



مجلة العلوم الاقتصادية

Journal homepage:

<http://scientific-journal.sustech.edu/>

اثر ابعاد الادارة اللوجستية في تحسين جودة الخدمة

" دراسة حالة بنك النيل الازرق المشرق "

الصادق موسى مصطفى الحاج و الطاهر احمد محمد علي

بنك النيل الازرق المشرق

جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا - كلية الدراسات التجارية

المستخلص :

هدفت هذه الدراسة للتعرف على اثر الالتزام بتنفيذ الانشطة اللوجستية على جودة الخدمة بالقطاع المصرفي اذ تمثلت انماط الانشطة اللوجستية في النقل و التخزين و التوريد ، اما جودة الخدمة فتمثلت في الالتزام التنظيمي والالتزام المعياري و الالتزام العاطفي . عينة الدراسة تم اختيارها عشوائيا من بعض الموظفين ببنك النيل الازرق المشرق و قد بلغت (140) مفردة . اعتمدت الدراسة على الاستبانة لجمع المعلومات من عينة الدراسة ، وتم استخدام برنامج الحزمة الاحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) لاختبار فرضيات الدراسة . وخلصت الدراسة الى ان هناك علاقة ايجابية بين ابعاد الادارة اللوجستية و جودة الخدمة متمثلة في (سرعة الاستجابة، الملموسية، الاعتمادية، والامان)، و اوصت الدراسة بضرورة الاهتمام بالادارة اللوجستية و انشطتها لما لها من اثر كبير في تحقيق رضا الزبائن و دعم الميزة التنافسية للمؤسسة، و تحسين جودة الخدمة.

ABSTRACT:

This study aimed to identify the effect of commitment to implement the logistics activities on the quality of service in the banking sector. The patterns of logistics activities include transportation, storage, and supply; while the quality of service includes organizational commitment, standard commitment, and emotional commitment. A sample of (140) employees from the Blue Nile Mashreq Bank had been chosen randomly. The study depended on the questionnaire to collect the information from the study sample; whereas the Statistical Package for Social Science Program (SPSS) had been used in order to test the hypotheses of the study. The study main findings indicated the existence of a positive relationship between the dimensions of logistics management and quality of service represented in the speed of response, tangibility, reliability, and safety. The study calls for more attention to be given for logistics management and its activities because of their significant impact on the achievement of customer satisfaction, supporting the competitive advantage of the corporation, and improving service quality.

الكلمات المفتاحية: الانشطة اللوجستية ، جودة الخدمة ، المؤسسات المصرفية .

المقدمة:

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

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

مشكلة الدراسة :

تسعى هذه الدراسة للبحث فى تأثير الادارة اللوجستية على جودة الخدمات المصرفية وذلك من خلال الاجابة على التساؤلات الاتية:

- 1 - ما مدى تأثير ادارة عمليات النقل على تحسين جودة الخدمة بالمؤسسات المصرفية .
- 2 - ما مدى تأثير ادارة عمليات التخزين فى تحسين جودة الخدمة بالمؤسسات المصرفية .
- 3 - ما مدى تأثير ادارة عمليات التوريد فى تحسين جودة الخدمة بالمؤسسات المصرفية .

أهداف الدراسة :

تهدف هذه الدراسة الى التعرف على اثر الادارة اللوجستية على تحسين جودة الخدمة بالمؤسسات المصرفية و ذلك من خلال الاتي:

- 1 - قياس اثر ادارة عمليات النقل فى تحسن جودة الخدمة بالمؤسسات المصرفية .
- 2 - قياس اثر ادارة عمليات التخزين فى تحسن جودة الخدمة بالمؤسسات المصرفية .
- 3 - قياس اثر ادارة عمليات التوريد فى تحسن جودة الخدمة بالمؤسسات المصرفية .

اهمية الدراسة :

تستمد الدراسة الحالية اهميتها من النقاط التالية :-

- 1 - فتح المجال للباحثين الاخرين للتعلم اكثر فى مجال الادبيات ذات العلاقة الادارة اللوجستية و نشاطاتها و اثرها على جودة الخدمات المصرفية .
- 2 - مساعدة الجهات ذات العلاقة بالجوانب التطبيقية، مثل ادارة المصارف بمدى اهمية وظائف الادارة اللوجستية و دورها فى تحقيق جودة الخدمة بأقل التكاليف و اقل وقت.

فرضيات الدراسة :

1. لا يوجد اثر ذى دلالة احصائية لادارة عمليات النقل على جودة الخدمة المقدمة.
2. لا يوجد اثر ذى دلالة احصائية لادارة عمليات التخزين على جودة الخدمة المقدمة.
3. لا يوجد اثر ذى دلالة احصائية لادارة عمليات التوريد على جودة الخدمة المقدمة.

منهج الدراسة :

استخدمت الدراسة المنهج الوصفي الذي يركز على الوصف الدقيق و التفصيلي للظاهرة او موضوع الدراسة وصفاً كمياً و وصفاً نوعياً كما تم الاعتماد على المنهج التحليلي و ذلك من اجل تحليل المعطيات المتوفرة عن الموضوع محل الدراسة وتم استخدام الاساليب الاحصائية ذات العلاقة.

الدراسات السابقة:**دراسة : عبد العزيز والبرعي ، (2011م):**

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

دراسة : غنيم وخشبة ، (2011) :

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

دراسة : محمود(2011م) :

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

دراسة : العوضي ،(2012م) :

هدفت هذه الدراسة الي التعرف علي أثر ممارسات الادارة اللوجستية علي مدي مرونة وسرعة تدفق السلع من وقت خروجها من المصانع مروراً بالقنوات ائلمختلفة الي أن تصل الي المستهلك النهائي. إذ بينت الدراسة إلي أن اتباع وظائف

الإدارة اللوجستية من ناحية عملية يؤدي الي تقليل الوقت اللازم لوصول السلع إلي المستهلك النهائي بالإضافة الي أن الدراسة ألفت الضوء علي أهمية دراسة الإدارة اللوجستية كمجال حديث يزود السوق بالعناصر البشرية المناسبة القادرة علي إدارة مختلف العملية اللوجستية.

ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة :

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

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

تعددت الاهداف البحثية في الدراسات السابقة حيث كانت تهدف لقياس تأثير الإدارة اللوجستية علي الميزة التنافسية او علي تأثير رضا الزبائن بينما هذه الدراسة تتطلع الي التعرف على اثر الإدارة اللوجستية في تحسين جودة العمل في بنك النيل الأزرق المشرق .

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

مفهوم الإدارة اللوجستية:

بدأ ظهور دراسات ترمي الي تطبيق اللوجستية في مجال الاعمال فيما عرف بأسم (Business logistic) ، حيث تبين من الدراسات التي اجريت في هذا المجال ان نحو 40% من تكلفة إنتاج أي سلعة فيالدول المتقدمة يمكن ردها الي الانشطة اللوجستية (خالد ممدوح ابراهيم، 2006م) .

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

تعريفات اللوجستيات:

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

1. ان بؤرة الاهتمام للوجستيات هو الاستجابة للخدمة (حاجة ورغبات العملاء).

2. هدف الاعمال اللوجستية تتمثل في توفير السلع، والخدمات الي العملاء في الاسواق المستهدفة وفقاً لحاجاتهم ورغباتهم وبأفضل الطرق الممكنة، وأكثرها كفاءة من حيث الوقت والمكان وحالة هذه المنتجات.

3. الانشطة اللوجستية تهدف الي خدمة تحقيق الميزة التنافسية بأضافة قيمة ملموسة للمواد، من خلال تحقيق متطلبات ارضاء العملاء.

4. اللوجستيات هي عملية ضمان توفر المنتج الصحيح بالكمية الصحيحة وبالحالة الصحيحة وبالتكلفة الصحيحة ولقد حدد (Khalid&Richhard, 2007) الي ان الادارة اللوجستية لها قسمين رئيسيتين:- اللوجستية الادارية و لوجستية الإنتاج .
الادارة اللوجستية :

هي جزء من سلسلة التوريد و التي تقوم بالتخطيط و التطبيق و مراقبة سير و تدفق السلع و الخدمات والمعلومات من المنتج او مصدر الخدمة الي المستهلك النهائي بفاعلية لضمان تحقيق متطلبات الزبائن. (Stock,J.and Lambert (2003)
و من انشطتها :

النقل :

هو حركة السلع و المنتجات المنقولة بفاعلية لتعزيز القيمة المضافة في الانشطة للخدمات اللوجستية الامر الذي يلعب الدور الهام في تحويل الموارد لمنتجات مفيدة عند المستهلك النهائي (Thomas.D and Griffin,R(2005)
التخزين :

الاحتفاظ بالاشياء لحين الحاجة لها او هو بمعنى آخر عملية الاحتفاظ بالموجودات لفترة من الزمن و المحافظة عليها بحالتها ، و تعريضها لظروف طبيعية تحدث فيها تغييراً مطلوباً ، و توفير هذه الموجودات حسب الحاجة اليها في المرحلة المحددة .
التوريد :

هي العملية التي يتم من خلالها الحصول على السلع و الخدمات و تعرف أيضا بانها النشاط المسؤول عن توفير المواد المطابقة للمواصفات في المكان الصحيح و الوقت الصحيح و بالكمية المناسبة و السعر المناسب (sulaiman,A,&isles,P.A,(2001)

التعريف اللغوي لمصطلح لوجستية Logistic هو فرع من العلوم العسكرية، يتعامل مع الامداد والصيانة ونقل المواد والاشخاص والمنشآت (ثابت عبدالرحمن ادريس ، 2000م).

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

أهمية ادارة الاعمال اللوجستية:

ان الاهتمام الجاد بالأنشطة اللوجستية في منظمات الأعمال لم يظهر إلا في منتصف الخمسينيات وبداية الستينيات وذلك عندما بدأت تكلفته في التضخم بشكل ملحوظ وعندما ايقنت الإدارة في هذه المنظمات الطريق نحو تدعيم المركز التنافسي وتحقيق الميزة التنافسية وزيادة الأرباح انما يبدأ من خلال خدمة العملاء وخفض التكاليف وربما يرجع الإهمال في الاهتمام بالاعمال اللوجستية سواء في الماضي أو الوقت الحاضر الي الأسباب التالية:-

- 1- تجاهل دور الاعمال والانشطة اللوجستية كاحد المصادر التي يمكن الاعتماد عليها في تحقيق ارباح اضافية.
- 2- عدم توافر البيانات الكافية والدقيقة للادارة العليا عن تكلفة الانشطة اللوجستية في المنظمة.
- 3- نشئت الانشطة اللوجستية بين وظائف المنظمة الرئيسية مثل الانتاج والتسويق، وبالتالي عدم توافر بيانات عن تكلفة هذه الانشطة بشكل منفصل.

مزيج الانشطة اللوجستية:- The Logistics Mix

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

اولاً:- أنشطة اساسية Key Activities ومنها :

1 - معايير خدمة العملاء Customer service standards

أ- تحديد احتياجات ورغبات العملاء التي تتعلق بمجال خدمة العملاء.

ب- تحديد استجابة العملاء

ت- وضع مستويات لخدمة العملاء

2- النقل:- transportation

اختبار نوع واسلوب خدمة النقل

أ- تحديد الحمولات

ب- تحديد مسارات النقل

ت- اختيار معدات النقل

ث- تشغيل طلبات النقل

ج-مراجعة فئات سعر النقل

3 - ادارة المخزون inventory management

أ- سياسة تخزين المواد الخام والمنتجات النهائية

ب- التنبؤ بالمبيعات في الاجل القصير.

ت- مزيج المنتجات ونقاط التخزين

ث- عدد، وحجم وموقع نقاط التخزين.

ج- استراتيجيات خاصة بالوقت خاصة بالوقت والدفع والسحب.

ثانياً:- أنشطة معاونة :

ومنها:-

1/ المخازن:- Warehousing

أ- تحديد مساحة المخزون.

ب- تنظيم وترتيب المخازن.

ت- شكل المخزن.

2/ مناولة المواد:-- Materials handling

- أ- اختيار المعدات
- ب- سياسة الاحلال للمعدات.
- ت- اجراءات تجهيز الطلبيات.

3/ الشراء :- Purchasing

- أ- اختيار مصادر التوريد.
- ب- توقيت الشراء.
- ت- كميات الشراء الاقتصادية.

4/ التعبئة:- Packaging

- أ- تصميم العبوات لاغراض المناولة.
- ب- تصميم العبوات لاغراض التخزين.
- ت- الحماية من الخسائر والاضرار.

5/ التعاون بين الانتاج :

- أ- تحديد الكميات التجميعية.
- ب- تسلسل ووقت الانتاج

6/ صيانة المعلومات Information Maintenance

- أ- تحليل البيانات.
- ب- الاجراءات الرقابية

النقل والشحن:-

ان وظيفة النقل هي الوظيفة التي تؤدي الي تحقيق الترابط ما بين مرافق المنشأة وما بين الاسواق لذلك فان حجم الانفاق علي خدمات النقل والشحن يمثل اكبر نسبة انفاق في مجال اللوجستيات (نهال فريد مصطفي، جلال ابراهيم ، 2005م) . ويلاحظ ان نسبة تكاليف النقل الي اجمالي التكلفة اللوجستية تختلف حسب طبيعة الصناعة ففي الصناعات التي تقوم بانتاج منتجات مرتفعة القيمة كالالكترونيات ومعدات التصوير مثلا تكون نسبة تكاليف النقل منخفضة بالمقارنة بالصناعات الثقيلة كصناعة الحديد والكيماويات الاساسية.

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

سلسلة التوريد :

سلسلة التوريد هي تتابع من المنظمات - تسهيلات ووظائف وأنشطة تلك المنظمات - والتي يتم تضمينها في الإنتاج والتسليم للمنتج والخدمة ، حيث يبدأ التتابع مع الموردين الرئيسيين للمواد الخام ويمتد نطاقه في كل الطرق وحتى العميل النهائي . (1) تشمل التسهيلات : المخازن ، المصانع ، مراكز التشغيل ، مراكز التوزيع مكاتب التجارة والتوكيلات .

(2) تشمل الوظائف والأنشطة : التنبؤ ، الشراء ، إدارة المخزون ، إدارة المعلومات ، تأكيد الجودة ، الجدولة ، الإنتاج ، التوزيع ، التسليم وأخيراً خدمة العميل .

وهناك نوعين من التحرك في هذه النظم هما :-

1 - التحرك المادي للخدمات وعادة ما يكون في اتجاه نهاية السلسلة (على الرغم من أنه ليس كل المواد تبدأ مع بداية السلسلة) .

2 - تحرك أو تبادل المعلومات حيث يتم ذلك في اتجاهين عبر السلسلة .

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

1- هي حلقة الوصل للموارد والعمليات والتي تبدأ بمصدر المواد الخام وتمتد خلال توصيل أو تسليم المنتجات التامة إلى العميل النهائي ، ويشمل ذلك التجار والتسهيلات الصناعية ، والقائمين على نظم الإمداد ومراكز التوزيع الداخلية والموزعين وأى كينونات أخرى تمهد السبيل إلى قبول ورضاء العميل النهائي .

2- هي وضع مداخل لتحقيق التكامل الكفاء للموردين مع العملاء (والتي تتضمن المخازن ، التجار ، تجار الجملة ، التخزين والمنتجين) حيث تنتج المنتجات وتوزع بالكميات المناسبة وفي الوقت المناسب وذلك لتخفيض تكلفة النظام وتقديم خدمة عن المستوى المرضى لها .

إدارة المخزون :

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

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

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

مفهوم واهمية الجودة:

يعتبر مفهوم الجودة قديماً قدم الحضارة الإنسانية نفسها فقد اهتمت بها كل الحضارات والمدنات القديمة والحديثة حيث كانت ولا زالت تعني بالنسبة لها الدقة والإتقان والتميز فقد انعكس هذا المفهوم في آثار هذه الحضارات مثل الاهرامات عند قدماء المصريين وحضارات لانكا والازينكا في امريكا الجنوبية، حدائق بابل المعلقة في بلاد الرافدين، الاديرة والكنائس في الحفارة المسيحية ، المساجد والقصور والقباب في الحضارة الاسلامية، سور الصين العظيم عند الحضارة الصينية وبرج ايفل في فرنسا كمثال للحضارة الغربية المعاصرة(اروي عبد الحميد محمد نور، 2008م) .

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

تعريف الجودة:

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

ابعاد الجودة: - Quality Dimensions

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

إبعاد الجود النوعية Qualitative Quality Dimensions (عبدالحاميد محمد نور، 2008م) إدارة الجودة الشاملة .
الاعتمادية - Reliability، مستوي الاداء - Performance ، المطابقة - Conformance ، د- الخصائص الجمالية -
Aesthetics Aspects ، المتانة والعمر الافتراضي للمنتج - Durability & Product life ،
تقديم الخدمة - service facilities ، الخصائص الثانوية او الاضافية للمنتج Additional specificit ،
قدرة التحسس بالجودة Perceived Quality

إجراءات الدراسة الميدانية:

مجتمع وعينة الدراسة :-

مجتمع الدراسة هو بنك النيل الأزرق المشرق الذي يعمل به 200 موظف ومنشرين بفروع العاصمة والولايات وقد تم اختيار 140 فرد من الموظفين كعينة عشوائية للدراسة وتم استخدام أسلوب العينة الملائمة .

أداة الدراسة:

تم استخدام الاستبانة كاداة للدراسة الميدانية وتم تحكيمها وقياسها من خلال توزيعها على المختصين من الاساتذة.

محاورة الدراسة:

المتغير المستقل تم اختيار محاوره من خلال الدراسات السابقة وهي ادارة عمليات النقل، وادارة عمليات التخزين وادارة عمليات التوريد. اما المتغير التابع تم اختيار ابعاده من خلال الدراسات السابقة أيضا.

أتمودج الدراسة :-

المتغير التابع	المتغير المستقل
جودة الخدمات المصرفية	الإدارة اللوجستية
	إدارة اساليب النقل
	إدارة اساليب التخزين
	إدارة اساليب التوريد

منهجية الدراسة :

إعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي وتبرز أهميته في البحوث العلمية ليس في مجرد أنه يصف الأشياء الظاهرة بل هو أسلوب فعال في جمع البيانات والمعلومات وبيان الفرق والإمكانات التي تساعد في تطوير الوضع إلى ما هو أفضل. ويهدف المنهج الوصفي إلى وصف طبيعة العلاقة بين متغيرات الدراسة والتوصل إلى وصف دقيق للظاهرة أو المشكلة ونتائجها.

الصدق والثبات لاداة الدراسة :-

جدول رقم (1) : تحليل الاعتمادية

Cronbach's alpha	عدد العبارات	المتغيرات	
0.896	4	النقل	
0.858	5	التخزين	متغير مستقل
0.694	3	انظمة التوريد	
0.841	3	جودة الخدمة	المتغير التابع

المصدر :إعداد الباحثان من بيانات الدراسة الميدانية ، 2015م

التحليل الاحصائي :

التحليل العاملي :

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

وتم اجراء التحليل العاملي من اجل استبعاد المفردات الضعيفة والابقاء على المفردات المعبرة عن المحاور المختارة و
الجدول (2) يوضح ذلك :

جدول رقم (2) :التحليل العاملي لمتغير الادارة اللوجستية

المتغيرات	العامل 1	العامل 2	العامل 3	العامل 4	العامل 5	العامل 6	العامل 7
النقل							
تمتلك المؤسسة القدرة علي المنافسة في مجال النقل اعتمادا علي الجودة	.891	.204	.124	-.032	.031	.086	.003
تهتم المؤسسة بنمط العلاقات التجارية مع الزبائن لانشاء شبكة نقل(مثل عربات نقل النقود و البضائع و الطائرات التي تنقل مستندات النقد الاجنبي و البضائع المستوردة و البواخرات) متكاملة من الخدمات اللوجستية	.883	.125	.142	-.104	.031	.039	-.052
تعتمد المؤسسة علي اسطول نقل متكامل يلبي احتياجات الزبائن بجودة عالية	.876	.165	.177	.039	.036	-.061	-.074
تأخذ المؤسسة بعين الاعتبار عند ادارة خدمات النقل مواكبة نقل الجودة الي العمل والتفاعل عند تقديم الخدمة .	.757	.192	.172	.092	-.071	-.018	.120
التخزين							
تقوم المؤسسة بتحديد المجالات في انظمة التخزين علي اساس معايير انتاجية تخفض العبء وتقلل من تكلفة الخدمة .	.120	.863	.032	.014	.054	.022	.076
تتم عملية التخزين في اماكن قريبة من جهة الاستخدام لتفادي مخاطر الانتظار	.231	.860	.038	.103	.119	-.151	.011
تعتمد المؤسسة علي نظام متكامل يدمج انظمة التكنولوجيا الحديثة مع أنشطة التخزين لتقليل نسبة الأخطاء.	.184	.772	.084	.022	-.042	.319	-.004
تقوم المؤسسة بشكل دوري باعادة النظر في الموارد والمعدات لتحقيق السرعة في تنفيذ عملية التخزين	.287	.730	.018	.174	.023	-.013	.100
تستخدم المؤسسة انظمة التخزين عند الطلب لمعرفة احتياجات الزبائن وتقديم مواصفات وظيفية عالية .	-.042	.609	.171	-.176	.184	.270	.291
انظمة التوريد							
تتم عملية تدفق المعلومات بين العملاء والمؤسسة بناء علي انظمة توريد باقل وقت متاح	.048	.095	.215	.134	.797	.181	-.069
تحدد المؤسسة الية التوريد الالكتروني المحسنة لتقديم عقود توريد باقل وقت متاح	-.004	-.028	-.046	.087	.779	.255	.082
تستخدم المؤسسة منهجية الاتصالات الالكترونية في انظمة التوريد لخفض زمن دورة الأعمال	-.027	.242	-.039	.232	.698	-.108	.363
جودة الخدمة							
تستخدم المؤسسة انظمة التوريد الالكترونية من اجل تقديم خدمات ذات جودة عالية	-.038	.148	.038	-.050	.112	.882	.046
تسجيب المؤسسة لمتغيرات المتوقعة لدي الزبائن وادخال التحسينات الملائمة	.111	.044	-.187	.231	.342	.703	.015

لخدمة التوريد

.834	.073	-.079	.096	.104	.160	.104	تسعي المؤسسة دائما لادخال التحسينات في انشطة التوريد الداخلية للابتعاد عن المخزون العالي
.775	-.022	.305	-.011	-.001	.070	-.105	لا تستخدم المؤسسة انظمة التوريد حسب الحاجة .
73.5							مجموع نسبة التباين المفسر %
0.699							Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy
1346.81							Bartlett's Test of Sphericity

جدول رقم (3) : المتوسطات والانحرافات المعيارية لمتغيرات الدراسة

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	نوع المتغير	اسم المتغير
.91	2.24	مستقل	النقل
1.01	2.41	مستقل	التخزين
.76	2.24	مستقل	اساليب التوريد
.78	2.07	تابع	جودة الخدمة

المصدر: إعداد الباحثان من بيانات الدراسة الميدانية ، 2015م

جدول رقم (4) : تحليل الارتباطات بين متغيرات الدراسة All Table Person's Correlation Coefficient for All Variables

المتغيرات	النقل	التخزين	انظمة التوريد	الجودة
النقل	1			
التخزين	.400**	1		
التوريد	.353**	.197*	1	
جودة الخدمة	.193*	.364**	.044	1

المصدر: اعداد الباحثان من الدراسة الميدانية

جدول رقم (5) : الانحدار لمكونات الإدارة اللوجستية وجودة الخدمة (Beta coefficient)

المتغيرات المستقلة	جودة الخدمة	Sig
النقل	.017	.886
التخزين	** .260	.030
انظمة التوريد	.028	.821
R ²	.157	
Adjusted R ²	.087	
Δ R ²	.157	
F change	2.25	

المصدر: اعداد الباحثان من الدراسة الميدانية

جدول رقم (6) : ملخص اختبار الفروض

الفرضية	حالة الاثبات
لا يوجد اثر ذى دلالة احصائية لادارة عمليات النقل على جودة الخدمة المقدمة	دعمت
لا يوجد اثر ذى دلالة احصائية لادارة عمليات التخزين على جودة الخدمة المقدمة	لم تدعم
لا يوجد اثر ذى دلالة احصائية لادارة عمليات التوريد على جودة الخدمة المقدمة	دعمت

المصدر: اعداد الباحثان من الدراسة الميدانية

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

النتائج:

1. لا توجد علاقة بين النقل و جودة الخدمة .
2. هنالك علاقة ايجابية بين التخزين و جودة الخدمة .
3. لا توجد علاقة بين انظمة التوريد و جودة الخدمة .

التوصيات :

1. توصي الدراسة بنك النيل الازرق المشرق بضرورة الاهتمام بمجال النقل.
2. توصي الدراسة بنك النيل الازرق المشرق بضرورة الاهتمام بالتخزين.
3. توصي الدراسة بنك النيل الازرق المشرق بزيادة الاهتمام بجودة الخدمة المقدمة .

المراجع :

1. اروبي عبد الحميد محمد نور، (2008م) ، ادارة الجودة الشاملة ، ط1 ، شركة مطابع السودان للعملة المحدودة، الخرطوم
2. ثابت عبدالرحمن ادريس، (2006م) ، ادارة الاعمال اللوجستية "الامداد والتوزيع" ، ط1 مكتبة جامعة القاهرة ، الدار الجامعية ، القاهرة
3. خالد ممدوح ابراهيم ،(2006م) ، لوجستيات التجارة الالكترونية ، ط1 ، مكتبة جامعة القاهرة ، القاهرة
4. عبدالعزيز والبرعي ،(2011م) ، بعنوان نموذج مقترح للأنشطة اللوجستية لدعم الميزة التنافسية ، جامعة المنصورة ، المنصورة .
5. عمر احمد عثمان المقلی و عبدالله عبدالرحيم ادريس ،(2006م) ،ادارة الجودة الشاملة ، ط1 جامعة النيلين ، الخرطوم.
6. نهال فريد مصطفى و جلال ابراهيم السيد، (2005م)ادارة اللوجستيات. ط1 كلية التجارة جامعة الاسكندرية ، الاسكندرية .
7. حواء فهد ابراهيم جورج ، (2013م) ، رسالة ماجستير بعنوان اثر الادارة اللوجستية في رضاء الزبائن، جامعة الشرق الاوسط.
8. حواس فاتح ، (2010م) رسالة ماجستير بعنوان النقل والامداد، جامعة الحاج لخضر - باتنة، عام 2010- 2011م .
9. تامر توفيق عبدالله عوض ، (2012م) ، رسالة ماجستير بعنوان العلاقة بين عناصر الرقابة الداخلية و جودة الخدمة المصرفية ، الجامعة الاسلامية - غزة .

10. Stock,J.and Lambert D,(2000) , Strategiclogistic Management,Vol.17No.1,pp.6-20

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

12. Lowe,D(2002)."the Dictionary of transport and logistics" the institute of logistics and transport, koganpage,london

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

14. Allen, V, & Meyer, F, organization commitment: Evidence of career stage Effect, journal of Business Research, Vol. 26, 1990.
15. Ellram, L. (2006) "A managerial Guide for the Development and implementation of purchasing partnerships" international journal of purchasing and materials management, vol. 27, No. 6.
16. Parasuraman, A, Zeithaml, V. A and Berry, L. L. (1988), servqual: a multiple scale for measuring customer perception of service quality" journal of retailing, vol. 64: 12-40