمحطات الرسو. كما تم تناول المميزات والامتيازات التي يتمتع بها الميناء، بالإضافة إلى التحديات الحالية والمشاريع المستقبلية لتحسين الأداء.

2. الخدمات اللوجستية في ميناء مستغانم:

○ تم التركيز على تحليل الخدمات اللوجستية المتوفرة في الميناء، بدءاً من استقبال السفن والتسهيلات المقدمة، مروراً بعمليات مناولة الحمولة والتخزين، وصولاً إلى الوظائف الأساسية لمؤسسة الشحن والتفريغ. أظهرت النتائج أن تحسين جودة هذه الخدمات له تأثير إيجابي كبير على فعالية الميناء وكفاءته في التعامل مع عمليات النقل البحري.

3. جودة الخدمات ومؤشر الأداء اللوجستي:

◦ تم تحليل تأثير جودة خدمات ميناء مستغانم على تصنيف الجزائر في مؤشرات الأداء اللوجستي على المستويات العالمية والإقليمية. أظهرت الدراسة أن تحسين أداء الميناء يمكن أن يعزز من ترتيب الجزائر في هذه المؤشرات، مما يساهم في تحسين قدرتها التنافسية على الصعيدين الإقليمي والدولي. شمل التحليل تصنيف الجزائر في المؤشرات العالمية والعربية والمغربية، وركز على عناصر رئيسية مثل كفاءة الجمارك، البنية التحتية، وإدارة الشحنات الدولية.

الاستنتاجات:

- أداء ميناء مستغانم: يشكل جزءاً أساسياً في تحسين جودة خدمات النقل البحري، حيث إن تحسين عمليات الاستقبال والمناولة والتخزين يمكن أن يؤدي إلى تعزيز فعالية الميناء وزيادة كفاءته.
 - تأثير الجودة على التصنيف: يظهر التحليل أن تحسين جودة الخدمات في ميناء مستغانم يمكن أن يساهم بشكل كبير في تحسين تصنيف الجزائر في المؤشرات اللوجستية، مما يعزز من قدرتها التنافسية ويزيد من مكانتها في المشهد الدولي.
- بناءً على هذه النتائج، يمكن الاستنتاج بأن تحسين الخدمات اللوجستية في ميناء مستغانم هو خطوة حيوية لتحسين الأداء العام للميناء وتعزيز تصنيف الجزائر في المؤشرات اللوجستية، مما يساهم في تحقيق أهداف التنمية الاقتصادية وتعزيز مكانة الجزائر على الصعيدين الإقليمي والدولي.

خاتمة عامة

خاتمة عامة

مع تسارع وتيرة التطور في قطاع النقل البحري ونمو التجارة الدولية، تتجلى الأهمية القصوى للوجستيات كعنصر محوري في رفع مستوى جودة خدمات النقل البحري. اللوجستيات ليست مجرد عمليات نقل تقليدية، بل هي إدارة شاملة ومتكاملة لسلسلة التوريد تساهم في تحقيق الكفاءة، خفض التكاليف، وتحسين الأداء العام.

تقوم هذه الدراسة على تحليل معمق لدور اللوجستيات في تعزيز جودة خدمات النقل البحري، مع التركيز على ميناء مستغانم كحالة دراسية. من خلال هذا البحث، تم إلقاء الضوء على أهمية اللوجستيات في تحسين فعالية العمليات المينائية وتطوير الأداء التشغيلي، حيث أظهرت النتائج أن تطوير اللوجستيات يمكن أن يسفر عن تحسينات ملموسة في جودة الخدمات، مما يعزز من قدرة الموانئ على مواكبة متطلبات السوق العالمية ومواجهة التحديات الراهنة.

أثبتت حالة ميناء مستغانم أن اللوجستيات لها تأثير مباشر على الأداء الفعلي للموانئ. من خلال تقييم القدرات اللوجستية للميناء، الخدمات المقدمة، والتحديات القائمة، تبين وجود فرص واعدة لتحسين الكفاءة عبر تنفيذ استراتيجيات لوجستية متطورة واعتماد تقنيات حديثة.

استناداً إلى التحليل المنجز، يمكن وضع مجموعة من التوصيات العملية الرامية إلى تحسين جودة خدمات النقل البحري في ميناء مستغانم والموانئ الأخرى. هذه التوصيات تشمل تطوير البنية التحتية، تعزيز التدريب المهني للعاملين، وإدخال نظم إدارية متقدمة لضمان الوصول إلى أعلى مستويات الأداء والكفاءة.

وتختتم الدراسة بالتأكيد على أن تحقيق النجاح في قطاع النقل البحري يتطلب تطبيق استراتيجيات لوجستية مؤثرة وفعالة، تساهم في رفع مستوى الخدمات وتحقيق الأهداف التجارية على الصعيد الدولي. إن الارتقاء باللوغستيات في الموانئ مثل ميناء مستغانم يشكل خطوة جوهرية نحو تحقيق أداء متميز ويساهم في تطوير القطاع البحري بأكمله.

• **الفصل الأول** قدم المقاربة النظرية للوجستيات، موضحاً التطور التاريخي والاتجاهات الحديثة في هذا المجال، مع التركيز على إدارة اللوجستيات، أهدافها، وأداء النظام اللوجستي.

- **الفصل الثاني** استعرض جودة خدمات النقل البحري، مشيراً إلى أهمية تحسين معايير الجودة في الموانئ البحرية ودورها في تعزيز حركة البضائع. كما تم تحليل تأثير الجودة على أداء الموانئ والنقل البحري بشكل عام.
- **الفصل الثالث** تناول دراسة ميدانية لميناء مستغانم، مع التركيز على قدرات الميناء، التحديات التي يواجهها، وجودة الخدمات المقدمة. كما شمل تحليلاً لمؤشر الأداء اللوجستي في الجزائر، مقدماً توصيات لتحسين الأداء وزيادة كفاءة الخدمات اللوجستية.

إثبات صحة أو خطأ الفرضيات

الفرضية الأولى التي تنص على:

"تساهم الاتجاهات الحديثة والتطورات التكنولوجية بشكل كبير في تحسين كفاءة إدارة اللوجستيات من خلال تعزيز التنسيق بين مختلف الأنشطة اللوجستية، مما يؤدي إلى زيادة الفعالية التشغيلية وتقليل التكاليف".

تحليل صحة الفرضية:

في ظل التطورات التكنولوجية المتسارعة، تبرز الحاجة إلى تحليل دقيق لفرضيات تحسين اللوجستيات. يُظهر التقدم في مجالات مثل الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات الضخمة إمكانية تعزيز القدرة على التنبؤ بالطلب وتحسين إدارة المخزون، مما يسهم في رفع مستوى الكفاءة. ومع ذلك، يجب الإقرار بأن هذه الكفاءة ليست مضمونة بشكل مطلق، إذ قد تواجه المؤسسات عقبات تتعلق بتطبيق التكنولوجيا بكفاءة أو تحمل تكاليف مرتفعة في المراحل الأولية.

من جهة أخرى، يُعد التنسيق الفعال بين مختلف الأنشطة اللوجستية، كالنقل والتخزين والتوزيع، عاملاً حاسماً لتحقيق أعلى درجات الفعالية. تساهم التطبيقات التكنولوجية في تحقيق هذا التنسيق من خلال أنظمة إدارة سلسلة الإمداد المتطورة. ولكن، قد تظهر تحديات كمقاومة التغيير من قبل الموظفين أو النقص في التدريب اللازم للتعامل مع الأنظمة الجديدة.

بالإضافة إلى ذلك، تشير الأدلة من القطاع الصناعي إلى أن الاعتماد على التكنولوجيا يمكن أن يخفض التكاليف التشغيلية عبر تحسين الكفاءة وتقليل الأخطاء البشرية، كما في حالة استخدام

الروبوتات في المستودعات لتسريع عملية تنفيذ الطلبات. ومع ذلك، يتطلب تحقيق هذه الفوائد استثمارات مالية كبيرة وقد يستغرق الأمر وقتاً لرؤية العوائد المتوقعة.

أخيراً، يُعتبر توجيه الاستراتيجية العامة للمؤسسة نحو تكامل أهداف اللوجستيات مع الاستراتيجيات العامة عنصراً مهماً لتعزيز الفعالية. تتميز المؤسسات التي تحقق هذا التكامل بنجاح أكبر، شريطة التحقق من التوافق الحقيقي بين الأهداف اللوجستية والاستراتيجية العامة لضمان الفعالية المثلى.

بإجمال ومما سبق، اتضح أن الفرضية الأولى صحيحة بناءً على الأدلة المتاحة، ولكن يجب التعامل مع تطبيقاتها بحذر ومراعاة التحديات المحتملة التي قد تؤثر على تحقيق النتائج المرجوة.

إثبات صحة أو خطأ الفرضية الثانية:

"تحسين جودة خدمات النقل البحري يعزز فعالية حركة البضائع عبر الموانئ البحرية، مما يؤدي إلى زيادة كفاءة التجارة الدولية".

1. إثبات صحة الفرضية:

لقد أظهرت الأبحاث أن تعزيز جودة خدمات النقل البحري يسهم في رفع كفاءة التجارة العالمية، حيث يؤدي تقليل الزمن المستغرق وتحسين معايير الأمان إلى تسريع عملية نقل البضائع وخفض التكاليف المرتبطة بها. وفي هذا الإطار، تشير استطلاعات رأي العملاء إلى أن الخدمة المتميزة تعد عاملاً أساسياً في تحقيق رضاهم وتوطيد العلاقات التجارية مع الشركات. من جهة أخرى، ساهمت التطورات التكنولوجية والإدارية، كاستخدام تقنيات تتبع السفن المتقدمة ونظم إدارة الموانئ الذكية، في تحسين إدارة الموانئ وتعزيز أدائها، مما يعكس تأثيراً إيجابياً على الكفاءة العامة. ومع ذلك، تشير بعض الدراسات إلى أن هذه التحسينات قد لا تكون ذات تأثير مباشر في جميع الحالات، وأن القيود المالية قد تعيق بعض الموانئ عن تنفيذ هذه التحسينات، مما يحد من فوائدها. كما أن التحديات التكنولوجية، مثل صعوبات تطبيق التقنيات الجديدة أو عدم توافقها مع الأنظمة القائمة، قد تقلل من الفوائد المرجوة من التطور التكنولوجي.

وبناءً على الأدلة المتاحة، فإن الفرضية الثانية تعتبر صحيحة بشكل عام، حيث إن تحسين جودة خدمات النقل البحري وتبني التطورات التكنولوجية والإدارية الحديثة يؤديان عادةً إلى تحسين

كفاءة حركة البضائع وزيادة فعالية التجارة الدولية. ومع ذلك، يجب أخذ التحديات والمشاكل المحتملة في الاعتبار عند تطبيق هذه التحسينات في السياقات المختلفة.

الفرضية الثالثة التي تنص على:

"تحسن نظم اللوجستيك المتطورة جودة خدمات النقل البحري في ميناء مستغانم، مما يؤدي إلى زيادة كفاءة العمليات التشغيلية وتقليل التكاليف والوقت".

إثبات صحة الفرضية:

لقد أظهرت الأبحاث والتقارير التطبيقية أن تطوير الأنظمة اللوجستية في الموانئ، كتعزيز فنيات الشحن والتفريغ وتحسين إدارة المخزون، يساهم في رفع كفاءة العمليات التشغيلية ويسرع من وتيرة المعالجة مع خفض التكاليف. وقد أكد تقييم الأداء في موانئ قامت بتطبيق تحسينات مماثلة أن هذه الإجراءات أثمرت عن زيادة في الإنتاجية وانخفاض في التكاليف. من جهة أخرى، يشير البحث إلى أن النقص في البنية التحتية وتعقيدات الإجراءات الجمركية قد يعيقان فعالية العمليات التشغيلية ويؤثران سلباً على جودة خدمات النقل البحري، وهو ما تؤكد التقارير والمقابلات مع العاملين والمستفيدين من خدمات الميناء. وتبين الدراسات أن تحسين الأنظمة اللوجستية ومعالجة التحديات، كتحديث البنية التحتية وتبسيط الإجراءات الجمركية، سيعود بالنفع على الأداء الكلي للميناء ويعزز من مكانة الجزائر في مؤشرات الأداء اللوجستي، حيث أظهرت مقارنة الأداء قبل وبعد تطبيق التحسينات اللوجستية في موانئ أخرى تحسينات واضحة في ترتيبها ضمن هذه المؤشرات.

وبناءً على التحليل والأدلة السابقة، يمكن إثبات صحة الفرضية الثالثة. فتحسين نظم اللوجستيك في ميناء مستغانم يمكن أن يؤدي إلى تحسين جودة خدمات النقل البحري، وزيادة كفاءة العمليات التشغيلية، وتقليل التكاليف والوقت. في الوقت نفسه، معالجة التحديات الحالية مثل ضعف البنية التحتية والتخليص الجمركي من شأنه أن يساهم في تحسين ترتيب الجزائر في مؤشرات الأداء اللوجستي على المستويين الإقليمي والدولي.

ومن أهم النتائج المستخلصة:

النتائج النظرية:

- تطور اللوجستيات من تقنيات بسيطة لإدارة البضائع إلى استراتيجيات شاملة لسلسلة الإمداد.

- تعريف اللوجستيات وأهدافها يعزز الفهم لأهميتها في كفاءة الإمداد والتوزيع.
- الخدمات اللوجستية وسلاسل الإمداد تعزز التنسيق وتلبية احتياجات السوق.
- إدارة اللوجستيات تشمل مزيجًا من الأنشطة لتحسين العمليات داخل الشركات.
- قياس الأداء اللوجستي ضروري لتحسين الكفاءة والفعالية.
- الاتجاهات الحديثة وتكنولوجيا المعلومات تساهم في تحسين اللوجستيات.
- تعتبر جودة خدمات النقل البحري حجر الزاوية في تعزيز كفاءة حركة البضائع، إذ تسهم في تحسين الأداء التشغيلي وخفض التكاليف، مما ينعكس إيجابًا على مستوى رضا العملاء.
- تتألف أبعاد جودة الخدمة من عدة مكونات أساسية كالموثوقية والاستجابة والتواصل الفعال والأمان والتعاطف، والتي تلعب دورًا محوريًا في تشكيل تجربة العميل ونجاح الخدمة المقدمة.
- يساهم التطور التكنولوجي والإداري، كتطبيق نظم إدارة الموانئ الذكية واعتماد التقنيات المتقدمة، في رفع مستوى الأداء بالموانئ، وتعزيز الكفاءة التشغيلية وتقليل الأخطاء.
- تشير النظريات التجارية المتنوعة، من الكلاسيكية إلى الحديثة، إلى أن تحسينات في قطاع النقل البحري والموانئ يمكن أن تلعب دورًا فعالًا في تنشيط التجارة الدولية ودعم النمو الاقتصادي.
- تقوم الموانئ البحرية بوظائف حيوية في دعم التجارة الدولية، من خلال تسهيل عمليات نقل وتوزيع البضائع وتخزينها، مما يساهم في تحسين سلاسل الإمداد وفعاليتها.
- الأنظمة اللوجستية المتقدمة تعزز جودة النقل البحري، مما يزيد من كفاءة العمليات ويخفض التكاليف.
- جودة الخدمات في ميناء مستغانم تؤثر على تقييم الميناء لوجستيًا، وتحسينها يرفع تصنيف الجزائر دوليًا.
- البنية التحتية المتطورة والخدمات اللوجستية الفعالة ضرورية لتحسين جودة النقل البحري، بما في ذلك تحسين الأحواض، والأرصفة، وعمليات الشحن، والتفريغ.
- تحسين أداء ميناء مستغانم يساهم في رفع تصنيف الجزائر في مؤشرات الأداء اللوجستي ويعزز منافستها إقليميًا ودوليًا.

النتائج التطبيقية:

خاتمة عامة

- استناداً إلى الدراسات النظرية، تستطيع الشركات تعزيز وتجديد استراتيجياتها اللوجستية بالتركيز على أهداف مختارة وبناء خدمات لوجستية وسلاسل توريد متطورة.
- تُستخدم نماذج قياس الأداء اللوجستي لقياس كفاءة العمليات وتحليل البيانات، مما يسهم في صنع قرارات استراتيجية لرفع مستوى الأداء اللوجستي.
- تدمج الشركات تكنولوجيا المعلومات في أنظمتها اللوجستية، كاستعمال أنظمة إدارة المخزون وبرامج تتبع الشحن، لتعزيز الكفاءة والحد من الأخطاء والارتقاء بسرعة الاستجابة.
- بتحديد المشكلات الرئيسية في إدارة اللوجستيات، تتخذ الشركات خطوات فعّالة لمعالجتها وتحسين النظام اللوجستي ككل.
- تعتمد الشركات أحدث الاتجاهات في إدارة اللوجستيات وتكنولوجيا المعلومات لابتكار استراتيجيات جديدة، مما يعزز من تنافسيتها ويسهم في تحقيق نتائج ممتازة في السوق.
- تحسين جودة خدمات النقل البحري، كتحسين التوقيت والتقليل من الأضرار، يزيد من كفاءة حركة البضائع ويقوي التجارة الدولية.
- تطور شركات النقل البحري خدماتها بتدريب الموظفين، تحسين إجراءات الأمان، واعتماد أحدث التقنيات.
- تساهم التقنيات الحديثة كتتبع السفن بالأقمار الصناعية وأنظمة إدارة الموانئ الذكية وتحليل البيانات الضخمة في رفع أداء الموانئ وزيادة كفاءتها.
- تستفيد الموانئ من هذه التقنيات لتحسين إدارة العمليات، تقليل زمن الانتظار، ورفع مستوى رضا العملاء.
- تساعد الأساليب الإدارية الحديثة، كالإدارة المرتكزة على الأداء والتحسين المستمر، في تطوير كفاءة الموانئ وتمكينها من مواكبة متطلبات السوق.
- تُظهر السياسات والإجراءات الإدارية المُحسّنة، بالإضافة إلى استراتيجيات التطوير المستمر، قدرة عالية على تطبيق الأنماط الفعّالة.
- تُعدّ معالجة التحديات، كالقيود المالية وصعوبات التكيف مع التقنيات الحديثة، ضرورة لضمان تحقيق التحسينات المرجوة.
- يُسهم تطوير استراتيجيات مرنة، وتوفير التدريب المناسب للموظفين، والبحث عن التمويل اللازم في دعم التحديثات ومواجهة المشكلات المستقبلية.

- أدت تحسينات عمليات استقبال السفن، ونظم مناولة الحمولة، وإدارة التخزين، إلى تعزيز كفاءة الميناء، وأسهمت النظم اللوجستية المتقدمة في تقليل زمن الانتظار وتسريع العمليات.
- يُعزز تحسين جودة الخدمات بميناء مستغانم من مكانة الجزائر في المؤشرات اللوجستية الوطنية والإقليمية، ويُظهر تأثيراً إيجابياً على تصنيف الجزائر في المؤشرات العالمية.
- تُشير النتائج إلى أن مواجهة التحديات الراهنة، كالبنية التحتية الضعيفة والإجراءات الجمركية، من خلال مشاريع التطوير، ستُساهم بشكل فعّال في تحسين كفاءة الميناء.

التوصيات:

- تحفيز تطوير البرامج التعليمية والتدريبية المتخصصة في ميدان اللوجستيات، وذلك لضمان استيعاب التقنيات والمنهجيات الجديدة في هذا القطاع.
- دعم البحوث والدراسات المركزة على التطورات التكنولوجية الرائدة وتأثيرها في اللوجستيات، بهدف رفع مستوى الكفاءة والفعالية للعمليات اللوجستية.
- إنشاء معايير دقيقة لقياس الأداء اللوجستي، مع الاستفادة من نتائج الأبحاث لتحسين أساليب القياس.
- اعتماد استراتيجيات تتماشى مع أحدث التوجهات في إدارة اللوجستيات وتقنيات المعلومات، لتعزيز الأداء والاستدامة في الشركات.
- تنفيذ خطط لتعزيز جودة خدمات النقل البحري، استنادًا إلى تحليل معايير الجودة وتطوير طرق قياسها لتلبية تطلعات العملاء.
- تشجيع الاستثمار في تحديث البنية التحتية للموانئ، بما يشمل تطوير الأحواض والمرافئ، لمواكبة التغيرات في أحجام ومتطلبات حركة الشحن.
- صياغة خطط استراتيجية لمواجهة التحديات التي تعترض الموانئ، مثل تحسين إدارة المشاريع والتكنولوجيا لضمان استمرارية وكفاءة العمليات.
- تعزيز برامج التدريب والتطوير المهني للعاملين بالموانئ، لتمكينهم من مواجهة التحديات الجديدة وتقديم خدمات ذات جودة عالية.
- إجراء تقييمات منتظمة لأداء ميناء مستغانم بناءً على مؤشرات الأداء اللوجستي، وتقديم مقترحات لتحسين الكفاءة والجودة.
- وضع استراتيجيات محددة للتوسع وتحسين القدرات الاستيعابية لميناء مستغانم، وذلك من خلال مشاريع تطوير البنية التحتية لزيادة التنافسية.
- تحسين تجربة العملاء عبر تطوير الإجراءات المتعلقة باستقبال السفن والبضائع، وتقديم خدمات تتماشى مع أحدث التقنيات.
- مواصلة الأداء اللوجستي لميناء مستغانم مع المعايير العالمية والإقليمية، لتحديد نقاط القوة والمجالات المحتاجة للتطوير، والعمل على تحسين تصنيف الجزائر الدولي في مؤشرات الأداء اللوجستي.

خاتمة عامة

- تطوير استراتيجيات للمبادرات القادمة، معتمدين على التقييمات الراهنة والعقبات المعروفة، والعمل على تنفيذها بكفاءة لبلوغ الغايات المطلوبة.

التوصيات العامة

- تحفيز التعاون المشترك بين الهيئات الحكومية والمؤسسات الخاصة، بهدف رفع كفاءة الأداء اللوجستي، وتطوير البنى التحتية والخدمات المقدمة.
- دعم الابتكار وتبني التقنيات الحديثة لزيادة فعالية العمليات، خفض النفقات، وتعزيز مستوى رضا الزبائن.
- العمل على إرساء نظام تقييم ومراقبة دوري للارتقاء بمعايير الجودة والفعالية عبر مختلف القطاعات المتعلقة بالشحن البحري والخدمات اللوجستية.
- إجراء مراجعات دورية وتحديث الأنظمة والقوانين لضمان مواكبتها لأرقى المعايير العالمية المعمول بها في مجالات اللوجستيات والنقل البحري.

آفاق البحث:

بناءً على الفصول والتوصيات التي تناولتها دراستي، بعض الأفكار حول آفاق البحث المستقبلية:

- دراسة تأثير التقنيات المتقدمة كالذكاء الاصطناعي وإنترنت الأشياء وتحليل البيانات الضخمة في تعزيز كفاءة العمليات اللوجستية ورفع مستوى الخدمات.
- تقييم دور الاستدامة البيئية في النظم اللوجستية وسبل تحسين النقل وخفض الانبعاثات الكربونية ضمن سلسلة التوريد.
- إجراء بحوث تجريبية لفهم تأثير جودة خدمات النقل البحري على رضا العملاء وولائهم، واستكشاف طرق تحسين تجربتهم.
- مقارنة أداء ميناء مستغانم بموانئ أخرى عربية وعالمية في جودة الخدمات والابتكار التكنولوجي لتحديد فرص التطوير.
- استقصاء تأثير الأزمات الاقتصادية العالمية على حركة البضائع والنقل البحري، وتحليل استراتيجيات التأقلم مع الأزمات.

- تحليل العائد الاقتصادي لاستثمارات تطوير البنية التحتية للموانئ وسبل تعظيم الفوائد الاقتصادية للمناطق المجاورة.
 - استكشاف أساليب الإدارة المتطورة وتقنيات الموانئ الحديثة مثل الروبوتات والأتمتة لزيادة كفاءة عمليات الشحن والتفريغ.
 - بحث تأثير تحسين البنية التحتية للموانئ على جودة وأداء الخدمات اللوجستية ووضع توصيات لتطويرها بشكل مستدام.
 - تقييم تأثير السياسات والتشريعات الجديدة في مجال النقل البحري واللوجستيات على الأداء وجودة الخدمات.
 - تقديم اقتراحات بشأن استراتيجيات تنظيمية جديدة لتعزيز كفاءة العمليات اللوجستية، مع التركيز على الجودة والأمان والابتكار.
 - تحليل تأثير استخدام تقنيات المعلومات كنظم إدارة النقل ونظم إدارة سلسلة الإمداد في تحسين الأداء اللوجستي.
 - تطوير أدوات ونماذج تحليلية جديدة لتقييم كفاءة الأداء اللوجستي في الموانئ وابتكار حلول قائمة على البيانات لتحسين النقل.
- تمهد هذه الآفاق الطريق لإجراء المزيد من الدراسات التي قد تعزز الكفاءة وترتقي بنوعية الخدمات المقدمة في ميدان النقل البحري والخدمات اللوجستية.

قائمة المراجع

قائمة المراجع

قائمة المراجع باللغة العربية

الكتب

- إبراهيم بختي، التجارة الإلكترونية: مفاهيم وإستراتيجيات التطبيق في المؤسسة، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2005.
- أحمد محمد غنيم، إدارة اللوجستيات، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، مصر، الطبعة الأولى، 2010.
- أحمد محمود حسني، كتاب النقل الدولي والبحري للبضائع، منشأة المعارف بالإسكندرية، الطبعة الثانية 1980.
- إسماعيل محمد السيد وآخرون، إدارة الإمداد والتوزيع، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر.
- أيمن النحراوي، الموانئ البحرية العربية، دار الفكر الجامعي، الطبعة الأولى، الإسكندرية، 2009.
- أيمن النحراوي، منظومة النقل الدولي واللوجستيات، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، الطبعة الأولى، 2014.
- إيهاب النحراوي، موانئ الخليج العربي القدرة التنافسية، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2009.
- توفيق محمد عبد المحسن، قياس الجودة والقياس المقارن: أساليب حديثة في المعايرة والقياس، دار الفكر العربي، مصر، 2003-2004.
- ثابت عبد الرحمن إدريس، كفاءة وجودة الخدمات اللوجستية: مفاهيم أساسية وطرق القياس والتقييم، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2006.
- ثابت عبد الرحمن إدريس، مقدمة في إدارة الأعمال اللوجستية الدار الجامعية، الإسكندرية مصر، 2003.
- ثامر ياسر البكري، تسويق الخدمات الصحية، دار اليازوري، عمان الأردن، 2005.
- حسان محمد أحمد، إدارة سلاسل الإمداد والتوزيع، الدار الجامعية الإسكندرية – مصر، 2008.
- حميد الطائي، بشير العلق، تسويق الخدمات: مدخل استراتيجي، وظيفي، تطبيقي، دار اليازوري، عمان، الأردن، 2009.
- خالد عليان سليمان، علي أحمد المشاقبة، إدارة التخليص الجمركي، دار صفاء للنشر والتوزيع، الأردن، 2009.
- الدكتورة زينب حسين عوض الله، العلاقات الاقتصادية الدولية، الدار الجامعية مصر، دون سنة النشر.
- رشا أكرم العميرة، منظومة الدعم اللوجستي، دار الراية للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2014.
- رعد حسن الصرن، عولمة جودة الخدمة المصرفية، الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2007.
- رونالد إتش بالو (Ronald H Ballou)، إدارة اللوجستيك – تخطيط وتنظيم ورقابة سلسلة الإمداد، تعريب: د. تركي إبراهيم سلطان د. أسامة أحمد مسلم، دار المريخ، الرياض، المملكة العربية السعودية، 2006.
- زينب حسين عوض الله، الاقتصاد الدولي، الدار الجامعية الجديدة، مصر، 2004.
- سامي عفيفي حاتم، الاتجاهات الحديثة في الاقتصاد الدولي والتجارة الدولية، الكتاب الأول، الدار المصرية اللبنانية، مصر، 2005.
- سميرة إبراهيم أيوب، كتاب اقتصاديات النقل، طبعة 2002، الدار الجامعية الجديدة.
- سميرة إبراهيم محمد أيوب، اقتصاديات النقل، مركز الإسكندرية للكتاب، مصر 1998.

قائمة المراجع

- شريف علي الصوص، التجارة الدولية - الأسس والتطبيقات، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان - الأردن، 2012.
- شريف ماهر هيكل، اللوجستيات والموانئ البحرية من أجل التغيير، مكتبة الوفاء القانونية، الإسكندرية، الطبعة الأولى، 2015.
- صديق محمد عفيفي، التسويق الدولي - نظم التصدير والاستيراد، مكتبة عين شمس للنشر، الإسكندرية، ط 10، 2002.
- صلاح مهدي الزيايدي، جغرافيا النقل والتجارة الدولية، المرجع الإلكتروني للمعلوماتية، 2022.
- عادل أحمد حشيش، مجدي محمود شهاب، أساسيات الاقتصاد الدولي، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت- لبنان 2003.
- عادل زايد، الأداء التنظيمي المتميز: الطريق إلى منظمة المستقبل، بحوث ودراسات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر، 2003.
- عبد الرحمن يسري أحمد، إيمان محب زكي، الاقتصاديات الدولية، الدار الجامعية، الإسكندرية- مصر 2007.
- عبد العزيز رفاعي، ممدوح. إدارة سلاسل التوريد: مدخل تحليلي، مصر، جامعة عين شمس، 2006.
- عبد الغفار حنفي، رسمية قرياقص، أساسيات إدارة المواد والإمداد، دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية، 2002.
- عبد القادر فتحي لاشين وآخرون، الاتفاقية العامة للتجارة في الخدمات GATS وعلاقتها بقطاع النقل البحري في الدول العربية، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، 2005.
- عبد القادر فتحي لاشين، الاتفاقية العامة للتجارة في الخدمات وعلاقتها بقطاع النقل البحري في الدول العربية، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، 2005.
- عبد القادر فتحي لاشين، المفاهيم الحديثة في إدارة خدمات النقل واللوجستيات، المنظمة العربية للتنمية الإدارية بحوث ودراسات، 2009.
- عبد القادر فتحي لاشين، المفاهيم الحديثة في إدارة خدمات النقل واللوجستيات، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر، 2007.
- عبد الكريم محسن، صباح النجار، إدارة الإنتاج والعمليات، الذاكرة للنشر والتوزيع، الطبعة الرابعة، بغداد، العراق، 2012.
- عبيد علي احمد الحجازي، اللوجستيك كبديل للميزة النسبية، منشأة المعارف، مصر، 2000.
- علي عبد، مصطفى عبد الحافظ، إدارة وتشغيل الموانئ، الأكاديمية العربية للعلوم والتكنولوجيا والنقل البحري، 2000.
- علي فلاح الزعبي، زكريا أحمد عزام، إدارة الأعمال اللوجستية (مدخل التوزيع والإمداد)، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الطبعة الأولى، 2012.
- غسان قاسم داود اللامي، أميرة شكرولي البياتي، إدارة الإنتاج والعمليات: مرتكزات معرفية وكمية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، 2008.
- غسان قاسم داود اللامي، أميرة شكرولي البياتي، تكنولوجيا المعلومات في منظمات الأعمال: الاستخدامات والتطبيقات، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2010.
- قاسم نايف علوان المحياوي، إدارة الجودة في الخدمات، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2006.
- كاظم عبادي الجاسم، جغرافية التجارة الدولية، دار الصفاء للنشر والتوزيع عمان-الأردن، الطبعة الأولى، 2015.
- اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا (الاسكوا)، مؤشر الأداء اللوجستي في المنطقة العربية: مكوناته ومنهجية إعداده ومستوياته، دار صفاء للنشر والتوزيع، بيروت، لبنان، 20- 21 ديسمبر 2017.

قائمة المراجع

- مجدي محمود شهاب، الاقتصاد الدولي المعاصر، الدار الجامعية الجديدة، مصر، 2007.
- محفوظ حمدون الصواف، علي عبد الفتاح الشاهر، نظام تخطيط موارد المنظمة بين النظرية والتطبيق، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2016.
- محمد إبراهيم العراقي، قطاع النقل في مصر الماضي والحاضر والمستقبل حتى عام 2020، المكتبة الأكاديمية، القاهرة، 2002.
- محمد الفاتح محمود بشير المغربي، إدارة اللوجستيات وسلاسل الإمداد، دار حميثرا للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 2020.
- محمد جاسم الصميدعي، إدارة التوزيع: منظور متكامل، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، 2008.
- محمد جلال خطاب، اقتصاديات الموانئ بين النظرية والتطبيق، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2015.
- محمد سليمان هدى، اقتصاديات النقل البحري، دار الجامعات المصرية، الإسكندرية.
- محمد طاهر نصير، التسويق الإلكتروني، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، 2005.
- محمد عبد العليم صابر، إدارة اللوجستيات، شراء، التخزين، التوزيع، دار الفكر الجامعي، الطبعة الأولى، الإسكندرية، مصر، 2008.
- محمد عبد المنعم إبراهيم، إدارة اللوجستيات، المجموعة الاستشارية للتطوير والتنمية، 2013.
- محمد محمد البناء، سهير محمد السيد حسن، الاتجاهات الحديثة في السياسات التجارية، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية - مصر 2005.
- محمد محمود أبو خشبة، إدارة سلسلة التوريد مدخل الوظائف اللوجستية، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر، 2013.
- محمود حامد محمد عبد الرزاق، كتاب اقتصاديات النقل الدولي البري والبحري، طبعة 5320 الدار الجامعية، الإسكندرية.
- محمود خضر، إدارة الأعمال اللوجستية، دار البداية، عمان، 2015.
- مختار السويفي، اقتصاديات النقل البحري، دراسة تحليلية عن العلاقة بين النقل البحري والتجارة الخارجية، الدار المصرية اللبنانية، الطبعة الثالثة، القاهرة، 1996.
- مصطفى محمود أبو بكر، المرجع في وظيفة الاحتياجات وإدارة الأنشطة اللوجستية في المنظمات المعاصرة: مدخل إستراتيجي تطبيقي لتحقيق الميزة التنافسية من خلال أعمال الشراء والتخزين، الدار الجامعية، الإسكندرية: مصر، 2003 - 2004.
- منير خروف، مطبوعة دروس المالية والتجارة الدولية، جامعة 08 ماي 1945 قالة، الجزائر، 2014-2015.
- نهال فريد مصطفى، إدارة المواد والإمداد، إدارة المخازن، إدارة المشتريات النقل والشحن، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، مصر، 2008.
- نهال فريد مصطفى، ودحلال إبراهيم العيد، إدارة اللوجستيات، دار الجامعة الجديدة للنشر 2003.
- نهال فريد، أسرار ديب، إدارة اللوجستيات، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية 2006.
- هارون أحمد عثمان، الاقتصاد البحري مع إشارة خاصة لمشاكل الدول النامية، منشأة المعارف، الإسكندرية، 1994.
- هشام بوريش، رجم نصيب، إدارة الموانئ البحرية في ظل العولمة الاقتصادية، الطبعة الأولى، جامعة باجي مختار، عنابة، الجزائر، 2018.
- يوسف حجيم الطائي وآخرون، إدارة التأمين والمخاطر، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان - الأردن، ط 1 2011.

الرسائل الجامعية

قائمة المراجع

- بحدادة نجاه، تحديات الإمداد في المؤسسة الصحية – دراسة حالة المؤسسة العمومية الاستشفائية لمغنية، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص بحوث العمليات وتسيير المؤسسات، كلية العلوم الاقتصادية علوم التسيير والعلوم التجارية، جامعة أبي بكر بلقايد – تلمسان، 2011-2012.
- بن عاتق عمر، النمذجة الرياضية الاقتصادية لشبكة إمداد المؤسسات الصناعية الجزائرية، مذكرة تخرج لنيل الدكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة أبي بكر بلقايد تلمسان، السنة الجامعية 2014 – 2015.
- بن عبد الرحمان نعيمة، تحليل أداء المؤسسات المينائية البحرية، مذكرة شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية فرع اقتصاد الخدمات، جامعة الجزائر 03، 2014.
- حملوي ربيعة، مردودية المؤسسات المينائية دراسة حالة مؤسسات ميناء الجزائر، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2007-2008.
- رصاع حياة، دور اللوجستيات في تطوير الموانئ البحرية دراسة مقارنة بين ميناء روتردام وميناء وهران، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية، 2018 – 2019.
- زايد مراد، دور الجمارك في ظل اقتصاد السوق حالة الجزائر، أطروحة مقدمة لنيل درجة دكتوراه دولة في العلوم الاقتصادية - فرع التسيير، جامعة الجزائر، السنة الجامعية 2005-2006.
- زبشي نوال، واقع اللوجستيك في النقل البحري الدولي للبضائع، دراسة مقارنة بين الجزائر والإمارات العربية المتحدة خلال الفترة 2007-2017، أطروحة تخرج دكتوراه في العلوم التجارية تخصص تجارة دولية ولوجستيك، جامعة مستغانم 2019.
- عبد الرشيد بن ديب، تنظيم وتطور التجارة الخارجية – حالة الجزائر، أطروحة دكتوراه منشورة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية، جامعة الجزائر، 2002-2003.
- عبد العزيز بن قيراط، أداء وجودة الخدمات اللوجستية ودورها في خلق القيمة، دراسة حالة أرضية اللوجستيك، مذكرة ماجستير، جامعة قلمة، 2010.
- عبد الكامل بالحبيب، أثر التجارة الخارجية على التوازن التجاري دراسة حالة الجزائر، مذكرة ماجستير، المركز الجامع غرداية، الجزائر، 2010-2011.
- عز الدين علي، أثر التجارة الخارجية على النمو الاقتصادي في الجزائر خلال الفترة ما بين: 2000-2012، مذكرة الماجستير، جامعة الجزائر 3، 2014.
- فهد إبراهيم جورج حوا، أثر الإدارة اللوجستية في رضا الزبائن، أطروحة ماجستير في إدارة الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، 2013.
- فيروز سلطاني، فيروز سلطاني، دور السياسات التجارية في تفعيل الاتفاقات التجارية الإقليمية والدولية دراسة حالة الجزائر واتفاق الشراكة الأورو متوسطية، رسالة نيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، 2012-2013.
- قائد عائض العمثلي، خدمات الموانئ البحرية اليمنية، المحددات الاقتصادية للعرض والطلب عليها ووسائل تنميتها، رسالة دكتوراه، كلية التجارة، جامعة الإسكندرية، 1991.
- قلبازة أمال، لوجستيك النقل الدولي للبضائع في الجزائر ودوره في التنمية الاقتصادية، أطروحة تخرج دكتوراه في العلوم التجارية تخصص تجارة دولية ولوجستيك، جامعة مستغانم، 2016.
- مصباح ليلي، دور التغليف في النشاط الترويجي للمؤسسة، مذكرة ماجستير جامعة منتوري - قسنطينة، 2009-2010.
- منير عزوز، أثر فعالية إدارة سلسلة التوريد على أداء العمليات الإنتاجية في المؤسسات الصناعية، أطروحة دكتوراه، جامعة مسيلة، 2017/2018.
- الواحد رشيد، مسؤولية الناقل البحري للبضائع – دراسة مقارنة، مذكرة ماجستير في القانون، فرع قانون المسؤولية المهنية، جامعة مولود معمري، تيزي وزو، 2012-2013.

- أسعد مبارك حسين، منجد عباس محمد علي، دراسة استكشافية لتكاليف الخدمات المينائية لبعض الموانئ العربية، مجلة العلوم الاقتصادية، 2015.
- بن جلول خالد، دور وأهمية قطاع النقل في تحقيق وتمويل التنمية الاقتصادية، مجلة بونة للبحوث والدراسات، العدد 01، 2018.
- بن عثمان فريدة، النقل البحري بالحاويات، مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية، المجلد 09 رقم 04، 2016.
- بن قيراط عبد العزيز، بركات غنية، بوباكور فارس، اللوجستيك كرهان استراتيجي وتنافسي للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية – دراسة ميدانية لمجموعة PME بمدينة عنابة، مجلة الدراسات المحاسبية والإدارية، العدد 07، جوان 2017.
- حبيطة علي، الأهمية الاقتصادية للنقل ودوره في التنمية الاقتصادية، مجلة الاقتصاد والإحصاء التطبيقي، العدد 22، 2014.
- حشروف فاطمة الزهراء، وآخرون، استراتيجيات الإمداد (اللوستيك) في العمليات التجارية الدولية، مجلة الحوار المتوسطي، المجلد 08، العدد 02، ديسمبر 2017.
- زروال معزوزة، مرسلي عبلة، دور الحاويات لنقل البضائع برا في انتعاش الحركة التجارية، مجلة القانون والعلوم السياسية، المجلد 08 العدد 01، 2022.
- الشافعي حسن أحمد عظيم، عيد المجيد نادي أحمد علي، دور الأنشطة اللوجستية في المؤسسات الرياضية للأنشطة الترويحية والرياضة، المجلة العلمية للتربية البدنية وعلوم الرياضة، جامعة حلوان كلية التربية الرياضية للبنين، مصر، المجلد 2018، العدد 82، 01 – 2018.
- صبحي مصطفى محمد مصطفى، تأثير دور التسويق الرقمي على العلاقة بين مقدمي لوجستيات الطرف الرابع، والتكامل في سلسلة الإمداد، مجلة التجارة والتمويل، العدد الثالث، 2023.
- صقر محمد أحمد، دور الموانئ في النقل والتجارة واللوستيك، مجلد 20، العدد 39، يناير 1995، مجلة الأكاديمية العربية للعلوم والتكنولوجيا والنقل البحري، الإسكندرية.
- فضيلة بوطورة، نوفل سمايلي، دور آليات النقل البحري في توزيع المنتجات البترولية مع الإشارة لحالة الجزائر، مجلة دراسات وأبحاث اقتصادية في الطاقات المتجددة، العدد الخامس 2016.
- قارة ابتسام، واقع إدارة اللوجستيك في مؤسسة ميناء مستغانم، مجلة الاقتصاد والإدارة، العدد 15، جوان 2016.
- قماز ليلي، دور الحاويات في المساس بالأمن والسلامة البحرية، المجلة الجزائرية للقانون البحري والنقل، العدد الثاني 2014.
- لطيفة رجب، أحمد محمد السباعي، مروان داودي ياسر، قطاع النقل البحري أو الذهب الأزرق واجهة محورية لتحقيق التنوع والتنمية الاقتصادية للدولة الجزائرية، مجلة الميادين الاقتصادية، المجلد 03 العدد 01، 2020.
- مكايي محمد الأمين، اللوجستيك وتحديات التنافسية الدولية، مجلة المالية والأسواق، جامعة مستغانم الجزائر، المجلد 06، العدد 01، ديسمبر 2019.
- نافع نون الدباغ، نظام اللوجستيك المفاهيم والأساسيات، مجلة تنمية الرافدين 80(27)، 2005.
- نعيمة شخار، نجات تونسي، أسماء بركان، دور النقل البحري في ترقية القطاع السياحي بالجزائر دراسة حالة المؤسسة الوطنية لنقل البحري للمسافرين، مجلة الأبحاث الاقتصادية، المجلد 17 العدد 01، 2022.
- هشام عبد الله عباس، قياس جودة خدمات المكتبات الجامعية: دراسة تطبيقية على خدمات مكتبات جامعة الملك عبد العزيز بجدة، مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية، العدد 1، المجلد 11، فبراير-جويلية، 2005.

التقارير والمؤتمرات:

- تقرير جامعة الدول العربية، دراسة العوامل المؤثرة في تطوير وتحديث الموانئ البحرية العربية لدراسة ميدانية جامعة الدول العربية، القاهرة، 2006.
- محمد توفيق وسلمى زكي عبد الفتاح، نحو معايير للاستثمار في الموانئ البحرية، المؤتمر البحري الدولي الحادي عشر مارادكون 11، الإسكندرية، 2009.

قائمة المراجع باللغة الأجنبية

Ouvrages

- Alane E Branche, **Element of Port Operation and Management**, Chapmen Hall, London, 1997.
- Asian Development Bank, **Transport Efficiency Through Logistics Development**, Philippines, 2012.
- Bauchet, **Le transport international dans l'économie mondiale** ; Ed. Economica, 1991, 2^{ème} Edition.
- Bouzaâbia, O., & Boumaiza, S, **Le rôle de la performance logistique dans la satisfaction des consommateurs : Investigation dans la grande distribution**. La Revue Gestion et Organisation, 2013.
- Christopher Lovelock, Lauren Wright, **Principles of service marketing and management**, 2nd edition, Prentice Hall, 2002.
- Dale, B. G., Bamford, D., & van der Wiele, T. (Eds.), **Managing quality: An essential guide and resource gateway**, 6e, John Wiley & Sons, 2016.
- Jamal Naji, **Commerce International : Théories Technique et Application**, Edition Du Renouveau Pédagogique.
- Joël Sohier, **La logistique**, 5^{ème} édition, Vuibert, Paris : France, 2007.
- Krajewski, L. J., Malhotra, M., Malhotra, N., Ritzman, L., & Krajewski, L., **Operations management**, 13e, Pearson Education, Limited, 2021.
- Luc Drapier, **Stratégies Logistiques**, Ed. Economica, 2004.
- Luthra, S., Garg, D., Agarwal, A., & Mangla, S. K., **Total Quality Management (TQM): Principles, Methods, and Applications**, CRC Press, 2021.
- **Maritime Logistics and Documentation** - Alagappa University-India-2017.
- OECD, **drivers of logistics performance a case study of turkey**. Paris : International transport forum, 2015.
- Philippe Vallin, **La Logistique : modèles et méthodes du pilotage des flux**, 2^o édition, Economica, 2001.
- Pierre Médan, Anne Gratacap, **Logistique et supply chain management**, Dunod, Paris, 2008.

- SAIM. NORÁFIZA (2017), **Introduction to ISO/FDIS 45001 Occupational Health & Safety Management Systems – Requirements with Guidance for Use**, SIRIM, QSA international, 2017.
- Sunil Chopera and Petter Meindl, **Supply chain management, strategy, Planning and Operation**, Fifth edition, Pearson.

Articles

- Aramyán L.H, et al., **Performance Measurement in Agri-food Supply Chain: A Case Research**, Supply Chain Management : An International Journal, Vol 12, No. 4, 2007.
- Brian S. Fugate et al., L. A, **Logistics Performance : Efficiency, Effectiveness, And Differentiation**. Journal of Business Logistics, Vol 31, Issue 1.
- Castro, Gregorio Martin-de & Salvadó, Javier Amores& López, José Emilio Navas & Nuñez, Remy Michael Balarezo, **Exploring the Nature, Antecedents and Consequences of Symbolic Corporate Environmental Certification**", Journal of Cleaner Production, vol.164, 2017.
- Cotham, J. C., Cravens, D.W. and Hendon, W.M. (1969), **“Measuring the quality of transport services”**, Transport Journal, Vol. 9.
- de Oliveira, José Augusto & de Oliveira, Otávio José & Ometto, Aldo Roberto& Capparelli, Helena Freitas, **Guidelines for the integration of EMS based in ISO 14001 with Cleaner Production**, Production Journal, vol. 26, no 2, 2016.
- Fonseca, Luis Miguel Ciravegna Martins da, **ISO 14001:2015: An Improved Tool for Sustainability**, Journal of Industrial Engineering and Management, Vol. 8, No 1, 2015.
- Institute Of Management Accounting, **Implementing Integrated Supply Chain Management for Competitive Advantage**, Statement on Management Accounting Statement, No. 411, August 1999, Arthur Andersen.
- Juuso Töyly et al., **Logistics and financial performance: An analysis of 424 Finnish small and medium-sized enterprises**, International Journal of Physical Distribution & Logistics Management, Vol. 38 No. 1, 2008.
- Kuei, C. H, & Madue, C. N, **Developing Supply Chain Strategies Based on The Survey of Supply Chain Quality and Technology Management**, International Journal of Quality & Reliability Management, Vol. 19, No.7,2002.
- Mangra, Mădălina Giorgiana & Cotoc, Elena Antoanela & Traistaru, Aurelia, **Sustainable Economic Development through Environmental Management Systems Implementation**, Journal of Studies in Social Sciences, Volume 6, 2014.

- McGuire, William, **The Effect of ISO 14001 Environmental Regulatory Compliance in China**, Journal of Ecological Economics, Vol (105), No 1 , 2014.
- Murmura, Federica& Liberatore, Lolita& Bravi, Laura& Casolani, Nicola, **Evaluation of Italian Companies' Perception about ISO 14001 and Eco Management and Audit Scheme III: Motivations, Benefits and Barriers**, Journal of Cleaner Production, vol. 174, 2017.
- Neves, Fabiode Oliveira & Saladagdo, Eduardo-G & Beijo, Luiz. A, **Analysis of The Environmental Management System Based on ISO 14001 on The American Continent**, Journal of Environmental Management ,Vol 199 , No 1, 2017.
<http://dx.doi.org/10.1016/j.jenvman.2017.05.049>
- Rao, P, **Greening the Supply Chain: A New Initiative in Southeast Asia**, International Journal of Operation & Production Management, Vol 22, N° 6, 2002.
- Susanto, Arif & Mulyono, Nurbudi, **The Transitional Change on The Implementation of ISO 14001: 2015 In Copper Mill- Case Study**, Journal of Ecological Engineering , Vol 18, NO 5, 2017.
<https://doi.org/10.12911/22998993/76210>
- Zobel, Thomas ,**The Impacts of The ISO 14001 On Corporate Environmental Performance :A Study of Swedish Manufacturing Firms**, Journal of Environmental Planning and Management, Vol 59, No 4, 2016.

Papiers et conférences

- ABDOU Saied, Mohamed Taher, **Integrated Port Planning, 8th, International Port Conference on Port Logistics**, Alex, Academy, Of Maritime Studies, 2-1992.
- Asadi, n, **Performance Indicators in Internal Logistic systems**. 2012 International Conférence on Innovation and Information Management (ICIIM 2012), 2012.
- Mansidão, R., & Coelho, L. A, **Logistics Performance: A Theoretical Conceptual Model for Small and Medium Enterprises**. CEFAGE-UE Working Paper, 2014.
- TUV, **Report of ISO 45001 – Occupational health and safety management system, Workplace safety: Address risks and opportunities for stable and safe operations** Whit, 2018, p 1. www.tuv-sud-america.com.

Thèses

- Kiatkulthorn, Kulrada & Sundstedt, Fei, **The effect of ISO 14001 implementation on SME innovation improvement and performance A case study of FEAL AB**, Master Thesis in Management in Logistics and Innovation, faculty of engineering and sustainable development Department of Industrial Development, IT and Land Management, 2016. <https://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:937650/FULLTEXT01.pdf>

المواقع الإلكترونية

- السيد عبد العليم، خصائص وأهمية النقل البحري، موقع الوطن، <https://alwatan.om/details/93520>
- عبد الكريم عنف، ماهية الحاويات وأنواعها وأحجامها، موقع أناف عبد الكريم، <https://www.anafabdulkarem.com/>
- لوجستيات، ويكيبيديا الموسوعة الحرة.
- مرشد تنفيذ تيسير التجارة، قياس تيسير التجارة، <https://tfig.itcilo.org/AR/contents/logistic-performance-index.htm>، 2012.
- مركز الأعمال الإداري الأردني إدارة الأعمال اللوجستية في المؤسسات والشركات، becjordan.com/lander?ContentId=70
- مؤشر الأداء اللوجستي في المنطقة العربية: مكوناته ومنهجية إعداده ومستوياته، اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا (الإسكوا)، 2017. <https://www.unescwa.org>
- موقع كروس مينا، أنواع ومقاسات الحاويات البحرية، <https://acrossmena.com/tooles/>
- GALDEMAR, V, **Performance, efficacité, efficience : les critères d'évaluation des politiques sociales sont-ils pertinents ?** [Performance, efficacité, efficience : les critères d'évaluation des politiques sociales sont-ils pertinents ? \(credoc.fr\)](http://Performance,efficacité,efficience:lescritèresd'évaluationdespolitiquessociales-sont-ils-pertinents?credoc.fr)

- <http://becjordan.com/ShowContents.aspx?ContentId=70>
- <https://acrossmena.com/tooles>
- <https://ar.wikipedia.org/wiki/%D9%84%D9%88%D8%AC%D8%B3%D8%AA%D9%8A%D8%A7%D8%AA>
- <https://data.albankaldawli.org>
- <https://lpi.worldbank.org>
- <https://mail.almerja.com/more.php?idm=190578>
- <https://www.annaba-port.com/>
- ISO 45001:2018.
- ISO 9001:2015.

- Jean-Paul Rodrigue, **Maritime Transportation**, <https://transportgeography.org/contents/chapter5/maritime-transportation>
- **KPIs logistiques : mesurer la performance de la Supply Chain.** from mecalux : <https://www.mecalux.fr/blog/kpi-logistique>

- [Total Quality Assured - Intertek Algérie : Qualité, Certification, Environnement, SST, Sécurité des denrées alimentaires \(intertek-algerie.com\)](#)
- www.arzew-ports.com
- www.djendjen-port.com
- www.oran-port.com
- www.oran-port.com.
- www.portdebejaia.dz.
- www.portdeghazaouet.com.
- www.port-mostaganem.dz
- www.skikda-port.com.

الملاحق

الملاحق

الملحق رقم 1: نموذج مخطط تدقيق من شركة Intertek

x DCM

NOTE INTERNE

Expéditeur : Direction Générale

Destinataire : Toutes structures

Objet : Plan d'audit SME SMSST

Date : 22/07/2019

N/Réf. : N°0016/BKC/DG/BOG / 1027/2019


Nous vous transmettons en pièce jointe le Plan d'audit prévu du 27 juillet au 01 août 2019

Bonne réception


Entreprise Portuaire de Mostaganem
Direction Commerciale / Marketing
Date: 22-07-19
N° d'Ordre: 345

BOUKBIR Cherifa
Responsable
Management Intégré

- faire copie
- Rep. Commercial
- ME: O. Rahmani


AUDIT PLAN
 Document #: F103-1 Release Date: 02-JUN-2017 Page 2 of 5

Date	Heure de début et de fin	Auditeur	Processus client	Pilote	Lieu /site	Commentaire
28/07/2019	8H30 – 8H30	A.D	Réunion d'ouverture	Ensemble des audités	Mostaganem	
	8H30 – 11H	A.D	Processus Management <ul style="list-style-type: none"> - Contexte de l'entreprise qualité –environnement : enjeux internes/externes- attentes et besoins parties intéressées, - Engagement direction, - Ecoute client, - Processus du SMQ/E/ SST et risques associés - Politique Qualité/environnement /SST - Objectifs qualité/ Environnement / SST et actions pour les atteindre - Rôle, responsabilité, autorité dans le domaine Q/E/SST - communication interne et externe - Participation 	DG + RMQ/E/SST		
	11H – 12H	A.D	Management du SMQ/E/SST <ul style="list-style-type: none"> - Identification des processus (exclusions, externalisation), - Exigences relatives à la documentation : Maitrise des Informations documentées 	RMQ/E/SST		
	13H-17H	A.D	Processus Environnement / SST: <ul style="list-style-type: none"> - Détermination des aspects et des impacts environnementaux significatifs, - Détermination des dangers et évaluation des risques SST - Détermination des exigences légales et autres - Evaluation de la conformité légale - Maitrise opérationnelle des aspects significatifs, - Maitrise opérationnelle des dangers 	Processus		
29/07/2019	8H– 10H	A.D	Processus Ressources Humaines <ul style="list-style-type: none"> - Détermination des compétences Q/E/SST - Evaluation des compétences Q/E/SST - Recrutement, formation Q/E/SST - Maitrise des risques liés aux activités du processus - Maitrise des aspects environnementaux significatifs et des dangers déclinés au processus, - Surveillance et mesure performance du processus dans le domaine Q/E/SST 	Processus		
	10H-12H	A.D	Processus Finances et comptabilité <ul style="list-style-type: none"> - Maitrise des écritures comptables, - Maitrise des réserves du commissaire au compte, - Maitrise des risques liés aux activités du processus - Maitrise des aspects environnementaux significatifs et des dangers déclinés au processus, - Surveillance et mesure performance du processus dans le domaine Q/E/SST 			


AUDIT PLAN
 Document #: F103-1

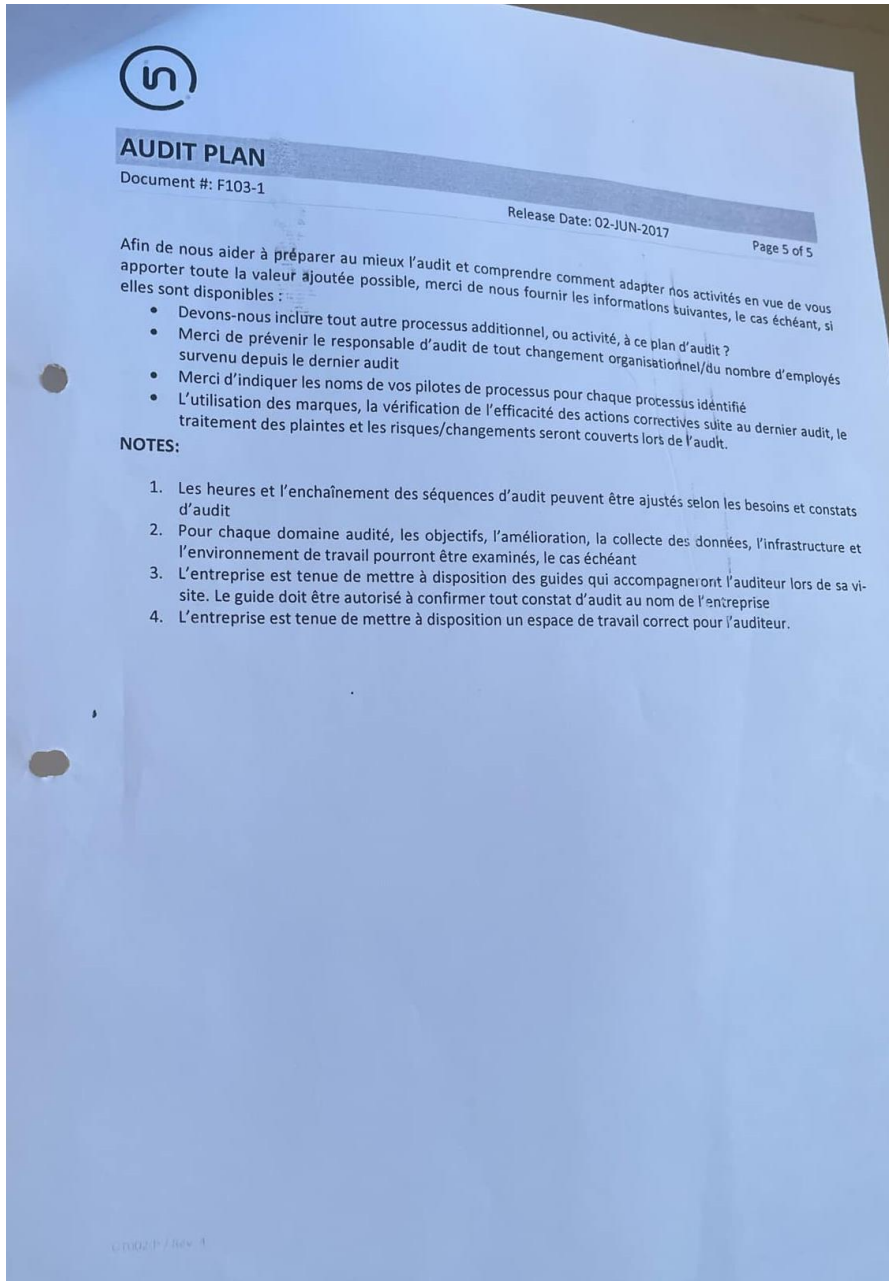
Release Date: 02-JUN-2017
 Page 3 of 5

Date	Heure de début et de fin	Auditeur	Processus client	Pilote	Lieu /site	Commentaires
29/07/2019	8H-10H	A.D	Processus commercial <ul style="list-style-type: none"> Détermination des exigences client, y compris celles liées à l'environnement et à la SST, Revue des exigences client, Communication avec le client et traitement des réclamations client, Maîtrise des risques liés aux activités du processus, Maîtrise des aspects environnementaux significatifs et des dangers déclinés au processus, Mesure de la satisfaction client, Surveillance et mesure performance du processus. 	Processus	Mostaganem	
29/07/2019	10H-12H	A.D	Processus achat <ul style="list-style-type: none"> Informations relatives aux achats, tenant compte des exigences liées à l'environnement et à la SST, Sélection et évaluation des fournisseurs, Vérification du produit acheté, Maîtrise du produit acheté non conforme, Réévaluation fournisseur, Maîtrise des risques liés aux activités du processus, Maîtrise des aspects environnementaux significatifs et des dangers déclinés au processus, Surveillance et mesure du processus performance. 	Processus		
29/07/2019	13H- 17H	A.D	Processus Accueil des navires <ul style="list-style-type: none"> Visite du site, Planification et suivi des activités du processus, Maîtrise des risques liés aux activités du processus, Maîtrise opérationnelle des aspects environnementaux significatifs et des dangers déclinés au processus, Surveillance et mesure de la performance du processus 	Processus		
30/07/2019	8H-12H		Processus pilotage et remorquage des navires <ul style="list-style-type: none"> Visite du site Planification et suivi des activités du processus, Maîtrise des risques liés aux activités du processus, Maîtrise opérationnelle des aspects environnementaux significatifs et des dangers déclinés au processus, Surveillance et mesure de la performance du processus 	Processus		
30/07/2019	13H-17H	A.D	Processus lamanage et accouage Visite du site Planification et suivi de la réalisation des activités du processus, Maîtrise des risques/opportunités des activités du processus, Maîtrise opérationnelle des aspects environnementaux significatifs et des dangers déclinés au processus, Surveillance et mesure de la performance du processus Surveillance et mesure de la performance du processus	Processus		

AUDIT PLAN
Document #: F103-1

Release Date: 02-JUN-2017 Page 4 of 5

Date	Heure de début et de fin	Auditeur	Processus client	Pilote	Lieu /site	Commentaires
31/07/2018	8H-12H	A.D	Processus manutention - Visite du site - Planification et suivi des activités du processus, - Maîtrise des risques liés aux activités du processus, - Maîtrise opérationnelle des aspects environnementaux significatifs et des dangers déclinés au processus, - Surveillance et mesure de la performance du processus, - Surveillance et mesure de la performance du processus	Processus	Mostaganem	
	13H-17H	A.D	Processus services liés aux navires et aurté - Visite du site - Planification et suivi des activités du processus, - Maîtrise des risques liés aux activités du processus, - Maîtrise opérationnelle des aspects environnementaux significatifs et des dangers déclinés au processus, - Surveillance et mesure de la performance du processus, - Surveillance et mesure de la performance du processus	Processus		
01/08/2019	8H-10H	A.D	Processus accueil et transit des passagers - Visite du site - Planification et suivi des activités du processus, - Maîtrise des risques liés aux activités du processus, - Maîtrise opérationnelle des aspects environnementaux significatifs et des dangers déclinés au processus, - Surveillance et mesure de la performance du processus, - Surveillance et mesure de la performance du processus	Processus		
	10H-12H30	A.D	Maîtrise des situations d'urgence - Identification des situations d'urgence, - Planification et réalisation des exercices de simulation	Processus		
	13H30 -15H30	A.D	Management de l'amélioration du SMQ - Satisfaction client, - Audit interne, - Non-conformité, action corrective Q/E/SST - Synthèse de la surveillance et mesurage - Analyse des données Q/E/SST - Revue de direction	RMQ/E/SST		
	15H30 - 16H30	A.D	Préparation de la réunion de clôture			
	16H30- 17H	A.D	Réunion de clôture	Ensemble des audités		



الملحق رقم 2: وثيقة تعهد بتطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
REPUBLICUE ALGERIENNE DEMOCRATIQUE ET POPULAIRE

MINISTRE DES TRAVAUX PUBLICS ET DES TRANSPORTS
GROUPE SERVICES PORTUAIRES
«SERPORT SPA»
ENTREPRISE PORTUAIRE DE MOSTAGANEM

فصل العمومية والنقل
الخدمات المينائية
م.م. «س.ب.أ.»
ش.م.م. مستقيم

تعهد وسياسة جودة - محيط - صحة وأمن في العمل

في أعراء محيط بحري ومينائي بحر نحو التنافسية أكثر فأكثر، تعهد مؤسسة ميناء مستقيم - للشئدة أسلا طقة لنظام الجودة إيزو 9001 طعة 2015 - وتأسد على عاتقها مهمة توسيع نطاق اعتمادها لنسبل المحيط وكذلك الصحة والأمن في العمل، وهذا من خلال تطبيق نظام إدارة قائم على معايير إيزو 14001 طعة 2015 وإيزو 45001 طعة 2018.

توتكر سياسة مؤسسة ميناء مستقيم على المحاور الأربعة التالية:

1. إرضاء جمهور زبائننا وبقية الأطراف المعنية حيث تأملد بين الإمتياز أمثلهم وتوفيقهم الضمنية والصريحة ونعني على الترم لايشكلاهم.
2. التحسين المستمر لأدائنا وخدمنا والفرقة المتميزة لعمالنا الجيدة، الصحة والأمن في العمل لديها.
3. إتخاذ مسمى المسؤولية للتحتم.
4. ممارسة مقاربة "المخاطر" وتأمين أسس أداء.

لتصمان أفضل لمخاج لسياسنا، إلتحق - وبصفتي المدير العام - أمعهد بت:

- توفير الوسائل والإمكانيات اللازمة لتطبيق نظام متكامل (مورد، محيط، صحة وأمن في العمل) وترجمة تحم.
- تأمين التحسين المستمر لنظام الإدارة المتكامل.
- المحيولة دون التلوث وحماية المحيط.
- تلبية مستقرمات المرومة (الطائفة).
- القضاء على الأخطار والتقليل من للماطر فيما يخص الصحة والأمن في العمل.
- استشارة ومشاركة العمال ضمن إطار إدارة الصحة والأمن في العمل.
- مراقبة جدوى ومدى ملائمة نظام الإدارة المتكامل وهذا عن طريق التدقيق الداخلي ومراجعة الإدارة.

السيدة بوكير شريعة هي مسؤولة إدارة النظام المتكامل، ولديها كتر الصلاحيات لتنفذ هذه السياسة واتخاذ عليها وكذلك تقيم صحة نظام الإدارة ورفع تقاريره بخصوص مسر عمله هدف تأمين تحسين مستمر وفعال لنظام الإدارة المتكامل.

وبالنتيجة إلتحق أرتعب جميع العمال - ككأ في مجال اختصاصهم - في المشاركة على نحو فعال في إتخاذ تطبيق نظام إيزو المتكامل.

التوقيع العام
05 FEB 2020
مدير عام
تصليمان نغصو الدين

Spa au capital social de 1.500.000.000,00 DA
Tél : 045 35 10 11-045 35 11 12 Fax : 045 33 11 15
Web: www.gsd.mostaganem.dz

Route Principale de la Salamandre BP n° 131-Mc
R.C n°27/00-0782148 B 99 - NIF : 0999270782148
A.I n° : 27012021514

الملاحق

الملحق رقم 3: وثائق توضح المؤشرات الرئيسية لنشاط ميناء مستغانم

**PRINCIPAUX INDICATEURS DE L'ACTIVITÉ PORTUAIRE
ENTREPRISE PORTUAIRE DE MOSTAGANEM
État Comparatif du 01er Janvier au 31 Décembre 2015 / 2019**

U = Tonne

Indicateurs	2015	2016	2017	2018	2019
1 - Indicateurs de production					
Trafic global (tonne)	1 454 939	1 005 894	1 085 757	1 517 171	1 234 237
1.1- Trafic à l'import	1 443 620	985 702	1 041 050	1 411 243	1 065 982
1.2- Trafic à l'export	11 319	20 192	44 707	105 928	168 255
2- Trafic particulier à l'Import					
PRODUITS AGRICOLES	348 607	167 724	242 452	261 837	191 623
- céréales	217 169	55 287	45 611	18 693	-
- Bois	16 687	48 530	69 413	140 927	98 642
- Pomme de terre semence	106 623	55 179	124 838	99 554	84 106
- Autres	7 460	8 338	2 590	2 138	8 875
- Animaux vivants	668	390	0	526	-
Combustibles, et Minéraux Solide (charbon)	52	-	-	-	75 914
Denrées Alimentaires (viande)	-	-	13 398	12 844	17 426
Produits Pétroliers (Bitume)	100 854	81 166	69 091	94 794	75 473
PRODUITS METALURGIQUES	143 535	168 164	436 014	614 822	419 075
- Rond a Béton	92 390	152 400	56 301	4 959	8 125
- Tubes	51 145	15 784	708	2 243	495
- Autres Produits Ferreux	0	0	48 904	51 011	53 084
- Billettes	0	0	330 101	556 608	357 371
Minéraux et Matériaux de Construction	478 282	277 319	26 949	19 168	16 531
- Ciment	439 862	243 214	0	6 097	0
- Minéraux (Baryte +kaolin..)	34 020	26 604	0	0	0
- Autres	4 400	7 501	26 949	13 071	16 531
Produits Chimiques	12 851	12 185	8 732	37	2 234
ENGRAIS	130 848	43 499	30 746	137 016	90 282
MARCHANDISES DIVERSES dont :	228 621	235 625	213 667	270 725	177 426
- Véhicules et matériel de transport	127 543	106 375	38 991	63 035	43 608
- Matériel et équipements	66 558	76 842	119 297	80 888	69 513
- Transactions spéciales	34 520	52 408	55 379	126 802	64 305

PRINCIPAUX INDICATEURS DE L'ACTIVITÉ PORTUAIRE
ENTREPRISE PORTUAIRE DE MOSTAGANEM
État Comparatif du 01er Janvier au 31 Décembre 2015 / 2019

U = Tonne

Indicateurs	2015	2016	2017	2018	2019
1 - Indicateurs de production					
Trafic global (tonne)	1 454 939	1 005 894	1 085 757	1 517 171	1 234 237
1.1- Trafic à l'import	1 443 620	985 702	1 041 050	1 411 243	1 065 982
1.2- Trafic à l'export	11 319	20 192	44 707	105 928	168 255
2- Trafic particulier à l'Import					
PRODUITS AGRICOLES	348 607	167 724	242 452	261 837	191 623
- céréales	217 169	55 287	45 611	18 693	-
- Bois	16 687	48 530	69 413	140 927	98 642
- Pomme de terre semence	106 623	55 179	124 838	99 554	84 106
- Autres	7 460	8 338	2 590	2 138	8 875
- Animaux vivants	668	390	0	526	-
Combustibles, et Minéraux Solide (charbon)	52	-	-	-	75 914
Denrées Alimentaires (viande)	-	-	13 398	12 844	17 426
Produits Pétroliers (Bitume)	100 854	81 166	69 091	94 794	75 473
PRODUITS METALURGIQUES	143 535	168 164	436 014	614 822	419 075
- Rond a Béton	92 390	152 400	56 301	4 959	8 125
- Tubes	51 145	15 784	708	2 243	495
- Autres Produits Ferreux	0	0	48 904	51 011	53 084
- Billettes	0	0	330 101	556 608	357 371
Minéraux et Matériaux de Construction	478 282	277 319	26 949	19 168	16 531
- Ciment	439 862	243 214	0	6 097	0
- Minéraux (Baryte +kaolin..)	34 020	26 604	0	0	0
- Autres	4 400	7 501	26 949	13 071	16 531
Produits Chimiques	12 851	12 185	8 732	37	2 234
ENGRAIS	130 848	43 499	30 746	137 016	90 282
MARCHANDISES DIVERSES dont :	228 621	235 625	213 667	270 725	177 426
- Véhicules et matériel de transport	127 543	106 375	38 991	63 035	43 608
- Matériel et équipements	66 558	76 842	119 297	80 888	69 513
-Transactions spéciales	34 520	52 408	55 379	126 802	64 305

U = Tonne

	2015	2016	2017	2018	2019
3- Trafic particulier à l'Export					
VIN	-	-	90	164	-
Produits Alimentaires	-	-	166	392	78
Dattes	-	-	431	261	786
Pomme de terre de consommation	-	-	306	529	714
Animaux vivants	20	-	18	9	-
Autres+Légumes	-	220	82	51	50
TUBES	-	-	-	-	2 327
ROND A BETON (FER)	-	-	-	-	85 400
P.Chimiques (Boue d'accumulateur+Hellum)	3 647	11 055	11 897	14 057	12 284
Autres	-	-	-	-	81
Transactions spéciales	6 765	6 527	22 642	59 473	38 384
Materiel	300	320	1 632	2 628	661
Materiel de Transport : Remorques + vehicules + engins + camions	587	2 069	7 443	28 364	27 489

	2015	2016	2017	2018	2019
4- Indicateurs Mouvement de la navigation					
- Nombre navires à l'entrée	522	560	602	563	454
- TJB à l'entrée (tonnaux)	3 918 541	5 963 067	6 674 587	6 015 311	5 035 485
- Attente Moyenne en rade (jour)	4,68	0,70	1,17	1,37	1,36
- Séjour moyen à quai (jour)	3,22	2,13	2,04	2,38	2,65

	2015	2016	2017	2018	2019
5- Indicateurs Trafic Conteneurs					
Trafic conteneurs (EVP) à l'import	3 996	3 510	15 820	30 920	16 064
Trafic conteneurs (EVP) à l'export	2 891	2 789	10 714	28 060	15 348
Trafic conteneurs (tonne) à l'import	38 300	31 884	83 417	145 429	98 991
Trafic conteneurs (tonne) à l'export	6 556	13 171	30 829	71 984	41 043

ENTREPRISE PORTUAIRE DE MOSTAGANEM

		2015	2016	2017	2018	2019
6- Indicateurs Transport Voyageurs						
Nombre Passagers	débarqués	-	42 690	92 522	69 546	51 273
	Embarqués	-	40 523	85 677	70 453	55 922
	Total :	-	83 213	178 199	139 999	107 195
Nombre Véhicules Passagers débarqué		-	20 069	47 615	37 476	20 504
	Embarqués :	-	11 338	23 017	21 375	20 514
	Total :	-	31 407	70 632	58 851	41 018
Nombre Car ferries :		-	136	211	178	148

7- Trafic par Mode Conditionnement					
Trafic Vrac liquides	100 854	81 166	73 728	98 679	80 255
Trafic Vrac Solides	336 291	129 230	66 035	125 748	130 756
Marchandises Diverses	1 006 475	775 306	945 994	1 292 744	1 023 227
Total Trafic	1 443 620	985 702	1 085 757	1 517 171	1 234 237

ENTREPRISE PORTUAIRE DE MOSTAGANEM

$$\text{VAR} = \frac{2020}{2019} \times 100 - 100$$

PRINCIPAUX INDICATEURS DE L'ACTIVITÉ PORTUAIRE
ENTREPRISE PORTUAIRE DE MOSTAGANEM
État Comparatif du 01er Janvier au 31 Décembre 2019 / 2020

U = Tonne

Indicateurs	2019	2020	VAR %
1 - Indicateurs de production			
Trafic global (tonne)	1 234 237	857 798	-30,50
1.1- Trafic à l'import	1 065 982	751 820	-29,47
1.2- Trafic à l'export	168 255	105 977	-37,01
2- Trafic particulier à l'Import			
PRODUITS AGRICOLES	191 623	202 766	5,82
- céréales	-	11 691	-
- Bois	98 642	104 280	5,72
- Banane	0	14 055	-
- Pomme de terre semence	84 106	66 675	-20,73
- Autres	8 875	6 065	-31,66
Combustibles, et Minéraux Solide (charbon)	75 914	-	-
Denrées Alimentaires (viande + produits alimentaires)	17 426	5 702	-67,28
Produits Pétroliers (Bitume)	75 473	44 655	-40,83
PRODUITS METALURGIQUES	419 075	212 053	-49,40
- Rond a Béton	8 125	0	-
- Tubes	495	101	-79,65
- Autres Produits Ferreux (poutrelles,fil machines ,bobines en acier)	53 084	44 181	-16,77
- Billettes	357 371	167 771	-53,05
Minéraux et Matériaux de Construction	16 531	18 183	9,99
- Ciment	0	0	-
- Baryte	0	4 500	-
- Autres	16 531	13 683	-17,23
Produits Chimiques	2 234	36 640	1540,39
ENGRAIS	90 282	115 355	27,77
MARCHANDISES DIVERSES dont :	177 426	116 467	-34,36
- Véhicules et matériel de transport	43 608	29 390	-32,60
- Matériel et équipements	45 771	49 364	7,85
- Mélamines	23 742	25 832	8,81
-Transactions spéciales	64 305	11 880	-81,53

	2019	2020	U = Tonne VAR %
3- Trafic particulier à l'Export			
VIN	-	-	-
Produits Alimentaires	78	4	-94,79
Dattes	786	476	-39,43
Pomme de terre de consommation	714	576	-19,29
Autres + Légumes	50	17	-65,78
TUBES	2 327	-	-
FIL MACHINES	-	5 372	
ROND A BETON (FER)	85 400	71 643	-16,11
Helium	4 891	5 932	21,29
Boue d'accumulateur	7 393	0	-
Autres	81	0	-
Conteneurs vide	33 078	13 127	-60,31
Materiel	661	2 749	316,06
Flats + autres	334	107	-67,99
VERRES	4 972	891	-
Materiel de Transport : Remorques + vehicules + engins + camions (marchandise en retour - admission temporaire)	27 489	5 081	-81,52

4- Indicateurs Mouvement de la navigation			
- Nombre navires à l'entrée	454	290	-36,12
- TJB à l'entrée (tonnaux)	5 035 485	2 245 870	-55,40
- Attente Moyenne en rade (jour)	1,36	0,87	-36,03
- Séjour moyen à quai (jour)	2,65	2,91	9,81

5- Indicateurs Trafic Conteneurs			
Trafic conteneurs (EVP) à l'import	16 064	3 670	-77,15
Trafic conteneurs (EVP) à l'export	15 348	6 033	-60,69
TOTAL	31 412	9 703	-69,11
Trafic conteneurs (tonne) à l'import	98 991	62 643	-36,72
Trafic conteneurs (tonne) à l'export	41 043	13 700	-66,62
TOTAL	140 033	76 343	-45,48

EN
PRISE PORTUAIRE DE MOSTAGANEM

2/3

		2019	2020	VAR %
6- Indicateurs Transport Voyageurs				
Nombre Passagers	débarqués :	51 273	5 388	-89,49
	Embarqués :	55 922	4 974	-91,11
	Total :	107 195	10 362	-90,33
Nombre Véhicules Passagers	débarqués :	20 504	2 743	-86,62
	Embarqués :	20 514	2 593	-87,36
	Total :	41 018	5 336	-86,99
Nombre Car ferries :		148	29	-80,41

7- Trafic par Mode Conditionnement			
Trafic Vrac liquides	80 255	50 586	-36,97
Trafic Vrac Solides	130 756	67 479	-48,39
Marchandises Diverses	1 023 227	739 733	-27,71
Total Trafic	1 234 237	857 798	-30,50

	2019	2020	VAR %
Trafic Vehicules	186	7 209	3775,81

		2019	2020	VAR %
6- Indicateurs Transport Voyageurs				
Nombre Passagers	débarqués :	51 273	5 388	-89,49
	Embarqués :	55 922	4 974	-91,11
	Total :	107 195	10 362	-90,33
Nombre Véhicules Passagers	débarqués :	20 504	2 743	-86,62
	Embarqués :	20 514	2 593	-87,36
	Total :	41 018	5 336	-86,99
Nombre Car ferries :		148	29	-80,41

7- Trafic par Mode Conditionnement			
Trafic Vrac liquides	80 255	50 586	-36,97
Trafic Vrac Solides	130 756	67 479	-48,39
Marchandises Diverses	1 023 227	739 733	-27,71
Total Trafic	1 234 237	857 798	-30,50

	2019	2020	VAR %
Trafic Vehicules	186	7 209	3775,81

	U = Tonne		
	2021	2022	VAR %
3- Trafic particulier à l'Export			
Trafic à L'export : Tonnes	550 861	371 575	-32,55
Produits Alimentaires	73	-	-
Produits Agricoles :	429	2 108	391,36
Dattes	403	2 108	423,06
Pomme de terre de consommation	-	-	-
Fruits	27	-	-
PRODUITS METALURGIQUES :	417 990	289 699	-30,69
BILLETES	109 808	27 548	-74,91
FIL MACHINES	52 993	41 460	-21,76
ROND A BETON (et autres FER)	255 189	218 200	-14,49
PLOMB	-	1 661	-
TUBES	-	831	-
MINERAUX ET MATERIAUX DE CONSTRUCTION :	112 111	45 075	-59,79
Clinker	112 111	41 132	-63,31
Ciment Blanc	-	3 830	-
Bentonite	-	113	-
PRODUITS CHIMIQUES	5 128	7 260	41,57
Helium	5 128	4 717	-8,02
PDGX	-	27	-
Boue d'accumulation	-	2 516	-
MARCHANDISES DIVERSES dont :	15 129	27 434	81,32
Conteneurs vide	12 129	6 332	-47,60
Matériel	671	392	-41,60
VERRES	1 066	6 164	478,26
Véhicules et matériel de transport	1 264	14 546	1050,81

4- Indicateurs Mouvement de la navigation			
- Nombre navires à l'entrée	303	294	-2,97
- TJB à l'entrée	2 324 371	2 940 648	26,51
- Attente Moyenne en rade (jour)	0,92	1,00	8,70
- Séjour moyen à quai (jour)	3,57	3,48	-2,52

5- Indicateurs Trafic Conteneurs			
Trafic conteneurs (EVP) à l'import	3 058	3 262	6,67
Trafic conteneurs (EVP) à l'export	3 614	3 110	-13,95
TOTAL	6 672	6 372	-4,50
Trafic conteneurs (tonne) à l'import	37 469	41 011	9,45
Trafic conteneurs (tonne) à l'export	13 167	9 934	-24,55
TOTAL	50 636	50 945	0,61

		2021	2022	VAR %
6- Indicateurs Transport Voyageurs				
Nombre Passagers	débarqués :	3 839	35 609	827,56
	Embarqués :	2 260	35 522	1 471,77
	Total :	6 099	71 131	1 066,27
Nombre Véhicules Passagers	débarqués :	1 582	14 288	803,16
	Embarqués :	747	13 152	1 660,64
	Total :	2 329	27 440	1 078,19
Nombre Car ferries :		6	52	766,67

7- Trafic par Mode Conditionnement			
Trafic Vrac liquides	57 010	27 484	-51,79
Trafic Vrac Solides	415 532	485 373	16,81
Marchandises Diverses	712 791	669 735	-6,04
Total Trafic	1 185 333	1 182 591	-0,23

	2021	2022	VAR %
Trafic Vehicules DEB	7 922	7 026	-11,06

ENTREPRISE PORTUAIRE DE MOSTAGANEM
PRINCIPAUX INDICATEURS DE L'ACTIVITÉ PORTUAIRE
État Comparatif du 01er Janvier au 31 Décembre 2021 / 2022

U = Tonne

Indicateurs	2021	2022	VAR %
1 - Indicateurs de production			
Trafic global (tonne)	1 185 333	1 182 591	-0,23
1.1- Trafic à l'import	634 472	811 016	27,83
1.2- Trafic à l'export	550 861	371 575	-32,55
2- Trafic particulier à l'import			
PRODUITS AGRICOLES	346 876	575 802	66,00
- céréales (Blé tendre+Avoine)	206 022	399 330	93,83
Avoine	194 847	-	-
Blé tendre	11 175	399 330	3473,42
- Bois	59 829	61 213	2,31
- Pomme de terre semence	75 663	108 889	43,91
- Autres	5 362	6 370	18,79
Combustibles, et Minéraux Solide (charbon+Houille)	12 503	14 159	13,24
Denrées Alimentaires (viande + produits alimentaires, Poissons.....)	1 750	3 473	98,47
Produits Pétroliers (Bitume)	51 909	22 740	-56,19
PRODUITS METALLURGIQUES	4 132	23 476	468,15
- Rond a Béton	-	-	-
- Tubes	-	-	-
- Autres Produits Ferreux (poutrelles, fil machines ,bobines en acier, grite baling)	4 132	23 476	468,15
- Billettes	-	-	-
Minéraux et Matériaux de Construction	65 170	24 324	-62,68
- Ciment	-	-	-
- Baryte	11 025	-	-
Autres (kaolin+argile+blocs de granite+Pierre de calcaire+ Bentonite)	54 145	24 324	-55,08
Produits Chimiques	5 154	323	-94
ENGRAIS	59 882	30 975	-48,27
MARCHANDISES DIVERSES dont :	87 096	115 744	32,89
- Véhicules et matériel de transport	22 392	39 143	74,81
- Matériel et équipements	28 492	14 758	-48,20
- Mélaminés	34 891	44 785	28,36
- Transactions spéciales	1 322	17 057	1190,25

1/3

المخلص:

تسعى هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على مفاهيم اللوجستيات وإدارتها، واستعراض لأبرز التطورات والمستجدات التي شهدتها هذا القطاع. كما تبحث في معايير جودة خدمات النقل البحري، مستخدمةً مقاييس متخصصة لتقييم جودة الخدمة وتأثيرها على سلاسة حركة البضائع وفعالية الأداء. وتشمل الدراسة أيضاً بحثاً ميدانياً في ميناء مستغانم، حيث يتم تقييم أداء الميناء والتحديات التي يواجهها، بالإضافة إلى جودة الخدمات التي يقدمها. وعلى أساس هذا التحليل، تقدم الدراسة مجموعة من النتائج والتوصيات العملية التي تهدف إلى تعزيز الأداء ورفع مستوى جودة الخدمات في مجال النقل البحري.

Summary:

This study delves into the logistics concepts and their management, highlighting the sector's latest developments and advancements. It examines the quality standards of maritime transport services, employing specialized metrics to assess service quality and its influence on the seamless movement of goods and operational effectiveness. The research includes fieldwork at the Port of Mostaganem, evaluating the port's performance and the challenges it encounters, as well as the caliber of services offered. From this analysis, the study presents a series of findings and practical recommendations designed to boost performance and elevate service quality in maritime transportation.

Résumé:

Cette étude vise à mettre en lumière les concepts de logistique et leur gestion, tout en passant en revue les principales évolutions et nouveautés que le secteur a connues. Elle examine également les critères de qualité des services de transport maritime, en utilisant des mesures spécialisées pour évaluer la qualité du service et son impact sur la fluidité du mouvement des marchandises et l'efficacité de la performance. L'étude inclut aussi une recherche de terrain dans le port de Mostaganem, où la performance du port et les défis auxquels il est confronté sont évalués, ainsi que la qualité des services qu'il offre. Sur la base de cette analyse, l'étude présente une série de résultats et de recommandations pratiques visant à améliorer la performance et à élever le niveau de qualité des services dans le domaine du transport maritime.

