

## تقييم مستوى خدمات الموانئ البحرية من وجهة نظر الوكلاء الملاحيين دراسة حالة بالشركة الليبية للموانئ بميناء طرابلس البحري

- د. عبد السلام عمر الأخضر
- أ. سامي عامر عبد الهادي

### مقدمة:

تُعد الموانئ الحديثة مركزاً للخدمات المتنوعة وذلك بتقديمها مجموعة شاملة من خدمات النقل وخدمات التجارة مما يتيح دعماً أساسياً لصناعة التصدير والاستيراد والتراخيص وما إلى ذلك من الخدمات. ومن أهم ملامح الموانئ الحديثة العناية بمفهوم التخطيط الاستراتيجي، وتسعير الخدمات بمستويات منافسة، واستخدام التكنولوجيا، والارتفاع بمعدلات الإنتاجية للمعايير العالمية.

وخفض التكلفة وإيجاد مصادر تمويل مناسبة للمشروعات، وتطوير وتنمية الموارد البشرية، والارتباط بنظم النقل الحديثة وامتداد الخدمات إلى أبعاد متناهية والعمل على توفير الخدمات المساعدة والتسهيلات الإضافية التي تخدم السفن وحركات البضائع من الإصلاح والتموين وتوفير البيئة المناسبة لاجتذاب المتعاملين مع الموانئ والاهتمام بقواعد البيانات ونظم الاتصالات (أحمد، 1997).

ويتشكل طيف الخدمات التي تقدمها الموانئ من قسمين أساسيين تتداخل أنشطتها وتتكامل لتقديم الخدمات الامثل، فالقسم الاول منها يعنى بالخدمات التي تقدم داخل البحر. اما القسم الثاني فيعنى بالخدمات التي تقدم على الرصيف وداخل منطقة الميناء ويشمل القسمان كل الأنشطة المتعلقة بالبواخر التي تدخل او تغادر الميناء والعمليات المتعلقة بالبضائع العامة والحاويات وغيرها من انواع البضائع.

- أستاذ مشارك الأكاديمية الليبية للدراسات العليا
- ك. بحري الشركة الليبية للموانئ

**أولاً: مشكلة البحث**

يُعد أداء الموانئ البحرية العامل الأساسي في عملية الاستقطاب لكافة المستفيدين (العملاء)، والذي بدوره سينعكس على مستوى الخدمات المقدمة لهم. ومن خلال اطلاع الباحثين على التقارير الخاصة بشكاوي المستفيدين (العملاء) من خدمات الموانئ البحرية التي تقدمها الشركة الليبية للموانئ قيد البحث، والتي أظهرت الكثير من المشاكل المتعلقة برداءة الخدمات البحرية المقدمة ومن بينها عدم ملاءمة الأرصفة مع بعض السفن الراسية عليها من حيث الطول وواقيات الأرصفة بالإضافة إلى البطء في مناولة البضائع (من شحن وتفريغ وحدوث أضرار في الحاويات والبضائع واجسام السفن) وكذلك الزمن المستغرق لدخول ومغادرة السفن.

ومن ثم تبلورت مشكلة البحث في الإجابة عن السؤال الآتي:

ما مستوى الخدمات البحرية (الإرشاد البحري، القطر البحري، شحن وتفريغ البضائع، الربط وال فك، التزويدات)، التي تقدمها الشركة الليبية للموانئ بميناء طرابلس البحري من وجهة نظر الوكلاء الملاحيين.

**ثانياً: أهداف البحث**

يهدف البحث إلى تحقيق الهدف الرئيسي المتمثل في التعرف على مستوى الخدمات البحرية التي تقدمها الشركة الليبية للموانئ بميناء طرابلس البحري وتحديدًا من وجهة نظر الوكلاء الملاحيين وتحقيق الأهداف الفرعية الآتية:

- 1- التعرف على مستوى خدمات الإرشاد البحري التي تقدمها الشركة الليبية للموانئ بميناء طرابلس البحري من وجهة نظر الوكلاء الملاحيين.
- 2- التعرف على مستوى خدمات القطر البحري، التي تقدمها الشركة الليبية للموانئ بميناء طرابلس البحري من وجهة نظر الوكلاء الملاحيين.
- 3- التعرف على مستوى خدمات شحن وتفريغ البضائع، التي تقدمها الشركة الليبية للموانئ بميناء طرابلس البحري من وجهة نظر الوكلاء الملاحيين.
- 4- التعرف على مستوى خدمات الربط وال فك، التي تقدمها الشركة الليبية للموانئ بميناء طرابلس البحري من وجهة نظر الوكلاء الملاحيين.
- 5- التعرف على مستوى خدمات التزويدات "وقود، زيوت، تموين، مياه"، التي تقدمها الشركة الليبية للموانئ بميناء طرابلس البحري من وجهة نظر الوكلاء الملاحيين.

**ثالثاً: تساؤلات البحث**

التساؤل الرئيسي: ما مستوى الخدمات البحرية التي تقدمها الشركة الليبية للموانئ بميناء طرابلس البحري من وجهة نظر الوكلاء الملاحيين. وينبثق عنه التساؤلات الفرعية الآتية:

- 1- ما مستوى خدمات الإرشاد البحري التي تقدمها الشركة الليبية للموانئ بميناء طرابلس البحري.
- 2- ما مستوى خدمات القطر البحري، التي تقدمها الشركة الليبية للموانئ بميناء طرابلس البحري.
- 3- ما مستوى خدمات شحن وتفريغ البضائع، التي تقدمها الشركة الليبية للموانئ بميناء طرابلس البحري.
- 4- ما مستوى خدمات الربط والفك، التي تقدمها الشركة الليبية للموانئ بميناء طرابلس البحري.
- 5- ما مستوى خدمات التوريدات "وقود، زيوت، تموين، مياه"، التي تقدمها الشركة الليبية للموانئ بميناء طرابلس البحري.

#### رابعاً: أهمية البحث

1. تتجسد أهمية البحث في أهمية قطاع الموانئ الذي أجرى عليه البحث، حيث تُعد الموانئ هي المنفذ الرئيسي والأساسي للتجارة الداخلية والخارجية، فحوالي 80 % من حجم التبادل التجاري حول العالم ينقل بحراً عبر هذه الموانئ.
2. بالرغم من تطور قطاع الموانئ وأهميته بالنسبة للمجتمع، لكن لا يزال هناك قصور في تناول هذا المجال الحيوي من قبل الباحثين، وندرة في الدراسات العربية بشكل عام والليبية بشكل خاص على حد علم الباحثان، لذلك يمكن أن يسهم هذا البحث في إثراء المعرفة في هذا الموضوع المهم.
3. تتبع أهمية البحث من أهمية النتائج، والتوصيات التي يمكن أن يسفر عنها هذا البحث.
4. نكمن أهمية البحث بأنه موضوع يتسم بالحدثة وكذلك باعتباره تطرق لمؤسسة حيوية تساهم بشكل كبير في رفع عجلة التنمية والاقتصاد الليبي الا وهو خدمات الموانئ البحرية المقدمة.

#### خامساً: منهجية البحث

1. منهج البحث: بناء على تساؤلات البحث وأهدافه استخدم الباحث منهج دراسة الحالة، لدراسة الواقع وبيان أهم خصائصه ووصف الأثر بين أجزائه، لتتاسبه مع الأغراض التي يرمى إليها البحث، وذلك عن طريق جمع البيانات الإحصائية من أفراد العينة التي تمثل مجتمع البحث وتحليلها والربط بين مدلولاتها للوصول إلى النتائج المرجوة من هذا البحث.
2. مجتمع البحث: يتمثل في جميع العملاء (الوكلاء الملاحيين) المستفيدين من خدمات الموانئ البحرية المقدمة لهم من قبل الشركة الليبية للموانئ في ميناء طرابلس البحري حيث تم استخدام المسح الشامل لمجتمع البحث والبالغ عدده (180) للوصول إلى أهم النتائج والتوصيات المرجوة.
3. أساليب تحليل البيانات: تم استخدام الحزمة الإحصائية SPSS في تحليل البيانات واستخلاص النتائج من البحث، واستخدمت في التحليل مجموعة من الأساليب الإحصائية الوصفية المناسبة لطبيعة البيانات التي تم جمعها من خلال الدراسة مثل النسب المئوية والمتوسط الحسابي و اختبار ألفا كرو نباخ ومعامل ارتباط الرتب.

**سادساً: مصادر جمع البيانات:**

- 1- المصادر الأولية: ثم جمع البيانات الأولية من خلال استمارة استبيان ثم تصويرها من أجل تحقيق اغراض البحث.
- 2- المصادر الثانوية: اشتملت هذه المصادر على الكتب والمجلات والدراسات والأبحاث والمقالات والرسائل العلمية والبحوث والنشرات ذات العلاقة بالموضوع، بالإضافة إلى الاعتماد على شبكة المعلومات الدولية (الانترنت) وذلك لبناء الإطار النظري لهذا البحث.

**سابعاً: حدود البحث**

تتركز حدود البحث في:

- 1- الحدود المكانية: حدود هذا البحث اقتصرت على الشركة الليبية للموانئ بفرع الشركة بميناء طرابلس البحري.
- 2- الحدود الزمانية: وهي فترة إعداد البحث في (2019).

**ثامناً: الدراسات السابقة**

1. دراسة (بوعنان، 2007)، بعنوان جودة الخدمات وأثرها على رضا العملاء، هدفت هذه الدراسة الي تحليل مدى مساهمة عملية تقييم جودة الخدمات في تحقيق الرضا لدى العملاء بالإضافة إلى التعرف على طرق الإصغاء للعميل المعتمد في ميناء سكيكدة البحري و كيفية قياس رضا العميل، واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي في دراسته. و قد تبين من خلال الدراسة أن تقييم العملاء لجودة الخدمات من خلال المؤشرات الخاصة بالتقييم تختلف من عميل لآخر كما أن جودة الخدمة تعمل على تحقيق رضا العميل. ومن النتائج التي توصل إليها الباحث في هذه الدراسة هو:
  - أن أغلبية عملاء المؤسسة وضعو خدمة الشحن و التفريغ في المرتبة الأولى و ذلك يدل على أن هذه الخدمة التي تحتاج إلى يد عاملة كبيرة فيها نوع من التهاون من طرف العمال مما يكلف العملاء بعض الخسائر.
  - يعتبر عملاء ميناء سكيكدة البحري أن الأداء الفعلي لخدمات الميناء المقدمة يتميز بالضعف في أغلب مظاهره وهذا ما يعكسه الانطباع السلبي حول مستوى الخدمة في الميناء.
2. دراسة (عسكر، 2012)، بعنوان دور التحسين المستمر في تطوير خدمات الموانئ، هدفت هذه الدراسة الى تطوير خدمات الموانئ البحرية، من خلال إظهار دور التحسين المستمر في تطوير خدمات الموانئ البحرية، وتم تطبيق التحسين المستمر بالجهات المقدمة للخدمات الاساسية بميناء بورسعيد غرب، وكذلك

- التعرف على طبيعة عملية تطوير الخدمات بالميناء وايضاح العلاقة بين التحسين المستمر وتطوير الخدمات بالميناء البحري وكذلك إظهار أثر التحسين المستمر في تطوير خدمات الميناء البحري. واطهرت هذه الدراسة النتائج التالية:
- وجود علاقة ارتباط معنوية بين التحسين المستمر وتطوير الخدمات.
  - كما تبين ايضاً وجود تأثير ذو دلالة احصائية للتحسين المستمر على تطوير الخدمات.
3. دراسة (بوريش، 2013)، بعنوان تحسين جودة خدمات الموانئ البحرية، هدفت هذه الدراسة إلى ابراز الخدمات التي يقدمها الميناء البحري، وقد تم التركيز في هذه الدراسة على خدمة شحن وتفريغ ناقلات حبوب الصب.
- وكذلك هدفت إلى تحسين فعالية ميناء عنابة، وترشيد نقل الحبوب الواردة عبر البحر. واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي في دراسته. ومن النتائج التي توصل إليها الباحث في هذه الدراسة هي.
- ضعف التوثيق، خاصة لمتطلبات التركيز على رضا ملاك السفن، والوكلاء الملاحيين.
  - نقص البرامج التدريبية للعاملين بالميناء.
  - إن استخدام رصيف رقم 12 كمركز وحيد لاستقبال ناقلات الحبوب سيؤدي إلى فترة انتظار طويلة نسبياً بمرسى ميناء عنابة.

## الإطار النظري: خدمات الموانئ البحرية- إطار تعريفي

### أولاً: الموانئ البحرية

1. **الميناء البحري:** الميناء هو كيان اقتصادي في موقع معين تتوافر فيه مقومات حماية السفن أثناء رسوها، ويكون في العادة مجهز بمنشآت البنية الأساسية ومعدات تداول البضائع (شحن وتفريغ) وكذلك المخازن، ويرتبط بوسائط نقل واتصالات، كما تتوفر به أنظمة المعلومات بغرض تسهيل عملياته بكفاءة وفاعلية في اقصر وقت ممكن.
2. **تصنيفات الموانئ البحرية:** تصنيف الموانئ البحرية من حيث نوعية الخدمات المقدمة:
  - أ. **الموانئ التجارية:** هي التي تتعامل مع حركات البضائع والركاب والتي تلجأ إليها السفن بانتظام بهدف تداول بضائع التجارة الخارجية وحركة الركاب.
  - ب. **موانئ الصيد:** هي نوع من المرفأ المتخصصة لخدمة الأغراض المتعلقة بصيد الأسماك.

ت. الموانئ الحربية: وتكون في العادة قواعد بحرية حربية للدولة.

ج. موانئ صناعية: هي الموانئ التي تضم منشآت صناعية، وغالباً ما تكون ذات صبغة تصديرية مثل صناعات الحديد والصلب أو تكرير البترول.

### 3. الاطراف ذوي العلاقة في الموانئ البحرية:

يرتبط الميناء البحري بشكل عام بعدد من ذوي العلاقة او اصحاب المصلحة و الذين يمكن تصنيفهم الى مجموعات داخلية ( العاملين و السلطات المختلفة داخل الميناء و ملاك الاسهم في شركات المناولة ) و أخرى خارجية ( و التي تنقسم الى مجموعات في منطقة الظهر و مقدمي جميع انواع الخدمات بالميناء و السفن المترددة على الميناء ) و بوجه التحديد ترتبط المجموعة الاخيرة بتعدد و جودة الخدمات التي يقدمها الميناء .

### 4. أنواع خدمات الموانئ البحرية:

ينبع الطلب على خدمات الموانئ من وظيفة الميناء كمكان يتم فيه تداول أو تبادل البضائع والسلع من وسيلة بحرية من وسائل النقل إلى وسيلة أخرى (بدوي، 2003).

أن الخدمات التي تقدمها الموانئ هي خدمات احتكارية في كثير من الأحيان وان معظم الشركات المشغلة لهذه الموانئ هي شركات عامة، وبالتالي لا تهتم كثيراً بالآثار الاقتصادية للدولة ولا لا رضا العملاء.

وتتمثل الخدمات التي يقدمها الميناء البحري في:

أ. الإرشاد البحري (قرادة، حرب، 2006: 229-230):

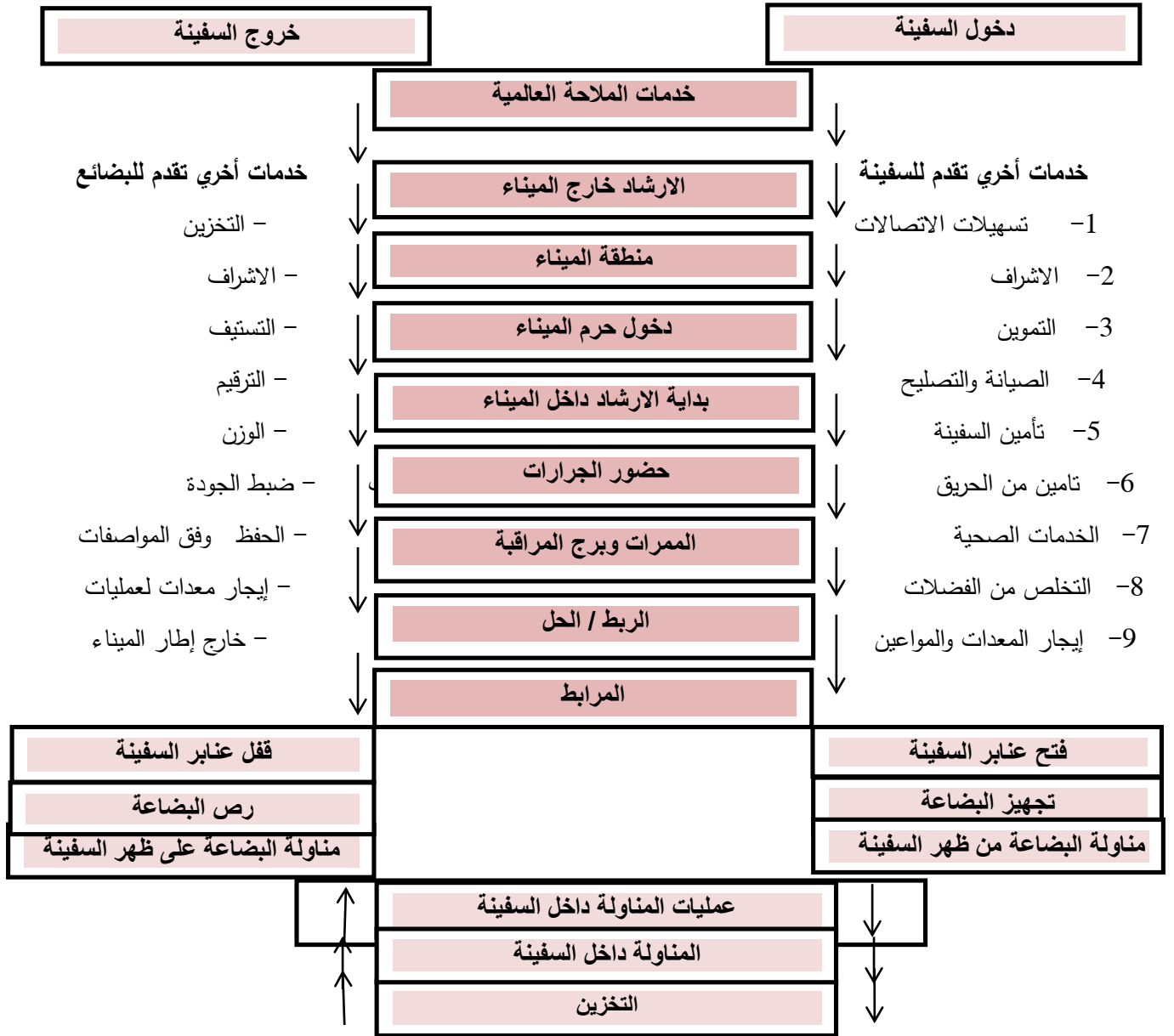
هو الخدمة التي تقدم إلى لربابنة السفن من قبل (المرشدين ) والمرخص لهم من قبل الدولة، لقيادة

سفنهم عند دخول الموانئ ومناطق الرسو والممرات الملاحية أو الخروج منها أو التحرك فيها.

ب. القطر البحري: هو عملية تتولاها عائمة متخصصة أو غير متخصصة لسحب أو دفع أو إزاحة عائمة أخرى لمساعدتها أو تحريكها أو نقلها من مكان إلى آخر.

ج. الشحن والتفريغ (حسن، 2007: 93):

وهي خدمة تستيف البضائع، وكلما نشطت هذه الخدمة في الميناء كلما انخفضت مدة بقاء السفينة في الميناء، إذا ان خدمة الشحن والتفريغ هي خدمة مزدوجة وتتمحور حول تقديم الخدمات للبضائع على وجه الخصوص من عمليات شحنها إلى عمليات تفريغها من السفينة.



شكل رقم (1) : الخدمات الأساسية التي تقدمها الموانئ البحرية للسفن والبضائع المختلفة الداخلة والخارجة

المصدر: (منجد عباس، 2015: 35)

#### د. خدمة الربط والفك (ربط السفينة):

هي عبارة عن خدمة ربط السفينة على الرصيف أو العوامات الراسية عليها عند دخولها بواسطة الحبال وفك هذه الحبال عند مغادرة السفينة.

## هـ. إصلاح وصيانة السفن:

ان توفر مثل هذه الخدمة والأنشطة في الميناء يجعلها مصدر جذب لخطوط الملاحة البحرية ومن ثم تحقيق إي إيرادات إضافية لها.

وتتم عملية إصلاح السفن في الحوض داخل الميناء حيث تقدم خدمات الإصلاح بمختلف أنواعها وكذلك الفحص والصيانة فوق الماء وتحت الماء إلى جانب إصلاح المعدات والأجهزة الملاحية.

## و. تزويد السفن بالوقود والمياه والتموين:

وهي خدمة معروفة مقدمة للسفينة عند كل ميناء اذ تمونها بالأغذية والمياه العذبة والوقود وغيرها من التزويدات الأخرى.

ح.تفريغ السفن من الفضلات: يتم في هذه الخدمة تفريغ السفن من الفضلات سواء كانت هذه فضلات الأكل أو زيوت أو بقايا مخلفات شحن البضائع وتفريغها.

## 5: ميناء طرابلس البحري والمحددات التشغيلية له:

يُعد ميناء طرابلس البحري من الموانئ الرئيسية، وأكبرها حجماً في العاصمة الليبية (مدينة طرابلس) في مركز المدينة، ويقوم الميناء باستقبال جميع انواع السفن، ومناولة جميع أنواع البضائع، ويوجد به محطة مخصصة لاستقبال الركاب.

## 6. المحددات التشغيلية للميناء (إدارة ميناء طرابلس البحري، إحصائيات غير منشورة، 2015):

يقع ميناء طرابلس البحري في الموقع : 54 دقيقة 32 درجة شمالاً / 10 دقيقة 13 درجة شرقاً، حيث تبلغ إجمالي مساحة ميناء طرابلس البحري حوالي 4 مليون متراً مربعاً، ويوجد بالميناء محطة ركاب تقدم خدمات متطورة وكذلك يوجد به منارة لإرشاد السفن، ويوجد كذلك بالميناء مساحات تخزين مسقوفة بأجمالي 30180 متر مربع، وتبلغ القدرة الاستيعابية السنوية 3750000 طن (العمل بوردية واحدة)، كما يوجد بالميناء ايضاً صومعة حبوب طرابلس بطاقة تخزين 40000 طن، وهناك حاجز الأمواج الرئيسي يبلغ طوله 4700 متر، وكذلك حاجز الأمواج الشرقي يبلغ طوله 1500 متر، ويكون عرض مدخل الميناء 250 متر وممره الملاحي بعمق 14 متر.

ولميناء طرابلس البحري مرفأ كبيران ، تبلغ مساحتهما الإجمالية حوالي خمسة كيلو مترات مربعة ونصف وهما المرفأ الداخلي والمرفأ الخارجي.



## الجانب العملي للبحث

## 1) المنهج المتبع في البحث

اعتمد الباحثان على استخدام منهج دراسة الحالة، حيث يركز المنهج على وصف الظاهرة كحالة دراسية كما توجد في الواقع ويهتم بوصفها وصفاً دقيقاً ويعبر عنها كيفياً بوصفها وتوضيح خصائصها، وكمياً بإعطائها وصفاً رقمياً من خلال أرقام وجداول توضح مقدار هذه الظاهرة.

## 2) مجتمع البحث

- أ- بيئة البحث: تتمثل بيئة البحث في الشركة الليبية للموانئ في ميناء طرابلس البحري.
- ب- مجتمع البحث: تمثل مجتمع البحث في العملاء (الوكالات الملاحية) المستفيدين من الخدمات التي تقدمها الشركة الليبية للموانئ بميناء طرابلس البحري، ونظراً لصغر حجم مجتمع والمتمثل في (180) وكالة او شركة ملاحية، اعتمد أسلوب المسح الشامل لجميع البيانات من مجتمع البحث.
- ت- أسلوب البحث: اعتمد أسلوب المسح الشامل لجميع عملاء الشركة قيد الدراسة وتم توزيع عدد (180) استبانة، حيث كان الفاقد منها (26) استبانة، وبعد فحص الاستبيانات للتعرف على مد صلاحيتها للتحليل تبين ان جميع الاستبيانات المسترجعة والقابلة للتحليل عددها (154) استبيان بنسبة إرجاع (85.5%).

جدول رقم ( 1 ) يوضح حركة الاستبيانات

البيان الإجمالي	الاستبيانات الموزعة	الاستبيانات المفقودة	الاستبيانات الخاضعة للتحليل	نسبة الارجاع
الإجمالي	180	26	154	85.5%

## 3) أداة البحث

بناءً على طبيعة البيانات الأولية اللازمة للدراسة، وعلى طبيعة المنهج المتبع في البحث وأهدافه، صمما استبانة مخصصة لهذا البحث، معتمداً في ذلك على الإطار النظري وعلى بعض الدراسات والأبحاث السابقة ذات الصلة بموضوع البحث، وبعد التحكيم والاستعانة بذوي الخبرة والاختصاص في هذا المجال، تم تقسيم الاستبانة إلى خمسة محاور، بالإضافة للبيانات الشخصية

المحور الأول : خدمة الإرشاد البحري.

المحور الثاني : القطر البحري.

المحور الثالث : خدمة شحن وتفريغ البضائع.

المحور الرابع : خدمة الربط والفك.

المحور الخامس : خدمة التوريدات (وقود، زيوت، تموين، مياه).

(4) صدق أداة البحث: ومن المعروف أن أصغر قيمة مقبولة لمعامل كرو نباخ ألفا هي (0.6) وأفضل قيمة تتراوح بين (0.7 إلى 0.8) وكلما زادت قيمته عن (0.8) كان ذلك أفضل، والجدول التالي رقم (2) يبين معامل ثبات محاور البحث.

جدول رقم (2) نتائج اختبار ألفا كرو نباخ لمحاور البحث

ت	المحاور	المجموع	
		عدد العبارات	ألفا كرو نباخ
1	خدمة الإرشاد البحري	07	0.663
2	القطر البحري	07	0.685
3	خدمة شحن وتفريغ البضائع	07	0.654
4	خدمة الربط والفاك	07	0.619
5	خدمة التزويدات (وقود، زيوت، تموين، مياه)	07	0.677

يتضح من الجدول السابق رقم (2) أن معامل ثبات محاور البحث (معامل ألفا كرو نباخ) قد تتراوح بين (0.619 - 0.685) لمختلف محاور البحث.

واستخدم الباحث طريقة التجزئة النصفية على محوري البحث، وتعتمد هذه الطريقة على تجزئة عبارات كل محور إلى نصفين (زوجية ، وفردية)، ويتم حساب العلاقة أو مدى الارتباط بين درجات هذين النصفين، وظهرت النتائج في الجدول التالي رقم (3).

جدول رقم (3) نتائج اختبار التجزئة النصفية لمحاور البحث

ت	المحاور	المجموع		
		عدد العبارات	معامل الارتباط بيرسون	معامل الثبات سبيرمان براون
1	خدمة الإرشاد البحري	07	0.458	0.410
2	القطر البحري	07	0.393	0.323
3	خدمة شحن وتفريغ البضائع	07	0.497	0.664
4	خدمة الربط والفاك	07	0.431	0.602
5	خدمة التزويدات (وقود، زيوت، تموين، مياه)	07	0.480	0.551

يتضح من الجدول السابق رقم (3) أنه توجد علاقة ارتباط بين أجزاء محاور البحث، حيث أن معامل ارتباط بيرسون تراوحت قيمته (0.393 - 0.497)، كما إن معامل ثبات سبيرمان بين النصف الفردي والزوجي تراوحت قيمته (0.323 - 0.664)، وتعد هذه القيم عالية ومناسبة للتحقق من ثبات المقياس.

وبذلك يكون الباحث قد تأكد من صدق وثبات مقياس البحث مما يجعله على ثقة بصحة المقياس وصلاحيته لتحليل النتائج والإجابة على تساؤلات البحث.

### (5) وصف متغيرات البحث

أولاً: المحور الخاص بتقييم خدمة الإرشاد البحري

جدول رقم (4) يوضح آراء عينة البحث حول تقييم خدمة الإرشاد البحري

الترتيب	مستوى المعنوية	قيمة اختبار t	الانحراف المعياري	متوسط العينة	درجة الموافقة					القيمة	العبارة	ت
					غير موافق على الاطلاق	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماماً			
1	0.000	41.259	0.988	3.29	02	42	31	68	11	ت	يوفر الارشاد البحري التهيئة التامة لريان السفينة أثناء دخول وخروج السفينة	1
					1.3	27.3	20.1	44.2	7.1	%		
6	0.000	29.491	1.014	2.41	21	86	12	33	02	ت	الزمن المستغرق لإرشاد السفينة اثناء الدخول والخروج من الميناء مناسب	2
					13.6	55.8	7.8	21.4	1.3	%		
2	0.000	33.708	1.076	2.92	10	59	24	55	06	ت	يلتزم المرشد البحري بإرساء السفن في المكان المخصص لها	3
					6.5	38.3	15.6	35.7	3.9	%		
4	0.000	27.939	1.200	2.70	23	65	07	53	06	ت	يتميز مقدم خدمة الإرشاد البحري بسرعة الاستجابة لطلب الخدمة بالميناء	4
					14.9	42.2	4.5	34.4	3.9	%		
3	0.000	29.397	1.187	2.81	20	59	11	58	06	ت	يلتزم المرشد البحري بدخول وخروج السفن حسب تاريخ وصولها	5
					13.0	38.3	7.1	37.7	3.9	%		
5	0.000	25.424	1.242	2.55	35	53	24	31	11	ت	تكلفة خدمة الارشاد البحري المقدمة بالميناء مناسبة	6
					22.7	34.4	15.6	20.1	7.1	%		
7	0.000	22.925	0.826	1.53	95	47	03	08	01	ت	تتم خدمة الارشاد البحري بمواصفات ومعايير الجودة	7
					61.7	30.5	1.9	5.2	0.6	%		
	0.000	56.621	0.5698	2.600	المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة على محور خدمة الإرشاد البحري							

يتبين من الجدول السابق رقم(4) أن المتوسط العام لإجابات مفردات مجتمع البحث على محورالخاص بخدمة الإرشاد البحري يساوي (2.6002)، وبانحراف معياري (0.56988)، وبما أن المتوسط الحسابي

أقل من المتوسط الافتراضي المعتمد (3) مما يعني أن غالبية عملاء الشركة الليبية للموانئ غير موافقين على توفر خدمة الإرشاد البحري بالشكل المطلوب، وهذا يدل على انخفاض مستوى خدمة الإرشاد البحري من قبل الشركة الليبية للموانئ بميناء طرابلس البحري ويرجع هذا الانخفاض إلى أن خدمة الإرشاد البحري لا تتم بمواصفات ومعايير الجودة .

وبالنظر لقيمة اختبار (t) المحسوبة لكل عبارات هذا المحور وكذلك الدرجة الكلية له نجدها أكبر من قيمتها الجدولية التي تساوي (1.645)، كما ان مستوى المعنوية لهم أقل من (0.05) مستوى المعنوية المعتمد في البحث، مما يتيح تعميم النتائج المتحصل عليها على مجتمع البحث.

### ثانياً: المحور الخاص بتقييم خدمة القطر والإنقاذ البحري

جدول رقم (5) يوضح آراء عينة البحث حول تقييم خدمة القطر والإنقاذ البحري

الترتيب	مستوى المعنوية	قيمة اختبار t	الانحراف المعياري	متوسط العينة	درجة الموافقة					العبارة	ت	
					غير موافق على الاطلاق	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماماً			
1	0.000	40.586	0.989	3.23	04	37	44	57	12	ت	ان الترتيبات والاتجهيزات بين القاطرات البحرية والمرشد البحري ملائمة	1
					2.6	24.0	28.6	37.0	7.8	%		
4	0.000	32.798	0.902	2.38	14	95	19	24	02	ت	تقدم القاطرات البحرية خدماتها في الوقت المناسب	2
					9.1	61.7	12.3	15.6	1.3	%		
5	0.000	27.806	1.008	2.26	32	79	16	25	02	ت	تقوم القاطرات البحرية بتقديم خدماتها (جر ودفع وسحب) بصورة جيدة	3
					20.8	51.3	10.4	16.2	1.3	%		
6	0.000	25.935	1.025	2.14	42	76	09	26	01	ت	تحرص القاطرات البحرية على تلبية الخدمات البحرية بالشكل الصحيح	4
					27.3	49.4	5.8	16.9	0.6	%		
7	0.000	25.552	0.725	1.49	92	54	03	04	01	ت	تقدم القاطرات البحرية خدماتها وفقاً للمواصفات والمعايير الدولية	5
					59.7	35.1	1.9	2.6	0.6	%		
3	0.000	26.961	1.139	2.47	32	59	27	30	06	ت	تكلفة خدمة القطر والإنقاذ بالميناء البحري مناسبة	6
					20.8	38.3	17.5	19.5	3.9	%		

2	0.000	25.366	1.233	2.52	36	58	09	46	05	ت	توجد مرونة في التواصل مع مقدم خدمة القطر والإنقاذ بالميناء البحري	7
					23.4	37.7	5.8	29.9	3.2	%		
	0.000	53.915	0.5427	2.358	المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة على محور خدمة القطر والإنقاذ البحري							

يتضح من الجدول السابق رقم (5) أن المتوسط العام لإجابات مفردات مجتمع البحث على محور الخاص بخدمة القطر البحري يساوي (2.3581)، وانحراف معياري (0.54276)، وبما أن المتوسط الحسابي أقل من المتوسط الافتراضي المعتمد (3) مما يعني أن غالبية عملاء الشركة الليبية للموانئ غير موافقين على توفر خدمة القطر البحري بالشكل الملائم، وهذا يدل على انخفاض مستوى خدمة القطر والإنقاذ البحري من قبل الشركة الليبية للموانئ بميناء طرابلس البحري ويرجع هذا الانخفاض إلى عدم تقديم القاطرات البحرية لخدماتها وفقا للمواصفات والمعايير الدولية

وبالنظر لقيمة اختبار (t) المحسوبة لكل عبارات هذا المحور وكذلك الدرجة الكلية له نجدها أكبر من قيمتها الجدولية التي تساوي (1.645)، كما ان مستوى المعنوية لهم أقل من (0.05) مستوى المعنوية المعتمد في البحث، مما يتيح تعميم النتائج المتحصل عليها على مجتمع البحث.

## ثالثاً: المحور الخاص بتقييم خدمة شحن وتفريغ البضائع

جدول رقم (6) يوضح آراء عينة البحث حول تقييم خدمة شحن وتفريغ البضائع

الترتيب	مستوى المعنوية	قيمة إختبار t	الانحراف المعياري	متوسط العينة	درجة الموافقة					النقطة	العبارة	ت
					غير موافق على الاطلاق	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماماً			
5	0.000	24.670	0.941	1.87	58	77	02	15	02	ت	يتم شحن وتفريغ البضائع على ظهر السفينة وفقاً للمواصفات والمعايير الدولية	1
					37.7	50.0	1.3	9.7	1.3	%		
4	0.000	26.964	1.082	2.35	31	78	06	38	01	ت	يتميز مقدم خدمة شحن وتفريغ البضائع بسرعة الاستجابة لطلب الخدمة بالميناء	2
					20.1	50.6	3.9	24.7	0.6	%		
6	0.000	23.008	0.963	1.79	73	57	10	12	02	ت	ان الوقت المستغرق لعملية شحن وتفريغ البضائع مناسب	3
					47.4	37.0	6.5	7.8	1.3	%		
2	0.000	29.397	1.135	2.69	27	46	32	46	03	ت	يحرص مقدم الخدمة على ترتيب وربط البضائع على السفينة بالشكل المطلوب	4
					17.5	29.9	20.9	29.9	1.9	%		
7	0.000	21.996	0.857	1.52	100	38	07	08	01	ت	يوفر الميناء الآلات والمعدات الملائمة للرفع والمناولة لجميع أنواع البضائع	5
					64.9	24.7	4.5	5.2	0.6	%		
3	0.000	28.490	1.157	2.66	23	59	30	32	10	ت	تكلفة خدمة شحن وتفريغ البضائع بالميناء البحري مناسبة	6
					14.9	38.3	19.5	20.8	6.5	%		
1	0.000	26.881	1.259	2.73	29	53	11	53	08	ت	توجد سهولة في التواصل مع مقدم خدمة الشحن والتفريغ بالميناء البحري	7
					18.8	34.4	7.1	34.4	5.2	%		
	0.000	45.564	0.6068	2.228	المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة على محور خدمة شحن وتفريغ البضائع							

ويتبين من الجدول السابق رقم (6) أن المتوسط العام لإجابات مفردات مجتمع البحث على محور الخاص بخدمة شحن وتفريغ البضائع يساوي (2.228)، وانحراف معياري (0.6068)، وبما أن المتوسط الحسابي أقل من المتوسط الافتراضي المعتمد (3) مما يعني أن غالبية عملاء الشركة الليبية للموانئ غير موافقين على توفر خدمة شحن وتفريغ البضائع بالشكل المناسب، وهذا يدل على انخفاض مستوى خدمة شحن وتفريغ البضائع من قبل الشركة الليبية للموانئ بميناء طرابلس البحري ويرجع هذا الانخفاض إلى عدم توفر بالميناء الآلات والمعدات الملائمة للرفع والمناولة لجميع أنواع البضائع.

وبالنظر لقيمة اختبار (t) المحسوبة لكل عبارات هذا المحور وكذلك الدرجة الكلية له نجدها أكبر من قيمتها الجدولية التي تساوي (1.645)، كما ان مستوى المعنوية لهم أقل من (0.05) مستوى المعنوية المعتمد في البحث، مما يتيح تعميم النتائج المتحصل عليها على مجتمع البحث.

#### رابعاً: المحور الخاص بتقييم خدمة الربط والفك

جدول رقم (7) يوضح آراء عينة البحث حول تقييم خدمة الربط والفك

الترتيب	مستوى المعنوية	قيمة اختبار t	الانحراف المعياري	متوسط العينة	درجة الموافقة					البيان	العبرة	ت
					غير موافق على الاطلاق	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماماً			
3	0.000	29.484	1.189	2.82	11	77	08	44	14	ت	يتم ربط وفك السفينة اثناء الدخول والخروج بصورة صحيحة	1
					7.1	50.0	5.2	28.6	9.1	%		
6	0.000	26.223	0.833	1.76	67	66	12	09	00	ت	يتميز القائمون على ربط السفينة وفكها بقدرات ومهارات عالية	2
					43.5	42.9	7.8	5.8	00.0	%		
7	0.000	25.497	0.743	1.53	91	50	08	05	00	ت	يحرص مقدمو خدمة الربط والفك على احتياطات الأمن والسلامة اثناء تقديم الخدمة	3
					59.1	32.5	5.2	3.2	00.0	%		
2	0.000	33.628	1.268	3.44	11	38	11	61	33	ت	ان الوقت المستغرق لعملية الربط والفك مناسب	4
					7.1	24.7	7.1	39.6	21.4	%		
4	0.000	29.053	1.170	2.74	25	52	18	56	03	ت	يتميز مقدم خدمة الربط والفك بسرعة الاستجابة لطلب الخدمة بالميناء	5
					16.2	33.8	11.7	36.4	1.9	%		
5	0.000	25.489	0.892	1.83	63	65	17	07	02	ت	تنتم خدمة الربط والفك بالجودة المطلوبة	6
					40.9	42.2	11.0	4.5	1.3	%		
1	0.000	35.261	1.257	3.57	12	25	21	55	41	ت	يتم ربط وفك السفينة بسرعة مناسبة	7
					7.8	16.2	13.6	35.7	26.6	%		
	0.000	53.115	0.5903	2.526	المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة على محور خدمة الربط والفك							

يتضح من الجدول السابق رقم (7) أن المتوسط العام لإجابات مفردات مجتمع البحث على محورالخاص بخدمة الربط والفك يساوي (2.526)، وبانحراف معياري (0.5903)، وبما أن المتوسط الحسابي أقل من المتوسط الافتراضي المعتمد (3) مما يعني أن غالبية عملاء الشركة الليبية للموانئ غير موافقين على توفر خدمة الربط والفك، وهذا يدل على انخفاض مستوى خدمة الربط والفك من قبل الشركة الليبية

للموانئ بميناء طرابلس البحري ويرجع هذا الانخفاض إلى عدم حرص مقدمي خدمة الربط والفك على احتياطات الأمن والسلامة أثناء تقديم الخدمة

وبالنظر لقيمة اختبار (t) المحسوبة لكل عبارات هذا المحور وكذلك الدرجة الكلية له نجدها أكبر من قيمتها الجدولية التي تساوي (1.645)، كما ان مستوى المعنوية لهم أقل من (0.05) مستوى المعنوية المعتمد في البحث، مما يتيح تعميم النتائج المتحصل عليها على مجتمع البحث.

خامساً: المحور الخاص بتقييم خدمة التوريدات (وقود، زيوت، تموين، مياه)

جدول رقم (8) يوضح آراء عينة البحث حول تقييم خدمة التوريدات (وقود، زيوت، تموين، مياه)

الترتيب	مستوى المعنوية	قيمة اختبار t	الانحراف المعياري	متوسط العينة	درجة الموافقة					ت	العبارة	ت
					غير موافق على الاطلاق	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماماً			
1	0.000	33.051	1.200	3.19	09	53	09	65	18	ت	يتم تزويد السفينة بالوقود بسرعة وفي الوقت المناسب	1
					5.8	34.4	5.8	42.2	11.7	%		
5	0.000	24.027	0.899	1.74	76	52	17	08	01	ت	تحرص إدارة الميناء على توفر جميع انواع الوقود والزيوت	2
					49.4	33.8	11.0	5.2	0.6	%		
3	0.000	29.000	1.256	2.94	18	57	11	53	15	ت	يتم تزويد السفينة بالمياه والتموين في الوقت المناسب	3
					11.7	37.0	7.1	34.4	9.7	%		
4	0.000	32.675	0.982	2.58	14	72	37	26	05	ت	تكلفة خدمة التوريدات بالميناء البحري مناسبة	4
					9.1	46.8	24.0	16.9	3.2	%		
6	0.000	24.286	0.886	1.73	71	65	09	06	03	ت	تتسم خدمة التوريدات بالجودة المطلوبة	5
					46.1	42.2	5.8	3.9	1.9	%		
2	0.000	31.346	1.244	3.14	25	26	13	82	08	ت	توجد سهولة في التواصل مع مقدم خدمة التوريدات بالميناء البحري	6
					16.2	16.9	8.4	53.2	5.2	%		
7	0.000	21.999	0.897	1.59	92	45	07	08	02	ت	تحرص إدارة الميناء على توفير جميع متطلبات السفن	7
					59.7	29.2	4.5	5.2	1.3	%		
	0.000	53.010	0.5659	2.417	المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة على محور خدمة التوريدات (وقود، زيوت، تموين، مياه)							



يتبين من الجدول السابق رقم (8) أن المتوسط العام لإجابات مفردات مجتمع البحث على محورالخاص بخدمة التزويدات يساوي(2.417)، وبانحراف معياري (0.5659) ،وبما أن المتوسط الحسابي أقل من المتوسط الافتراضي المعتمد (3) مما يعني أن غالبية عملاء الشركة الليبية للموانئ غير موافقين على توفر خدمة التزويدات (وقود، زيوت، تموين، مياه) بالشكل المطلوب، وهذا يدل على ان مستوى خدمة التزويدات (وقود، زيوت، تموين، مياه) من قبل الشركة الليبية للموانئ بميناء طرابلس البحري كانت منخفضة ويرجع هذا الانخفاض إلى عدم حرص إدارة الميناء على توفير جميع متطلبات السفن

وبالنظر لقيمة اختبار (t) المحسوبة لكل عبارات هذا المحور وكذلك الدرجة الكلية له نجدها أكبر من قيمتها الجدولية التي تساوي (1.645)، كما ان مستوى المعنوية لهم أقل من (0.05) مستوى المعنوية المعتمد في البحث، مما يتيح تعميم النتائج المتحصل عليها على مجتمع البحث.

## النتائج والتوصيات

### أولاً: النتائج

توصل البحث إلى النتائج التالية:

- 1- أن مستوى خدمات الموانئ البحرية المقدمة (الإرشاد البحري،والقطر البحري،وشحن والتفريغ،والربط والפק،والتزويدات) من الشركة الليبية للموانئ قيد البحث كانت منخفضة.
- 2- أن مستوى خدمات الإرشاد البحري التي تقدمها الشركة الليبية للموانئ بميناء طرابلس البحري قيد البحث كانت منخفضة ويرجع ذلك إلى أن خدمة الارشاد البحري لا تتم بمواصفات ومعايير الجودة.
- 3- أن مستوى خدمات القطر البحري، التي تقدمها الشركة الليبية للموانئ بميناء طرابلس البحري قيد البحث كانت منخفضة ويرجع ذلك إلى عدم تقديم القاطرات البحرية لخدماتها وفقاً للمواصفات والمعايير الدولية.
- 4- أن مستوى خدمات شحن وتفريغ البضائع، التي تقدمها الشركة الليبية للموانئ بميناء طرابلس البحري قيد البحث كانت منخفضة ويرجع ذلك إلى عدم توفر بالميناء الآلات والمعدات الملائمة للرفع والمناولة لجميع انواع البضائع .
- 5- أن مستوى خدمات الربط والפק، التي تقدمها الشركة الليبية للموانئ بميناء طرابلس البحري قيد البحث كانت منخفضة ويرجع ذلك إلى عدم حرص مقدمو خدمة الربط والפק على احتياطات الأمن والسلامة اثناء تقديم الخدمة.
- 6- أن ما مستوى خدمات التزويدات "وقود، زيوت، تموين، مياه"، التي تقدمها الشركة الليبية للموانئ بميناء طرابلس البحري قيد البحث كانت منخفضة ويرجع ذلك إلى عدم حرص إدارة الميناء على توفير جميع متطلبات السفن.

**ثانياً: التوصيات**

- 1- على الشركة الليبية للموانئ الاهتمام بخدمة الارشاد البحري والقطر عن طريق توفير الامكانيات المادية ومنح دورات تدريبية للعاملين كل في مجال تخصصه.
- 2- على الشركة الليبية للموانئ الاهتمام بخدمة شحن وتفريغ البضائع عن طريق توفير المعدات الخاصة والمناسبة لشحن البضائع وفقاً لمعايير الجودة المطلوبة.
- 3- زيادة الاهتمام بتدريب العاملين وتأهيلهم حسب وظائفهم المختلفة وذلك لتحسين مستوى خدمات الموانئ البحرية المقدمة.
- 4- العمل على تقديم خدمات الموانئ البحرية في جميع الاوقات والاستجابة السريعة لاحتياجات العملاء.
- 5- تركيز الشركة الليبية للموانئ على تحقيق مستويات عالية من الرضا عن خدماتها من خلال:
  - أ- العمل على توفير جميع المعدات والأجهزة حسب المواصفات الفنية.
  - ب- متابعة شكاوى العملاء والرد عليها وتقديم الحلول الفورية لها.
  - ت- العمل على توفير العمالة المدربة جيداً والمختصة بتقديم هذه الخدمات.
- 6- اتخاذ جميع الاجراءات والتدابير التي من شأنها الرفع من كفاءة خدمات الموانئ البحرية المقدمة ومن ثم زيادة رضاء العملاء.

## قائمة المراجع

1. إسماعيل حسن (2007). تسعير خدمات الموانئ البحرية، مركز الخبرات المهنية للإدارة. - القاهرة: مصر.
2. عيسى قرادة، الهاشمي حرب (2006). التشريعات البحرية الليبية. - بنغازي: دار الكتاب الوطنية.
3. سمية بدوي (2003). اقتصاديات إنشاء وتطوير الموانئ في ظل المنافسة العالمية. - الإسكندرية: منشأة المعارف.
4. محمد عبد المنعم عسكر (2012). دور التحسين المستمر في تطوير خدمات الموانئ: دراسة تطبيقية على ميناء بور سعيد، جامعة بور سعيد (رسالة ماجستير غير منشورة)
5. نورالدين بوعنان (2007) جودة الخدمات وأثرها على رضا العملاء، علوم التسيير، جامعة محمد بوضياف، المسلية، الجزائر (رسالة ماجستير غير منشورة)
6. منجد عباس محمد (2015) مقارنة لتسعير خدمات الموانئ السودانية ببعض موانئ البحر الأحمر، (د-م): (د-ن)
7. عبد المنصف أحمد (1997). "الاتجاهات المستقبلية لصناعة النقل البحري". - من وقائع اعمال المؤتمر البحري الدولي الخامس، معهد تدريب الموانئ، الإسكندرية.
8. هشام بوريش (2013). "تحسين جودة الخدمات البحرية، دراسة تجرية ميناء عنابة". - مجلة التواصل للعلوم الاقتصادية، ع 34.
9. إدارة ميناء طرابلس البحري، إحصائيات غير منشورة، 2015.