

تخصص: اقتصاد و تسيير مؤسسات.

مذكرة تخرج مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي بعنوان:

دور صفوف الانتظار في تحسين جودة الخدمة

دراسة حالة -ميناء مستغانم-

إشراف الأستاذ:

أ/د بوعبد الله ودان

إعداد الطالبة:

بورحلة مختارية

| الصفة | لقب و اسم الأستاذ | الرتبة | عن الجامعة |
|--------|-------------------|---------------|---------------|
| رئيسا | خالدي علي هوارى | أستاذ محاضر أ | جامعة مستغانم |
| مقررا | ودان بوعبد الله | بروفيسور | جامعة مستغانم |
| مناقشا | بكريتي بومدين | أستاذ محاضر أ | جامعة مستغانم |

سورة التوبة

شكر وتقدير

إن الحمد لله أشكره تعالى على توفيقه لإتمام هذا العمل، ونشكره تعالى لأنه علمنا أن نشيد بأعمال أولئك الذين لهم فضل علينا.

أتقدم بالشكر إلى لجنة المناقشة على قبولها مناقشة مذكرتي كما لا يفوتني أن أتقدم بالشكر الجزيل إلى من شرفني بإشرافه على مذكرة بحثي الأستاذ القدير والمحترم الدكتور

"بو عبد الله ودان".

على تعبته و توجيهه لي وعلى كل المعلومات القيمة التي أفادني بها في استكمال بحثي ولا أنسى بالذكر الى من حرصا على وصولي الى ما أنا عليه الآن فشكرا يا أمي و يا أبي وإلى كل من ساهم وساعدنا من قريب أو بعيد في إنجاز هذا العمل المتواضع.

إهداء



سبحان الذي أخرجنا من الظلمات إلى النور ... الذي لا تطيب الأحوال إلا بذكره ... ولا تهدئ الأنفس إلا بشكره وطاعته ... ولا تلذ الآخرة إلا بعفوه ... ولا الجنة إلا برؤيته ...

"إن الله وملائكته يصلون على النبي يا أيها الذين آمنوا صلوا عليه وسلموا تسليماً" ... سلامي إلى الحبيب المصطفى مبلغ الرسالة مؤدي الأمانة ... وناصر الأمة ... نبي الرحمة ... نور العالمين
"سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم"

إلى من كلله الله بالهبة والوقار ... من علمني العطاء بدون انتظار ... إلى من أحمل اسمه بكل افتخار ... "أبي العزيز" إلى بسمه الحياة وسر الوجود ... إلى منبع الحب والحنان والعطاء ... إلى من كان دعائها سر نجاحي ... "أمي الحبيبة" أرجو من الله أن يمد في عمركما لتروا ثمرة عطائكما بعد طول انتظار ... "حفظكما الله والدنا العزيزين"

إلى من آثروني على أنفسهم ... إلى من أظهروا لي معنى الحياة ... إلى من شاركوني حنان أمي ... وحصن أبي ... "لكي أختي ولكم إخوتي وبنات أختي" و لا أنسى أختي حنان رحمها الله كم أتمنى لو أنما معي الآن في أسعد يوم في حياتي يوم تخرجني .

إلى من أحبوني في الله وأحبتهم فيه ... إلى من تحلوا بالإخاء ... وتميزوا بالصدق والعطاء ... إلى من سعدت برفقتهم نحو التميز والإبداع ... من كانوا معي على طريق النجاح بنت خالتي كوثر و صديقاتي .

إلى من صاغوا لنا علمهم حروفاً ومن فكرهم منارة تنير لنا سيرة العلم والنجاح أساتذتي الكرام.

الملخص

إن لنظرية صفوف الانتظار دور غاية في الأهمية في حل المشاكل التي تحول دون الوصول إلى مستوى عالي من الجودة في الخدمات ومنه تحقيق الميزة التنافسية والتي غالبا ما يشوبها تحدي التحكم في طوابير الإنتظار، وعليه ظهرت نظرية صفوف الانتظار من أجل تحسين مستوى أداء تقديم الخدمة، لذا هدفت هذه الدراسة إلى محاولة اختبار فاعليتها في ميناء مستغانم من خلال العمل على تحديد الخدمات التي تعاني من الإزدحام في ما يتعلق بالسفن وخدمات الميناء.

الكلمات المفتاحية: صفوف الانتظار، جودة الخدمة، الموانئ.

Résumé

La théorie des files d'attente joue un rôle très important dans la résolution des problèmes qui empêchent d'atteindre un niveau élevé de qualité des services, y compris l'obtention d'un avantage concurrentiel, souvent gâché par le défi du contrôle des files d'attente. C'est ainsi qu'est apparue la théorie des files d'attente. Afin d'améliorer le niveau de performance de la prestation de services, cette étude avait pour objectif de tenter de tester son efficacité dans le port de Mostaganem en travaillant à identifier les services qui souffrent de congestion au niveau des navires et des services portuaires.

Mots clés : files d'attente, qualité de service , Ports.

الفہرہ

فهرس المحتويات

شكر وعرهان

إهداء

ملخص الدراسة

الفهرس

قائمة الجداول

قائمة الملاحق

الفصل الأول: مفاهيم حول نظرية صفوف الانتظار

1-----المبحث الأول: مفهوم نظرية صفوف الإنتظار

1.....المطلب الأول: مفهوم نظرية صفوف الانتظار

2.....المطلب الثاني: نشأة وتطور نظرية صفوف الإنتظار

5-----المبحث الثاني: خصائص، تطبيقات وأهمية نظرية صفوف الإنتظار

5.....المطلب الأول: أنواع وخصائص صفوف الإنتظار

7.....المطلب الثاني: تطبيقات نماذج صفوف الإنتظار

الفصل الثاني: عموميات حول جودة الخدمة

المبحث الأول: عموميات حول الجودة والخدمة ----- 11

المطلب الأول: مفهوم الجودة وتطورها وأبعادها 11

1- مفهوم الجودة ----- 11

المطلب الثاني: مفهوم الخدمة وخصائصها وأبعادها 15

المبحث الثاني: ماهية جودة الخدمات ----- 21

المطلب الأول: مفهوم جودة الخدمات 21

المطلب الثاني: خطوات جودة الخدمات 23

خلاصة الفصل الثاني: ----- 26

الفصل الثالث: دراسة ميدانية حول ميناء مستغانم

تمهيد: 28

المبحث الأول : تقييم عام حول ميناء مستغانم ----- 29

المطلب الأول : تعريف و نشأة ميناء مستغانم 29

المطلب الثاني: دور مؤسسة ميناء مستغانم و أهدافها 29

المبحث الثاني : تفرغ الاستبيان ----- 34

المطلب الأول : تصنيف نتائج الاستبيان 34

الخاتمة: ----- 68

استبيان ----- 74

قائمة الجداول:

| الصفحة | العنوان | الرقم |
|--------|--|---------------|
| 37 | توزيع عينة الدراسة و فق متغير الجنس. | الجدول رقم 1 |
| 38 | توزيع عينة الدراسة وفق متغير العمر. | الجدول رقم 2 |
| 39 | توزيع العينة وفق متغير المستوى الدراسي. | الجدول رقم 3 |
| 40 | توزيع العينة وفق متغير التفكير في ترك خدمة الميناء. | الجدول رقم 4 |
| 41 | نتائج توفر الميناء على أرضفة كافية للانتظار. | الجدول رقم 5 |
| 42 | نتائج توفر الميناء على مرفأ كبير لاستقبال عدد كبير من السفن. | الجدول رقم 6 |
| 44 | نتائج مواصفات صف الانتظار تتناسب مع حاجيات و رغبات الزبون و أصحاب السفن. | الجدول رقم 7 |
| 45 | نتائج قيام الميناء بتقديم خدماته في وقت محدد عندما يعدك بذلك. | الجدول رقم 8 |
| 46 | نتائج قيام موظفي مؤسسة الميناء بتأدية الخدمات بالشكل الصحيح و المطلوب من المرة الأولى. | الجدول رقم 9 |
| 47 | نتائج السفن التي تصل أولاً تخدم أولاً. | الجدول رقم 10 |
| 48 | نتائج توفر الميناء على عدد كافي من العاملين لخدمة السفن. | الجدول رقم 11 |
| 49 | نتائج تصادف السفن مشاكل في نظام الاستقبال تؤثر على تقديم الخدمة. | الجدول رقم 12 |
| 50 | نتائج قيام موظفي مؤسسة الميناء بإعلام الزبائن عن الوقت المحدد لانجاز الخدمة. | الجدول رقم 13 |

| | | |
|----|--|---------------|
| 51 | نتائج استغراق السفن وقت طويل للوصول الى الرصيف. | الجدول رقم 14 |
| 52 | نتائج أن في معظم أيام الأسبوع يكون عدد السفن المقبلة على الميناء كبير. | الجدول رقم 15 |
| 53 | نتائج أن في بعض في الاحيان مقدمي الخدمة في الميناء يعانون من ضغط. | الجدول رقم 16 |
| 54 | نتائج ضغط العمل يؤثر على الموظفين. | الجدول رقم 17 |
| 55 | نتائج استغراق مكوث السفن في المرفأ وقت طويل قبل دخوله الى الرصيف. | الجدول رقم 18 |
| 56 | نتائج ضغط العمل يؤثر على تقديم خدمة مميزة. | الجدول رقم 19 |
| 57 | نتائج ان وصول عدد كبير من السفن يؤثر على صف الانتظار. | الجدول رقم 20 |
| 58 | نتائج ان نقص المعدات في الميناء تزيد من وقت الانتظار للسفن. | الجدول رقم 21 |
| 59 | نتائج توزيع العينة لبعد (الإعتمادية). | الجدول رقم 22 |
| 61 | نتائج توزيع العينة لبعد (الملموسية). | الجدول رقم 23 |
| 63 | نتائج توزيع العينة لبعد (الاستجابة). | الجدول رقم 24 |
| 65 | نتائج توزيع العينة لبعد (التعاطف). | الجدول رقم 25 |
| 67 | نتائج توزيع العينة لبعد (الأمان). | الجدول رقم 26 |

قائمة الأشكال

| الصفحة | العنوان | الرقم |
|--------|--|--------------|
| 33 | الهيكل التنظيمي لمؤسسة ميناء مستغانم | الشكل رقم 1 |
| 34 | الهيكل التنظيمي لمصلحة مديرية الاستثمار التجاري. | الشكل رقم 2 |
| 37 | نتائج توزيع العينة رقم 1 | الشكل رقم 3 |
| 39 | نتائج توزيع العينة رقم 2 | الشكل رقم 4 |
| 40 | نتائج توزيع العينة رقم 3 | الشكل رقم 5 |
| 41 | نتائج توزيع العينة رقم 4 | الشكل رقم 6 |
| 42 | نتائج توزيع الجدول رقم 1. | الشكل رقم 7 |
| 43 | نتائج توزيع الجدول رقم 2. | الشكل رقم 8 |
| 44 | نتائج توزيع الجدول رقم 3. | الشكل رقم 9 |
| 45 | نتائج توزيع الجدول رقم 4. | الشكل رقم 10 |
| 46 | نتائج توزيع الجدول رقم 5. | الشكل رقم 11 |
| 47 | نتائج توزيع الجدول رقم 6. | الشكل رقم 12 |
| 48 | نتائج توزيع الجدول رقم 7. | الشكل رقم 13 |
| 49 | نتائج توزيع الجدول رقم 8. | الشكل رقم 14 |
| 50 | نتائج توزيع الجدول رقم 9. | الشكل رقم 15 |
| 51 | نتائج توزيع الجدول رقم 10. | الشكل رقم 16 |
| 52 | نتائج توزيع الجدول رقم 11. | الشكل رقم 17 |

قائمة الأشكال

| | | |
|----|----------------------------|--------------|
| 53 | نتائج توزيع الجدول رقم 12. | الشكل رقم 18 |
| 54 | نتائج توزيع الجدول رقم 13. | الشكل رقم 19 |
| 55 | نتائج توزيع الجدول رقم 14. | الشكل رقم 20 |
| 51 | نتائج توزيع الجدول رقم 15. | الشكل رقم 21 |
| 52 | نتائج توزيع الجدول رقم 16. | الشكل رقم 22 |
| 53 | نتائج توزيع الجدول رقم 17. | الشكل رقم 23 |
| 60 | نتائج توزيع الجدول رقم 18. | الشكل رقم 24 |
| 62 | نتائج توزيع الجدول رقم 19. | الشكل رقم 25 |
| 65 | نتائج توزيع الجدول رقم 20. | الشكل رقم 26 |
| 66 | نتائج توزيع الجدول رقم 21. | الشكل رقم 27 |
| 68 | نتائج توزيع الجدول رقم 22. | الشكل رقم 28 |

مقدمة

مقدمة عامة

إن انتظار مشكلة نراها دائما في حياتنا اليومية، وفي مختلف القطاعات والمؤسسات، حيث نشاهد الناس على شكل صفوف منتظمة أمام مختلف القطاعات، وكل هذه الحالات تؤدي إلى مشكلة الانتظار، لهذا تسعى معظم المؤسسات والقطاعات وفي مختلف الميادين في تحسين جودة الخدمات المقدمة للزبون، والتي أصبحت محطة اهتمام كل دول العالم لما لها ميزة تنافسية في الأسواق المحلية والدولية، وتضمن لها البقاء، وهذا ليس بالأمر السهل، إذ أن لا بد بالاهتمام بجودة الخدمات المقدمة لمواجهة المشاكل والتحديات.

وبهذا للجودة أهمية كبيرة بسبب ارتباطها بمختلف النشاطات، وذاك لأن الاهتمام بها أصبح شيء ضروري، من أجل تقديم جودة عالية بل أوسع من ذلك فقد أصبحت تمثل الوظيفة الأولى لدى العديد من المؤسسات والمنظمات، ومن بين الأنظمة التي تقدمها، نظام الصفوف، وهو ما جعل مقدمي الخدمات يسعون إلى أن تكون خطوط إنتظار خدماتهم أقصر ما يمكن.

والموائى شأنها شأن باقي المؤسسات، فهي تعاني من مشكل انتظار السفن في ميناءها والذي يؤثر تأثيرا مباشرا وسلبيا على جودة الخدمة التي يقدمها، وكذا يرفع من تكاليف التي تقع على عاتق الميناء ويؤثر على أسعار البضائع والسلع، لذلك يعمل متخذي القرار على البحث عن وسائل وسبل استعمال نماذج صفوف الانتظار، ومن نحاول من خلال هذه الدراسة تسليط الضوء على المشكل الذي تعاني منه جل المؤسسات الجزائرية عموما الموائى بشكل خاص، ومن نطرح الإشكالية التالية:

- ما مدى مساهمة صفوف الانتظار في تحسين جودة الخدمات المقدمة في ميناء مستغانم؟

ومن أجل التمكن من معالجة هذه الإشكالية تتبادر إلى أذهاننا التساؤلات التالية؟

- ما العلاقة التي تربط بين صفوف الانتظار وجودة الخدمات ؟

- فيما يتمثل دور صفوف الانتظار في وضع حد لمشكل الانتظار في الموائى؟

-الفرضيات:

لمعالجة إشكالية البحث اعتمدنا على صياغة الفرضيات التالية:

-في ظل الإمكانيات المتاحة حاليا يمكننا تقليص زمن انتظار السفن و بالتالي تحسين جودة الخدمات المقدمة من طرف الميناء.

- تعتبر مدة مكوث السفن في الميناء مؤشرا على جودة الخدمة المقدمة للسفن .

-أهمية البحث:

تتمثل أهمية هذه الدراسة من خلال عرضنا وتطرقنا للجوانب المتعلقة بنظرية صفوف الانتظار ، وكذا استخدامها لدراسة طريقة تنظيم السفن عند انطلاقها واصطفائها في ميناء مستغانم.

كما تبرز أهمية هذا البحث في تعبيرها عن مستوى جودة الخدمات في الميناء لدى العمال والسفن، وهذا من أجل تشخيص جودة الخدمات المقدمة من قبل ميناء مستغانم، ورفع مستواها بما يحقق رغبات وحاجات العمال أو الزبائن.

-أهداف البحث:

يسعى هذا البحث إلى تحقيق الأهداف المتمثلة في ما يلي:

-تقديم إطار نظري يتعلق بنظرية صفوف الانتظار وجودة الخدمات.

-تحديد دور صفوف الانتظار في تحسين من جودة الخدمات في الميناء.

-التعرف على العلاقة التي تربط بين صفوف الانتظار وجودة الخدمات المقدمة من طرف عمال ميناء

مستغانم.

-أسباب إختيار الموضوع:

لقد تعددت الأسباب التي دفعتنا في اختيار الموضوع نذكر منها:

الجانب الذاتي:

اختياري لهذا الموضوع نظرا للرغبة الشخصية في البحث عن العلاقة التي تربط بين نظرية صفوف الانتظار وجودة الخدمات في ميناء مستغنام.

الجانب الموضوعي:

-حادثة الموضوع ومحاولة التسليط الضوء على جودة في تقديم الخدمة.

-علاقة الموضوع مع طبيعة التخصص المتبع.

-المنهج المتبع:

استخدمنا في موضوع دراستنا منهجين، المنهج الوصفي، التحليلي، فأما الأول، كانا في الجانب النظري من خلال الإلمام بموضع ومختلف جوانبه من مفاهيم وعناصر وأشكال...الخ، من خلال استعانتنا بالكتب والمجلات وحتى أطروحات الدكتوراه والمجستير، أما المنهج التحليلي، فكان في الجانب التطبيقي وذلك من خلال قيامنا بتجميع دراسة المعطيات الإحصائية التي كانت على شكل جداول، وأشكال البيانية، حول السفن.

-حدود الدراسة:

تنقسم حدود الدراسة إلى إطارين المكاني و الزماني، فيما يخص المكاني فإن الدراسة كانت حول ميناء مستغنام، أما الإطار الزمني فهو يخص الفترة 2024/04/03 حتى 2024/05/03

-خطة الدراسة:

يحتوي هذا البحث على مقدمة عامة وفصلين، أما المقدمة فاحتوت على إشكالية البحث، الفرضيات وأسباب اختيار البحث، وعلى أهمية البحث وأهدافه، أما الفصل الأول كان نظري يضم المبحث الأول: مفهوم نظرية صفوف الإنتظار وكل مبحث يحتوي على ثلاثة مطالب والمبحث الثاني: خصائص، تطبيقات وأهمية نظرية صفوف

الإنتظار، وهو بدوره يحتوي على ثلاثة مطالب، المطلب الأول: أنواع وخصائص صفوف الإنتظار المطلب الثاني: تطبيقات نظرية صفوف الإنتظار، المطلب الثالث: أهمية نظرية صفوف الإنتظار، ثم خاتمة الفصل الأول التي لخصنا فيها ما احتوى عليه الفصل الأول، وفيما يخص الفصل الثاني كان تطبيقي على ميناء مستغنام

الفصل الأول

مفاهيم حول نظرية صفوف الانتظار

تمهيد:

في بعض الأحيان في حياتنا اليومية، يتوجب علينا الإنتظار لقضاء حاجتنا، أو من أجل خدمة ما، وعادة يكون هذا الإنتظار باستخدام صفوف تكون منظمة ووفق شروط للحصول على المراد، وبهذا إرتأينا أن نتحدث في هذا الفصل عن نظرية صفوف الإنتظار فتمثلت في الآتي :

المبحث الأول: مفهوم نظرية صفوف الإنتظار

المبحث الثاني: خصائص، تطبيقات وأهمية نظرية صفوف الإنتظار

المبحث الأول: مفهوم نظرية صفوف الإنتظار

المطلب الأول: مفهوم نظرية صفوف الانتظار

تعد نظرية صفوف الانتظار أحد أبرز السمات الأكثر شيوعاً في الحياة المعاصرة لمعظم المنظمات سواء الصناعية منها أو الخدمية، فالوقت المنفق والمتزايد في صف الانتظار يحدث نتيجة عدم توازن بين طاقة نظام الخدمة والطلب على تلك الخدمة، أو قد يحدث بسبب عدم التلائم بين نمط حالات الوصول للزبائن للحصول على الخدمة ونمط الخدمة المقدم لهؤلاء الزبائن، حيث أن عدم التلائم ينتج عن التباين بين أوقات وصول الزبائن إلى موقع تقديم الخدمة أو لأن معدل وصول الزبائن أقل من معد وقت الخدمة مما يؤدي إلى تشكيل الصفوف.¹

وتعرف نظرية صفوف الإنتظار بأنها: عبارة عن دراسة رياضية لطبيعة العناصر التي تؤدي إلى تكوين صف الانتظار الذي ينشأ نتيجة التذبذب في طلب الخدمة وعدم انتظام وصول الوحدات طالبة الخدمة إلى مركز الخدمات.²

ويطلق أيضاً عليها بأنها: نظرية خطوط الانتظار، أو نظرية الطوابير، هذا ويمكن تعريف هذه النظرية بأنها مجموعة من المفاهيم والفروض والمبادئ العلمية التي تسعى إلى تحقيق التوازن بين رغبات طالبي الخدمة ومصالح مؤدى هذه الخدمة.³

¹: s.ajiboye et a.saminu, A.Multistage Queue Approach To solving Customer congestion problem in a Restaurant, International Journal Engineering science and technology vol 8, n302-316 scientific Research publishing.

²: أنعام علي توفيق الشهري، تقويم المعلومات باستخدام بحوث العمليات، ط1، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009، ص64.

³: أحمد محمد غنيم، الأساليب الكمية-المفاهيم العلمية والتطبيقات الادارية، دط، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، المنصورة، ج2، 2010، ص92.

وهي أيضا: عدد الوحدات (السيارات، الزبائن، الرسائل، الآلات... الخ) المنتظمة في شكل طابور منتظرة خدمة معينة وذلك خلال فترة زمنية معينة¹.

وعليه نستطيع أن نقول بأن نظرية صفوف الانتظار مجموعة من الطوابير أو وحدات تتمثل في وسائل النقل وغيرها تكون بشكل منتظم.

كما تعرف أيضا بأنها: نماذج رياضية من علوم بحوث العمليات وإحدى الأساليب الكمية التي تساعد القائمين على إتخاذ قراراتهم وتهدف هذه النظرية إلى دراسة وتحليل المواقف التي تتسم بنقاط اختناق أو تشكل صفوف الانتظار ومن ثم إتخاذ القرار المناسب بشأن تلك المواقف².

ونظرية صفوف الانتظار هي عبارة عن تراكم عدد من الوحدات والأشخاص أو وحدات مادية أو غير مادية في مكان ووقت معين ويشكل منتظم للحصول على خدمة معين³.

ومما سبق ذكره يتضح لنا بأن نظرية صفوف الانتظار هي عبارة عن مجموعة من أشخاص تكون على شكل وحدات او صفوف من أجل تحقيق غاية ما، وهذه الصفوف تكون منتظم ووفق نظام يحكمها.

المطلب الثاني: نشأة وتطور نظرية صفوف الإنتظار

تستمد قائمة الانتظار أوصف الانتظار معناها من الكلمة اللاتينية "cauda" والتي تعني الذيل، إذ يعود أصل نظرية الصفوف إلى العام 1909.

¹: سلمان محمد مرجان، بحوث العمليات بنغازي، دط، دار الكتب الوطنية، 2002، ص257.

²: إبراهيم نائب وآخرون، بحوث العمليات، ط1، دار وائل للنشر، عمان، 1999، ص329.

³: مؤيد الفضل، مدخل إلى الأساليب الكمية والنوعية في دعم القرارات المنتظمة، ط1، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، 2008، ص47.

فبدأت الفكرة في الظهور عام 1909 عندما قام A.K.Erlang بإجراء تجاربه على مشكلة تتعلق بعمليات الازدحام التي كانت تحدث في حالة استقبال إحدى عاملات السنترال للمكالمات التليفوني، حيث تبين أن هذه العامل لا تستطيع وحدها أن تواجه الطلبات في فترات الذروة بالسرعة المطلوبة.¹

وبهذا ظهرت نظرية صفوف الانتظار "على يد A.K.Erlang عام 1903م، بعدما قام بدراسة مسألة الازدحام الموجودة على خط الهاتف حيث بدأ بإيجاد الفترات الزمنية لتأجيل المكالمات نظرا لانشغال الهاتف².

المطلب الثالث: عناصر ومقاييس نظام صفوف الانتظار وأسباب اهتمام الادارة بها.

1- عناصر صفوف الانتظار

تتمثل عناصر صفوف الانتظار فيما يلي³:

أ- وصول الوحدات:

يكون على شكل فترات زمنية منتظمة أو غير منتظمة إلى نقاط تدعى مراكز (قنوات) الخدمة كمثال على ذلك، وصول الشاحنات إلى موقع التحميل، دخول الزبائن إلى مراكز التجارية..... الخ كل هذه الوحدات تدعى وصول الزبائن.

ب- مراكز (قنوات) الخدمة:

هي الموقع التي تقوم بتقديم الخدمة للوحدات الطالبة الخدمة (الزبون)، إذا كان مركز الخدمة غير مشغول فإن زبون الواصل سوف يخدم مباشرة وإذا كان مركز الخدمة مشغول فإن على الزبون الانتظار في الخط إلى أن يتم تقديم له الخدمة، وبعد إكمال الخدمة سوف يغادر النظام.

¹: أحمد محمد غنيم، الأساليب الكمية-المفاهيم العلمية والتطبيقات الادارية، المرجع السابق، ص93-94.

²: حامد سعد نور الشمري، علي خليل الزبيدي، مدخل إلى بحوث العمليات، ط1، دار مجدلاوي للنشر والتوزيع، ط1، الأردن، 2007، ص455.

³: بن فرحات خليفة، بن عدة محمد أمين، تطبيق نموذج صفوف الانتظار لتقييم أداء المؤسسة، مجلة العلوم الإدارية والمالية، المجلد01، العدد01، جامعة حمة لخضر بالوادي، الجزائر، 2017، ص265.

- صف الانتظار

يمثل عدد الزبائن المنتظرة للحصول على الخدمة (عدد الوحدات الطالبة للخدمة) بحيث الصف لا يتضمن ابريون الذي يتم تقديم الخدمة له.

مما سبق ذكره، يتبين لنا بأن عناصر صفوف الانتظار تتمثل في ثلاثة نقاط وهي:

وصول وحدات، مراكز الخدمة، وصف الانتظار، وكل واحدة منهما لديها هدف ودور في صفوف الانتظار.

2-مقاييس نظام صفوف الانتظار

هناك خمسة مقاييس بغرض تقييم نظم صفوف الانتظار وهي تتمثل في¹:

-متوسط عدد العملاء المنتظرين إما في الصف أو في النظام.

-متوسط زمن الانتظار للعملاء سواء في الصف أو في النظام.

-معدل استغلال أو الاندفاع بالنظام، ويعبر عنه بنسبة الطاقة المستغلة.

- التكلفة الخاصة بمستوى معين من الطاقة وصف الانتظار المرتبط بها.

-احتمال انتظار طالب الخدمة من أجل الحصول على الخدمة.

3-أسباب اهتمام الادارة بصفوف الانتظار

يوجد العديد من الأسباب التي توضح اهتمام الادارة بصفوف الانتظار وهي كالاتي²:

أ-تكلفة تهيئة مكان الانتظار.

¹: إياد حماد، صفوف الانتظار، دمشق، جامعة دمشق، 2009، ص7.

²:المرجع نفسه، ص10.

ب- احتمال فقدان مجال النشاط نظرا لمغادرة العملاء لخط الخدمة قبل حصولهم على الخدمة أو رفض الانتظار من أساسه.

ت- احتمال فقدان السمعة.

ج- احتمال انخفاض رضا العميل.

د- احتمال حدوث ارتباك في بقية أعمال المنشأة والعملاء.

المبحث الثاني: خصائص، تطبيقات وأهمية نظرية صفوف الإنتظار

المطلب الأول: أنواع وخصائص صفوف الإنتظار

1-أنواع أنظمة صفوف الانتظار

يتم تصنيف أنظمة صفوف الانتظار من خلال أربعة أشكال لخط الانتظار وهي كالآتي¹:

أ- نظام انتظار ذو قناة واحدة وبمرحلة واحدة: تصل الوحدات الطالبة للخدمة إلى مركز الخدمة تباعا وتكون صفا واحدا وتقدم لها الخدمة في مرحلة واحدة.

ب- نظام انتظار ذو قناة واحدة وبمراحل متعددة(على التسلسل): في هذه الحالة يمر الزبون على عدة مراحل للحصول على الخدمة كاملة.

ت- نظام انتظار ذو قنوات متعددة وبمرحلة واحدة: في هذه الحالة تؤدي كل قناة الخدمة نفسها مع باقي القنوات الأخرى، وبنفس الكفاءة حيث يمكن خدمة أكثر من زبون في نفس الوقت.

¹: ريغي خيرة، بابا عبد القادر، نماذج نظرية صفوف الانتظار لتحسين الخدمة، دراسة حالة لبلدية العقيد لطفى مستغام، مجلة الإستراتيجية والتنمية، المجلد09، العدد16، 2019، ص283.

ج- نظام انتظار ذو قنوات متعددة وبمراحل متعددة: هنا تؤدي كل قناة الخدمة نفسها مع باقي القنوات الأخرى، يمر الزبون على عدة مراحل للحصول على الخدمة الكاملة.

2- خصائص صفوف الإنتظار:

يعتبر صف الانتظار المكون الأساسي الثاني لنظام صفوف الانتظار ويتميز بعدة خصائص هي¹:

أ- طول صف الانتظار:

وهو الحد الأقصى لعدد طالبي الخدمة الموجودين في النظام أي عدد طالبي الذين تقدم لهم خدمة إضافة إلى طالبي الخدمة في مرحلة الانتظار فقد يكون طول الصف محدود وذلك بسبب عدة قيود قد تكون مادية أو تنظيمية كقيود المساحة مثلا، كما قد يكون الصف غير محدود أولا لا نهائي عندما يكون حجمه بلا حدود مثل حالة خدمة دفع رسوم السيارات الوافدة على الطريق السريع.

ب- عدد صفوف الانتظار:

يمكن أن يكون الصف وحيد كالممرور في طريق عام وحيد أو بوابة دخول إلى مصنع أو أي مركز خدمة مفرد، لكن في الغالب توجد صفوف متعددة كخدمات الهاتف.

ت: الاختيار في صفوف الانتظار:

هذه الخاصية تعني الترتيب الذي يتم به اختيار طالبي الخدمة لتقديم الخدمة لهم ويمكن تقسيمه إلى الحالات التالية²:

-FIFO: هي القاعدة الأكثر شيوعا في الواقع، حيث طالب الخدمة الذي يأتي أولا يخدم أولا.

¹: أبو القاسم مسعود الشيخ، بحوث العمليات المجموعة الحربية للتدريب والنشر والقاهرة، دط، دن، 2012، ص348.

²: دريدي أحلام، دور استخدام صفوف الانتظار في تحسين جودة الخدمات الصحية، دراسة حالة مؤسسة العمومية للصحة الجوارية بسكرة، شهادة ماجستير، تخصص الأساليب الكمية في التسيير، بسكرة، ص58-57.

-LIFO: طالب الخدمة الذي يأتي أخيراً يخدم أولاً.

-FCFS: عشوائية الاختيار.

- على أساس الأسبقية.

المطلب الثاني: تطبيقات نماذج صفوف الإنتظار

نظرية صفوف الانتظار عدة تطبيقات ونماذج في مختلف المجالات ومن بين التطبيقات صفوف الانتظار التي تواجهنا جميعاً في حياتنا اليومية هي المجالات الدمية، مثال على ذلك البنك، فالعاملين يمثلون مراكز الخدمة، والزبائن يمثلون الوحدات الطالبة للخدمة، ونفس الحال ينطبق على المطاعم، دور السينما وغيرها.¹

تطبيق آخر يتمثل في مجال النقل، فمن الممكن أن تكون وسائل النقل هي الوحدات الطالبة للخدمة، مثال ذلك سيارات تنتظر أمام مكتب تحصيل الرسوم أو الإشارات الضوئية، شاحنة أو سفينة تنتظر التحميل أو التفريغ، طائرات تنتظر الهبوط أو الإقلاع من المدرج، وفي حالات أخرى تكون وسائل النقل هي مراكز الخدمة مثال ذلك سيارات الأجرى وسيارات إطفاء الحريق، والرافعات أو المصاعد.²

وهناك تطبيق آخر وهو تسجيل الطلاب في وقت محدد تراه الجامعة وذلك بتوفير مكاتب التسجيل أكثر من العدد المتوفر في حالة العمل العادي، وهذا يترتب عليه زيادة التكلفة في الميزانية الكلية وبالتالي يجب أن تكون دراسة هذه الحالة كافية لحل مشكلة التسجيل في الوقت المناسب وبما لا يتعارض مع تحميل ميزانية فوق الميزانية المخطط لها، جميع الحالات أعلاه تؤدي على مشكلة الانتظار التي لها أهمية كبيرة، نتيجة للتكاليف المترتبة عن حالة الانتظار والتشغيل.³

¹: حامد سعد نور الشمزري وآخرون، مدخل إلى بحوث العمليات، ط1، دار المجدي للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2007، ص455.

²: حامد سعد نور الشمزري وآخرون، مدخل إلى بحوث العمليات، المرجع السابق، ص456.

³: حسن ياسين طعمه وآخرون، بحوث العمليات نماذج وتطبيقات، ط1، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2009، ص276.

يتضح لنا أعلاه بأن مجالات استخدام وتطبيق صفوف الانتظار متعددة، فنجدها في مجال المواصلات كالطائرات، السيارات و محطات القطار، كما أننا نجدها في مختلف المؤسسات.

المطلب الثالث: أهمية نظرية صفوف الإنتظار

تبرز أهمية نظرية صفوف الانتظار من خلال¹:

- عجز قنوات الخدمة في صفوف الانتظار من تلبية طلبات الزبائن بشكل مقبول وهذا ما يؤدي إلى تشكل صف الانتظار وهنا لا بد من دراسة حالة لتحديد عدد القنوات الخدمة الملائمة لتلبية خدمات الزبائن بشكل أحسن
- انخفاض طلب الخدمة مما يؤدي إلى بقاء الخدمة عاطلة معظم الوقت وهنا تظهر الحاجة لنظرية صفوف الانتظار، وذلك لمنع هدر في المواد.
- أن تطبيق نظرية صفوف الانتظار تهدف إلى حالة تكاليف الطاقة العاطلة وكذا تخفيض تكاليف الانتظار كما تقوم بتحديد متوسط الزمن من الانتظار وعدد الوحدات في صف الانتظار، إضافة إلى ذلك تقوم بتقييم جودة الخدمات المقدمة ومقارنتها مع منافسيها في السوق.

خلاصة الفصل الأول

من خلال عرضنا للفصل الأول، وما تطرقنا إليه من مفاهيم وعناصر متعلقة بنظرية صفوف الإنتظار، تبين لنا بأن نظرية صفوف الانتظار ظهرت على يد العالم ارنج عام 1903، من خلال دراسته لمسألة الإزدحام، وتعرف بمجموعة من الوحدات أو أشخاص تكون منتظمة وعلى شكل طاوور وذلك في فترة زمنية معينة، تهدف هذه النظرية لوضع حد لمشكل التراكم الصفوف، وعليه أصبحت تستعمل من قبل المؤسسات لأنها تسعى إلى تقديم منتجات جودة عالية بهدف تحقيق ميزة تنافسية.

¹: ملال ربيعة، هوارى مغنية، فعالية استخدام صفوف الانتظار في تحسين جودة الخدمات الصحية، المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بسعيدة الشمال، جامعة الدكتور الطاهر مولاي، سعيدة، مجلة اقتصاديات الأعمال والتجارة، العدد04، 2017، ص41-42.



الفصل الثاني

عموميات حول جودة الخدمة

تمهيد:

تتميز الأسواق بالمنافسة بين منشآت ومؤسسات والشركات وهذا للوصول إلى إشباع احتياجات ومتطلبات المستهلكين وإرضائهم بتمتعهم بالمزايا التنافسية التي تتيح لهم الإحتفاظ بموقعهم في الميادين التي يعملون فيها، ولهذا على المؤسسات والشركات والمنشآت التي لديها الرغبة في البقاء والتفوق، عليها أن تهتم بما يسمى جودة الخدمات، والتي أصبحت هذه الأخيرة الهدف الأول من أجل الحصول على ميزة تنافسية بينهم، وعليه ارتأينا أن نتحدث في هذا الفصل على جودة الخدمات فقسمنا الفصل إلى مايلي:

المبحث الأول: عموميات حول الجودة والخدمة.

المبحث الثاني: ماهية جودة الخدمات.

المبحث الأول: عموميات حول الجودة والخدمة

المطلب الأول: مفهوم الجودة وتطورها وأبعادها

1- مفهوم الجودة

تعرف الجودة بأنها : مدى قدرة المنظمة على إنتاج وتقديم خدمة استثنائية مميزة تقترب من الكمال لتلبي احتياجات الزبون بما يتناسب مع الأهداف المنشودة و بما يتناسب مع حالة العرض والطلب في السوق والعمل على تحقيق أرباح مالية كبيرة¹.

كما أن مصطلح الجودة يعد من المصطلحات الحديثة نوعا ما في علم الادارة و الذي يشير الى قدرة الخدمة على الوفاء بتوقعات العملاء والزبائن او حتى تلك التي تزيد عن توقعاتهم فهي تعبر عن التوافق والاعتمادية مع السوق بغض النظر عن الاختلاف في التكلفة².

ويعرفها الباحث فليب كغولسي Philippe Grosly بأنها المواصفات ليست المعيار الوحيد لإرضاء المستهلكين وهو يعرف الجودة ب"مدى تطابقها لحاجات المستهلكين"³

والجودة مفهوم"قد يتسع مداها لتشمل جودة العمل وجودة الخدمة وجودة المعلومات والتشغيل وجودة القسم والنظم وجودة الناس"المديرين، المهنيين، العمال، الزبائن، وجودة المؤسسة وجودة الأهداف وغيرها مما يجعل مراقبة الجودة وأبعادها المتعددة من الأدوات الأساسية لتحقيق الأهداف المنشودة.¹

¹: حازم أحمد فروانة، مطبوعة جود الخدمات، مقدمة لسنة الأولى ماستر تسويق الخدمات، جامعة أبي بكر بلقايد، تلمسان، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، 2021/2020، ص04.

²: أبو النصر، محت محمد، إدارة الجودة الشاملة في مجال الخدمات، ط1، مطبعة النيل العربية، القاهرة، 2008، ص21.

، نقلا عن: دربال ياسمين، آليات 1985,p364, gestion, afmor , la maitrise de la vateur , clande petit de mange,³ تحسين جودة الخدمة العمومية في الجزائر، مذكرة ماستر، تخصص تسويق الخدمات، جامعة محمد الصديق بن يحيى، جيجل، 2020/2019، ص22

وعليه يتضح لنا من التعريفات السابقة بأن الجودة هي الميزة التنافسية التي تصل درجتها إلى الإتقان والدقة، كما أنها ميزة يتميز بها المنتج تهدف لتحقيق حاجات ورغبات الزبون والوصول إلى رضاهم وقبول المنتج.

2-تطور الجودة

مرت الجودة بمجموعة من المراحل والتي نذكرها على الشكل الآتي:

أ- مرحلة التفتيش:

التفتيش هو " أبسط وسيلة لضمان الجودة، وعلى النقيض من الحرف اليدوية فإن الإنتاج الضخم أو الإنتاج بكميات كبيرة يتطلب نوع رسمي من التفتيش، وكانت عملية التفتيش تتم عن طريق مقارنة وفحص خصائص المنتج مع المتطلبات الموضوعية مسبقاً، وكان يطبق على المواد والأجزاء المكونة أيضاً، عمليات أو نشاطات الفحص كانت تتم من طرف العمال فالنظام في هذه المرحلة كان موجهها داخليا ولم يكن موجه للوقاية.²

فهذه المرحلة إذا تميز بعملية التفتيش والذي يضم فحص للمنتوجات عن طريق العمال.

ب- مرحلة المراقبة:

تتمثل هذه المرحلة في " استعمال العديد من الأنشطة والأساليب بغرض تحقيق ومواكبة جودة المنتج، جودة العملية والخدمة، ويبدأ ذلك من حقيقة أن عيوب المنتج قد تظهر أثناء المراحل المختلفة من عملية الإنتاج، بحيث من

¹: خالد بن سعد، عبد العزيز بن سعيد، إدارة الجودة الشاملة تطبيقات على القطاع الصحي، ط1، مكتبة الملك فهد الوطنية، السعودية، 1997، ص44.

²: بوزيان حسان، أثر جودة الخدمة على رضا الزبون، دراسة ميدانية على مؤسسة اتصالات الجزائر في مدينة العلمة السطيف، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، البلدية، 2013، ص22.

الضروري أن تكون إدارة الجودة موجهة نحو اكتشاف والقضاء على أسباب العيوب وليس فقط الرقابة على المنتجات النهائية، من أجل الكشف عن المخالفات ومحاولة القضاء على عدم تنسيق فيما يتعلق بالمتطلبات المحددة.¹

تتميز هذه المرحلة بأنها تستخدم العديد من الأنشطة بهدف تحقيق الجودة المطلوبة، وهذا يكون من خلال المراقبة الجيدة للمنتوج وتبدأ في مراحل متقدمة، ومن الضروري اكتشاف العيوب وسليبات التي تكون في المنتوج.

ت- مرحلة ضمان الجودة:

المرحلة الثالثة هي " التي تحتوي على جميع المراحل السابقة من أجل توفير الثقة الكافية بأن المنتج أو الخدمة سوف تلبي احتياجات الزبائن، تطورت أنشطة أخرى أيضا مثل استعمال تكلفة الجودة، مراقبة وتدقيق أنظمة الجودة، هذه الأنشطة طورت من أجل إحراز تقدم من مرحلة مراقبة الجودة إلى مرحلة عهد ضمان الجودة.²

هذه المرحلة كما سبق وأشرنا أنها تجمع كل المراحل السابقة، فهي تعني تطور الأنشطة واستعمال تكلفة الجودة، كما أنها تسعى لتلبية حاجات الزبون.

ج- مرحلة إدارة الجودة:

"تتكون من مبادئ الإدارة التي تهدف إلى تحقيق جودة الأداء في جميع الجوانب، أي منتوج، خدمة، الربح، الإنتاجية... الخ، الفرق الأساسي بين مراقبة الجودة ضمان الجودة وإدارة الجودة هو أن الأخيرة هي مركزية المنهج، مما يتيح استخدام أمثل لخبرات الموظفين، ورضا الزبائن والحوافز والتحسين المستمر.¹

¹:بوزيان حسان، أثر جودة الخدمة على رضا الزبون، دراسة ميدانية على مؤسسة اتصالات الجزائر في مدينة العلة السطيف، ص23.

²: بوزيان حسان، أثر جودة الخدمة على رضا الزبون، دراسة ميدانية على مؤسسة اتصالات الجزائر في مدينة العلة السطيف، ص22.

مرحلة إدارة الجودة هي المرحلة الأخيرة من المراحل السابقة الذكر، فهي تتميز بأنها تسعى إلى تحقيق جودة الأداء من مختلف الجوانب.

2- أبعاد الجودة

تتمثل أبعاد الجودة في النقاط التي سنذكرها كآلي²:

- **المعولية:** يعكس هذا البعد احتمالية فشل المنتج أو الاستهلاك التدريجي للمنتج فكلما كانت درجة الموثوقية عالية كلما قل احتمال الفشل، وتعتبر المعولية البعد الأساسي للجودة الذي يركز عليه الزبون خاصة السلع المعمرة.

- **التشغيل أو مستوى الأداء:** يمثل المواصفات التشغيلية للمنتج إضافة للمواصفات التي يمكن قياسها وهي تختلف حسب الرغبات والاتجاهات الشخصية لكل فرد.

- **التطابق:** يعني مدى تحقيق المنتج للمواصفات المحددة مسبقا وهذا يمكن قياسه بنسبة فشل المنتج في مواجهة المعايير المحددة يمكن تحديد الحاجة لإعادة العمل أو التصليح.

- **الجمالية:** هي المعايير الذوقية للأفراد حول المنتجات المتمثلة بالمظهر الخارجي الذي يعكس مدى شعور الأفراد منتج معين.

- **العمر الافتراضي للمنتج:** هو عدد سنوات استخدام المنتج في الخدمة وفقا للمواصفات التشغيلية قبل ضعف أداءه وفقدانه للخواص المطلوبة.

- **تقديم الخدمة:** يعكس مدى سرعة توفر خدمات الصيانة وتوفير قطع الغيار وخدمات ما بعد البيع.

¹:حازم أحمد فراونة، جودة الخدمات، المرجع السابق، ص06.

²: المرجع نفسه ، ص23

- الخصائص الثانوية للمنتج: هي التي تضاف إلى المنتج حسب رغبة وطلب الزبون.

- قدرة التخصص بالجودة: وهي صورة المنتج المرسومة في تصور الزبون فالعديد من المنتجات يمكن الحكم عليها من خلال الأسماء المتميزة لها أي الماركات والعلامات التجارية.¹

يمكن ان نلاحظ بان هذه الأبعاد التي تختص بالجودة هي أبعاد تتعلق بالمنتج أي السلع والميزات التي تتميز بها خدمة السلع.

المطلب الثاني: مفهوم الخدمة وخصائصها وأبعادها

1- مفهوم الخدمة

عرفت الجمعية الأمريكية الخدات بأنها: مجموعة من النشاطات أو المنافع التي تعرض للبيع أو يتم عرضها على انها ترتبط بالسلعة معينة.²

وتعرف أيضا بأنها: نشاط اقتصادي في مقدم من طرف لآخر غالبا دون انتقال السلع، يخلق القيمة من خلال تأجير أو استغلال سلع، يد عاملة كفاءات مهنية، تجهيزات أو هياكل، شبكات أو أنظمة بشكل منفرد أو مجمع، الأنشطة والمنافع والإشباع التي تقدم للبيع أو تكون مصاحبة للسلع المادية.³

وتعرف أيضا بأنها فعل أو أراء يقدمه لطرف آخر على أن يكون بالضرورة غير ملموس ولا ينتج عنه تملك مع كونه قد يرتبط أولا باستخدام سلعة مادية.⁴

¹: حازم أحمد فراونة، جودة الخدمات، المرجع السابق، ص 06.

²: المسعودي، حيدر علي، إدارة تكاليف الجودة استراتيجيا، ط2، دار البازوردي العلمية للنشر والتوزيع، الأردن، 2008، ص 21.

³: صالح بو عبد الله، نماذج وطرق قياس جودة الخدمة، دراسة تطبيقية على خدمات مؤسسة بريد الجزائر، رسالة دكتوراه، تخصص علوم اقتصادية، جامعة سطيف، الجزائر، 2013/2014، ص 44.

⁴: صالح بو عبد الله، نماذج وطرق قياس جودة الخدمة، دراسة تطبيقية على خدمات مؤسسة بريد الجزائر، المرجع السابق، ص 44.

من خلال التعاريف السابقة يمكننا القول أن الخدمة هي نشاط يكون بواسطة البائع والزبون، تهدف لإشباع حاجة الزبون.

2- خصائص الخدمة

تتمثل خصائص ومميزات الخدمات في مايلي:

- خاصية عدم الملموسية

تعني أن الخدمات لا يمكن رؤيتها، تذوقها، الشعور بها، سماعها، شم رائحتها قبل شرائها، فمثلا المريض الذي يجري له عمليات جراحية للتجميل لا يمكن أن يرى نتيجة العملية قبل الشراء¹. فهذه الخاصية هي التي تكون فيها الخدمات شيء محسوس غير ملموس.

- خاصية عدم قابلية للتخزين

"تكون الخدمة ذات طبيعة غير قابلة للتخزين، فلا يمكن حفظ الخدمة على شكل مخزون، فالخدمة تستهلك وقت إنتاجها وبالتالي عدم إمكانية تخزينها، أي الخدمات لا يمكن تخزينها أو إكسابها منفعة زمنية، فالمقاعد التي لا يمكن حجزها في الطائرة مجدولة زمنيا لا يمكن تحويلها أو تخزينها، فهكذا الخدمات تستمد من الوقت الذي تؤدي فيه فقط، حيث لا يمكن تخزينها للإستخدام في وقت لاحق"².

يمكننا القول بأن الخدمات لا تكون قابلة للتخزين، إذ أن المنتج يستهلك وقت إنتاجه ولا يمكن تخزينه.

¹ : احلام دريدي، دور استخدام نماذج صفوف الانتظار في تحسين جودة الخدمات الصحية، دراسة حالة المؤسسة العمومية للصحة الجوارية، بسكرة، مذكرة ماجستير، تخصص الأساليب الكمية في التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، 2013/2014، ص13.

²: احلام دريدي، دور استخدام نماذج صفوف الانتظار في تحسين جودة الخدمات الصحية، المرجع السابق، ص14.

- خاصية اللانمطية:

"بمعنى اختلاف جودة الخدمات المقدمة نظرا لأن قدرة الأفراد المؤدين لها متفاوتة

كما أنهم يتأثرون بعوامل نفسية وأخرى بيئية مرتبطة بظروف العمل، لدى فعلمية تنميط جودة الخدمة معقدة للغاية، ولعل الاتجاه نحو استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال وتبني أسلوب الإدارة الإلكترونية فضلا عن تدريب القائمين على تقديم الخدمة قد يخفض من حدة الاختلاف.¹

- خاصية عدم الملكية:

لا يمكن امتلاك الخدمة و بالتالي لا يمكن نقل ملكيتها إلى المستهلك أو المرتفق باعتبار أن هذا الأخير يحق له استعمال الخدمة لفترة زمنية معينة كاستئجار غرفة في الفندق أو استعمال مقعد في الطائرة، أما ما يقابله في حالة شراء سلعة ما فإن المستهلك له الحق في استعمالها وامتلاكها والتصرف فيها.²

- خاصية التلازمة

نعني بالتلازم ذلك الارتباط الموجود بين الخدمة وبين مقدمها، حيث يصعب في

بعض الأحيان الفصل بينهما، إذ هناك تزامن لحظي لعملية تقديم الخدمة واستهلاكها وهذا الأمر لا ينطبق على السلع التي يتم إنتاجها بعيدا عن السوق والمستهلكين غير أننا نستثني في هذه الخاصية بعض الخدمات التي أصبحت تقدم دون أن يكون للطرف الإنساني دخل في تقديمها ونذكر كمثال على ذلك بطاقات الائتمان، ويعود هذا بطبيعة الحال إلى التطورات التكنولوجية وما أحدثته من تغيير في الواقع التعامل للأفراد، كما أن تواجد مقدم و طالب الخدمة معا

¹: نسرين سليمان، تسيير الخدمات العامة المحلية، دراسة حالة ولاية تلمسان، أطروحة دكتوراه، تخصص تسيير المالية العامة، جامعة أبو بكر بلقايد تلمسان، الجزائر، 2017/2018، ص22.

²: نسرين سليمان، تسيير الخدمات العامة المحلية، دراسة حالة ولاية تلمسان، المرجع السابق، ص22.

يؤثر على النتائج المتوقعة من الخدمة وهذا ما جعل منظمات الخدمات تسخر إمكانياتها لتطوير مهارات مقدمي الخدمة لتنعكس إيجابيا على عملية تقديمها ولتحقيق ميزة تنافسية لخدمته¹.

2- أبعاد الخدمة

تتمثل أبعاد الخدمة فيما يلي²:

- **المعلومات:** هي كافة المعلومات التي يحتاجها الزبائن عن الخدمة، سواء كانوا زبائن جدد أو زبائن متوقعون، والذين هم بحاجة ماسة إلى المعلومات عن المنتجات التي لها قدرة على إشباع حاجاتهم ورغباتهم.

فالمعلومات لا بد ان تكون خاصة بالخدمة المرجو تقديمها للزبون.

ومن بين الأبعاد التي تخص الخدمة نجد أيضا³:

- **الاستشارات:** تقدم الاستشارات في الغالب بناء على طلب الزبائن وذلك للإستجابة على استفساراتهم أو لحل مشاكلهم، وهي عبارة عن حوار يهدف للتعرف على طلبات الزبون ومشاكله واقتراحاته، ومن أمثلة ذلك: النصائح الشخصية، الاستشارات الفنية والإدارية... الخ.

فالاستشارات تهدف إلى طرح استفسارات وحل المشكلات الخاصة بالزبون.

- **استلام الطلبات:** تمثل هذه الخدمة التكميلية الدور الذي يلعبه مقدم الخدمة في استلام وقبول الطلبات وذلك عندما يكون الزبون مستعدا للشراء ومن الأمثلة ذلك طلب تسجيل.

¹: المرجع نفسه، ص 23.

²: حميد الطائي، بشير العلاق، تسويق الخدمات مدخل استراتيجي ووظيفي وتطبيقي، دط، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009، ص 73

³: حميد الطائي، بشير العلاق، تسويق الخدمات مدخل استراتيجي ووظيفي وتطبيقي، المرجع السابق، ص 73.

وهذه الخاصية تعني بأن الزبون يستلم طلبيته بعدما يكون مستعدا لشراءها.

-**الضيافة:** وهي معاملة الزبون كضيوف على المؤسسة، وتعكس الضيافة من خلال حسن الاستقبال الزبائن الجدد والتحية والترحيب بالزبائن القدامى عند عودتهم.

الضيافة خاصة مهمة جدا في الخدمة، فهي تلعب دورا في استقبال الزبائن بطريقة لائقة ومعاملتهم معاملة جيدة وذلك للحفاظ على العلاقة بينهما.

-**حماية ممتلكات الزبون:** وهي تقديم المساعدة للزبون للحفاظ على ممتلكاته وأشياءه وذلك عند زيارته لمواقع الخدمة.

هذه الخاصية تتميز في تقديم يد عون للزبون في الحفاظ على ممتلكاته داخل المؤسسة.

ومن بين أبعاد الخدمة نذكر أيضا¹:

-**الاستثناءات:** هي مجموعة من الخدمات المساعدة والتي تقع خارج نطاق الخدمات الروتينية مثل توفير أماكن خاصة للأطفال ، التعويض عن الخدمة غير الجيدة...الخ.

هذه الإستثناءات تقدم لمسة خاصة للزبائن مثل ما سبق ذكرنا توفير ألعاب ومساحة خاصة للأطفال أو تعويضهم عن الخدمة السيئة.

-**إعداد الفواتير:** وهذا يتطلب من المؤسسة أن تكون فواتيرها معقدة بطريقة دقيقة وصحيحة ومطابقة لقيمة الخدمة المقدمة.

-**الدفع:** هي قيام الزبون بدفع المبالغ المستحقة عليه عند استلام الفاتورة التجارية ومن الأمثلة على ذلك الخدمة الذاتية، إرسال بالبريد، الدفع مباشرة، أو عن طريق الشيك مثلا.

¹: حميد الطائي، بشير العلق، تسويق الخدمات مدخل استراتيجي ووظيفي وتطبيقي، ص73.

فالدفع يكون بطرق عديدة مثل الخدمة الذاتية، الدفع المباشرة وبالشيك وغيرها من طرق الدفع، وهكذا لا بد من الخدمة أن تتمتع بأبعاد تميزها وتجعلها تدخل في روح المنافسة أمام المؤسسات الأخرى.

المطلب الثالث: أهمية الجودة والخدمة

1-أهمية الجودة

تتمتع الجودة بأهمية نذكرها كالاتي¹:

- **سمعة الجودة:** تستمد المنظمة شهرتها من مستوى الجودة منتجاتها فإذا كانت منتجاتها ذات جودة منخفضة فيمكن تحسينها لكي تحقق السعة والشهرة التي تمكنها من التنافس مع المنظمات الأخرى.

- **المسؤولية القانونية للجودة:** أن لكل منظمة صناعية أو خدماتية مسؤولية قانونية عن أي ضرر يصيب الزبون من جراء استخدامه لمنتجاتها.

- **المنافسة العالمية:** تكتسب الجودة أهمية متميزة في المجتمع بهدف التمكن من تحقيق المنافسة العالمية والحصول على وموطأ في السوق العالمية.

- **حماية الزبون:** أن تطبق الجودة في أنشطة المنظمة أو وضع مواصفات قياسية محدمة تساهم في حماية الزبون من الغش التجاري يعزز الثقة في منتجات المنظمة حيث إذا كانت منخفضة الجودة تؤدي لإحجام الزبون عن طلب منتجات المنظمة.

- **التكاليف وحصة السوق:** تنفيذ الجودة المطلوبة لجميع عمليات ومراحل الإنتاج من شأنه أن يتيح الفرص لإكتشاف الأخطاء وتلافيها لتجنب الكلفة الإضافية تؤدي لخفض ربح المنظمة.

2-أهمية الخدمات

¹: حازم أحمد فراونة، مطبوعة جودة الخدمات، المرجع السابق، ص 04-05.

يلاحظ بأن الإهتمام بقطاع الخدمات يعكس مراحل النمو الاقتصادي لأي دولة، ففي حالة المرحلة الأولى كان الإهتمام الأساسي مركز على الزراعة باعتبارها المصدر الرئيسي للسلع باعتبار أن القطاع الزراعي هو القطاع الذي تستند إليه كافة القطاعات وعلى الصناعات الاستخراجية، ثم تلا ذلك مرحلة التصنيع والتي بدأت مع بداية الثورة الصناعية وتطبيق مبادئ الإدارة العملية في الصناعات المختلفة ولقد كان ظهور الصناعات بمختلف أشكالها يعني ظهور المنافسة وبالتالي استخدام مختلف أساليب جذب الزبائن ومن بين هذه الأساليب التسويقية التي بدأت في ميدان الصناعة والسلع الصناعية لذلك فقد اكتسبت خصوصية في هذا الميدان وأخذت ملامحها الأساسية فيه ومن ثم تأتي إلى المرحلة الثالثة والأخيرة وهي التركيز على صناعة الخدمات¹.

المبحث الثاني: ماهية جودة الخدمات

المطلب الأول: مفهوم جودة الخدمات

وفيما يتعلق بمفهوم جودة الخدمة فلم يتفق الباحثين وعلماء الإدارة في تحديد تعريف حاصلها فمنه ممن عرفها بأنها: عبارة عن مفهوم يعكس مدى ملائمة الخدمة بشكل فعلي لتوقعات الاشخاص المتقدمين للحصول على هذه الخدمة بمعنى ان تسليم الخدمة يعني المطابقة لمواصفات الخدمة المقدمة للتوقعات الخاصة لهذه المواصفات لذا فان الذي يحكم على جودة الخدمة هو الطرف المستفيد منها بشكل فعلي².

وقد عرفت جودة الخدمة ايضاً على أنها: مستوى متعادل للصفات التي تتميز بها الخدمة على قدرة المنظمة الخدمية واحتياجات العملاء فهي مجموعة الصفات التي تحدد امكانية اشباع حاجات العملاء من خلال جودة الخدمة المقدمة وتكون من مسؤولية كل مستخدم او عامل في المنظمة³.

¹: دريال ياسمين، أليات تحسين جودة الخدمة العمومية في الجزائر، المرجع السابق، ص34.

²: أيوم محمود محمد، أثر جودة الخدمة في تحقيق ولاء الزبون، رسالة ماجستير، جمهورية العراق، جامعة زاخو، كلية إدارة الأعمال، 2020، ص06.

³: مصطفى عليان، أسس التسويق المعاصر، ط1، دار صفاء للنشر، الأردن، 2009، ص297.

وعرفها اخرون بأنها: هي المجموع الكلي للخصائص والمزايا التي تؤثر في قدرة السلعة أو الخدمة التي تقدمها المنظمة على تلبية حاجات معينة، وهي أشياء مختلفة تتفق مع محيط الأفراد و التي تتمحور حول خلو المنتج من العيوب و الأخطاء بما يطابق توقعات الزبون اذ ان مفتاح النجاح لأي مؤسسة مهما كان مجال عملها أو طبيعة النشاط التي تؤديه هو تقديم منتجات ذات جودة عالية سواء كانت سلعة أو خدمة وما ويرتبط بهما من إرضاء للعملاء¹.

ويمكن أن نقدم تعريفات أخرى لجودة الخدمات كمايلي:

جودة الخدمة هي: " نوع الخدمة من حيث جودتها المقدمة سواء الخدمات المتوقعة او تلك التي يدركونها في الواقع الفعلي، وتعتبر عامل أساسي في تحديد رضا الزبائن أو العكس، كما تعتبر الهدف الرئيسي الذي تسعى المؤسسات لتحقيقه اليوم معززة في ذلك نوعية الخدمات التي تقدمها حتى تتمكن من جذب أكثر شريحة من الزبائن."²

من خلال ما سبق ذكره من المفاهيم السابقة، يتضح لنا بأن جودة الخدمة تعتبر من بين أهم الأدوات التي تستعملها المؤسسات من أجل دخولها للمنافسة، وهذا من حيث نوعية الجودة التي تقدمها بهدف تحقيق الرضا للزبون.

¹:عبد القادر وأخرون، جودة الخدمة وأثرها على ولاء العملاء، رسالة ماجستير، جامعة السودان، 2016، 22.

²: فتيحة غربي، دور التسويق الإلكتروني في تحسين جودة الخدمات السياحية دراسة حالة فندق ايبس الجزائر، مداخلة ضمن الملتقى الدولي الأول، التسويق السياحي وتمين صورة الجزائر تحت شعار " الجزائر وجهة الغد"، جامعة باجي مختار، عنابة، 6/7 نوفمبر، 2013، ص05.

المطلب الثاني: خطوات جودة الخدمات

إن عمليات تحقيق جودة الخدمات تأتي من خلال اتباع خطوات نذكر منها¹:

1- الخطوة الأولى: إظهار المواقف الإيجابية تجاه الآخرين

في البداية يمكن تعريف الموقف بأنه حالة ذهنية تؤثر عليها المشاعر وميول الفكر والتصرف، وفي العادة الموقف الذي يظهره الشخص هو الذي يتحصل عليه بالمقابل، وتشير الدراسات إلى أن معظم العاملين في مجال خدمة الزبون يرجع فشلهم إلى مواقفهم تجاه الآخرين وعدم إظهارهم للمواقف الايجابية بالنسبة لجميع من يتعاملون معهم، كما أن الموقف الذي يظهره الموظف للآخرين يعتمد في الأساس على الطريقة التي ينظر بها الموقف إلى وظيفته.

فالموقف إذا هو عامل أساس في خطوات جودة الخدمات، إذ أن الموقف الايجابي يساعد في جذب الزبون، أما السلبي يجعل الزبون ينفر من الخدمات.

2- الخطوة الثانية: تحديد حاجات الزبون

ومن بين الخطوات أيضا نجد تحديد حاجات الزبون والتي تتمثل في²:

- جعل الزبون هو الرئيس (الاهتمام الأول للمؤسسة هو الزبون).

- إدراك المتطلبات الزمنية لجودة خدمة العميل (إن معرفة متطلبات التوقيت في تقديم الخدمة يعتبر من الأمور الضرورية لتقديم خدمات ذات جودة، ويتطلب الاتصال الشخصي مع الزبون البدء بتحقيقه خلال ثواني، وإكمال

¹: بوزيان حسان، أثر جودة الخدمة على رضا الزبون، المرجع السابق، ص42.

²: المرجع نفسه، ص42.

الأعمال الورقية الخاصة خلال دقيقة على الأكثر، ولا بد إخبار الزبون عن أي سبب للتأخير في الإنجاز، كذلك من الضروري الرد على المكالمات الهاتفية للزبون من خلال رنة واحدة مثلاً).

فإذا تحديدها حاجات الزبون تجعل الزبون هو العامل الأساسي في المؤسسة وتهتم به بالدرجة الأولى، كما أنها تعمل إطلاعها على جميع المعلومات التي تخص الخدمة من البداية إلى نهاية الخدمة.

3- الخطوة الثالثة: العمل على توفير حاجات الزبائن

تأدية كافة المهام والواجبات التي تتطلب وظيفة كل موظف، والقيام بتأدية الواجبات المساندة الهامة والتي تتمثل في الواجبات المشتركة بين عامل وعاملين آخرين، من أمثلة ذلك ترتيب الملفات، استقبال المكالمات الهاتفية... الخ، وممارسة مهارة الترويج الفعال عن طريق زيادة الوعي بالخدمات المتوفرة لدى الموظف، شرح ملامح تلك الخدمات، وقيام الموظف بوصف مزايا وفوائد تلك الخدمات، إضافة إلى العمل على مواصلة تقديم الخدمة الجيدة للزبائن عند حدوث أمر غير متوقع.

4- الخطوة الرابعة: التأكد من أن الزبائن سيعودون للتعامل مع المؤسسة مرة أخرى

تتمثل هذه الخطوة في مايلي¹:

العمل على عناية والاهتمام بشكاوى الزبائن، وهذا يتطلب الإصغاء إلى الشكاوى، إشعار الزبائن بأن هذه الشكاوى قد سمعت بشكل جيد وصحيح، وكذلك ضرورة تقدير مشاعر الزبون وامتصت غضبه واستياؤه وخيبة أمله، وكذلك شرح الإجراءات التي سيتم اتخاذها لمعالجة هذه الشكاوى، وفي النهاية لا بد من قيام الموظف بتقديم الشكر إلى الزبون نتيجة قيامه بعرض الشكاوى.

نستخلص فيما سبق ذكره، بأن الخطوات الأربعة موضوعها الزبون، إذا أنها تهتم بالزبون وكل ما يتعلق به من ما يريده، ومن ما لا يناسبه، كما أنها تسعى إلى كسب الزبائن ومعرفة كيفية التعامل معهم.

¹: بوزيان حسان، أثر جودة الخدمة على رضا الزبون، المرجع السابق، ص43.

المطلب الثالث: أهمية جودة الخدمات

تتمثل أهمية جودة الخدمات بأنها¹:

عامل مهم لتخفيض التكلفة المنخفضة ودورها في تخفيض الأسعار، تصميم المنتجات وتقديم الخدمات في وقتها المناسب، تحمل المسؤولية من جميع الأطراف سواء تعلق الأمر بإنتاج منتج أو تقديم خدمة، كما تبرز أهمية جودة في المؤسسة بصورة كبيرة في الإقلال من الأخطاء والاستفادة المثلى من الموارد المتاحة، كما يقود إلى كسب رضا المستهلكين وزيادة رضا العاملين.

ومن وجهة نظر ادواردز ديمنج كاتب ومستشار في مجال الجودة، المستهلك هو الجزء المهم في خط الإنتاج ويجب أن تهدف الجودة إلى تلبية حاجات المستهلك الحالية والمستقبلية، وهذا يعني أن جودة الخدمات تتحدد برغبات وما يريده المستهلك وما يرغب بأن يدفع ليحصل عليه².

فأهمية جودة الخدمة تبرز في أنها عامل أساسي في رفع أو تخفيض الأسعار، كما انها تحمل مسؤولية إنتاج المنتج وتقديمه، كما أنها تساعد المؤسسات في إقلال من نسبة الأخطاء، وكسب رضا الزبون

¹: فريد كورتل، أمال كحيلية، الجودة وأنظمة الإيزو، ط1، كنوز المعرفة، 2012، ص30-31.

²: محمد عبد العال النعيمي وآخرون، إدارة الجودة المعاصرة، دط، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الأردن، 2009، ص32.

خلاصة الفصل الثاني:

وأخيراً، تطرقنا في الفصل الثاني إلى تقديم مختلف مفاهيم لجودة الخدمة، كما توصلنا بأن جودة الخدمة تتمثل في مدى تلبية الخدمة وحاجات الزبون، كما أننا تطرقنا إلى بعض خطوات جودة الخدمة وإلى أبعادها، وصولاً إلى أهميتها، ولا شك أن الهدف الأساسي من تقديم المنتج أو الخدمة هو تلبية رغبات الزبائن، حيث أن هذا الأخير عندما يحصل على السلع والخدمات تكون ذات جودة عالية، فإنه سوف يشعر بالرضا.

الفصل الثالث

دراسة ميدانية حول ميناء مستغانم

تمهيد:

يعد ميناء مستغانم من بين أهم الموانئ التي تستدعي نيل الاهتمام ، بالرغم من أن له دورا كبيرا في المساهمة في العائد الاقتصادي للبلد إلا انه يعاني من مشاكل عديدة ، لا بد من وجود حلول لمواجهتها للتطور و مواكبة العصر. و من بين أهم المشاكل التي يواجهها الميناء هي صفوف الانتظار التي تؤثر على الجودة المقدمة و الوقت الضائع.

ولهذا قمنا بدراسة هذا الاستبيان و تحليله و قمنا بتقديمه لعملاء و ايطارات الميناء.

المبحث الأول : تقييم عام حول ميناء مستغانم

المطلب الأول : تعريف و نشأة ميناء مستغانم

1- تعريف ميناء مستغانم.

يقدم ميناء مستغانم نوعين من الخدمات (الخدمات التجارية وخدمات الصيد البحري) وتشرف على تسييره مؤسسة ميناء مستغانم وهي مؤسسة عمومية اقتصادية/ شركة ذات أسهم أنشأت في إطار إصلاح النظام المينائي الجزائري بمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 82-287 الصادر بتاريخ 14 أوت 1882.

في 29 فيفري 1989 شقت مؤسسة ميناء مستغانم طريقها حول الاستقلالية على غرار المؤسسات التي كشفت عن استقرار في وضعيتها المالية حيث تم تحويلها عقد موثق من شركة عمومية ذات طابع اجتماعي الشركة عمومية اقتصادية / شركة ذات أسهم رأسمالها 25.000.000 دج تحت الحيازة الكاملة لشركة تسيير مساهمات الدولة "الموانئ". تحمل السجل التجاري رقم B. 88 01 وتندع للقانون التجاري والمدني طبقا لأحكام القانون 33-01 و03-88 و04-88 الصادرة بتاريخ 12 جانفي 1988 والمتضمنة للنصوص التنظيمية الاستقلالية المؤسسات وطبقا للمرسوم 88-101 الصادر بتاريخ 12 جانفي 1988 م والمرسوم 88-119 الصادر بتاريخ 16 ماي 1988 م والمرسوم 88-177 الصادر بتاريخ 28 سبتمبر 1988 م.

بتاريخ 27 فيفري 2008 تم رفع رأسمال الشركة الى 500.000.000 دج.

في سنة 2015 م رفع رأسمال الشركة من جديد الى 1.500.000.000 دج تحت الحيازة الكاملة لمجمع الخدمات البحرية .

مقرها الاجتماعي : الطريق الرئيسي لسلامندر صب: 131 مستغانم.

الهاتف: 045-35-13-22.

الفاكس: 045-35-11-15.

موقع إلكتروني: <http://www.port-mostaganem.dz>

2- نشأة ميناء مستغانم:

كان ميناء مستغانم خليجا صخريا حادا يمتد بين الرأس البحري لصلامندر والرأس البحري لخروبة، استخدمه القراصنة لاقتسام الغنائم سمي ميناء مستغانم فيما قبل 1833 ب - مرسى الغنائم - ومن هنا سميت المدينة مستغانم في سنة 1848، أنشأ أول رصيف للميناء بطول 80 متر ليصل امتداده 325 متر بحلول سنة 1881، انطلق أول مشروع لتهيئة الميناء في سنة 1882 وبعد ثلاث سنوات من ذلك أعلن عنه مشروعاً ذا منفعة عامة.

تلت ذلك اعمال تهيئة ضخمة بين 1890 و 1904 انتهت بميلاد أول حوض للميناء. بعد بناء كاسرة الامواج الجنوبية الغربية للميناء سنة 1941، تم انشاء الحوض الثاني برصيف طوله 430 متر فيما بين نهاية 1955 و بداية 1959.

المطلب الثاني: دور مؤسسة ميناء مستغانم و أهدافها

1- دور مؤسسة ميناء مستغانم:

يتمثل فيما يلي:

- القيام بكل العمليات التجارية، المالية، الصناعية و العقارية ذات الصلة المباشرة و الغير مباشرة بها؛
- السهر على احترام القوانين والتنظيم المكلف بالوظيفة؛
- تحديد سياسة التمويل في المؤسسة و تطوير مخططاتها؛
- اعداد برامج بناء و صيانة و تهيئة للبنية التحتية بالتعاون مع الشركاء الآخرين؛
- مباشرة عمليات الشحن والتفريغ المينائية.

2-أهداف مؤسسة الميناء:

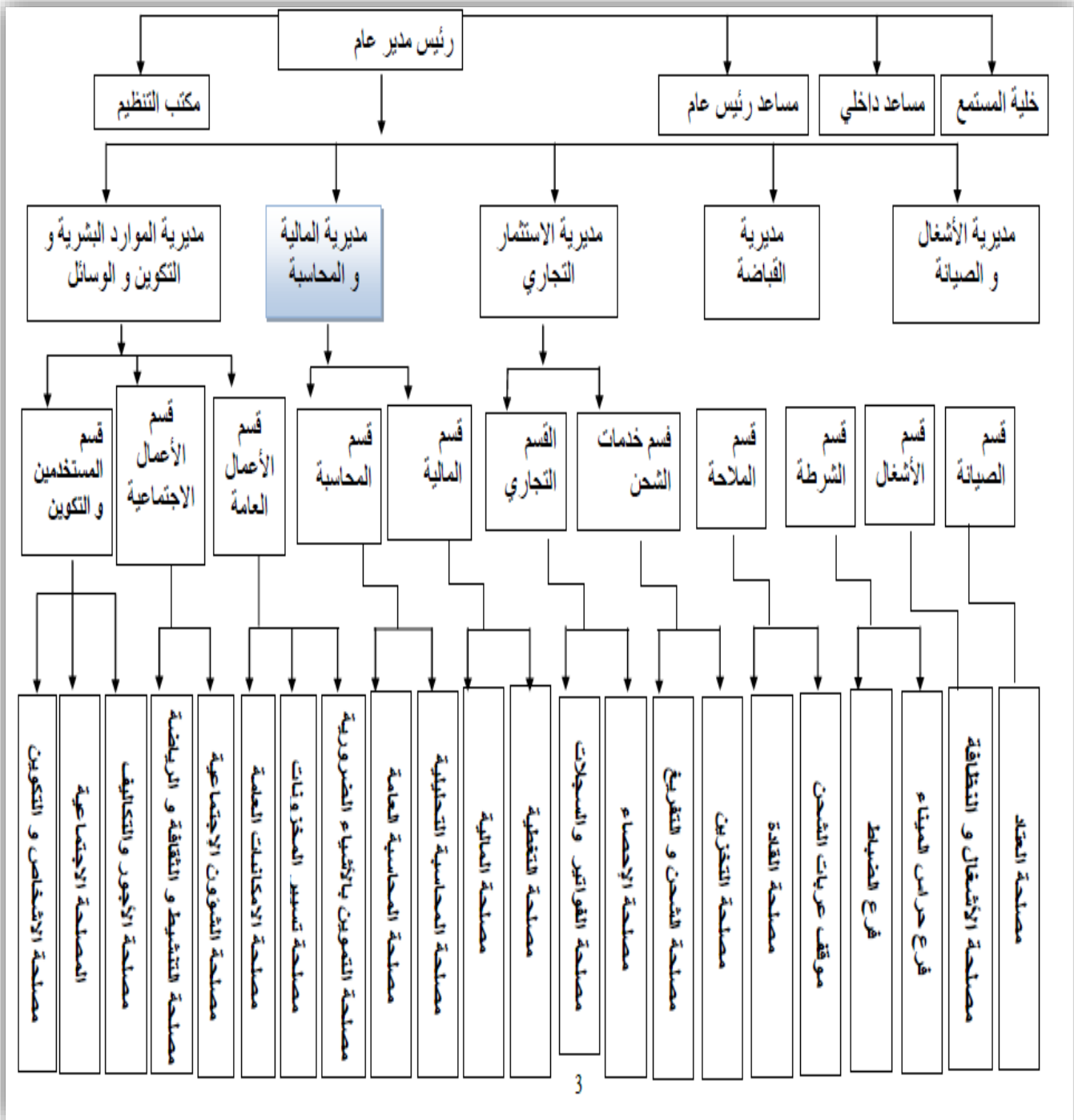
- تأمين أحسن الظروف لعبور البضائع من حيث المدة الزمنية، النوعية، الحماية والسعر.
- كون الأذان الصاغية لاهتمامات المتعاملين.

- تقديم تسهيلات حقيقية
- وسائل عبور ومعالجة وتخزين ذات كفاءة عالية-
- تسيير الاستثمار وتطوير الميناء.
- استغلال الوسائل والتجهيزات المينائية.

المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي لمؤسسة ميناء مستغانم ومديرية الاستثمار التجاري.

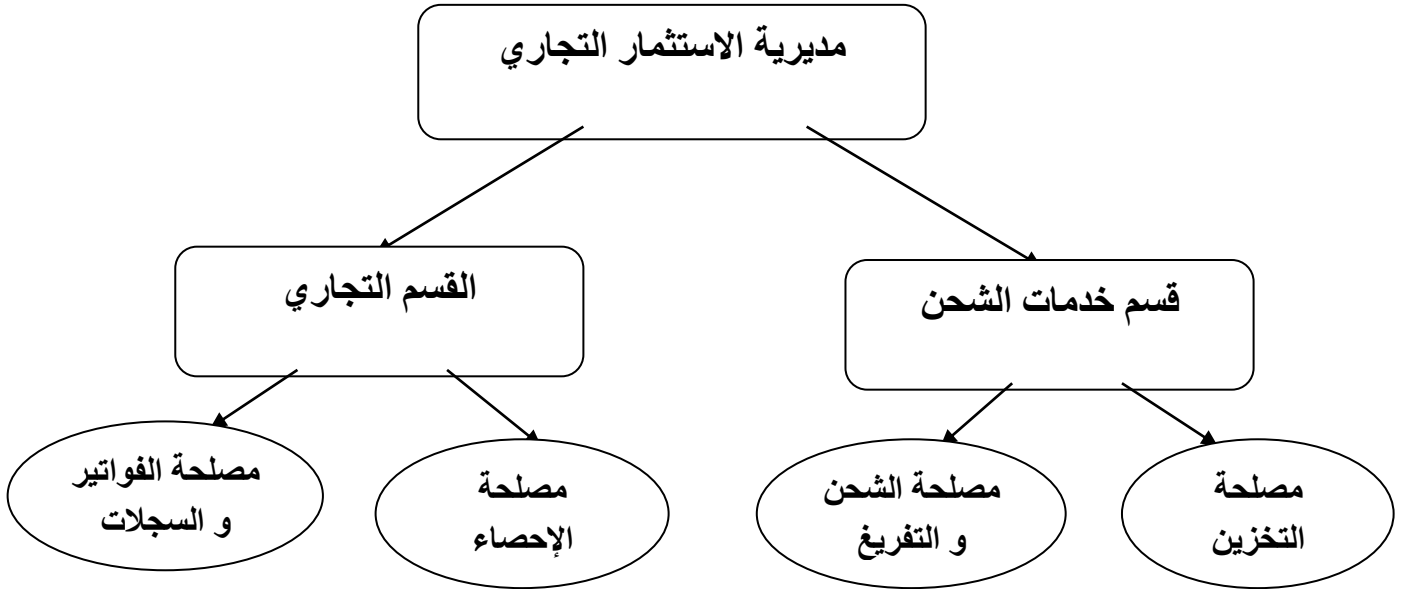
1- الهيكل التنظيمي العام لمؤسسة ميناء مستغانم:

الشكل رقم 01 : الهيكل التنظيمي لمؤسسة ميناء مستغانم



ثانيا: الهيكل التنظيمي لمديرية الاستثمار التجاري.

الشكل رقم 02: الهيكل التنظيمي لمصلحة مديرية الاستثمار التجاري:



المصدر: وثائق مقدمة من مؤسسة ميناء مستغانم.

1- مديرية الاستثمار التجاري: ويتمثل نشاطها في الآتي:

-تسيير العمليات المرتبطة بمرور البضائع { شحن، تفريغ و تخزين }.

-تسيير الإنشاءات المتخصصة.

-متابعة تطور الاستثمار المينائي والبحث عن الوسائل المناسبة لإدماجها بفعالية داخل المؤسسة.

وتتفرع هذه المديرية إلى قسمين كالآتي:

أ- قسم خدمات الشحن: وبدوره ينقسم إلى مصلحتين:

● مصلحة التخزين:

هي مصلحة تأخذ على عاتقها البضائع المفرغة في البواخر وكذلك تلك المعدة للتسليم، كما تقوم بعمل المراقبة و تسليم مستندات التخزين إلى مصلحة الفواتير.

● مصلحة الشحن و التفريغ: هي دائرة متخصصة و مشرفة على جميع عمليات الشحن والتفريغ للسفن

الراسية بمرفأ الميناء أو التي تنتظر دورها للرسو كما تتطلب عملية الشحن والتفريغ يد عاملة مؤهلة و غير مؤهلة كما تتطلب الات رافعة لتنفيذ العمل المطلوب، وعملية الشحن و التفريغ هي اهم عملية في مفهوم النشاط التجاري كونها مجموعة السلع و البضائع التي يتطلب شحنها و تفريغها الكثير من العناية و الاحتراس أثناء العملية، كما تتميز بتنوع مصادرها كونها بضاعة خطيرة أو سريعة التلف أو باهظة الثمن و ما يميز ميناء مستغانم هو أنه ميناء مخصص لتفريغ البضائع بحجم أكبر عند الشحن.

ب- القسم التجاري: ينقسم إلى مصلحتين:

- مصلحة الإحصاء:

يتم فيه إعداد الدوريات الإحصائية للميناء.

- مصلحة الفواتير:

هي تلك الأملاك و الإنشاءات المتخصصة والمكلفة بمتابعة السفن، و إنشاء الفواتير و مراقبة المستندات التي تساهم في إعدادها.

المبحث الثاني : تفرغ الاستبيان

من خلال نتائج الاستبيان قمنا بوضع جداول و التعبير عنها في مخططات، و بعدها قمنا بتحليل النتائج و الملخصات و قد تم تقسيمهم إلى مطلبين :

المطلب الأول : تصنيف نتائج الاستبيان

لقد قمنا بتوزيع أوراق الاستبيان على 40 فرد من عمال ميناء مستغانم من كلا الجنسين ذكر و انثى و من كل الفئات العمرية و المستويات الدراسية للحصول على معلومات تساعدنا على اتمام مذكرة تخرجنا و أخذ نظرة شاملة على دور صفوف الانتظار في تحسين جودة الخدمة.

و بالاعتماد على ملحق الاستبيان تم تصنيف المعلومات حسب كل وضعية :

أولا : النتائج المتعلقة بالمعلومات الشخصية.

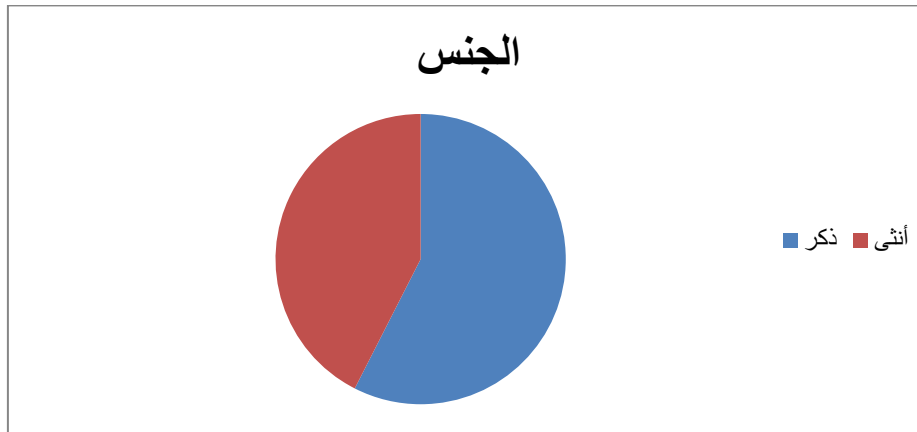
1-الجنس :

جدول رقم (1-1) توزيع عينة الدراسة وفق متغير الجنس.

| النسبة المئوية | التكرار | الفئة | |
|----------------|---------|-------|---------|
| 57.5 | 23 | ذكر | الجنس |
| 42.5 | 17 | أنثى | |
| 100 | 40 | | المجموع |

نلاحظ من خلال الجدول بان نسبة العمال الذكور التي قدرت بـ 57.5% أكثر من نسبة العمال الإناث و التي بلغت 42.5% في الميناء و هذا راجع لمناصب العمل المتواجدة في الميناء التي تتطلب ان يكونو رجالا.

الشكل رقم (1-1) : نتائج توزيع العينة رقم 1



المصدر من اعداد الطالبة اعتمادا على الجدول رقم (1-1)

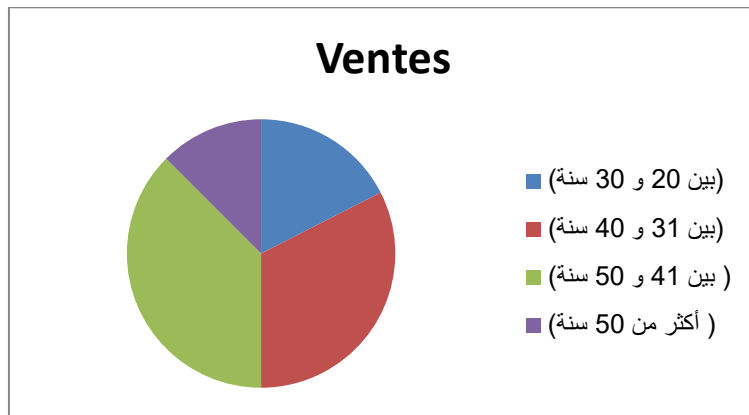
2- العمر:

الجدول رقم (1-2) توزيع عينة الدراسة وفق متغير العمر.

| النسبة المئوية | التكرار | الفئة | |
|----------------|---------|-----------------|---------|
| 17.5 | 07 | بين 20 و 30 سنة | العمر |
| 32.5 | 13 | بين 31 و 40 سنة | |
| 37.5 | 15 | بين 41 و 50 سنة | |
| 12.5 | 05 | أكثر من 50 سنة | |
| 100 | 40 | | المجموع |

من خلال النسب الظاهرة في الجدول نلاحظ أن أكبر نسبة للعمال في الميناء من حيث العمر هي الفئة ذات (بين 41 و 50 سنة) و تبلغ 37.5%، ثم تليها الفئة (بين 31 و 40) و تبلغ نسبتها 32.5%، ثم تليها الفئة (بين 20 و 30 سنة) و بلغت نسبتها 17.5%، بينما كانت أقل فئة هي الأكثر من 50 سنة و التي تقدر نسبتها ب 12.5%، ونلاحظ أن الفئة العمرية بين 41 و 50 سنة تمثل أعلى نسبة و المعروف بأن العمال في هذا العمر يتمتعون بالخبرة المهنية.

الشكل رقم (1-2) : نتائج توزيع العينة رقم 2



المصدر من اعداد الطالبة بالاعتماد على الجدول رقم (1-2)

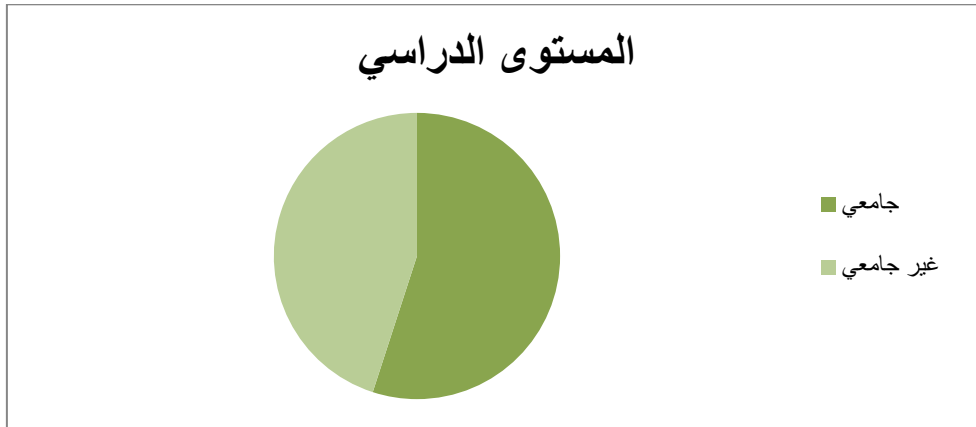
3- المستوى الدراسي :

الجدول رقم (1-3) توزيع عينة وفق متغير المستوى الدراسي.

| النسبة المئوية | التكرار | الفئة | |
|----------------|---------|-----------|-----------------|
| 55 | 22 | جامعي | المستوى الدراسي |
| 45 | 18 | غير جامعي | |
| 100 | 40 | | المجموع |

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن أكبر نسبة العملاء في الميناء مستواهم الدراسي جامعي و الذي بلغت نسبتهم 55% مقارنة مع الغير الجامعيين التي قدرت نسبتهم ب 45% فقط و ذلك راجع لمناصب العمل المتاحة و التي تتطلب شهادات جامعية .

الشكل رقم (1-3) : نتائج توزيع العينة رقم 3



المصدر من اعداد الطالبة بالاعتماد على الجدول رقم (1-3).

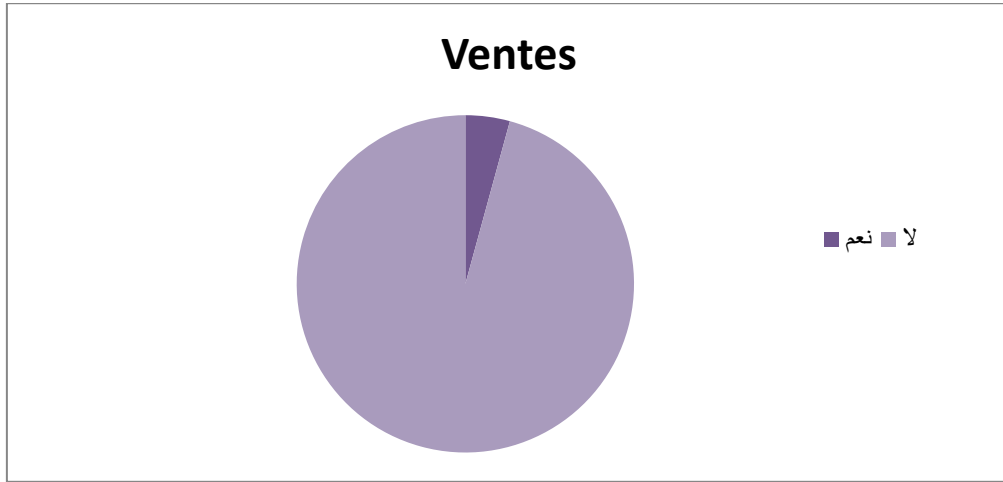
4- هل تفكر في ترك خدمة الميناء ؟

الجدول رقم (1-4) توزيع عينة وفق متغير هل تفكر في ترك خدمة الميناء.

| النسبة المئوية | التكرار | الفئة | |
|----------------|---------|-------|------------------------------|
| 10 | 04 | نعم | هل تفكر في ترك خدمة الميناء؟ |
| 90 | 36 | لا | |
| 100 | 40 | | المجموع |

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن نسبة العملاء الراغبين بترك خدمة الميناء بلغت نسبتهم 10% ، بينما الراغبين بالبقاء في خدمة الميناء قدرت نسبتهم 90% لأنه من المستحيل إيجاد طرق أفضل و أسهل للوصول الى تلبية حاجيات الزبون ..

الشكل رقم (1-4) : نتائج توزيع العينة رقم 4



المصدر من إعداد الطلبة بالاعتماد على الجدول رقم (1-4)

ثانيا : النتائج المتعلقة بالدراسة لصفوف الانتظار.

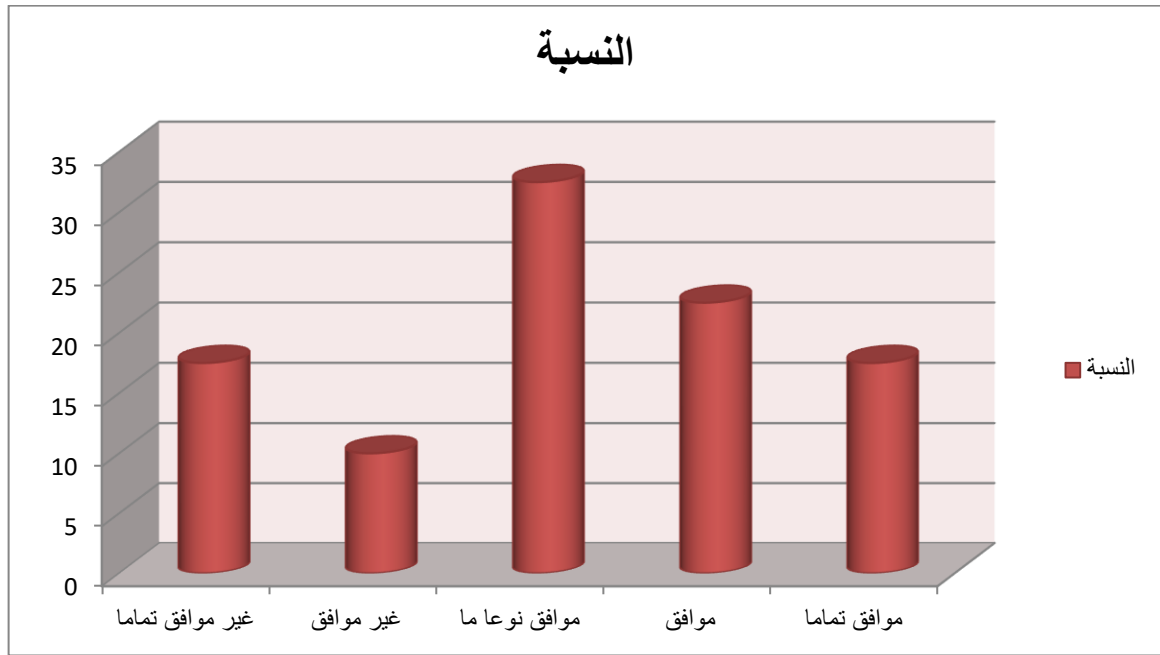
1. الجدول رقم (2-1) نتائج توفر الميناء على أرصفة كافية للانتظار.

| المجموع | موافق تماما | موافق | موافق نوعا ما | غير موافق | غير موافق تماما | |
|---------|-------------|-------|---------------|-----------|-----------------|--------|
| 40 | 7 | 9 | 13 | 4 | 7 | العمال |
| 100 | 17.5 | 22.5 | 32.5 | 10 | 17.5 | النسبة |

من خلال الجدول نستنتج أن أعلى نسبة تمثل الموافقين نوعا ما و تقدر ب 32.5 % و تليها 22.5% للموافقين ثم تأتي بعدها كل من الموافقين تماما و الغير موافقين تماما بنسبة 17.5% و أقل نسبة مثلث فئة غير موافقين بنسبة

10% ، نرى أن أكبر نسبة هي للموافقين نوعا ما نظرا لتوفر الميناء على أرصفة ليست بالكافية لاستقبال كل السفن الواسلة في نفس الوقت و لكنها أيضا ليست بالقليلة نظرا لحجم الميناء عامة.

الشكل رقم (1-2): نتائج توزيع الجدول رقم 1.



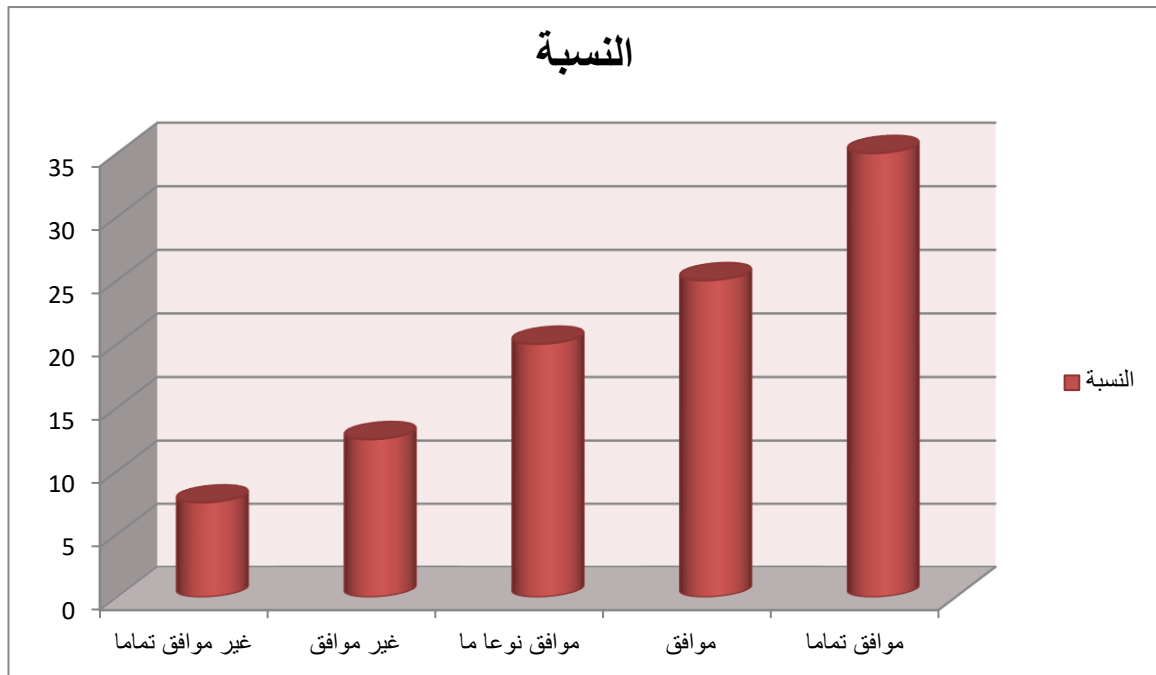
2. الجدول رقم (2-2) نتائج توفر الميناء على مرفأ كبير لاستقبال عدد كبير من السفن.

| المجموع | موافق تماما | موافق | موافق نوعا ما | غير موافق | غير موافق تماما | |
|---------|-------------|-------|---------------|-----------|-----------------|--------|
| 40 | 14 | 10 | 8 | 5 | 3 | العمال |
| 100 | 35 | 25 | 20 | 12.5 | 7.5 | النسبة |

المصدر : من اعداد الطالبة.

من خلال الجدول نستنتج أن نسبة العملاء الموافقين تماما تبلغ 35% و تليها الموافقين بنسبة 25 ثم الموافقين بلغت نسبة الموافقين نوعا ما 20 ثم بعدها الغير موافقين 12.5 واخيرا العملاء الغير الموافقين تماما 7.5% نرى بأن الاغلبية يوافقون على هذا الامر مما يدل على أن الميناء يحتوي على مرفأ كبير يضم عدد لا بأس به من السفن المقبلة اليه التي تنتظر دورها لخدمتها .

الشكل رقم (2-2) : نتائج توزيع الجدول رقم 2.



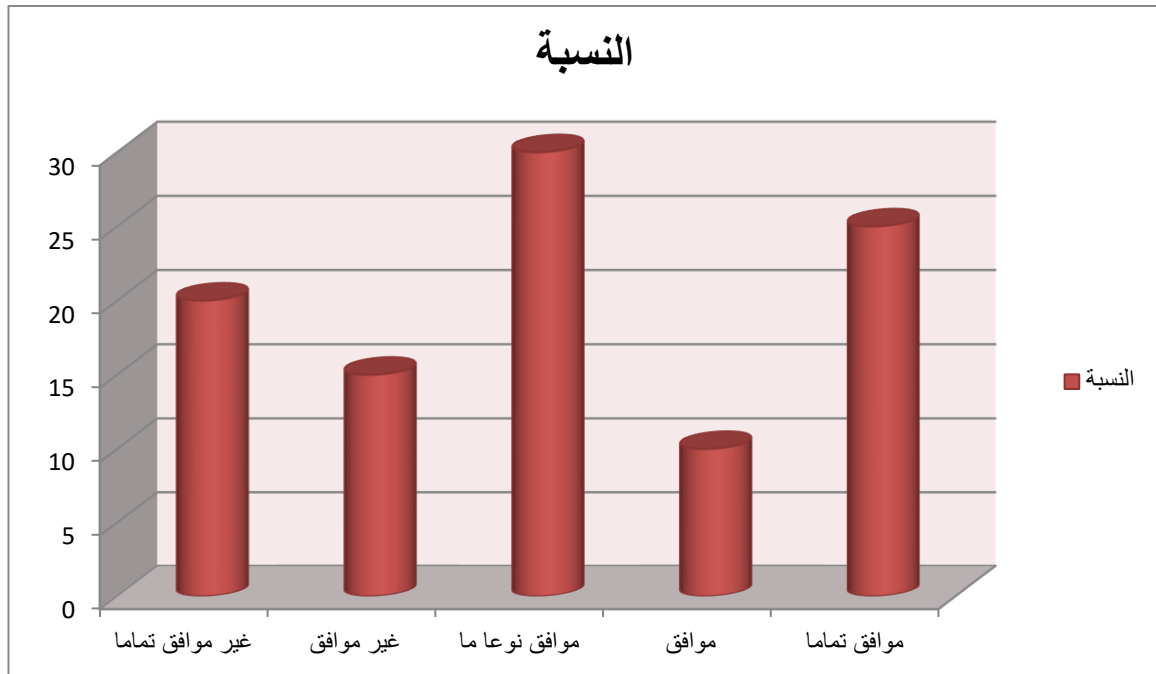
3. الجدول رقم (2-3) نتائج مواصفات صف الانتظار تتناسب مع حاجيات و رغبات الزبون و أصحاب السفن.

| المجموع | موافق تماما | موافق | موافق نوعا ما | غير موافق | غير موافق تماما | |
|---------|-------------|-------|---------------|-----------|-----------------|--------|
| 40 | 10 | 4 | 12 | 6 | 8 | العمال |
| 100 | 25 | 10 | 30 | 15 | 20 | النسبة |

المصدر : من اعداد الطالبة.

من خلال الجدول نستنتج أن أعلى نسبة قدرت ب 30% و تمثل فئة الموافقين نوعا ما ، و هذا راجع لرضا الزبون عن خدمات الميناء .

الشكل رقم (2-3) : نتائج توزيع الجدول رقم 3.



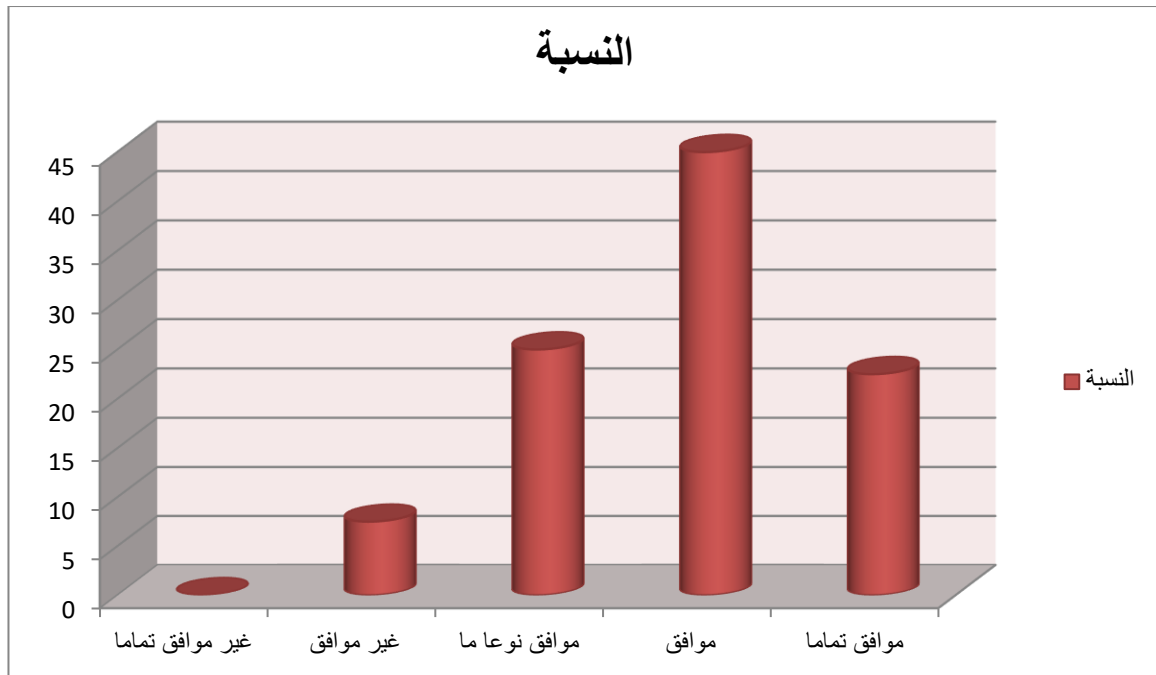
4. الجدول رقم (4-2) نتائج قيام الميناء بتقديم خدماته في وقت محدد عندما يعدهك بذلك.

| المجموع | موافق تماما | موافق | موافق نوعا ما | غير موافق | غير موافق تماما | |
|---------|-------------|-------|---------------|-----------|-----------------|--------|
| 40 | 9 | 18 | 10 | 3 | 0 | العمال |
| 100 | 22.5 | 45 | 25 | 7.5 | 0 | النسبة |

المصدر : من اعداد الطالبة.

من خلال الجدول أعلاه نستنتج أن أعلى نسبة هي الموافقون و التي تقدر ب 45% أي أن الميناء يقوم بعمله بشكل جيد نوعا ما.

الشكل رقم (4-2) نتائج توزيع الجدول رقم 4.



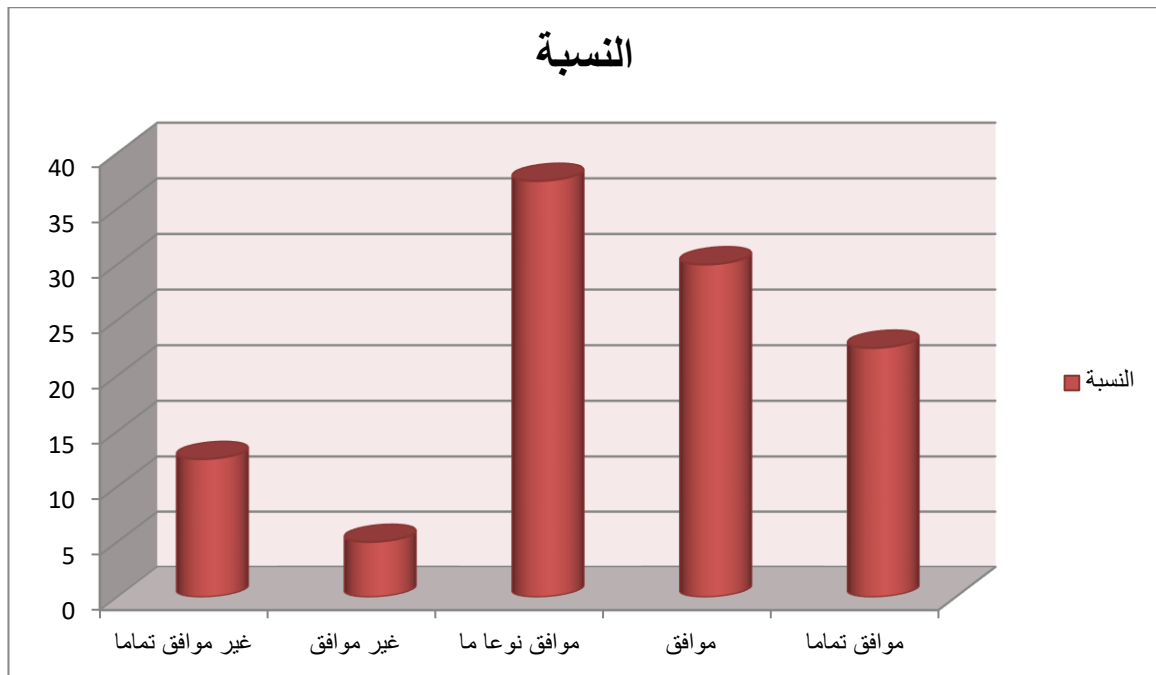
5. الجدول رقم (2-5) نتائج قيام موظفي مؤسسة الميناء بتأدية الخدمات بالشكل الصحيح و المطلوب من المرة الأولى.

| المجموع | موافق تماما | موافق | موافق نوعا ما | غير موافق | غير موافق تماما | |
|---------|-------------|-------|---------------|-----------|-----------------|--------|
| 40 | 6 | 12 | 15 | 2 | 5 | العمال |
| 100 | 15 | 30 | 37.5 | 5 | 12.5 | النسبة |

المصدر : من اعداد الطالبة.

من خلال الجدول نستنتج أنه قدرت أكبر نسبة ب 37.5% و تمثل فئة الموافقين نوعا ما ، أي أن الميناء يحاول اتمام مهامه في وقتها المحدد و الموعد المتفق عليه.

الشكل رقم (2-5) : نتائج توزيع الجدول رقم 5.



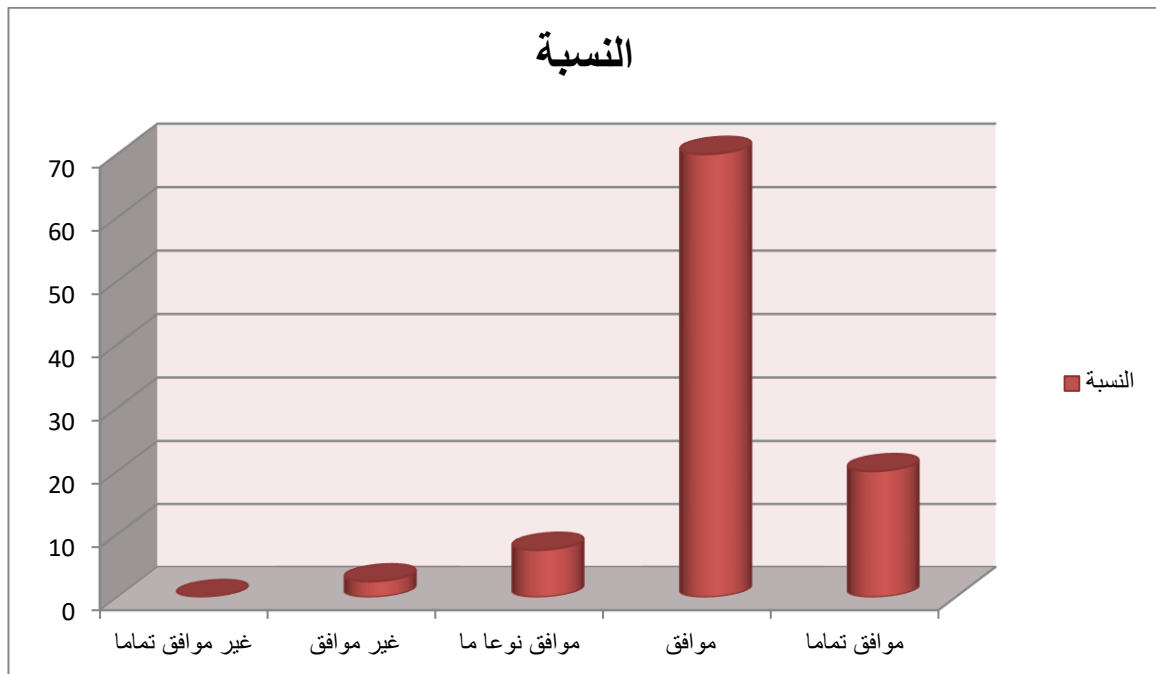
6. الجدول رقم (2-6) نتائج السفن التي تصل أولا تخدم أولا.

| المجموع | موافق تماما | موافق | موافق نوعا ما | غير موافق | غير موافق تماما | |
|---------|-------------|-------|---------------|-----------|-----------------|--------|
| 40 | 8 | 28 | 3 | 1 | 0 | العمال |
| 100 | 20 | 70 | 7.5 | 2.5 | 0 | النسبة |

المصدر : من اعداد الطالبة.

من خلال الجدول نستنتج أن أكبر نسبة هي 70 و كانت للموافقين بينما جاءت نسبة الموافقين تماما ب 20 ثم الموافقين نوعا ما ب 7.5 ثم الغير موافقين ب نسبة 2.5 ثم 00 لغير الموافقين تماما و بذلك نرتبي أن السفن التي تأتي أولا تخدم أولا الا في حالة اذا كانت هناك سفن تحمل بضائع تفسد بسرعة أو بضائع مدعمة من الجزائر مثل الحبوب بكل أنواعها أو اللحوم أو الحيوانات.

الشكل رقم (2-6) : يبين نتائج توزيع الجدول رقم 6.



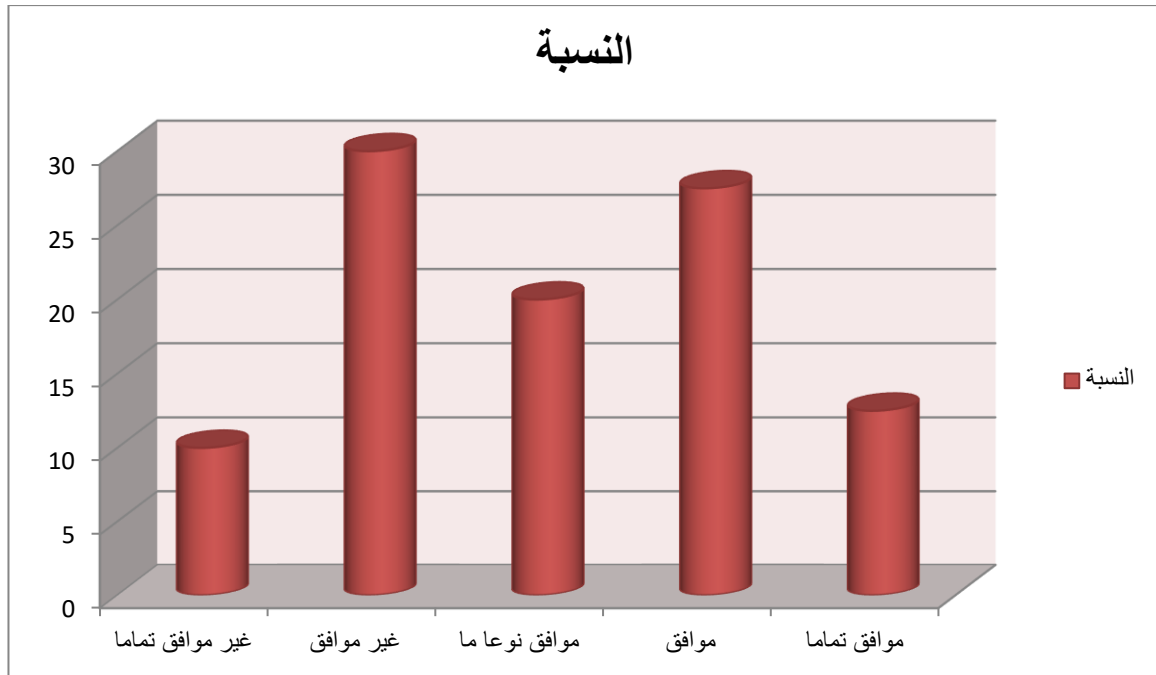
7. الجدول رقم (7-2) يبين نتائج توفر الميناء على عدد كافي من العاملين لخدمة السفن.

| المجموع | موافق تماما | موافق | موافق نوعا ما | غير موافق | غير موافق تماما | |
|---------|-------------|-------|---------------|-----------|-----------------|--------|
| 40 | 5 | 11 | 8 | 12 | 4 | العمال |
| 100 | 12.5 | 27.5 | 20 | 30 | 10 | النسبة |

المصدر : من اعداد الطالبة.

من خلال الجدول نستنتج أن أعلى نسبة قدرت ب 30% و التي تمثل فئة الغير موافقين ، أما أقل نسبة هي ذات الغير الموافقين تماما و التي بلغت 10%.

الشكل رقم (7-2) : يبين نتائج توزيع الجدول رقم 7.



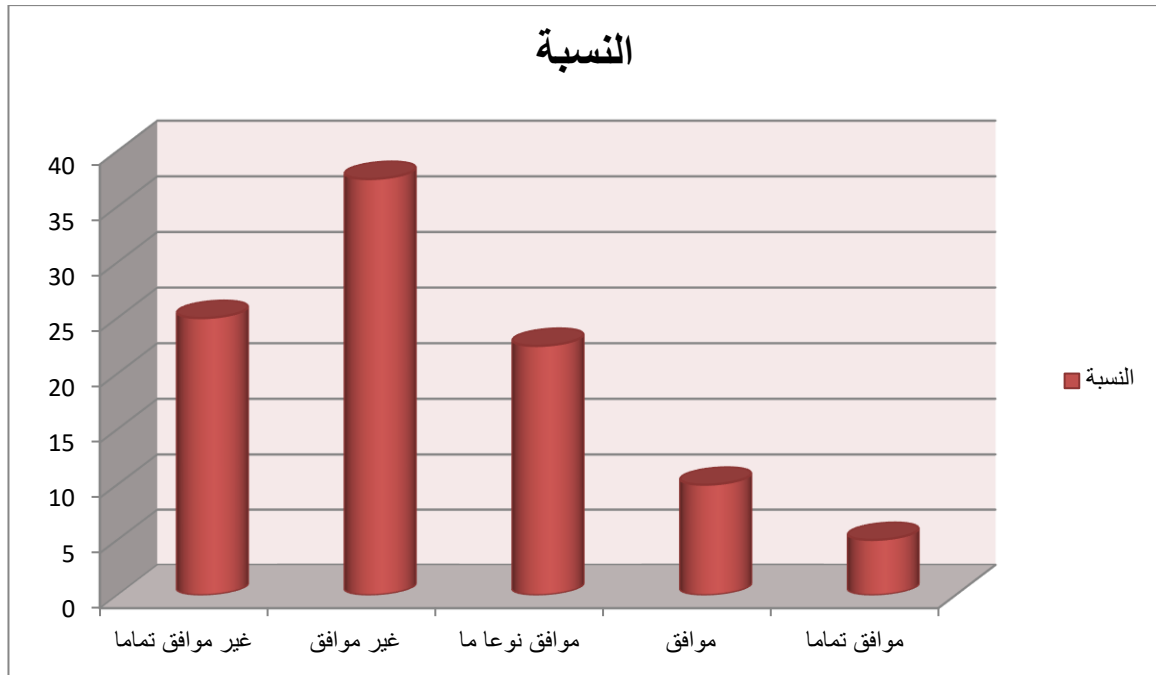
8. الجدول رقم (8-2) يبين نتائج تصادف السفن مشاكل في نظام الاستقبال تؤثر على تقديم الخدمة.

| المجموع | موافق تماما | موافق | موافق نوعا ما | غير موافق | غير موافق تماما | |
|---------|-------------|-------|---------------|-----------|-----------------|--------|
| 40 | 2 | 4 | 9 | 15 | 10 | العمال |
| 100 | 5 | 10 | 22.5 | 37.5 | 25 | النسبة |

المصدر : من اعداد الطالبة.

من خلال الجدول نستنتج أن نسبة الغير موافقين هي أعلى نسبة و التي قدرت ب 37.5% ، و أن الغير الموافقين تماما هم الأقل نسبة و بلغت نسبتهم 5%.

الشكل رقم (8-2) : يبين نتائج توزيع الجدول رقم 8.



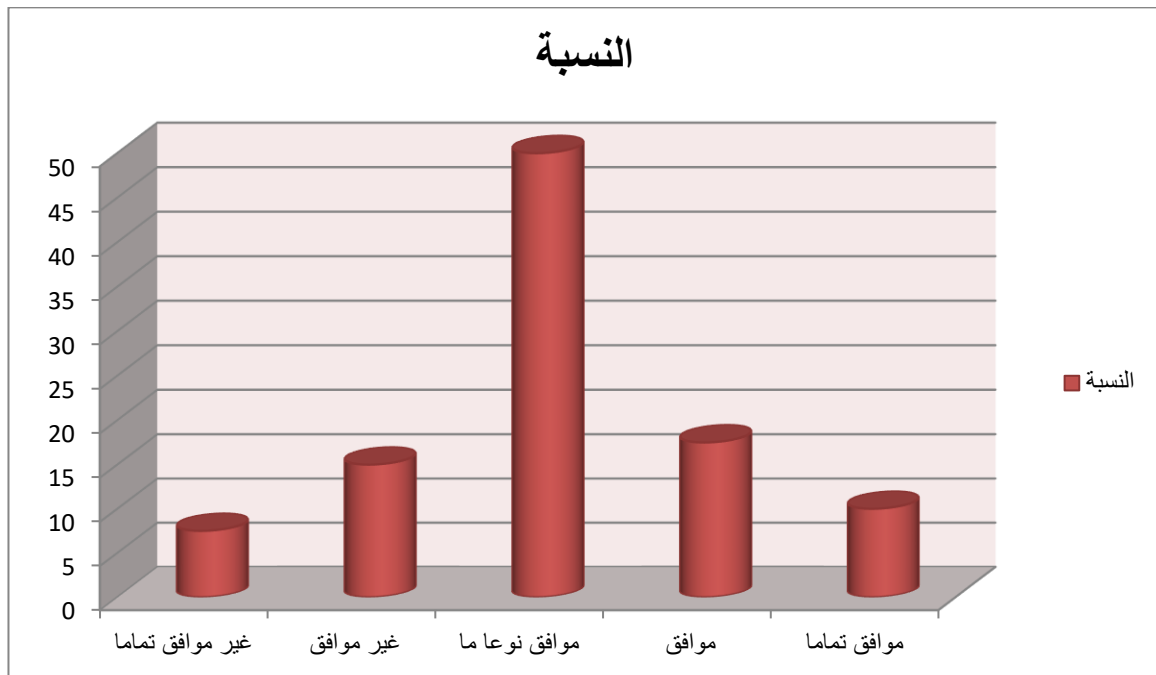
9. الجدول رقم (2-9) يبين نتائج قيام موظفي مؤسسة الميناء بإعلام الزبائن عن الوقت المحدد لإنجاز الخدمة.

| المجموع | موافق تماما | موافق | موافق نوعا ما | غير موافق | غير موافق تماما | |
|---------|-------------|-------|---------------|-----------|-----------------|--------|
| 40 | 4 | 7 | 20 | 6 | 3 | العمال |
| 100 | 10 | 17.5 | 50 | 15 | 7.5 | النسبة |

المصدر : من اعداد الطالبة.

من خلال الجدول نستنتج أن النسبة الأعلى هي 50% و المتمثلة في الموافقين نوعا، و النسبة الأقل هي 7.5% و المتمثلة في الغير موافقين تماما.

الشكل رقم (2-9) : يبين نتائج توزيع الجدول رقم 9.



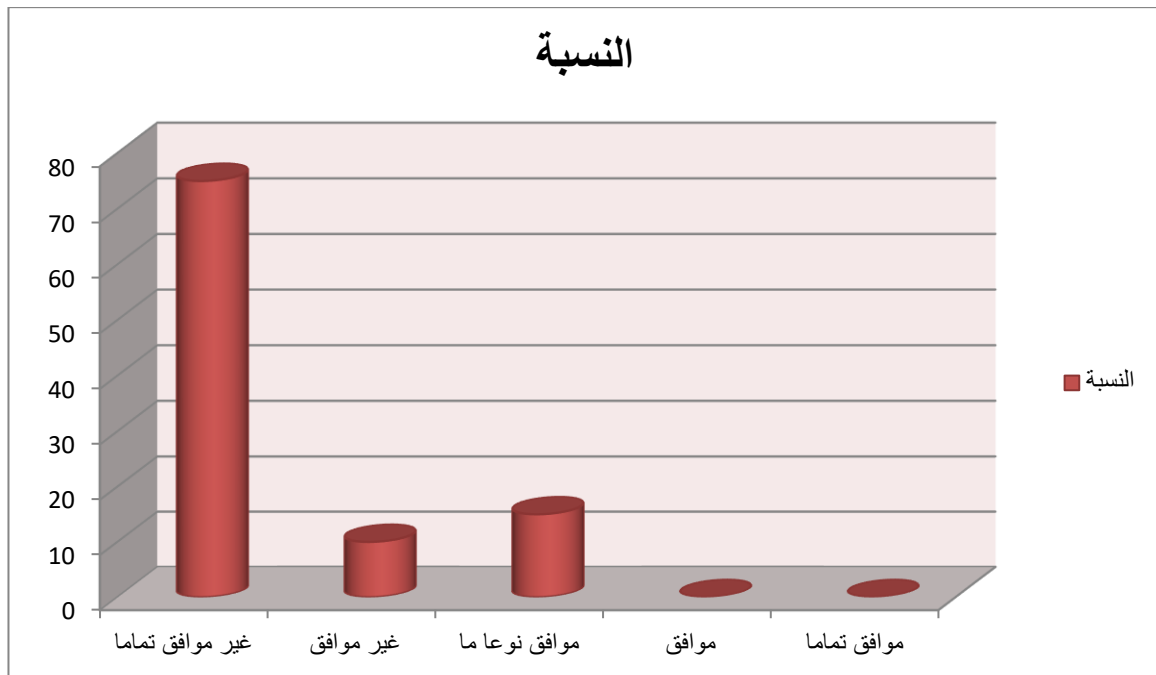
10. الجدول رقم (2-10) يبين نتائج استغراق السفن وقت طويل للوصول الى الرصيف.

| المجموع | موافق تماما | موافق | موافق نوعا ما | غير موافق | غير موافق تماما | |
|---------|-------------|-------|---------------|-----------|-----------------|--------|
| 40 | 0 | 0 | 6 | 4 | 30 | العمال |
| 100 | 0 | 0 | 15 | 10 | 75 | النسبة |

المصدر : من اعداد الطالبة.

من خلال الجدول نستنتج أن النسبة الأعلى هي 75% لغير الموافقين تماما ، و أقل نسبة هي للموافقين و الموافقين تماما و التي قدرت ب 0%.

الشكل رقم (2-10) : يبين نتائج توزيع الجدول رقم 10.



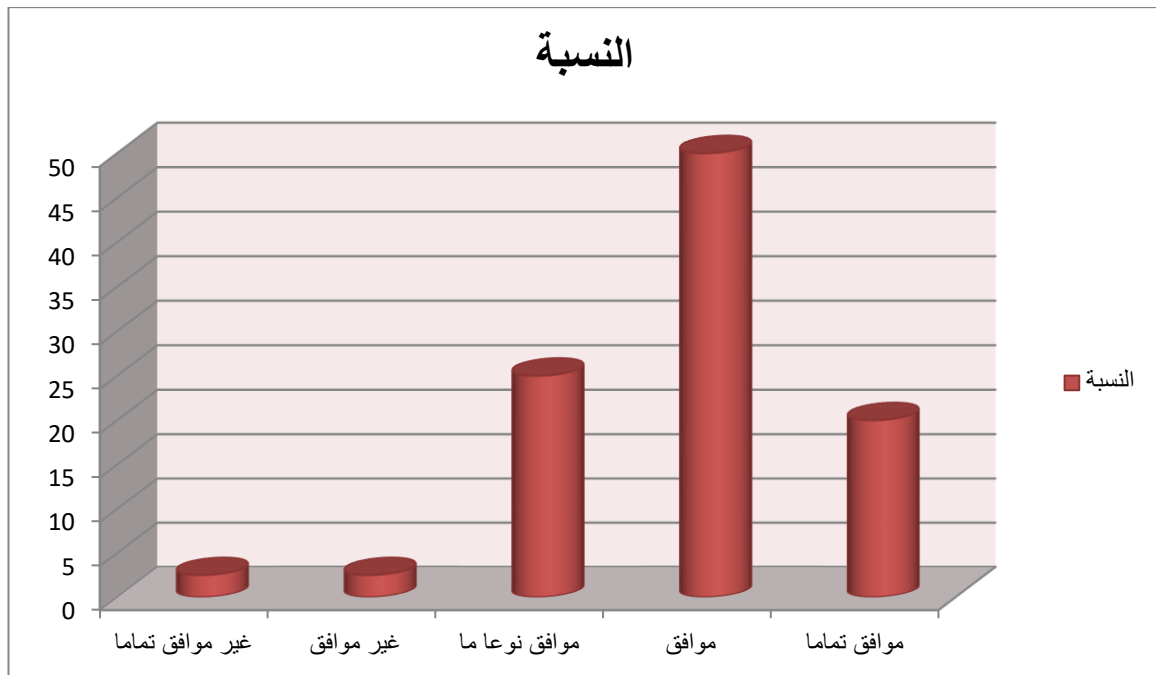
11. الجدول رقم (2-11) يبين نتائج أن في معظم أيام الأسبوع يكون عدد السفن المقبلة على الميناء كبير.

| المجموع | موافق تماما | موافق | موافق نوعا ما | غير موافق | غير موافق تماما | |
|---------|-------------|-------|---------------|-----------|-----------------|--------|
| 40 | 8 | 20 | 10 | 1 | 1 | العمال |
| 100 | 20 | 50 | 25 | 2.5 | 2.5 | النسبة |

المصدر : من اعداد الطالبة.

من خلال الجدول أعلاه نستنتج أن أعلى نسبة هي 50% للعملاء الموافقين ، أما الغير موافقين تماما و الغير موافقين بلغت نسبة كلاهما 2.5%.

الشكل رقم (2-11) : يبين نتائج توزيع الجدول رقم 11.



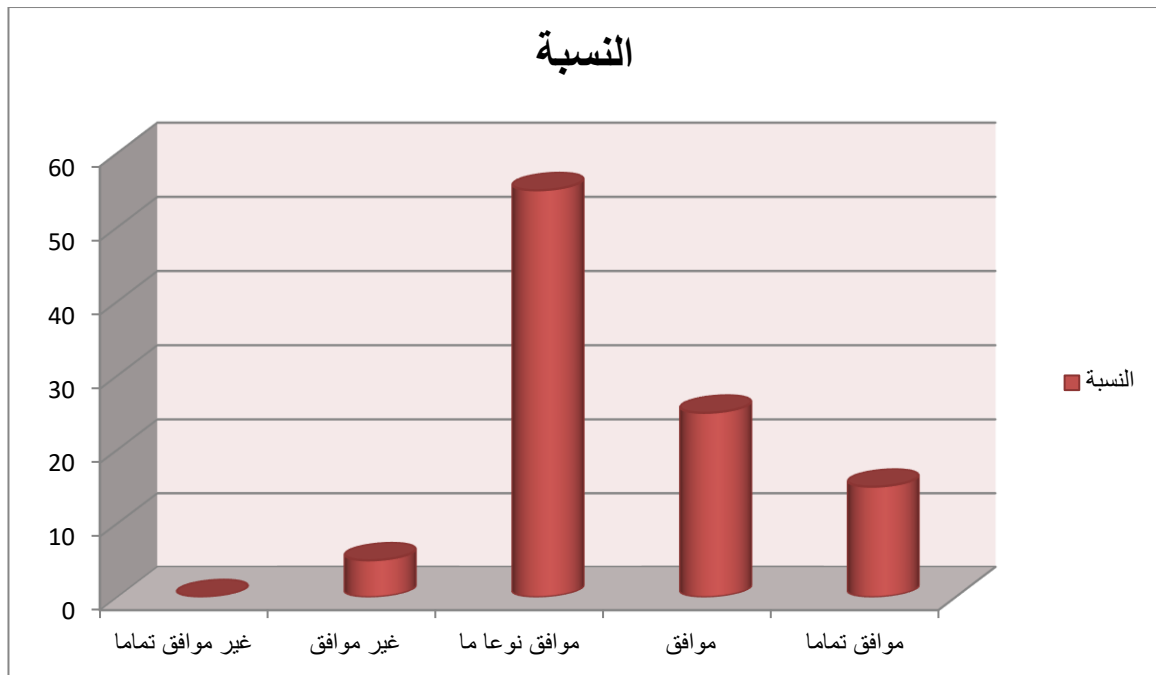
12. الجدول رقم (2-12) يبين نتائج أن في بعض في الاحيان مقدمي الخدمة في الميناء يعانون من ضغط العمل.

| المجموع | موافق تماما | موافق | موافق نوعا ما | غير موافق | غير موافق تماما | |
|---------|-------------|-------|---------------|-----------|-----------------|--------|
| 40 | 6 | 10 | 22 | 2 | 0 | العمال |
| 100 | 15 | 25 | 55 | 5 | 0 | النسبة |

المصدر : من اعداد الطالبة.

من خلال الجدول نستنتج أن أعلى نسبة هي 55% للموافقين نوعا ما ، أما أقل نسبة هي 0% لغير الموافقين تماما.

الشكل رقم (2-12) : يبين نتائج توزيع الجدول رقم 12.



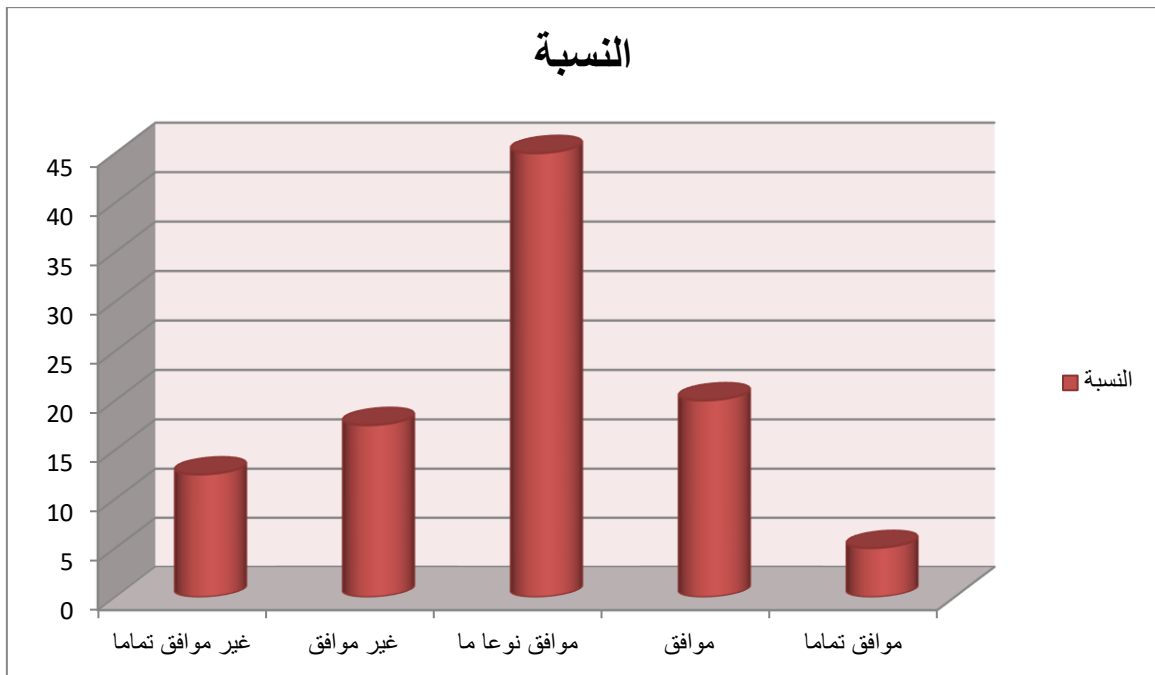
13. الجدول رقم (2-13) يبين نتائج ضغط العمل يؤثر على الموظفين.

| المجموع | موافق تماما | موافق | موافق نوعا ما | غير موافق | غير موافق تماما | |
|---------|-------------|-------|---------------|-----------|-----------------|--------|
| 40 | 2 | 8 | 18 | 7 | 5 | العمال |
| 100 | 5 | 20 | 45 | 17.5 | 12.5 | النسبة |

المصدر : من اعداد الطالبة.

من خلال الجدول نستنتج أن أعلى نسبة قدرت ب 45% للموافقين نوعا ما ، و أقل نسبة هي 5% للموافقين تماما .

الشكل رقم (2-13) : يبين نتائج توزيع الجدول رقم 13.



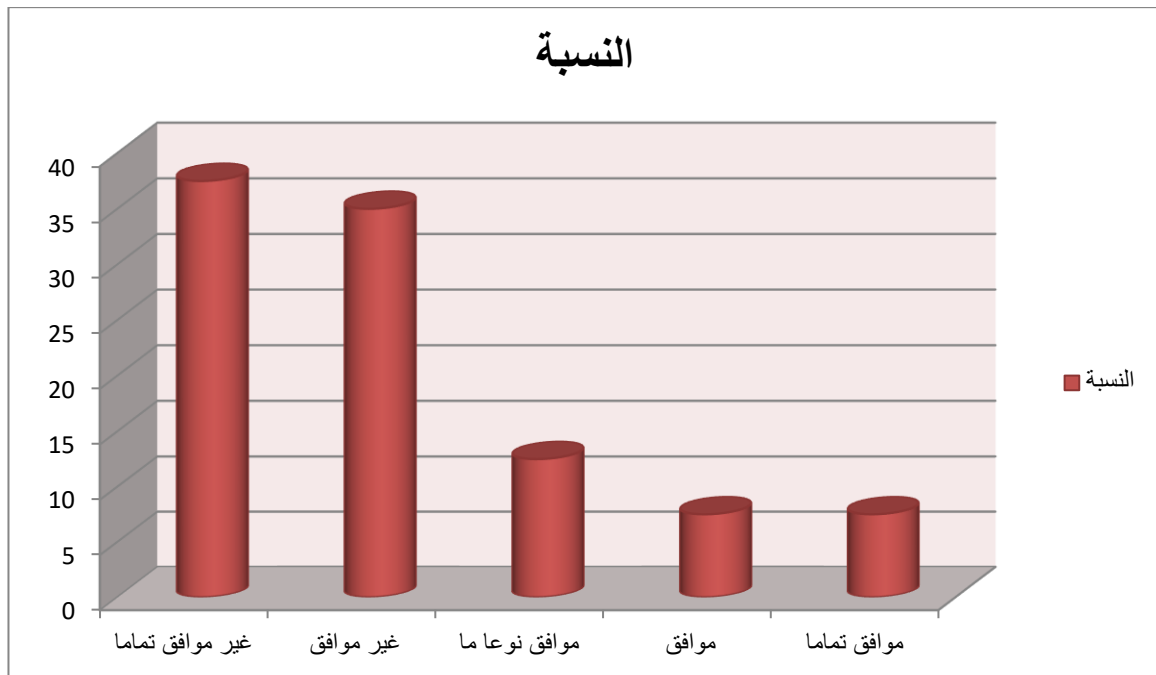
14. الجدول رقم (2-14) يبين نتائج استغراق مكوث السفن في المرفأ وقت طويل قبل دخوله الى الرصيف.

| المجموع | موافق تماما | موافق | موافق نوعا ما | غير موافق | غير موافق تماما | |
|---------|-------------|-------|---------------|-----------|-----------------|--------|
| 40 | 3 | 3 | 5 | 14 | 15 | العمال |
| 100 | 7.5 | 7.5 | 12.5 | 35 | 37.5 | النسبة |

المصدر : من اعداد الطالبة.

من خلال الجدول نستنتج أن أعلى نسبة هي 37.5% لغير الموافقين تماما و أقل نسبة هي لكل من الموافقين و الموافقين تماما هي 7.5% .

الشكل رقم (2-14) : يبين نتائج توزيع الجدول رقم 14.



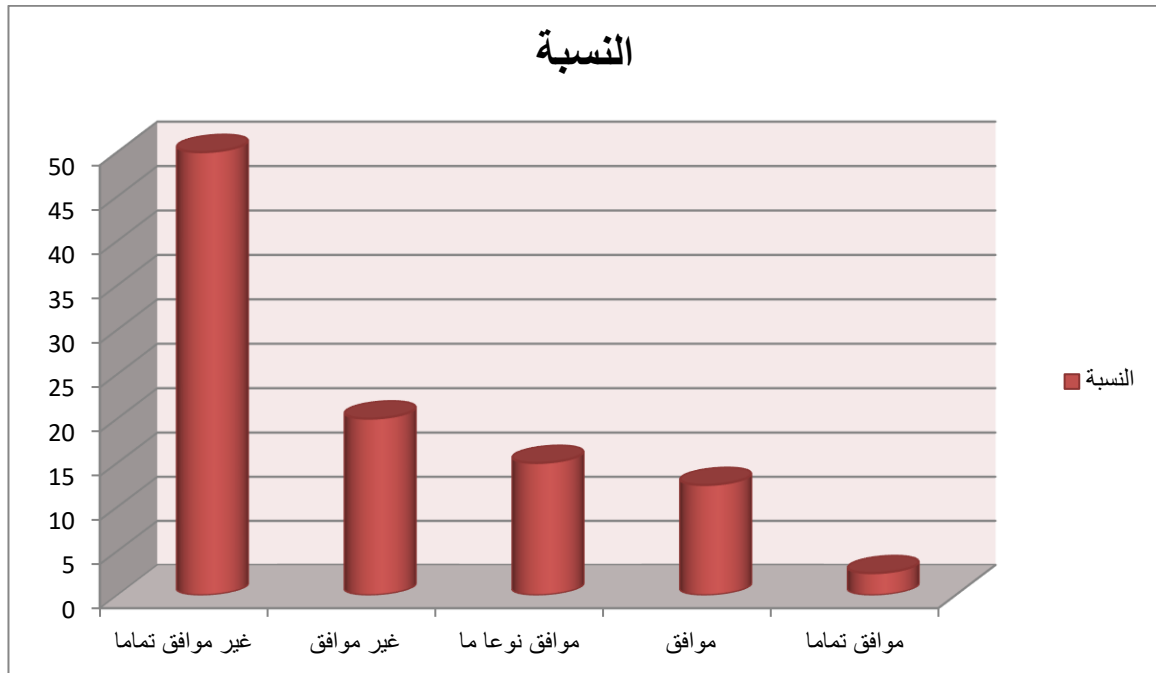
15. الجدول رقم (2-15) يبين نتائج ضغط العمل يؤثر على تقديم خدمة مميزة.

| المجموع | موافق تماما | موافق | موافق نوعا ما | غير موافق | غير موافق تماما | |
|---------|-------------|-------|---------------|-----------|-----------------|--------|
| 40 | 1 | 5 | 6 | 8 | 20 | العمال |
| 100 | 2.5 | 12.5 | 15 | 20 | 50 | النسبة |

المصدر : من اعداد الطالبة.

من خلال الجدول نستنتج أن النسبة الأعلى هي 50% لغير الموافقين تماما و أقل نسبة هي 2.5% للموافقين تماما.

الشكل رقم (2-15) : يبين نتائج توزيع الجدول رقم 15.



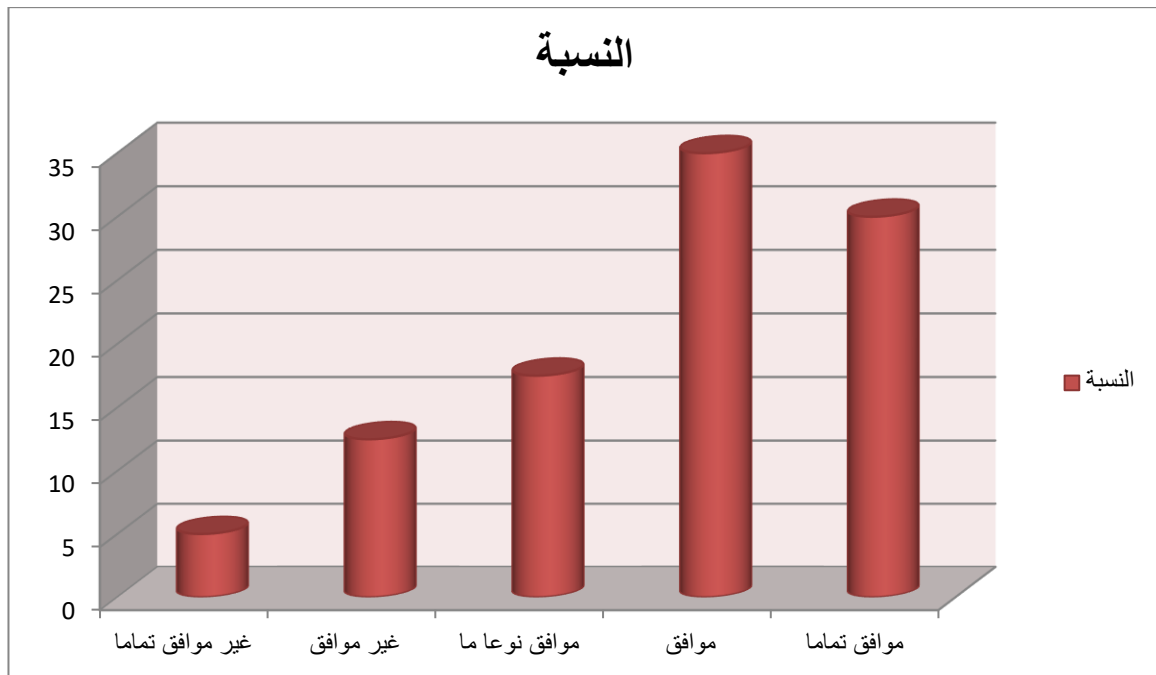
16. الجدول رقم (2-16) يبين نتائج ان وصول عدد كبير من السفن يؤثر على صف الانتظار.

| المجموع | موافق تماما | موافق | موافق نوعا ما | غير موافق | غير موافق تماما | |
|---------|-------------|-------|---------------|-----------|-----------------|--------|
| 40 | 12 | 14 | 7 | 5 | 2 | العمال |
| 100 | 30 | 35 | 17.5 | 12.5 | 5 | النسبة |

المصدر : من اعداد الطالبة.

من خلال الجدول نستنتج أن النسبة الأعلى هي 35% و الممثلة لفئة الموافقين ، و أقل نسبة هي 5% لفئة الغير موافقين تماما.

الشكل رقم (2-16) : يبين نتائج توزيع الجدول رقم 16.



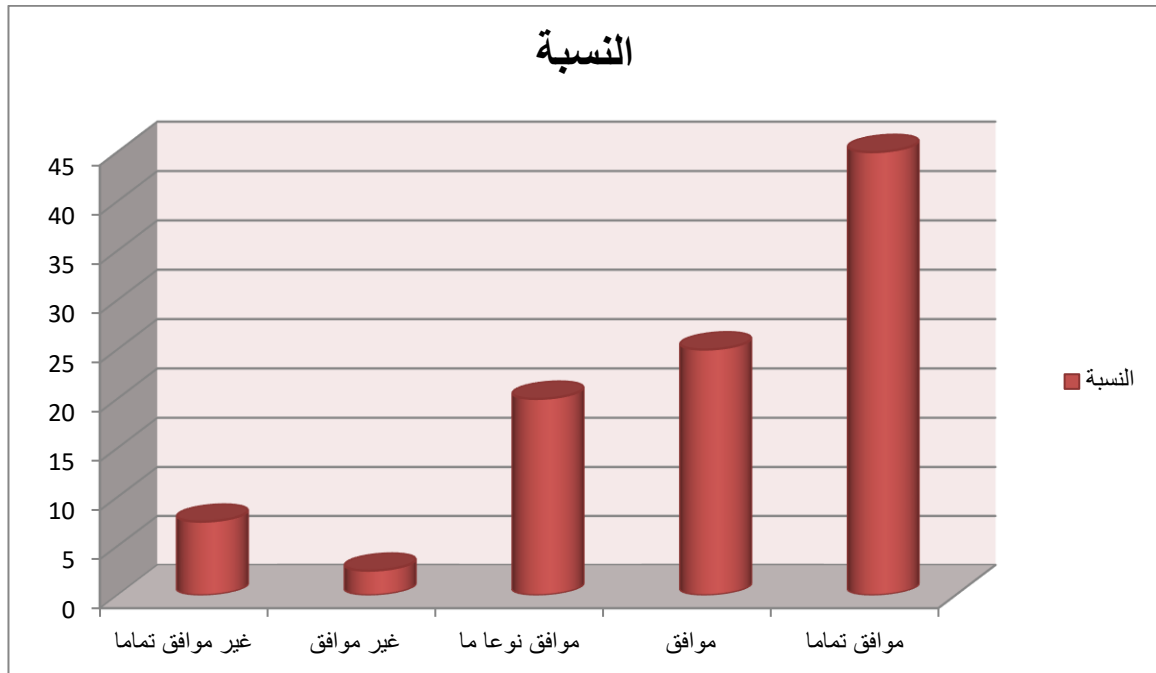
17. الجدول رقم (2-17) يبين نتائج ان نقص المعدات في الميناء تزيد من وقت الانتظار للسفن.

| المجموع | موافق تماما | موافق | موافق نوعا ما | غير موافق | غير موافق تماما | |
|---------|-------------|-------|---------------|-----------|-----------------|--------|
| 40 | 18 | 10 | 8 | 1 | 3 | العمال |
| 100 | 45 | 25 | 20 | 2.5 | 7.5 | النسبة |

المصدر : من اعداد الطلبة.

من خلال الجدول نستنتج أن أعلى نسبة هي 45% للموافقين تماما، و أقل نسبة هي 2.5% لغير الموافقين.

الشكل رقم (2-17) : يبين نتائج توزيع الجدول رقم 17.



ثالثا : النتائج المتعلقة بدراسة مستوى أبعاد الخدمة.

1-الجدول رقم (3-1) نتائج توزيع العينة لبعد (الإعتمادية) :

| رقم | العبارات | غير موافق تماما | | غير موافق | | موافق نوعا ما | | موافق | | موافق تماما | |
|-----|--|-----------------|------|-----------|-----|---------------|------|-------|------|-------------|----|
| | | العدد | % | العدد | % | العدد | % | العدد | % | العدد | % |
| 01 | يقدم ميناء مستغانم خدمة إيصال السلع في وقتها المحدد. | 2 | 5 | 3 | 7.5 | 15 | 37.5 | 8 | 20 | 12 | 30 |
| 02 | موظفو ميناء مستغانم ملزمون بتقديم الخدمات في المواعيد المتفق عليها. | 0 | 0 | 1 | 2.5 | 8 | 20 | 11 | 27.5 | 20 | 50 |
| 03 | يحرص الميناء على تكوين مكاتب خاصة للاستفسار عن خدمة ما و كيفية التعامل معها. | 7 | 17.5 | 6 | 15 | 10 | 25 | 9 | 22.5 | 8 | 20 |

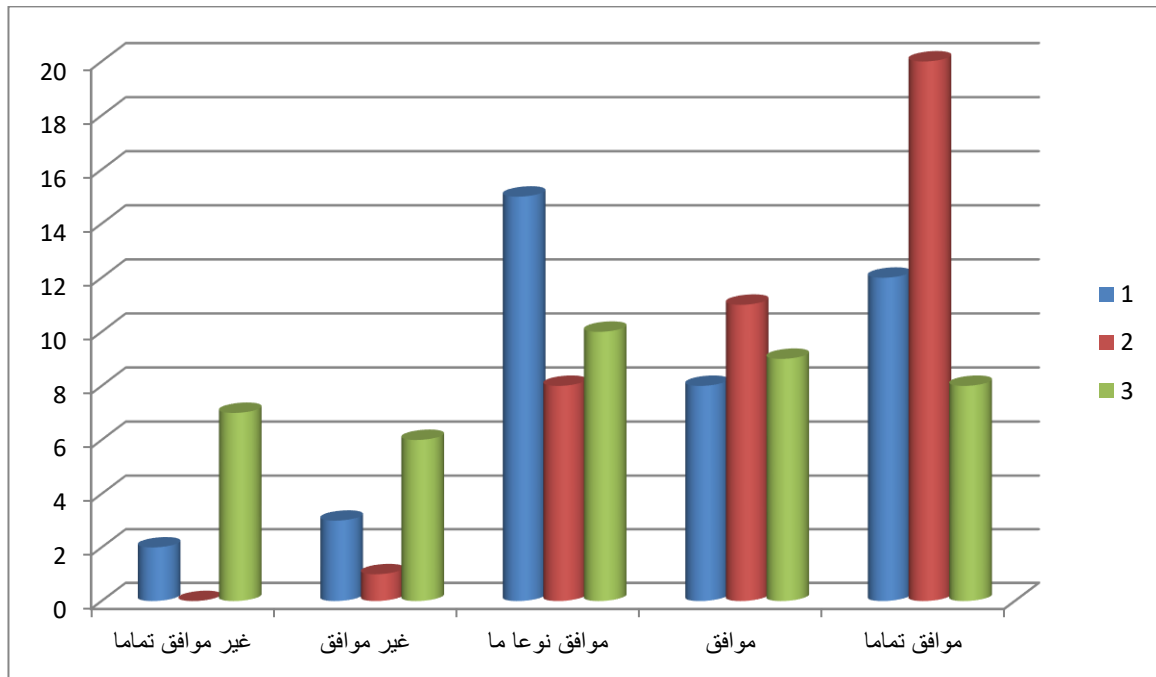
المصدر: من إعداد الطالبة.

من خلال الجدول السابق نستنتج أن أعلى نسبة تقديم ميناء مستغانم خدمة إيصال السلع في وقتها المحدد هي للموافقين منوعا ما و التي قدرت ب 37.5 %، بينما تليها نسبة 30% للموافقين تماما، و تليها نسبة 20% للموافقين، و قدرت نسبة الغير موافقين ب 7.5 %، و قدرت أقل نسبة ب 5% لغير الموافقين تماما، أي تدل على أن الميناء يقوم بتقديم خدماته بشكل جيد نوعا ما.

فيما احتلت أعلى نسبة لالتزام موظفي الميناء بتقديم الخدمات في مواعيدها المتفق عليها ب 50% للموافقين تماما، بينما قدرت نسبة الموافقين ب 27.5% و هي ثاني أعلى نسبة ، بينما قدرت نسبة الموافقين نوعا ما ب 20% ، و نسبة الغير موافقين بلغت 2.5% ، و أقل نسبة هي 00% لغير الموافقين تماما، مما يدل على أن العمال يقومون بتأدية خدمتهم على أكمل وجه.

بينما أعلى نسبة لحراسة الميناء على تكوين مكاتب خاصة للاستفسار عن خدمة ما و كيفية التعامل معها ب 25% للموافقين نوعا ما، و ثاني أعلى نسبة هي 22.5% للموافقين ، بينما بلغت نسبة الموافقين تماما 20% ، و قدرت نسبة الغير موافقين تماما ب 17.5% ، و أقل نسبة قدرت ب 15% لغير الموافقين، و هذا يدل على تأدية مهامهم بشكل لا بأس به.

الشكل رقم (3-1) : نتائج توزيع الجدول رقم 1.



المصدر: من إعداد الطالبة.

الجدول رقم (2-3) يبين نتائج توزيع العينة لبعدها (الملموسية) :

| رقم | العبارات | غير موافق تماما | | غير موافق | | موافق نوعا ما | | موافق | | موافق تماما | |
|-----|--|-----------------|------|-----------|-----|---------------|------|-------|------|-------------|-----|
| | | العدد | % | العدد | % | العدد | % | العدد | % | العدد | % |
| 04 | يملك ميناء مستغانم آلات و أجهزة ووسائل حديثة. | 10 | 25 | 12 | 30 | 8 | 20 | 7 | 17.5 | 3 | 7.5 |
| 05 | التنظيم الداخلي و الخارجي و الهيكلي للميناء جيد. | 7 | 17.5 | 4 | 10 | 9 | 22.5 | 12 | 30 | 8 | 20 |
| 06 | يحرص الموظفون على أن يكون مظهرهم متناسبا مع مهنتهم. | 2 | 5 | 1 | 2.5 | 13 | 32.5 | 14 | 35 | 10 | 25 |
| 07 | يلتزم موظفوا مؤسسة الميناء باللباقة و التعامل الجيد مع طالبي الخدمة. | 4 | 10 | 2 | 5 | 20 | 50 | 10 | 25 | 4 | 10 |

المصدر: من إعداد الطالبة.

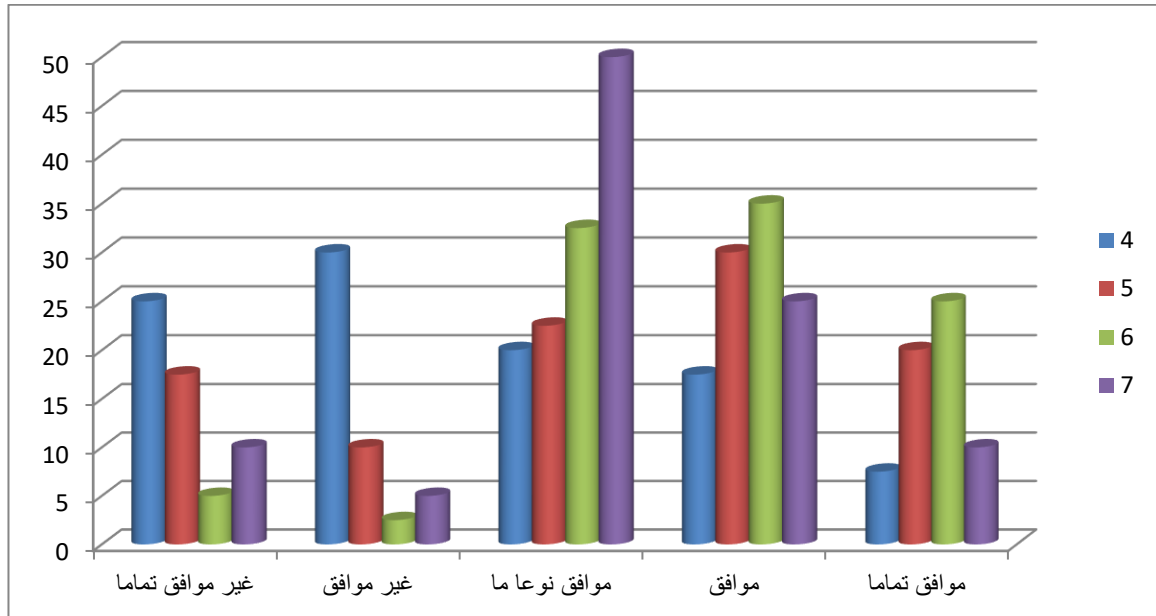
نستنتج من خلال الجدول أعلاه أن أعلى نسبة امتلاك ميناء مستغانم آلات و أجهزة ووسائل حديثة لغير الموافقين و التي قدرت ب 30 %، بينما تليها نسبة 25% لغير الموافقين تماما، و تليها نسبة 20% للموافقين نوعا ما ، و قدرت نسبة الموافقين ب 17.5 % ، و قدرت أقل نسبة ب 7.5% لموافقين تماما .

فيما احتلت أعلى نسبة للتنظيم الداخلي و الخارجي و الهيكلي للميناء ب 30% للموافقين ، بينما قدرت نسبة الموافقين نوعا ما ب 22.5% و هي ثاني أعلى نسبة ، بينما قدرت نسبة الموافقين تماما ب 20 %، و نسبة الغير موافقين تماما بلغت 17.5 %، و أقل نسبة هي 10% لغير الموافقين.

بينما أعلى نسبة لحراصة الموظفين على ان يكون مظهرهم متناسب مع مهنتهم ب 35% للموافقين ، و ثاني أعلى نسبة هي 32.5% للموافقين نوعا ما ، بينما بلغت نسبة الموافقين تماما 25% ، و قدرت نسبة الغير موافقين تماما ب 5% ، و أقل نسبة قدرت ب 2.5% لغير الموافقين.

تبلغ أكبر نسبة لالتزام موظفي مؤسسة الميناء باللباقة و التعامل الجيد مع طالبي الخدمة ب 50% للموافقين نوعا ما ، و قدرت النسبة المئوية للموافقين ب 25% ، فيما بلغت نسبة كلا من الغير موافقين تماما و الموافقين تماما ب 10% ، و كانت أقل نسبة لغير الموافقين 5%.

الشكل رقم (3-2) : يبين نتائج توزيع الجدول رقم 2.



المصدر: من إعداد الطالبة.

الجدول رقم (3-3) يبين نتائج توزيع العينة لبعده (الاستجابة) :

| رقم | العبارات | غير موافق تماما | | غير موافق | | موافق نوعا ما | | موافق | | موافق تماما | |
|-----|--|-----------------|-----|-----------|------|---------------|------|-------|------|-------------|------|
| | | العدد | % | العدد | % | العدد | % | العدد | % | العدد | % |
| 08 | يقوم موظفي مؤسسة الميناء بإبلاغ الزبائن عن المدة المحددة لإنجاز خدمتهم. | 0 | 0 | 3 | 7.5 | 8 | 20 | 10 | 25 | 19 | 47.5 |
| 09 | يكون موظفي الميناء على أتم الاستعداد لتقديم الخدمات للزبائن بشكل فوري و دون تأخير. | 1 | 2.5 | 0 | 0 | 17 | 42.5 | 12 | 30 | 10 | 25 |
| 10 | يقدم الميناء الاستجابة الفورية لطلبات الزبائن مهما كان عددها. | 3 | 7.5 | 7 | 17.5 | 11 | 27.5 | 13 | 32.5 | 6 | 15 |

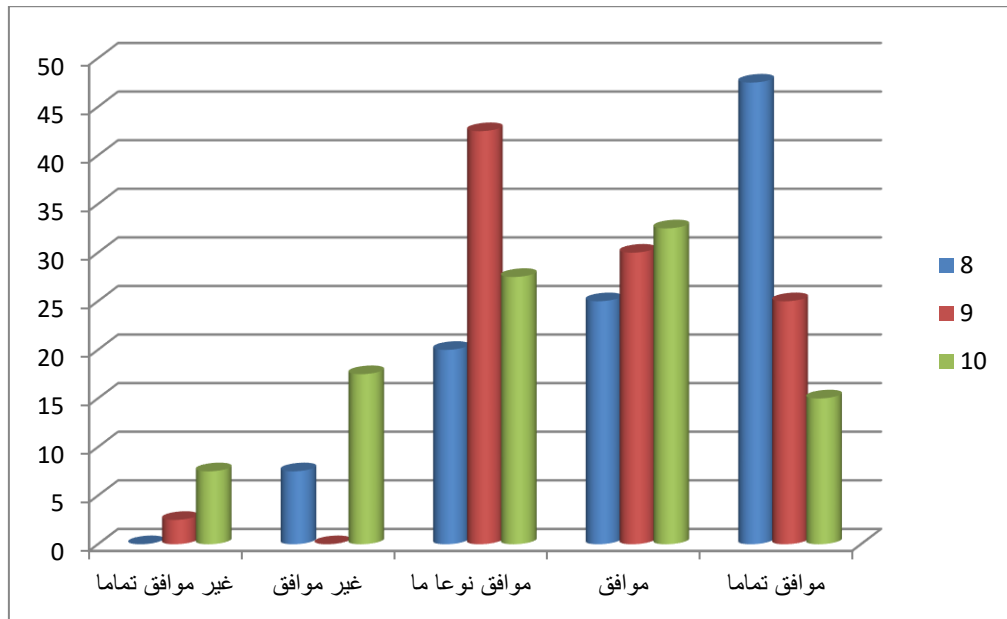
المصدر: من إعداد الطالبة.

من خلال الجدول السابق نستنتج أن أعلى نسبة قيام موظفي ميناء مستغانم بإبلاغ الزبائن عن المدة المحددة لإنجاز خدمتهم هي للموافقين تماما و التي قدرت ب 47.5 %، بينما تليها نسبة 25% للموافقين ، و تليها نسبة 20% للموافقين نوعا ما ، و قدرت نسبة الغير موافقين ب 7.5 %، و قدرت أقل نسبة ب 0% لغير الموافقين تماما.

فيما احتلت أعلى نسبة لاستعداد موظفي الميناء لتقديم الخدمات للزبائن بشكل فوري و دون تاخير ب 42.5 % للموافقين نوعا ما، بينما قدرت نسبة الموافقين ب 30% و هي ثاني أعلى نسبة ، بينما قدرت نسبة الموافقين تماما ب 25 %، و نسبة الغير موافقين تماما بلغت 2.5%، و أقل نسبة هي 0% لغير الموافقين تماما .

بينما أعلى نسبة لتقديم الميناء للاستجابة الفورية لطلبات الزبائن مهما كان عددها ب 32.5% للموافقين ، و ثاني أعلى نسبة هي 27.5% للموافقين نوعا ما ، بينما بلغت نسبة غير الموافقين 17.5% ، و قدرت نسبة الموافقين تماما ب 15% ، و أقل نسبة قدرت ب 7.5% لغير الموافقين تماما.

الشكل رقم (3-3) : يبين نتائج توزيع الجدول رقم 3.



المصدر: من إعداد الطالبة.

الجدول رقم (3-4) يبين نتائج توزيع العينة لبعد (التعاطف) :

| رقم | العبارات | غير موافق تماما | | موافق | | موافق نوعا ما | | غير موافق | | موافق تماما | |
|-----|---|-----------------|------|-------|------|---------------|------|-----------|-----|-------------|------|
| | | العدد | % | العدد | % | العدد | % | العدد | % | العدد | % |
| 11 | يتحلى الميناء بالنظافة و التنظيم الجيد. | 0 | 0 | 14 | 35 | 9 | 22.5 | 4 | 10 | 13 | 32.5 |
| 12 | يتحلى العاملون في الميناء بالصدق و المصادقية في انجاز مهامهم. | 1 | 2.5 | 12 | 30 | 15 | 37.5 | 3 | 7.5 | 9 | 22.5 |
| 13 | ييدي العاملون في الميناء زبائنهم الاهتمام الشخصي في التعامل معهم. | 7 | 17.5 | 11 | 27.5 | 9 | 22.5 | 8 | 20 | 5 | 12.5 |

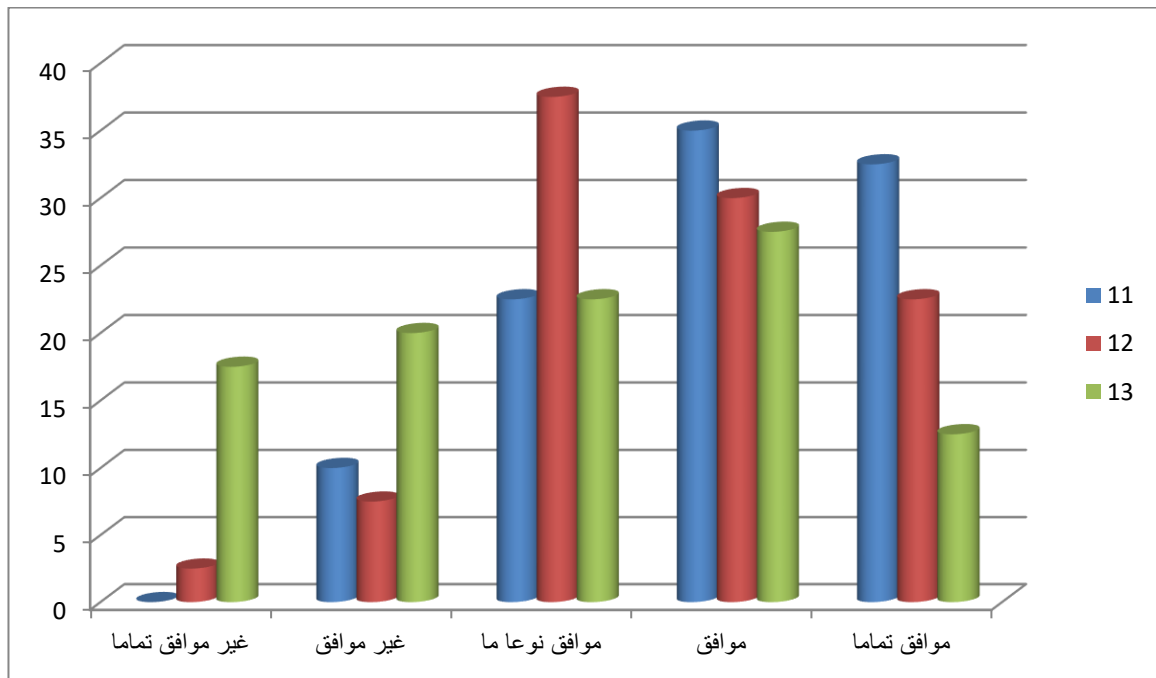
المصدر: من إعداد الطالبة.

من خلال الجدول السابق نستنتج أن أعلى نسبة لتحلي الميناء بالنظافة و التنظيم هي للموافقين و التي قدرت ب 35 %، بينما تليها نسبة 32.5% للموافقين تماما، و تليها نسبة 22.5% للموافقين نوعا ما ، و قدرت نسبة الغير موافقين ب 10% ، و قدرت أقل نسبة ب 0% لغير الموافقين تماما .

فيما احتلت أعلى نسبة لتحلي العاملين في الميناء بالصدق و المصادقية ب 37.5% للموافقين نوعا ما ، بينما قدرت نسبة الموافقين ب 30% و هي ثاني أعلى نسبة ، بينما قدرت نسبة الموافقين تماما ب 22.5% ، و نسبة الغير موافقين بلغت 7.5% ، و أقل نسبة هي 2.5% لغير الموافقين تماما .

بينما أعلى نسبة لاهتمام العاملين في الميناء بزبائنهم ب 27.5% للموافقين ، و ثاني أعلى نسبة هي 22.5% للموافقين نوعا ما، بينما بلغت نسبة غير الموافقين 20% ، و قدرت نسبة الغير موافقين تماما ب 17.5% ، و أقل نسبة قدرت ب 12.5% للموافقين تماما .

الشكل رقم (3-4) : يبين نتائج توزيع الجدول رقم 4.



المصدر: من إعداد الطالبة.

الجدول رقم (3-5) يبين نتائج توزيع العينة لبعده (الأمان) :

| رقم | العبارات | غير موافق تماما | | موافق | | موافق نوعا ما | | غير موافق | | موافق تماما | |
|-----|---|-----------------|-----|-------|------|---------------|------|-----------|-----|-------------|------|
| | | العدد | % | العدد | % | العدد | % | العدد | % | العدد | % |
| 14 | يقدم ميناء مستغانم خدمة إيصال السلع في وقتها المحدد. | 0 | 0 | 11 | 27.5 | 9 | 22.5 | 0 | 0 | 20 | 50 |
| 15 | موظفو ميناء مستغانم ملزمون بتقديم الخدمات في المواعيد المتفق عليها. | 3 | 7.5 | 16 | 40 | 13 | 32.5 | 1 | 2.5 | 7 | 17.5 |
| 16 | يحرص الميناء على تكوين مكاتب خاصة للاستفسار عن خدمة ما و كيفية التعامل معها. | 2 | 5 | 12 | 30 | 19 | 47.5 | 0 | 0 | 8 | 20 |
| 17 | يمتلك موظفي الميناء الخبرة الجيدة و المعرفة التامة لإشباع متطلبات طالبي الخدمة. | 4 | 10 | 7 | 17.5 | 12 | 30 | 8 | 20 | 9 | 22.5 |

المصدر: من إعداد الطالبة.

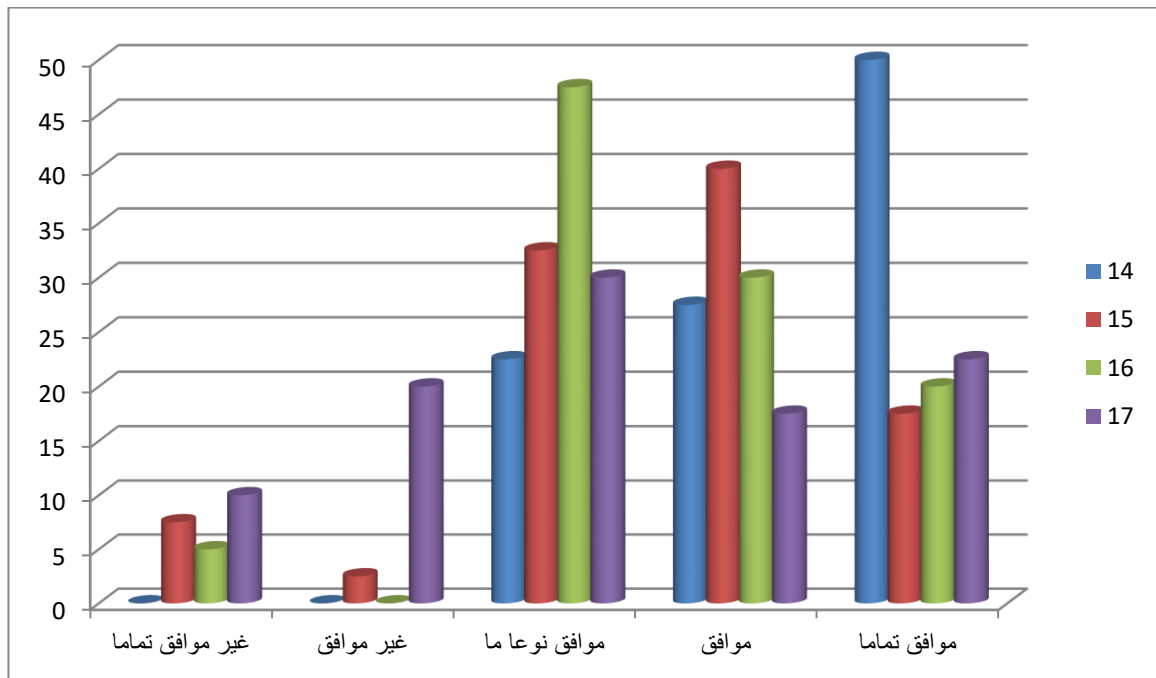
نستنتج من خلال الجدول أعلاه أن أعلى نسبة لتقديم الميناء خدمة إيصال السلع في وقتها المحدد و التي قدرت ب 50% للموافقين تماما، بينما تليها نسبة 27.5% للموافقين ، و تليها نسبة 22.5% للموافقين نوعا ما ، و قدرت كل من نسبة الغير موافقين تماما و الغير موافقين ب 0%.

فيما احتلت أعلى نسبة لالتزام الموظفين بتقديم الخدمات في موعدها المحدد ب 40 % للموافقين ، بينما قدرت نسبة الموافقين نوعا ما ب 2.5%3 و هي ثاني أعلى نسبة ، بينما قدرت نسبة الموافقين تماما ب 17.5% ، و نسبة الغير موافقين تماما بلغت 7.5% ، و أقل نسبة هي 2.5% لغير الموافقين.

بينما أعلى نسبة لحراسة الموظفين على تكوين مكاتب خاصة للاستفسار عن خدمة ما و كيفية التعامل معها ب 47.5% للموافقين نوعا ما، و ثاني أعلى نسبة هي 30% للموافقين، بينما بلغت نسبة الموافقين تماما 22.5% ، و قدرت نسبة الغير موافقين تماما ب 5% ، و أقل نسبة قدرت ب 0% لغير الموافقين.

تبلغ أكبر نسبة لامتلاك موظفي الميناء الخبرة الجيدة و المعرفة التامة لاشباع متطلبات طالبي الخدمة ب 30% للموافقين نوعا ما ، و قدرت النسبة المئوية للموافقين تماما ب 22.5% ، فيما بلغت نسبة غير الموافقين 20% ، و الموافقين ب 17.5% ، و كانت أقل نسبة لغير الموافقين تماما 10%.

الشكل رقم (3-5) : يبين نتائج توزيع الجدول رقم 5.



المصدر: من اعداد الطالبة.

خاتمة الفصل الثالث:

الخاتمة العامة

الخاتمة:

لقد دارت اشكالية الموضوع المعالج حول كيفية استخدام نماذج صفوف الانتظار في تحسين جودة الخدمات في ميناء مستغانم، ومن هذا المنطلق عملنا في المرحلة الأولى على تقديم مفاهيم عامة حول نظرية صفوف الانتظار من خلال عرض مفهومها، خصائصها وأهميتها، ثم قمنا بتقديم مفاهيم حول جودة الخدمات من خلال عرض بعض نقاط المتعلقة بها، والمرحلة الثانية استعملنا الجانب التطبيقي والتي يتضمن تطبيق نظرية صفوف الانتظار في ميناء مستغانم وتحسين جودة الخدمات فيه.

نتائج عامة:

وفي الختام نستطيع القول بأن نظرية صفوف الانتظار تعتبر من بين أهم الوسائل التي تستعمل في التسيير واتخاذ القرارات، على رغم من قدمها.

- نظرية صفوف الانتظار انتشرت في عدة مجالات ومختلف القطاعات.

-نظرية صفوف الانتظار تدرج ضمن برامج مدخل لبحوث العمليات، فهي تعتبر أساسية عند الدراسة والمعالجة الكمية للطرق الحديثة للإنتاج.

-تسعى المنظمات والشركات والمؤسسات لتطبيق نظرية صفوف الإنتظار من أجل تحسين جودة الخدمات وخلق ميزة تنافسية بينهم.

-إن ادارة الموانئ تمنح قدرة استيعاب واستقبال كافية تسمح بالوقوف في وجه الزيادة في الحركة السفن وتقديم المساعدة لهم في حال اضطر الأمر.

نتائج اختبار الفرضيات:

الفرضية الأولى: اتضح فيها بأنه يمكننا تقليص زمن انتظار السفن و ذلك باستعمال الالات الحديثة و توضيح عمال أكثر .

الفرضية الثانية: توصلنا من خلال دراستنا في الجانب التطبيقي على ميناء مستغانم بأن مدة مكوث السفن دليل على جودة الخدمة المقدمة للسفن حيث أنه كلما قلت مدة المكوث كلما كانت جودة الخدمة جيدة.

التوصيات:


التوصيات المقترحة في هذه الدراسة:

-وجوب استخدام نظرية صفوف الانتظار لتحسين جودة الخدمات في الموانئ وحتى المؤسسات الأخرى التي يوجد فيها مشكل الانتظار والازدحام.

-معرفة نظام استخدام هذه النظرية والعمل على تحسين جودة الخدمات في الموانئ.

آفاق الدراسة:

الدراسة التي تقدمت كانت تخص معالجة ظاهرة صفوف الانتظار في ميناء مستغانم، لكن صفوف الانتظار توجد في كثير من المجالات كوسائل النقل، الطرقات، انتظار السيارات في محطة البنزين وغيرها، حيث أن جميع هذه الحالات تؤدي إلى مشكلة الانتظار، التي لها أهمية كبيرة نتيجة للتكاليف المترتبة عن حالة الانتظار، لهذا يمكن اقتراح القيام بالدراسات حول استخدام نظرية صفوف الانتظار في مختلف المجالات والمؤسسات بأنواعها من أجل تحسين جودة الخدمات وتقليل من مشكل الانتظار.



قائمة المصادر
والمراجع

أولاً: المصادر والمراجع

- 1) إبراهيم نائب وآخرون، بحوث العمليات، ط1، دار وائل للنشر، عمان، 1999.
- 2) أبو القاسم مسعود الشيخ، بحوث العمليات المجموعة الحربية للتدريب والنشر والقاهرة، دط، دن، 2012.
- 3) أبو النصر، محت محمد، إدارة الجودة الشاملة في مجال الخدمات، ط1، مطبعة النيل العربية، القاهرة، 2008.
- 4) أحمد محمد غنيم، الأساليب الكمية-المفاهيم العلمية والتطبيقات الادارية، دط، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، المنصورة، ج2، 2010.
- 5) المسعودي، حيدر علي، إدارة تكاليف الجودة استراتيجيا، ط2، دار البازوردي العلمية للنشر والتوزيع، الأردن، 2008.
- 6) أنعام علي توفيق الشهري، تقويم المعلومات باستخدام بحوث العمليات، ط1، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009.
- 7) إياد حماد، صفوف الانتظار، دمشق، جامعة دمشق، 2009.
- 8) حامد سعد نور الشمري وآخرون، مدخل إلى بحوث العمليات، ط1، دار المجدي للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2007.
- 9) حامد سعد نور الشمري، علي خليل الزبيدي، مدخل إلى بحوث العمليات، ط1، دار مجدلاوي للنشر والتوزيع، ط1، الأردن، 2007.
- 10) حسن ياسين طعمه وآخرون، بحوث العمليات نماذج وتطبيقات، ط1، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2009.
- 11) حميد الطائي، بشير العلاق، تسويق الخدمات مدخل استراتيجي ووظيفي وتطبيقي، دط، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009.

قائمة المصادر والمراجع

- (12) خالد بن سعد، عبد العزيز بن سعيد، إدارة الجودة الشاملة تطبيقات على القطاع الصحي، ط1، مكتبة الملك فهد الوطنية، السعودية، 1997.
- (13) سلمان محمد مرجان، بحوث العمليات بنغازي، دط، دار الكتب الوطنية، 2002.
- (14) طارق الشبلي، مأمون الدركة، الجودة في المنظمات الحديثة، ط1، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- (15) فريد كورتل، أمال كحيله، الجودة وأنظمة الإيزو، ط1، كنوز المعرفة، 2012، ص30.
- (16) محمد عبد العال النعيمي وآخرون، إدارة الجودة المعاصرة، دط، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الأردن، 2009.
- (17) مصطفى عليان، أسس التسويق المعاصر، ط1، دار صفاء للنشر، الأردن، 2009.
- (18) مؤيد الفضل، مدخل إلى الأساليب الكمية والنوعية في دعم القرارات المنتظمة، ط1، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، 2008.

ثانياً: المجالات:

- (19) ريغي خيرة، بابا عبد القادر، نماذج نظرية صفوف الانتظار لتحسين الخدمة، دراسة حالة لبلدية العقيد لطفي مستغانم، مجلة الإستراتيجية والتنمية، المجلد09، العدد16، 2019.
- (20) ملال ربيعة، هوارى مغنية، فعالية استخدام صفوف الانتظار في تحسين جودة الخدمات الصحية، المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بسعيدة الشمال، جامعة الدكتور الطاهر مولاي، سعيدة، مجلة اقتصاديات الأعمال والتجارة، العدد04، 2017.
- (21) بن فرحات خليفة، بن عدة محمد أمين، تطبيق نموذج صفوف الانتظار لتقييم أداء المؤسسة، مجلة العلوم الإدارية والمالية، المجلد01، العدد01، جامعة حمزة لخضر بالوادي، الجزائر، 2017.

ثالثاً: الرسائل الجامعية

قائمة المصادر والمراجع

- (22) أيوم محمود محمد، أثر جودة الخدمة في تحقيق ولاء الزبون، رسالة ماجستير، جمهورية العراق، جامعة زاخو، كلية إدارة الأعمال، 2020.
- (23) احلام دريدي، دور استخدام نماذج صفوف الانتظار في تحسين جودة الخدمات الصحية، دراسة حالة المؤسسة العمومية للصحة الجوارية، بسكرة، مذكرة ماجستير، تخصص الأساليب الكمية في التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، 2014/2013.
- (24) بوزيان حسان، أثر جودة الخدمة على رضا الزبون، دراسة ميدانية على مؤسسة اتصالات الجزائر في مدينة العلمة السطيف، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، البليدة، 2013.
- (25) حازم أحمد فروانة، مطبوعة جود الخدمات، مقدمة لسنة الأولى ماستر تسويق الخدمات، جامعة أبي بكر بلقايد، تلمسان، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، 2021/2020.
- (26) صالح بو عبد الله، نماذج وطرق قياس جودة الخدمة، دراسة تطبيقية على خدمات مؤسسة بريد الجزائر، رسالة دكتوراه، تخصص علوم اقتصادية، جامعة سطيف، الجزائر، 2014/2013.
- (27) عبد القادر وأخرون، جودة الخدمة وأثرها على ولاء العملاء، رسالة ماجستير، جامعة السودان، 2016.
- (28) نسرين سليمان، تسيير الخدمات العامة المحلية، دراسة حالة ولاية تلمسان، أطروحة دكتوراه، تخصص تسيير المالية العامة، جامعة أبو بكر بلقايد تلمسان، الجزائر، 2018/2017.

رابعاً: الملتقيات

- (29) فتيحة غربي، دور التسويق الإلكتروني في تحسين جودة الخدمات السياحية دراسة حالة فندق ايبس الجزائر، مداخلة ضمن الملتقى الدولي الأول، التسويق السياحي وتممين صورة الجزائر تحت شعار "الجزائر وجهة الغد"، جامعة باجي مختار، عنابة، 7/6 نوفمبر، 2013.

خامساً: المراجع باللغة الأجنبية

- 30) s.ajiboye et a.saminu, A.Multistage Queue Approach To solving Customer congestion problem in a Restaurant, International Journal Engineering science and technology vol 8, n302-316 scientific Research publishing.

الاستبيان

جامعة عبد الحميد ابن باديس -مستغانم-

كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير

قسم: العلوم الاقتصادية

تخصص: اقتصاد وتسيير المؤسسات

-استبيان-

السلام عليكم ورحمة الله تعالى وبركاته

أما بعد:

في اطار تحضير مذكرة التخرج لنيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية تخصص اقتصاد و تسيير مؤسسات تحت

عنوان :

"دور صفوف الانتظار في تحسين جودة الخدمة لميناء مستغانم"

من إعداد الطالبة: بورحلة مختارية.

نرجو منكم المساعدة من خلال التكرم و الاجابة على الأسئلة التالية:

كما نحيطكم علما بان كافة المعلومات التي سيتم الحصول عليها ستستخدم لغرض البحث العلمي فقط كما نتمنى ان

يتم قراءة محتوى هذا الاستبيان بعناية لان ذلك سيكون في صالح إثراء العلم.

نقدم لكم جزيل الشكر لمساهمتمكم في خدمة البحث العلمي.

الجزء الأول: أسئلة شخصية:

ضع علامة (X) في الخانة المناسبة:

1- الجنس: ذكر أنثى

2- العمر: بين 20 سنة و 30 سنة بين و 40 سنة

بين 41 و 50 سنة أكثر من 50 سنة

3- المستوى الدراسي: جامعي غير جامعي

4- هل تفكر في ترك خدمة الميناء: نعم لا

الجزء الثاني: دراسة لصفوف الانتظار:

تعكس هذه العبارات دراسة صفوف الانتظار الخاصة بميناء مستغانم، فالرجاء قراءة هذه العبارات ثم وضع علامة (X) في الخانة التي تعبر عن رأيك.

| الرقم | العبارات | غير موافق تماما | غير موافق | موافق نوعا ما | موافق تماما |
|-------|---|-----------------|-----------|---------------|-------------|
| 1 | يتوفر الميناء على أرصفة كافية للانتظار | | | | |
| 2 | يتوفر الميناء على مرفأ كبير لاستقبال عدد كبير من السفن | | | | |
| 3 | مواصفات صف الانتظار تتناسب مع حاجيات ورغبات الزبون و أصحاب السفن | | | | |
| 4 | يقوم الميناء بتقديم خدماته في وقت محدد عندما يعديك بذلك | | | | |
| 5 | يقوم موظفي مؤسسة الميناء بتأدية الخدمات بالشكل الصحيح و المطلوب من المرة الأولى | | | | |
| 6 | السفن التي تصل أولا تخدم أولا | | | | |
| 7 | يتوفر الميناء على عدد كافي من العاملين لخدمة السفن | | | | |
| 8 | تصادف السفن مشاكل في نظام الاستقبال تؤثر على تقديم الخدمة | | | | |
| 9 | يقوم موظفي مؤسسة الميناء بإعلام الزبائن عن الوقت المحدد لإنجاز الخدمة | | | | |
| 10 | تستغرق السفن وقت طويل للوصول إلى الرصيف | | | | |
| 11 | في معظم أيام الأسبوع يكون عدد السفن المقبلة على الميناء كبير | | | | |

الاستبيان

| | | | | | | |
|--|--|--|--|--|---|----|
| | | | | | نلاحظ في بعض الأحيان أن مقدمي الخدمة في الميناء يعانون من ضغط العمل | 12 |
| | | | | | ضغط العمل يؤثر على الموظفين | 13 |
| | | | | | يستغرق مكوث السفن في المرفأ وقت طويل قبل دخوله إلى الرصيف | 14 |
| | | | | | ضغط العمل يؤثر على تقديم خدمة مميزة للزبون | 15 |
| | | | | | وصول عدد كبير من السفن في وقت واحد يؤثر على صف الانتظار | 16 |
| | | | | | نقص المعدات في الميناء تزيد من وقت الانتظار للسفن | 17 |

الجزء الثالث : دراسة مستوى ابعاد الخدمة

تضم هذه البيانات مجموعة من المبادرات التي تعبر عن مستوى جودة الخدمة التي يقدمها ميناء مستغانم.

الرجاء قراءة هذه العبارات ثم وضع علامة (X) في الخانة التي تعبر عن رأيك.

| الرقم | العبارات | غير موافق تماماً | غير موافق | موافق | موافق نوعاً ما | موافق تماماً |
|------------|--|------------------|-----------|-------|----------------|--------------|
| الاعتمادية | | | | | | |
| 1 | يقدم ميناء مستغانم خدمة إيصال السلع في وقتها المحدد. | | | | | |
| 2 | موظفوا ميناء مستغانم ملزمون بتقديم الخدمات في المواعيد المتفق عليها. | | | | | |
| 3 | يحرص الميناء على تكوين مكاتب خاصة للاستفسار عن خدمة ما و كيفية التعامل معها. | | | | | |
| الملموسية | | | | | | |

الاستبيان

| | | | | | | |
|------------------|--|--|--|--|----|---|
| | | | | | 4 | يملك الميناء آلات وأجهزة ووسائل حديثة ومتطورة. |
| | | | | | 5 | التنظيم الداخلي والخارجي والميكلي للميناء جيد. |
| | | | | | 6 | يحرص الموظفون على أن يكون مظهرهم متناسب مع مهنتهم. |
| | | | | | 7 | يلتزم موظفوا مؤسسة الميناء باللباقة والتعامل الجيد مع طالبي الخدمة. |
| الاستجابة | | | | | | |
| | | | | | 8 | يقوم موظفي مؤسسة الميناء بإبلاغ الزبائن عن المدة المحددة لانجاز خدمتهم. |
| | | | | | 9 | يكون موظفي الميناء على أتم الاستعداد لتقديم الخدمات للزبائن بشكل فوري ودون تأخير. |
| | | | | | 10 | يقدم الميناء الاستجابة الفورية لطلبات الزبائن مهما كان عددها. |
| التعاطف | | | | | | |
| | | | | | 11 | يتحلى الميناء بالنظافة والتنظيم الجيد. |
| | | | | | 12 | يتحلى العاملون في الميناء بالصدق والمصادقية في انجاز مهامهم. |
| | | | | | 13 | ييدي العاملون في الميناء زبائنهم الاهتمام الشخصي في التعامل معهم. |
| الأمان | | | | | | |
| | | | | | 14 | يشعر الزبائن بالأمان في التعامل مع الميناء. |
| | | | | | 15 | سلوك موظفي الميناء يعطي صورة جيدة للميناء مما يولد الثقة بينهم وبين الزبون. |
| | | | | | 16 | الأداء الجيد من طرف الموظفين والمجاملة في التعامل تكسبهم زبائن جدد. |
| | | | | | 17 | يملك موظفي الميناء الخبرة الجيدة والمعرفة التامة لإشباع متطلبات |

| | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--------------|--|
| | | | | | | طالب الخدمة. | |
|--|--|--|--|--|--|--------------|--|