

العنوان:	أثر تكامل خدمات الإدارة اللوجستية على تحقيق رضا العملاء: بالتطبيق على شركة دال للصناعات الغذائية بولاية الخرطوم
المصدر:	مجلة الدراسات العليا
الناشر:	جامعة النيلين - كلية الدراسات العليا
المؤلف الرئيسي:	نور الدين، كباشي محمد حامد
مؤلفين آخرين:	علي، عمري علي سيد احمد(م، مشارك)
المجلد/العدد:	مج13, ع52
محكمة:	نعم
التاريخ الميلادي:	2019
الشهر:	مارس
الصفحات:	205 - 226
رقم MD:	1006784
نوع المحتوى:	بحوث ومقالات
اللغة:	Arabic
قواعد المعلومات:	EduSearch, EcoLink, IslamicInfo, HumanIndex
مواضيع:	الادارة اللوجستية، الصناعات الغذائية، السودان
رابط:	http://search.mandumah.com/Record/1006784

أثر تكامل خدمات الإدارة اللوجستية على تحقيق رضا العملاء
The impact of the integration of logistics management services on the
Achievement of customer satisfaction
"بالتطبيق على شركة دال للصناعات الغذائية بولاية الخرطوم"

الدكتور/ كباشي محمد حامد نور الدين
أستاذ إدارة الأعمال المساعد بجامعة كردفان، منتدب حالياً بجامعة النيلين كلية التجارة قسم إدارة الأعمال
عمري علي سيد احمد
مدير العمليات، مؤسسة الاسطول الفضلي للنقلات، المملكة العربية السعودية، الخبر

المستخلص

تناولت الدراسة اثر تكامل خدمات الإدارة اللوجستية على تحقيق رضا العملاء. طُبقت الدراسة على عملاء شركة دال للصناعات الغذائية بولاية الخرطوم في العام 2017م. هدفت الدراسة لتبيان اهمية تكامل خدمات الإدارة اللوجستية على تحقيق رضا العملاء، هذا فضلا عن معرفة درجة رضا عملاء شركة دال عن الخدمات اللوجستية التي تقدمها الشركة من اجل المحافظة على العملاء الحاليين واستقطاب العملاء المحتملين. نبعت اهمية الدراسة من خلال توضيح الاثر الذي يحدثه تكامل خدمات الإدارة اللوجستية على تحقيق رضا العملاء من خلال سد الفجوات التي انتابت الدراسات السابقة وتطبيق النظريات العلمية كنظرية الموارد (RBV) ونظرية الكفاءة المحورية (CCBV) ونظرية المعرفة (KBV). صممت استبانة لجمع البيانات من مجتمع الدراسة وتم توزيع عدد 400 استبانة استرد منها 392 استبانة. استخدمت الدراسة عدد من الاساليب الاحصائية منها التحليل العاملي، تحليل الاعتمادية، الارتباط والانحدار. تمثلت مشكلة الدراسة في محاولة التعرف على اثر تكامل الخدمات اللوجستية على تحقيق رضا العملاء، ولتوضيح المشكلة بصورة اكثر دقة تم صياغة عدد من التساؤلات منها ما هو اثر تكامل خدمات الإدارة اللوجستية على تحقيق رضا العملاء من خلال بعد تخفيض تكلفة الخدمة؟. افترضت الدراسة: ان هنالك علاقة ذات دلالة احصائية بين تكامل الخدمات اللوجستية وتحقيق رضا العملاء بعد تخفيض التكلفة، هنالك علاقة ذات دلالة احصائية بين تكامل الخدمات اللوجستية وتحقيق رضا العملاء بعد جودة الخدمات. توصلت الدراسة إلى عدة نتائج منها ان رضا العملاء عن تكامل خدمات الإدارة اللوجستية يتحقق من خلال بعد تخفيض التكلفة، ان رضا العملاء عن تكامل الخدمات اللوجستية يزداد من خلال الاعتماد على جودة الخدمات. اوصت الدراسة بضرورة تقديم الخدمات اللوجستية المتكاملة باقل التكاليف، ضرورة الاهتمام بجودة الخدمات اللوجستية، العمل على تقليل زمن تقديم الخدمات اللوجستية.
الكلمات المفتاحية: الإدارة اللوجستية، الصورة الذهنية، رضا العملاء.

Abstract

The study dealt with the integration of logistics management services to achieve customer satisfaction. The study was applied to customers of DAL Food Industries in Khartoum State in 2017. The study aimed to demonstrate the importance of the integration of logistics management services to achieving customer satisfaction, and to know the degree of satisfaction of DAL's customer about the logistics provided by the company in order to maintain existing customers and attract potential customers. The importance of the study is highlighted by explaining the impact of the integration of logistics management services on achieve customer satisfaction by filling gaps in previous studies by applying scientific theories such as RBV, CCBV and KBV. A questionnaire was designed to collect data from the study community a total of 400 questionnaires were distributed and 392 responses were retrieved. The study used a number of statistical methods including analysis, reliability analysis, correlation analysis and regression. The problem of the study in trying to identify the impact of the integration of logistics services to achieve customer satisfaction, to clarify the problem more accurately a number of questions have been formulated: what is the impact of the integration of logistics management services on customer satisfaction through reducing the cost of service? The study assumes that there is a statistically significant relationship between the integration of logistics services management and customer satisfaction through cost reduction, there is a statistically significant relationship between the integration of logistics services management and customer satisfaction through quality service, The study found several results including: the customer satisfaction with the integration of logistics management services is achieve through the cost reduction, customer satisfaction with the integration of logistics management service is increased by relying on the quality of service, the study recommended the need to provide integrated logistics services at the lowest cost, need to pay attention to the quality of logistics, reduce the time of integrated logistics services

Keywords: Logistics management, Image of the mind, Customer satisfaction.

المقدمة:

يتعتبر تحقيق رضا العملاء من أهم عوامل بقاء واستمرار الشركات في ظل حدة المنافسة، لذا فإن تكامل خدمات الإدارة اللوجستية للتوريد، التخزين، الامداد، النقل، تعد من اهم عوامل تحقيق رضا العملاء عن الشركة ومنتجاتها.

الدراسات السابقة:

دراسة: فهد ابراهيم حواء 2013م:¹ بعنوان: أثر الإدارة اللوجستية على رضا الزبائن، هدفت الدراسة إلى بيان اثر الادارة اللوجستية في رضا الزبائن بشركة باسيفيك انترناشونال لاينز، واستخدم النقل، التخزين، التوريد في ابعاد الادارة اللوجستية، وجودة الخدمة، تقليل الوقت، تخفيض التكلفة في ابعاد رضا الزبائن، وخلصت الدراسة إلى عدة نتائج منها وجود اثر ذي دلالة احصائية لعناصر الإدارة اللوجستية في تحقيق رضا الزبائن.

دراسة: الصديق موسى والطاهر احمد 2016م،² بعنوان: أثر ابعاد إدارة اللوجستية في تحسين جودة الخدمة، هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر ابعاد الادارة اللوجستية على جودة الخدمة بالقطاع المصرفي، وتلخصت مشكلة الدراسة في السؤال التالي ما مدى تأثير ادارة عمليات النقل، التخزين، التوريد في تحسين جودة الخدمة بالمؤسسات المصرفية سرعة الاستجابة، الملموسية، الاعتمادية، الامان، وتوصلت الدراسة لعدة نتائج منها وجود علاقة ايجابية بين ابعاد الادارة اللوجستية وجودة الخدمة.

دراسة: عقون شراف³ بعنوان: أثر جودة الخدمة على رضا العملاء، هدفت الدراسة لمعرفة أثر جودة خدمات النقل الحضري من خلال أبعادها: عرض الخدمة، سهولة الوصول، المعلومات، المواعيد المدة الاهتمام بالمسافر، الرفاهية، الراحة، الأمن، على رضا العملاء. وقد اثبتت الدراسة وجود أثر معنوي لجودة خدمات النقل الحضري على رضا العملاء، ووجود أثر معنوي لثلاثة أبعاد فقط: الأمن، عرض الخدمة، المواعيد المدة على رضا العملاء.

دراسة دلال بالأطرش 2015م⁴ بعنوان: دور جودة خدمات النقل الجوي في كسب رضا العملاء، هدفت الدراسة إلى تحليل أثر جودة خدمة النقل الجوي في تحقيق رضا العملاء للمحافظة على العملاء الحاليين وجذب عملاء جدد استخدمت الدراسة الاستبيان وتم تطبيق برنامج SPSS 20. وقد توصلت الدراسة إلى أن كل أبعاد جودة خدمة النقل الجوي الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، التعاطف والأمان تؤثر في رضا زبائن الخطوط الجوية الجزائرية، وكان بعد التعاطف هو أكثر الأبعاد تأثير في الرضا في حين أن بعد الاعتمادية له تأثير ضعيف مقارنة مع الأبعاد الأخرى.



1- فهد ابراهيم حواء، اثر الادارة اللوجستية في رضا الزبائن، رسالة ماجستير منشورة، كلية الاعمال، جامعة الشرق الأوسط، عمان، 2013م، ص 10

2- الصديق موسى والطاهر احمد، أثر ابعاد إدارة اللوجستية في تحسين جودة الخدمة، مجلة العلوم الاقتصادية، العدد 17 (2)، 2016م.

3- عقون شراف، أثر جودة الخدمة على رضا العملاء، مجلة ميلاف للبحوث والدراسات، العدد، 2016م.

4- دلال بالأطرش، دور جودة خدمة النقل الجوي في كسب رضا الزبون، رسالة ماجستير منشورة، جامعة قصدي مرياح – ورقلة، كلية علوم الاقتصاد والعلوم التجارية وعلوم التسيير، الجزائر، 2015م.

دراسة روان منير قدورة 2011م¹ بعنوان: أثر جودة خدمات النقل الحضري على رضا العملاء، استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي لملائمته للدراسة. وقد خلصت الدراسة إلى وجود أثر معنوي لجودة خدمات النقل الحضري على رضا العملاء، ووجود أثر معنوي لثلاثة ابعاد فقط: الامن، عرض الخدمة، المواعيد، على رضا العملاء.

مشكلة الدراسة:

تتمثل مشكلة البحث في الفجوة التي وجدها الدارسان في اغلب الدراسات السابقة وتمثلت الفجوة في ان جميع الدراسات قد تجاهلت بعد الامداد فاعب الدراسات لم تسعى لمعرفة أثر تكامل خدمات الادارة اللوجستية بأبعادها التوريد والتخزين والامداد والنقل، فدراسة: فهد ابراهيم حواء 2013م: تناولت أثر الإدارة اللوجستية في رضا الزبائن ولم تتناول بعد الامداد، ودراسة: الصديق موسى والطاهر احمد 2016م: تناولت ابعاد الإدارة اللوجستية في تحسين جودة الخدمة ولم تتطرق لبعده الامداد . لذلك تم صياغة مشكلة الدراسة من منطلق هذه الفجوة وتم صياغة السؤال الرئيس التالي: هل لتكامل خدمات الإدارة اللوجستية اثر على تحقيق رضا العملاء بشركة دال؟ ولتوضيح المشكلة بصورة أكثر دقة تم صياغة التساؤلات التالية: إلى أي مدى يؤثر تكامل خدمات الإدارة اللوجستية على تحقيق رضا العملاء؟ ما هو أثر تكامل خدمات الإدارة اللوجستية على تحقيق رضا العملاء من خلال تخفيض تكلفة الخدمة؟ ما مدى أثر تكامل خدمات الإدارة اللوجستية على تحقيق رضا العملاء من خلال جودة الخدمات؟ من هذه الاسئلة تم صياغة فرضيات الدراسة:

- هنالك علاقة ذات دلالة احصائية بين تكامل الخدمات اللوجستية ورضا العملاء بعد تخفيض التكلفة.
- هنالك علاقة ذات دلالة احصائية بين تكامل الخدمات اللوجستية ورضا العملاء بعد جودة الخدمات.
- هنالك علاقة ذات دلالة احصائية بين تكامل الخدمات اللوجستية ورضا العملاء بعد تقليل الزمن.

أهمية البحث:

تتمثل أهمية الدراسة في الاتي:

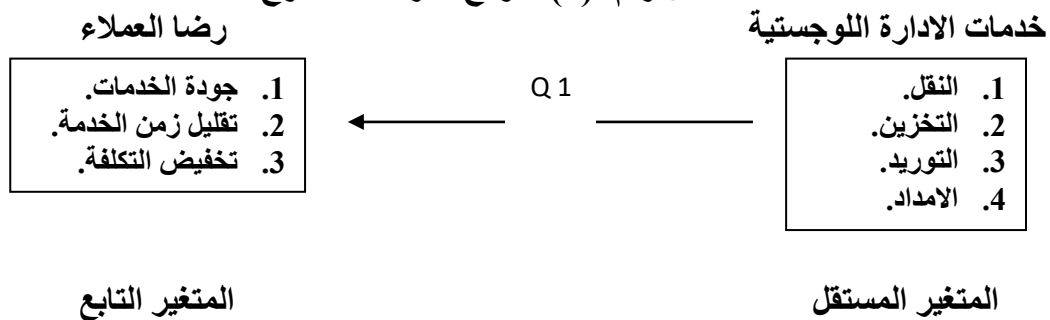
اولاً: الأهمية النظرية: تظهر من خلال ربط متغيرات الدراسة من خلال نظرية الموارد RBV ونظرية الكفاءة المحورية CCBV ونظرية المعرفة KBV، لتوضيح دور تكامل خدمات الإدارة اللوجستية في تحقيق رضا العملاء. ثانياً: الأهمية التطبيقية: تساهم الدراسة في توضيح أثر تكامل الخدمات اللوجستية في تحقيق رضا عملاء شركة دال عن الخدمات اللوجستية التي تقدمها الشركة من اجل المحافظة على العملاء القدامى وزيادة القدرة التنافسية من خلال استقطاب مجموعة من العملاء الجدد، بالإضافة لمعرفة نقاط القوة بالشركة لتعزيزها ومعرفة نقاط الضعف لمعالجتها.

أهداف البحث:

1- روان منير قدورة، دور جودة الخدمة في تعزيز أثر التوجه بالزبائن على الرضا في بيئة الجامعات الأردنية الخاصة، رسالة ماجستير منشورة، كلية الاعمال، جامعة الشرق الأوسط، عمان، 2011

1. تبيان أثر تكامل الخدمات اللوجستية النقل، التخزين، التوريد، الإمداد على رضا عملاء شركة دال.
2. توضيح أثر عمليات النقل على رضا عملاء شركة دال.
3. معرفة دور عمليات التوريد، الإمداد على رضا عملاء شركة دال.

شكل رقم: (1) نموذج الدراسة المقترح:



المصدر: إعداد الدارسان من بيانات الدراسة الميدانية 2017م

الخصائص الشخصية: النوع، العمر، الخبرة، المؤهل العلمي

الإطار النظري للدراسة:

أولاً: التعريفات الإجرائية:

1/ التكامل: اتحاد أو دمج لمراحل إنتاجية مختلفة.¹

2/ تكامل الخدمات اللوجستية: نظام يجمع بين الامداد والتوريد والنقل والتخزين والتعبئة وإعادة التصنيع.²

3/ الإدارة اللوجستية: الادارة المختصة بتنظيم تيار المواد وتخطيطه ومراقبته وتنفيذه بدءاً من مرحلة شراء المواد الخام ثم التصنيع والانتاج والتوزيع والتسويق وصولاً إلى المستهلك النهائي لإشباع متطلبات السوق وبأقل تكلفة.³

4/ التوريد: ضمان التدفق الانسيابي للمواد الخام وغيرها من المدخلات التي تشكل في النهاية مخرجات للعملية الإنتاجية في صورة سلع وخدمات تقدم للعملاء لنيل رضاهم.¹

1- فريك يحي، استراتيجية التكامل العمودي في قطاع الصناعة، جامعة قصدي مرباح - ورقلة، كلية علوم الاقتصاد والعلوم التجارية وعلوم التسيير، الجزائر، 2012م.

2- محمد عبدالمنعم شعيب، إدارة اللوجستيات الصحية - ادارة المستشفيات، المدخل 68 ، 2013م، ص 33 WWW.Books.Google.Com

3- رونالد اتش باولو، ترجمة تركي واسامه، ادارة اللوجستيات تخطيط وتنظيم ورقابة سلسلة الامداد، (الرياض: دار المريخ للنشر، 2009م)، ص 26.

5/ التخزين: الاحتفاظ بالأشياء إلى حين الحاجة إليها.²

6/ الامداد: تحريك ومناولة المواد من نقطة الانتاج إلى نقطة المستهلك النهائي.³

6/ النقل: تحريك المواد والمستلزمات من الموردين إلى المشروع و ثم من المشروع إلى العملاء.⁴

7/ رضا العملاء: مقارنة الاداء المدرك للخدمة بعد الاستخدام بالتوقعات المسبقة عن اداء المنتج، فان فشل الاداء الفعلي

للخدمة في مقابلة توقعات العميل فان هذا من شأنه ان يجعله في حالة من عدم الرضا عن هذه الخدمة والعكس.⁵

8/ العملاء: الاشخاص الذين يتعاملون مع المنظمة ويتلقون السلع والخدمات منها ويسمون ايضا المستهلكين أو

الزبائن.⁶

9/ الجودة: درجة سيادة المنتج أو الخدمة المقدمة للمستهلك ودرجة مساهمتها في تحسين نمط الحياة لدى الفرد.⁷

10/ جودة الخدمة: الفجوة أو الانحراف بين توقعات الزبون وادراكه للجودة بعد استهلاك الخدمة.⁸

11/ جودة المنتج: مجموعة الصفات والخصائص التي المؤثر في مقدرة السلعة على تلبية احتياجات معينة.⁹

12/ تقليل زمن الخدمة: تتعلق بمدى قدرة المؤسسة على تقديم الخدمة في الزمان والمكان الذي يطلبه الزبون.¹⁰

13/ تخفيض التكاليف: تنفيذ الجودة لجميع مراحل الانتاج بالطرق التي تجنب تحمل تكاليف اضافية وتؤدي للاستفادة

القصى من زمن الانتاج وتخفيض التكاليف وزيادة الأرباح.¹¹

ثانياً: أدبيات الدراسة:

مفهوم إدارة اللوجستيات: عملية كفاءة وفعالية التخطيط والتنفيذ والرقابة لتدفق المواد الخام والمخزون قيد الصنع

والبضائع النهائية والمعلومات المتعلقة بها من نقطة البداية إلى نقطة الاستهلاك لارضاء المستهلك وتحقيق احتياجاته.¹²

أهمية إدارة اللوجستيات:

يمكن توضيح أهمية الإدارة اللوجستية من خلال عدة نقاط منها:¹³

1/ تساعد المنظمات المعاصرة على النمو والبقاء في الأسواق، نظراً لأنها تحقق التوازن بينها وبين مورديها وعملائها.

- 1- تركي دهمان البرازي، اثر ادارة سلسلة التوريد على اداء المنظمة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الاعمال، جامعة الشرق الاوسط، 2012م، عمان، ص 16
- 2- فهد ابراهيم حوا، اثر الادارة اللوجستية في رضا الزبائن، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الاعمال، جامعة الشرق الاوسط، عمان، 2013م، ص 10
- 3- Pierre Medan & Anne Grata Cap, **Logistique et supply chain management**, integration collaboration et risqué Dans la chaine logistique global, dunod, paris, 2008, p 9
- 4- حواس فاتح، النقل والامداد، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الحاج لخضر، الجزائر، 2011م، ص 5
- 5- محمد عبدالعظيم ابوالنجا، التسويق المتقدم (التسويق العالمي-ادارة العلاقات مع العملاء CRM)، (الاسكندرية: دار الجامعة للنشر، 2008م)، ص 36
- 6- مامون الدراركة و طارق الشلبي، الجودة في المنظمات الحديثة، (عمان: دار الصفاء للنشر والتوزيع، 2002م)، ص 182
- 7- طارق شريف بونس، معجم مصطلحات العلوم الادارية والمحاسبة والانترنت، (عمان: دار وائل للنشر والتوزيع، 2005م)، ص 99
- 8- علي السلمي، ادارة الجودة الشاملة ومتطلبات التاهيل للايزو 9000، (مصر: دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، 2001م)، ص 18
- 9- فتحي احمد العالم، نظام ادارة الجودة الشاملة والمواصفات العالمية، (الاردن: دار اليازوري للنشر والتوزيع، 2010م)، ص 27
- 10- هاني حامد الضمور، تسويق الخدمات، (عمان: دار وائل للنشر، ط2، 2005م)، ص 443
- 11- زين الدين شيخي وبوكرح محمد، الانتقال من نظام ادارة الجودة ايزو 2001 إلى نظام ادارة الجودة الشاملة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، جامعة ابوبكرلقايد، الجزائر، 2011م، ص 19
- 12- رونالد اتش باولو، ترجمة تركي واسامه، ادارة اللوجستيات تخطيط وتنظيم ورقابة سلسلة الامداد، (الرياض: دار المريخ للنشر، 2009م)، ص 26
- 13- ادم اسماعيل، تطبيق الادارة اللوجستية وأثرها في اداء قنوات النقل والتوزيع، رسالة دكتوراه الفلسفة في ادارة الاعمال، غير منشورة، 2014م، ص 54

- 2/ تساعد المنظمات على التحول من العمل بنظام الإنتاج الكبير إلى نظام الإنتاج المرن.
- 3/ تساهم في توفير منتجات جديدة بشكل أسرع وذلك كاستجابة لضغوط المنافسة.
- 5/ تنمي الثقة فيما بين الادرات المختلفة وصولاً لكسب ثقة العميل.
- 6/ تساعد على زيادة مشاركة المعلومات بين كل الموردين والعملاء.

أهداف إدارة اللوجستيات:

- 1 - الوصول إلى أعلى مستوى ممكن من الأداء وذلك مع الأخذ في الحسبان كل من أولويات التشغيل و اعتبار التكاليف
- 2 - خفض التكاليف إلى اقل قدر ممكن تكلفة التشغيل، ورأس المال وذلك باستخدام أفضل الاستراتيجيات المخصصة¹.

العلاقة بين إدارة اللوجستيات وخدمة العملاء:

ترتبط إدارة اللوجستيات وخدمة العملاء بأربعة أبعاد رئيسية وهي

أولاً: الوقت: يقصد بالوقت وقت دورة الطلب أو الخدمة خصوصاً من البائعين الذين يملكون رؤية وتطلعات مستقبلية ويتطلعون إلى خدمة العملاء، ويلعب عامل الوقت دوراً بارزاً في نجاح الخدمة وتحقيق الرضا للعملاء².

ثانياً: الاعتمادية: ضمان التوريد الذي يعتمد عليه المخزون الاستراتيجي للعملاء وهي درجة يضمن فيها العملاء عدم خلو مخازنهم من البضائع مما يضطرها للجوء لمخزون الأمان للحماية من نقص المواد الناجمة عن تذبذب التوريد

ثالثاً: الاتصالات: تعتبر وسائل الاتصال بوسائلها المختلفة بمثابة الطريقة الوحيدة التي يتم بموجبها التواصل فيما بين الإدارة اللوجستية مقدم الخدمة والعملاء طالب الخدمة، والتي يتم بموجبها تقديم وتقييم الخدمة.

رابعاً: الملائمة: فهم وإدراك حاجات العملاء المختلفة، وتلبية طلباتهم بحسب رغباتهم وتطلعاتهم، وتعتبر طريقة أخرى من طرق خدمة العملاء التي يجب أن تتصف بالمرونة والانسجام مع جميع العملاء ويجب أن تتصف بالشمول.

مفهوم رضا العملاء:

تعددت التعاريف الخاصة بمعنى الرضا واختلفت باختلاف نوع الخدمة:

- 1- رضا العملاء: احساس بالمتعة أو خيبه الامل ناتجة عن مقارنة اداء المنتج المقدم مع التوقعات السابقة لهذا المنتج³.

1 - احمد محمد غنيم، سلسلة الفكر الإداري المعاصر 2 ادارة اللوجستيات، (مصر: المكتبة العصرية، 2010م)، ص 85

2 - عبدالستار محمد علي و خليل الكنعاني، إدارة سلاسل التوريد، (الأردن: دار المسيرة للنشر والتوزيع و الطباعة، 2009م)، ص 105

3- Harkinampal Singh, The Importance Of Customer Satisfaction To Customer Loyalty and Retention, U.C.T.I 2006,

2- الحالة النفسية الناتجة عن عمليات تقييم مختلفة¹.

أهمية رضا العملاء:

تتضح أهمية الرضا من خلال الفائدة التي تحققها المنشأة والتي تتحقق من خلال النقاط التالية: تحسين مستوى رضا العميل فيما يتعلق بتلبية متطلباته، رفع مستوى جودة المنتج، توفير الوقت المخصص لتطوير المنتج، زيادة درجة ثقة العميل في المنتج، زيادة الحصة السوقية للمنظمة، تعميق توجه العاملين نحو العمل وتخفيض تكلفة خدمة ما بعد البيع حيث انه قد يتم اخذ رأي العميل مسبقا في المواصفات المطلوبة والتي يتوقعها في المنتج².

الإطار المنهجي للدراسة:

اولا: نبذة تعريفية عن محور الدراسة:

أ/ شركة دال للصناعات الغذائية تعتبر شركات دال للصناعات الغذائية احدى مجموعة شركات دال العاملة في مجال صناعة الاغذية في السودان، وتأسست هذه الشركة في العام 1951م³ وتضم عدة شركات وهي: شركة سيقا للاستثمار دال للالبان كابو شركة دال للعصائر كوكا كولا، مياه صافية، روان، ريو.

ب/ قطاع الاعمال اللوجستية في شركة دال: تعتبر دال اللوجستية جزء من ادارة سلسلة الامداد SCM والتي تعني بتخطيط وتنفيذ ومراقبة وادارة عمليات النقل والاستيراد والتصدير والتوزيع والتدفق العكسي وتخزين البضائع من خلال تقديم خدمات عالية الكفاءة والفعالية مثل النقل والتخزين والشحن والتخليص، وتحرص الشركة على ان لا تنحصر خدماتها فقط على توصيل الواردات أو تقديم الخدمات المناسبة في المكان المناسب وفي الوقت المناسب بل تعمل على ان تفوق توقعات عملائها الداخليين من خلال العمل على ضمان تسليم البضائع في الحالة المطلوبة باقل تكلفة واعلى عائد على الاستثمار، وتأخذ ادارة الشركة في الاعتبار ان أي خدمة تقدمها لها تأثير مباشر على التكلفة وهي بذلك تلعب دورا هاما في جعل المنتج يتوافق مع متطلبات عملائها من حيث تقديم خدمات تجعل المنتجات اكثر تنافسية في السوق المحلي والاقليمي كما انها تحرص على بلورة التكامل الفعال بين الموردين والمصنعين والمستودعات والمخازن، تشمل أنشطة دال اللوجستية عدة مستويات ادارية منها المستوى الاستراتيجي والتخطيطي والتشغيلي⁴.

ج/ عملاء شركة دال: الجهات التي تتعامل مع منتجات شركة دال ويطلق عليهم العملاء ويتمثلون في المراكز التجارية والسوبرماركتات والبقالات وتتوزع بين جميع ولايات ومحليات السودان ويزيد عددها عن 5000 نقطة بيع

Richard Ladwin, le Comportement de Consommateur et de Lacheteur, 2 Edityion, Paris, 2003, P3

-1

2- طلعت اسعد عبدالحميد، كيف تجذب عميلا دائما؟: فن البيع المتميز، (القاهرة، مكتبة عين شمس، 1993م)، ص 87

3- التقارير الداخلية لشركة دال، ديسمبر 2017م.

4- موقع شركة دال الغذائية على الفيس بوك، الخدمات اللوجستية في دال الغذائية، 25 ابريل 2018م، الساعة 9 ص DAL Food <<https://m.facebook.com>

في ولاية الخرطوم ويمكن القول بان جميع قطاعات بيع المواد الغذائية سواء بالجملة أو بالتجزئة تتعامل مع منتجات شركة دال.

ثانياً: منهجية الدراسة:

استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، والمنهج الإحصائي، وتم استخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) لتحليل بيانات الدراسة كما تم استخدام: أساليب الإحصاء الوصفي: التكرارات، النسب المئوية، الوسط الحسابي، الانحراف المعياري لوصف عينة الدراسة والخصائص الديموغرافية لها، وتم تطبيق أساليب الإحصاء التحليلي من خلال معادلة ألفا كرو نباخ لحساب معامل الثبات، وذلك لقياس اعتمادية الأداة المستخدمة في الدراسة الاستبانة، واستخدام أسلوب التحليل العاملي: والذي يستخدم من أجل التحقق من جودة متغيرات ونموذج الدراسة، من خلال ما تجرته من تغييرات في النموذج وما تحدثه من تعديلات في الفرضيات بناءً على نتائج التحليل العاملي، معامل ارتباط بيرسون: يستخدم لقياس درجة الارتباط بين المتغيرات والتي تعكس قوة الارتباط فيما بينها وبين بنود المتغير الواحد. الإنحدار البسيط: يستخدم لاختبار العلاقة بين المتغيرات المستقلة والتابعة.

معدل الاستجابة:

جدول (1): نسبة استجابة أفراد العينة لأداة الدراسة.

النسبة %	العدد	البيان
100%	400	الاستبانات الموزعة
98%	392	الاستبانات المستردة
2%	8	الاستبانات التي لم تسترد
2.5%	10	الاستبانات غير الصالحة للتحليل
97.5%	382	الاستبانات الصالحة للتحليل

المصدر: إعداد الدارسان من بيانات الدراسة الميدانية 2017

الجدول رقم (1) يوضح معدل الاستجابة للمبحوثين، حيث تم توزيع عدد (400) استبانة عن طريق العينة العشوائية للعاملين بمنافذ بيع المواد الغذائية المذكورة اعلاه والموجودة بولاية الخرطوم، ووزعت الاستبانات في كل محلية عن طريق العينة العشوائية، وبلغ عدد الاستبانات المستردة (392) استبانة بنسبة (98%)، والاستبانات التي لم تسترد (8) استبانة بنسبة (2%). بينما بلغ عدد الاستبانات غير الصالحة للتحليل (10) استبانة بنسبة (2.5%). أما عدد الاستبانات الصالحة للتحليل يساوي (382) استبانة بنسبة (97.5%) من إجمالي الاستبانات الموزعة والمستلمة، وهي نسبة تعتبر كبيرة بالبحوث الوصفية.

تحليل البيانات:

أولاً: التحليل الوصفي للمتغيرات الديموغرافية:

جدول (2) وصف أفراد عينة الدراسة

المتغير	مستويات المتغير	العدد	النسبة المئوية
النوع	ذكر	348	91.1%
	انثي	34	8.9%
الفئة العمرية:	25سنة	41	10.7%
	26-35سنة	204	53.4%
	36-45سنة	96	25.1%
	46-55سنة	28	7.3%
	56سنة فأكثر	13	3.4%
المؤهل العلمي:	ثانوي	206	53.9%
	دبلوم متوسط	129	33.8%
	بكالوريوس	36	9.4%
	ماجستير	10	2.6%
	دكتوراه	1	0.3%
سنوات الخبرة:	5سنوات فأقل	72	18.8%
	6-10سنوات	95	24.9%
	11-15سنة	183	47.9%
	16-20سنة	28	7.3%
	21سنة فأكثر	4	1.0%
مدة التعامل مع الشركة	5سنوات فأقل	72	18.8%
	6-10سنوات	97	25.4%
	11-15سنة	181	47.4%
	16-20سنة	28	7.3%
	21سنة فأكثر	4	1.1%
المجموع		382	100%

المصدر: إعداد الدارسان من واقع بيانات الإستبيان، 2017م.

يتضح من الجدول اعلاه ان نسبة الذكور بلغت (91.1%) وسجلت الاناث نسبة (8.9%) وبلغت أعمار مفردات العينة للفئة العمرية من 26-35 سنة نسبة (53.4%)، والفئة من 36-45 سنة نسبة (25.1%)، ثم الفئة اقل من 25 سنة نسبة (10.7%)، والفئة من 46-55 سنة نسبة (7.3%) والفئة اكثر من 56 سنة نسبة (3.4%)، وبلغ المؤهل العلمي لعينة الدراسة للفئة من حملة الشهادات السودانية نسبة (53.9%) وحملة شهادات الدبلوم الوسيط نسبة (33.8%) وحملة شهادة البكالوريوس نسبة (9.4%) ثم حملة شهادة الماجستير نسبة (2.6%) ثم حملة شهادات الدكتوراه نسبة (0.3%)، وبلغ توزيع مفردات العينة حسب فترة الخبرة للفئة من 11-15 سنة نسبة (47.9%)، والفئة من 6-10 سنة نسبة (24.9%)، ثم الفئة اقل من 5 سنة نسبة (18.8%) ثم الفئة من 16-20 سنة نسبة (7.3%)، والفئة اكثر من 21

سنة نسبة (1.00%) وسجلات مدة تعامل المستقنين مع الشركة للفترة من 11-15 سنة نسبة (47.4%) والفئة من 6-10 سنوات نسبة (25.4%) والفئة من 16-20 سنة نسبة (7.3%) والفئة أكثر من 21 سنة نسبة (1.00%).

ثانياً: التحليل العاملي الاستكشافي

تم توزيع عبارات الاستبانة الى متغيرات معيارية توزعت عليها العبارات على حسب انحرافها عن الوسط الحسابي وتحقق طريقة التباين الاقصى Varimax لتدوير المحاور عمودياً ذلك الهدف ويمكن الحكم على ان متغير ما ينتمي الى مكون معين من خلال تحميله loading على ذلك العامل فكلما زادت القيمة المطلقة للتحميل زادت المعنوية الاحصائية، وان لا تقل قيمة KMO عن 0,50%، وان لا تقل قيمة اختبار Bartlett's Test of Sphercity عن الواحد صحيح، وان تكون الاشتراقات الاولية communities للبنود اكثر من 0,50%، وان لا يقل تشبع العامل عن 0,50% مع مراعاة عدم وجود قيم متقاطعة تزيد عن 0,50% في العوامل الاخرى، وان لا تقل قيم الجذر الكامن عن الواحد.

التحليل العاملي الاستكشافي للمتغير المستقل تكامل خدمات الادارة اللوجستية:

جدول رقم (3): التحليل العاملي للمتغير المستقل تكامل خدمات الادارة اللوجستية

المتغيرات	العبارات	1	2	3	4	5
التخزين	B5	.801	.326	.181	-.097	.164
	B2	.776	-.246	.189	-.062	.071
	B1	.726	.383	-.222	.183	-.021
الامداد	A1	.104	.785	.140	.029	-.182
	C5	.146	.765	-.130	.139	.181
	C3	-.079	.623	.449	-.113	.131
التوريد	A4	-.036	.112	.826	.256	.180
	B4	.249	.023	.822	.142	.106
النقل	D4	-.028	.087	.124	.862	.113
	D3	.012	-.006	.156	.814	.021
المناولة	D1	-.074	.147	.129	.167	.819
	C1	.282	-.102	.149	-.024	.743
KMO		0.618				
الجذر الكامن		1297.736				
نسبة التباين		72.510				

المصدر: إعداد الدارسان من بيانات الدراسة الميدانية 2017

من الشكل الموضح في الجدول (3) يتضح انه تم تكوين مصفوفة الارتباط بين المتغيرات الاصلية في الدراسة للمتغير المستقل مع بعضها والمكون من اربعة محاور لتكامل خدمات الادارة اللوجستية وعدد عباراتها (20) عبارة وتم استخدام نقطة حذف بمقدار (0.50) بمراعاة عدم وجود قيم متقاطعة تزيد عن قيمة (0.50) وحيث ان قيم الاشتراقات الاولية لا تقل عن (0.50) والتشبعات لا تقل عن (0.50) وقيمة KMO لا تقل عن (0.60) للمتغيرات وقيمة الجذر الكامن لا تقل عن الواحد الصحيح، فقد تم التوصل الى خمسة مكونات اساسية (عوامل) من جميع

العبارات في مقياس تكامل الخدمات اللوجستية وذلك باضافة بعد المناولة (العتاله) وتفسر تلك المكونات مجتمعة (72.510%) من التباين لكل للعبارات، وهي نسبة تزيد عن (0.60%) وتعتبر جيدة في البحوث الاجتماعية كما تم تدوير العوامل بطريقة التدوير المتعامد varimax لتحميل المتغيرات على العوامل الاكثر ارتباطا بها لتكون العوامل مستقلة عن بعضها تماما.

التحليل العاملي للمتغير التابع رضا العملاء

جدول رقم (4): التحليل العاملي للمتغير التابع رضا العملاء

3	2	1	العبارات	المتغيرات
.177	-.090	.805	M4	تخفيض التكلفة
-.005	.110	.792	N1	
.021	.187	.729	M2	
.119	.895	.017	W1	تقليل الزمن
.189	.855	.214	L1	
.819	.200	.012	L4	جودة الخدمات
.773	-.057	.189	W4	
.647	.392	-.032	L2	
0.674				KMO
751.903				الجذر الكامن
68.009				نسبة التباين

المصدر: إعداد الدارسان من بيانات الدراسة الميدانية 2017م

تم تكوين مصفوفة الارتباط بين عناصر المتغير التابع رضا العملاء والمكون من ثلاثة محاور وتم استخدام نقطة حذف بمقدار (0.50) بمراعاة عدم وجود قيم متقاطعة تزيد عن (0.50) وحيث ان قيم الاشتراكات الاولية لا تقل عن (0.50) والتشعبات لا تقل عن (0.50) وقيمة KMO لا تقل عن (0.60) وقيمة الجذر الكامنة لا تقل عن الواحد الصحيح فقد تم التاكيد من عدم وجود تقاطعات بين عبارات رضا العملاء وتفسر تلك المكونات مجتمعة (68.009%) من التباين للعبارات، وهي نسبة تزيد عن (0.60%) وتعتبر جيدة في البحوث الاجتماعية، كما تم تدوير العوامل بطريقة التدوير المتعامد varimax لتحميل المتغيرات على العوامل الاكثر ارتباطا بها وحيث تكون العوامل مستقلة عن بعضها تماما.

الاعتمادية والكفاءة العملية لمقاييس الدراسة:

جدول رقم (5): الاعتمادية (Cronbach's alpha)

Cronbach's alpha	عدد العبارات	المتغيرات
0.637	3	الامداد
0.715	3	التخزين

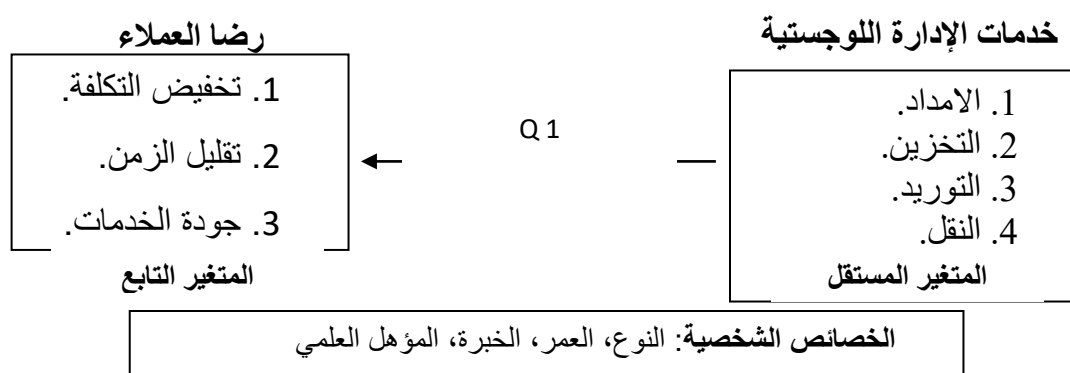
0.777	2	التوريد	المتغير المستقل
0.669	2	النقل	
0.504	2	المناولة	
0.687	3	تخفيض التكلفة	المتغيرات التابع
0.802	2	تقليل الزمن	
0.656	3	جودة الخدمات	

المصدر: إعداد الدارسان من بيانات الدراسة الميدانية 2017م

يتضح من الجدول اعلاه ان تحليل الاتساق الداخلي للبيانات يتراوح من (0 إلى 1)، تم احتساب قيمة (ألفا كرونباخ) بحيث اذا كانت قيم معامل ألفا كرونباخ أقرب إلي 1 يعتبر الاتساق الداخلي للمتغيرات كبير، و لاتخاذ قرار بشأن قيمة ألفا كرونباخ المطلوبة ويتوقف ذلك على الغرض من البحث ففي المراحل الأولى من البحوث الأساسية تشير (Nunnally، 1967) إلى ان المصدقية من 0.50 - 0.60 تكفي وأن زيادة المصدقية لا أكثر من 0.80 وربما تكون إسراف، اما (Hair et al, 2010) اقترح ان قيمة ألفا كرونباخ يجب أن تكون أكثر من 0.70 نموذج الدراسة المعدل:

بناء علي نتائج التحليل العاملي الاستكشافي والاعتمادية فقد تم تعديل نموذج وفرضيات الدراسة على النحو التالي:

شكل رقم (2) نموذج الدراسة المعدل:



المصدر: إعداد الدارسان من بيانات الدراسة الميدانية 2017م

متوسطات وانحرافات متغيرات الدراسة:

جدول رقم (6): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغيرات الدراسة

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	المتغيرات
.65314	2.0530	الامداد
.66317	2.2041	التخزين
.49750	1.8622	التوريد
.61009	1.8747	النقل
.63877	2.0000	المناولة

تخفيض التكلفة	1.8734	.53252
تقليل الزمن	1.8880	.49299
جودة الخدمات	1.9535	.68319

المصدر: إعداد الدارسان من بيانات الدراسة الميدانية 2017م

تظهر نتائج التحليل الإحصائي الوصفي لمتغيرات الدراسة ان اتجاهات عينة الدراسة كانت ايجابية نحو اغلب الفقرات، فمن الوسط الحسابي والانحراف المعياري لأبعاد المتغير المستقل يلاحظ أن الوسط الحسابي يقل عن الوسط الفرضي المستخدم في برنامج التحليل الإحصائي مما يشير إلى ضعف ابعاد تكامل خدمات الادارة اللوجستية، ويستنتج أن المستقصين يعطون اهتمام اقل من المعتاد، وأن تركيزهم كان على بعد التخزين، ويتضح ان الوسط الحسابي والانحراف المعياري لأبعاد المتغير التابع يقل عن الوسط الفرضي المستخدم في برنامج التحليل الإحصائي مما يشير إلى ضعف ابعاد رضا العملاء تحت الدراسة، ويستنتج أن تركيز المستقصين قيد الدراسة كان على بعد جودة الخدمات.

الارتباطات بين متغيرات الدراسة:

جدول رقم (7): الارتباطات بين متغيرات الدراسة

المتغيرات	الامداد	التخزين	التوريد	النقل	المناولة	تخفيض التكلفة	تقليل الزمن	جودة الخدمات
الامداد	1							
التخزين	.194**	1						
التوريد	.235**	.285**	1					
النقل	.321**	.026	.129*	1				
المناولة	.337**	.226**	.125*	.179**	1			
تخفيض التكلفة	.110*	.051	.286**	.168**	.222**	1		
تقليل الزمن	.460**	.023	.308**	.206**	.071	.175**	1	
جودة الخدمات	.397**	.210**	.135**	.292**	.502**	.213**	.379**	1

المصدر: إعداد الدارسان من بيانات الدراسة الميدانية 2017م

يلاحظ من الجدول رقم (7) أن بعد الامداد يرتبط ايجابياً وبصورة معنوية ضعيفة مع بعد التخزين، والتوريد، وله ارتباط ايجابي معنوي متوسط مع بعد النقل والمناولة، وله ارتباط ايجابي ضعيف مع بعد تخفيض التكلفة، وارتباط معنوي متوسط مع تقليل الزمن، جودة الخدمات، كما يلاحظ ان بعد التخزين يرتبط ايجابياً وبصورة معنوية ضعيفة مع بعد التوريد، النقل، المناولة، ويرتبط ارتباط ايجابي ضعيف مع بعد تخفيض التكلفة، تقليل الزمن، جودة الخدمات، ويلاحظ ان بعد التوريد يرتبط ايجابياً وبصورة معنوية ضعيفة مع بعد النقل، المناولة، وله ارتباط ايجابي ضعيف مع بعد تخفيض التكلفة، وارتباط معنوي متوسط مع تقليل الزمن، وارتباط معنوي ضعيف مع بعد جودة الخدمات، ويلاحظ ان بعد النقل يرتبط ايجابياً وبصورة معنوية ضعيفة مع بعد المناولة، وله ارتباط ايجابي ضعيف مع بعد تخفيض التكلفة،

تقليل الزمن، جودة الخدمات، ويلاحظ ان بعد المناولة يرتبط ايجابياً وبصورة معنوية ضعيفة مع المتغير التابع رضا

العملاء

فكان

الارتبا

ط

ايجابي

ضعيف

مع بعد

تخفيض

التكلفة،

تقليل

الزمن،

المتغير المستقل	رضا العملاء (تخفيض التكلفة)	Sig	
التوريد	-0.049	0.366	لم تدعم
التخزين	-0.121	0.019	لم تدعم
الامداد	0.257	0.000	دعمت
النقل	0.170	0.001	دعمت
المناولة	0.173	0.001	دعمت
R^2		0.138	
Ajusted R^2		0.126	
$R^2 \Delta$		0.138	

وارتباط معنوي متوسط مع جودة الخدمات.

اختبار العلاقة بين ابعاد تكامل خدمات الادارة اللوجستية و ابعاد رضا العملاء

الفرضية الأولى: هنالك علاقة ذات دلالة احصائية بين تكامل الخدمات اللوجستية ورضا العملاء بعد تخفيض التكلفة

GCNU JOURNAL

11.886	F change	جدول (8):
--------	----------	--------------

نتائج تحليل العلاقة بين تكامل الخدمات اللوجستية ورضا العملاء بعد تخفيض التكلفة

المصدر: إعداد الدارسان من بيانات الدراسة الميدانية 2017م

في الجدول اعلاه تم استخدام تحليل الانحدار المتعدد للتعرف على أثر تكامل خدمات الادارة اللوجستية على رضا العملاء بعد تخفيض التكلفة، ومن خلال تحليل الانحدار تم التوصل الي أن هنالك علاقة إيجابية لأغلب ابعاد تكامل خدمات الادارة اللوجستية على رضا العملاء بعد تخفيض التكلفة حيث كانت قيم مستوى الدلالة اصغر من مستوى الدلالة المعتمد (0.05) في الدراس، وقد اشار اختبار F الي أن نموذج الانحدار ذو دلالة إحصائية، حيث بلغت قيمة F المحسوبة (11.886) بمستوى دلالة (sig=0.000)، أما القابلية التفسيرية لنموذج الانحدار لابعاد تكامل خدمات الادارة اللوجستية والمحددة (R^2) فقد بلغت (0.372) مما يشير إلى أن 37% تقريبا من التغيرات في درجة تخفيض التكلفة تفسرها ابعاد تكامل الخدمات اللوجستية أي كلما زاد تكامل الخدمات اللوجستية زادت درجة رضا العملاء بعد تخفيض التكلفة وتبقى 63% تفسرها عوامل أخرى خارج موضوع الدراسة بالإضافة إلى الاخطاء العشوائية الناجمة عن دقة اختيار العينة ودقة وحدات القياس وغيرها ، أما على مستوى العلاقات التفصيلية بين ابعاد تكامل خدمات الادارة اللوجستية فقد اشارت النتائج إلى تباين الاهمية النسبية من حيث تأثير مكونات تكامل الخدمات اللوجستية علي رضا العملاء فمن خلال التحليل تم التوصل إلى أنه لا توجد علاقة إيجابية معنوية بين التوريد على رضا العملاء

تخفيض التكلفة حيث بلغت قيمة بيتا (-0.049) و مستوى المعنوية (0.366) كما أنه لا توجد علاقة ايجابية بين التخزين على رضا العملاء تخفيض التكلفة وقد بلغت قيمة بيتا للمتغير (-0.121) ومستوى الدلالة (0.019) حيث كانت العلاقة المعنوية عكسية، بينما توجد علاقة ايجابية معنوية بين الامداد على رضا العملاء تخفيض التكلفة حيث بلغت قيمة بيتا(0.257) ومستوى المعنوية (0.000)، كما توجد علاقة ايجابية معنوية بين النقل على رضا العملاء تخفيض التكلفة حيث بلغت قيمة بيتا(0.170) ومستوى المعنوية (0.000) كما لا توجد علاقة ايجابية معنوية بين المناولة على رضا العملاء تخفيض التكلفة حيث بلغت قيمة بيتا(0.173) ومستوى المعنوية (0.849) وهذه النتيجة تجعل العلاقة مدعومة جزئيا كون بعد المتغير المستقل التوريد، التخزين لم تحسب لصالح رضا العملاء تخفيض التكلفة.

النتيجة	Sig	رضا العملاء (جودة الخدمات)	المتغير المستقل
دعمت	0.000	0.469	التوريد
لم تدعم	0.021	-0.108	التخزين
دعمت	0.000	0.200	الامداد
لم تدعم	0.777	0.013	النقل
لم تدعم	0.224	-0.058	المناولة
	0.283		R ²
	0.273		Ajusted R ²
	0.283		R ² △
	29.219		F change

الفرضية الثانية: هنالك علاقة ذات دلالة احصائية بين تكامل الخدمات اللوجستية ورضا العملاء بعد جودة الخدمات:

جدول رقم (9): نتائج تحليل العلاقة بين تكامل الخدمات اللوجستية ورضا العملاء بعد جودة الخدمات

المصدر إعداد الدارسان من بيانات الدراسة الميدانية 2017م

يتضح من الجدول رقم (9) انه تم تحليل الانحدار المتعدد للتعرف على أثر تكامل الخدمات اللوجستية على رضا العملاء بعد جودة الخدمات، وتم التوصل الي أن هنالك علاقة ايجابية لأغلب ابعاد تكامل الخدمات اللوجستية على رضا العملاء بعد جودة الخدمات حيث كانت قيم مستوى الدلالة اصغر من مستوى الدلالة المعتمد (0.05) في هذه الدراسة. وقد اشار اختبار F الى أن نموذج الانحدار ذو دلالة احصائية، حيث بلغت قيمة F المحسوبة (29.219) بمستوى دلالة (sig = 0.000) وهى اصغر من مستوى الدلالة المعتمد في هذه الدراسة (0.05)، أما القابلية التفسيرية لنموذج الانحدار لجميع ابعاد تكامل الخدمات اللوجستية والمتمثلة في معامل التحديد (R²) فقد بلغت (0.532) مما يشير إلى أن 53% تقريبا من التغيرات في درجة جودة الخدمات تفسرها ابعاد تكامل الخدمات اللوجستية أي كلما زاد تكامل الخدمات اللوجستية زادت درجة رضا العملاء بعد جودة الخدمات وتبقى 47% تفسرها عوامل أخرى خارج موضوع الدراسة بالإضافة إلى الاخطاء العشوائية الناجمة عن دقة اختيار العينة ودقة وحدات القياس، أما على مستوى العلاقات

التفصيلية بين ابعاد تكامل الخدمات اللوجستية فقد اشارت النتائج إلى تباين الاهمية النسبية من حيث تأثير مكونات تكامل الخدمات اللوجستية على رضا العملاء بعد جودة الخدمات وقد تباين هذا التأثير من مكون إلى اخر، ومن خلال التحليل تم التوصل إلى أنه توجد هنالك علاقة ايجابية معنوية بين التوريد على رضا العملاء جودة الخدمات حيث بلغت قيمة بيتا (0.469) ومستوى المعنوية (0.000) كما أنه لا توجد هنالك علاقة ايجابية بين التخزين على رضا العملاء جودة الخدمات وقد بلغت قيمة بيتا للمتغير (-0.108) ومستوى الدلالة (0.000) حيث كانت العلاقة المعنوية عكسية، بينما توجد علاقة ايجابية معنوية بين الامداد على رضا العملاء جودة الخدمات حيث بلغت قيمة بيتا (0.200) ومستوى المعنوية (0.021)، كما لا توجد علاقة ايجابية معنوية بين النقل على رضا العملاء جودة الخدمات حيث بلغت قيمة بيتا (0.013) ومستوى المعنوية (0.777) كما لا توجد علاقة ايجابية معنوية بين المناولة على رضا العملاء جودة الخدمات حيث بلغت قيمة بيتا (-0.058) ومستوى المعنوية (0.849) وهذه النتيجة تجعل العلاقة مدعومة جزئيا كون بعد المتغير المستقل التخزين، النقل، والمناولة لم تحسب لصالح رضا العملاء جودة الخدمات.

الفرضية

Sig	رضا العملاء (تقليل الزمن)	المتغير المستقل
0.000	0.197	التوريد
0.052	0.088	التخزين
0.934	0.004	الامداد
0.001	0.145	النقل
0.000	0.390	المناولة
	0.337	R ²
	0.328	Ajusted R ²
	0.337	R ² △

ة

: هناك علاقة ذات دلالة احصائية بين تكامل الخدمات اللوجستية ورضا العملاء بعد (تقليل الزمن):

جدول رقم (10): نتائج تحليل العلاقة بين تكامل الخدمات اللوجستية ورضا العملاء بعد (تقليل الزمن)

المصدر: إعداد الدارسان من بيانات الدراسة الميدانية 2017م

يتضح من الجدول رقم (10) انه تم تحليل الانحدار المتعدد للتعرف على أثر تكامل الخدمات اللوجستية على رضا العملاء بعد تقليل الزمن، ومن خلال تحليل الانحدار تم التوصل إلى وجود علاقة إيجابية لأغلب ابعاد تكامل الخدمات اللوجستية على رضا العملاء بعد تقليل الزمن حيث كان تقيم مستوى الدلالة اصغر من مستوى الدلالة المعتمد (0.05) في هذه الدراسة، وقد اشار اختبار F الى أن نموذج الانحدار ذو دلالة إحصائية، حيث بلغت قيمة F المحسوبة (37.660) بمستوى دلالة (sig = 0.000)، أما القابلية التفسيرية لنموذج الانحدار لابعاد تكامل الخدمات اللوجستية والمتمثلة في (R^2) فقد بلغت (0.580) مما يشير إلى أن 58% تقريبا من التغيرات في درجة تقليل الزمن تفسرها ابعاد تكامل الخدمات اللوجستية أي كلما زاد تكامل الخدمات اللوجستية زادت درجة رضا العملاء بعد تقليل الزمن وتبقى 42% تفسرها عوامل أخرى خارج موضوع الدراسة بالإضافة إلى الاخطاء العشوائية الناجمة عن دقة اختيار العينة ودقة وحدات القياس وغيرها أما على مستوى العلاقات التفصيلية فقد اشارت النتائج إلى تباين الاهمية النسبية من حيث تأثير مكونات تكامل الخدمات اللوجستية على رضا العملاء بعد تقليل الزمن، ومن خلال التحليل تم التوصل إلى وجود علاقة إيجابية معنوية بين التوريد على رضا العملاء تقليل الزمن حيث بلغت قيمة بيتا (0.197) ومستوى المعنوية (0.000) كما أنه توجد هنالك علاقة إيجابية بين التخزين على رضا العملاء تقليل الزمن وقد بلغت قيمة بيتا للمتغير (0.088) ومستوى الدلالة (0.052)، بينما لا توجد علاقة ايجابية معنوية بين الامداد على رضا العملاء تقليل الزمن حيث بلغت قيمة بيتا (0.004) ومستوى المعنوية (0.878)، كما توجد علاقة ايجابية معنوية بين النقل على رضا العملاء تقليل الزمن حيث بلغت قيمة بيتا (0.145) ومستوى المعنوية (0.001) كما توجد علاقة ايجابية معنوية بين المناولة على رضا العملاء تقليل الزمن حيث بلغت قيمة بيتا (0.390) ومستوى المعنوية (0.000) وهذه النتيجة تجعل العلاقة مدعومة جزئيا كون بعد المتغير المستقل الامداد لم تحسب لصالح رضا العملاء تقليل الزمن.

النتائج:

- 1- ان انخفاض التكاليف في ظل تكامل الخدمات اللوجستية يحقق رضا العملاء.
- 2- ان رضا العملاء عن تكامل الخدمات اللوجستية يزداد من خلال الاعتماد على جودة الخدمات.
- 3- ان تقليل زمن تقديم الخدمات اللوجستية يحقق رضا العملاء عن الخدمات التي تقدمها الشركة.
- 4- عملية المناولة تمثل اهمية كبرى لدى العملاء وتحقق مستوى عالي من الرضا لدى العملاء.

التوصيات:

- 1- ضرورة تقديم الخدمات اللوجستية المتكاملة باقل التكاليف.
- 2- على الشركة الاهتمام بجودة الخدمات اللوجستية التي تقدمها الشركة.
- 3- العمل على تقليل زمن الخدمات اللوجستية التي تقدمها الشركة .
- 4- ضرورة تحفيز ومكافئة مندوبي التوزيع لتحملهم لمهام النقل والتوزيع والمناولة.

المراجع

الكتب العربية:

- 1- احمد محمد غنيم، سلسلة الفكر الاداري المعاصر 2 ادارة اللوجستيات، (مصر: المكتبة العصرية، 2010م)
- 2- المشرف عبداللطيف ، التخطيط الاستراتيجي للعلاقات العامة، (الخرطوم: مطبعة بانورينت للطباعة، 2015م)
- 3- هاني حامد الضمور، تسويق الخدمات، (عمان: دار وائل للنشر، ط2، 2005م)
- 4- حجاب محمد منير، الاتصال الفعال للعلاقات العامة، (القاهرة: دار الفجر للنشر والتوزيع، 2007م)
- 5- طارق شريف ، معجم مصطلحات العلوم الادارية والمحاسبة والانترنت، (عمان: دار وائل للنشر، 2005م)
- 6- طلعت اسعد عبدالحميد، كيف تجذب عميلا دائما؟: فن البيع المتميز، (القاهرة: مكتبة عين شمس، 1993م)
- 7- مامون الدراركة وطارق الشلبي، الجودة في المنظمات الحديثة، (عمان: دار الصفاء للنشر والتوزيع، 2002م)
- 8- محمد عبدالعظيم أبو النجا، التسويق المتقدم، (الاسكندرية: دار الجامعة للنشر، 2008م)
- 9- محفوظ احمد جودة، ادارة الجودة الشاملة، (الاردن: دار وائل للنشر والتوزيع، ط3، 2008م)
- 10- عبدالستار محمد و خليل الكنعاني، إدارة سلاسل التوريد، (الأردن: دار المسيرة للنشر والتوزيع، 2009م)
- 11- علي السلمي، ادارة الجودة الشاملة ومتطلبات التاهيل للايزو9000، (مصر: دار غريب للطباعة والنشر، 2001م)
- 12- فتحي العالم، نظام ادارة الجودة الشاملة والمواصفات العالمية، (الاردن: دار اليازوري للنشر والتوزيع، 2010م)

الكتب المترجمة:

- 1- ادريان بالمر، ترجمة: بهاء شاهين وآخرون، مبادئ تسويق الخدمات، (مجموعة النيل العربية: القاهرة)، 2009م

2- رونالد اتش باولو، ترجمة تركي واسامه، ادارة اللوجستيات تخطيط وتنظيم ورقابة سلسلة الامداد، (الرياض: دار المريخ للنشر، 2009م)

الكتب الاجنبية:

- 1- Pierre Medan & Anne Grata Cap, **Logistique et supply chain management**, integration collaboration et risqué Dans la chaine logistique global, dunod, Paris, 2008
- 2- Kotler Philip-Gary Armerstrong, **Marketing Management**: Pablo union, France, 20 Emedition-2014
- 3- Harkinampal Singh, **The Importance of Customer Satisfaction to Customer Loyalty and Rerention**, U.C.T.I 2006
- 4- Richard Ladwin, **Le Comportement De Consommateur Ee De Lacheteur**, 2 Edition, PARIS, 2003

المنشورات:

- 1- الصديق موسى والطاهر احمد، أثر ابعاد إدارة اللوجستية في تحسين جودة الخدمة، مجلة العلوم الاقتصادية، العدد 2/17، 2016م
- 2- عقون شراف، أثر جودة الخدمة على رضا العملاء، مجلة ميلاف للبحوث والدراسات، العدد، 2016م.

الرسائل العلمية:

- 1- ادم اسماعيل، تطبيق الادارة اللوجستية واثرها في اداء قنوات النقل والتوزيع، رسالة دكتوراه الفلسفة في ادارة الاعمال غير منشورة، جامعة السودان، غير منشورة، 2014م
- 2- دلال بالأطرش، دور جودة خدمة النقل الجوي في كسب رضا الزبون، رسالة ماجستير غير منشورة منشورة، جامعة قصدي مرباح – ورقلة، كلية علوم الاقتصاد والعلوم التجارية وعلوم التسيير، 2015م، الجزائر.
- 3- حواس فاتح، **النقل والامداد**، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الحاج لخضر، 2011م، الجزائر.
- 4- مبارك داؤود سليمان، **مدخل ادارة الجودة الشاملة واثره في تنمية الموارد البشرية**، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة السودان، 2014م، الخرطوم

- 5- زياد عبدالهادي العقابله، مدى ادراك السلوك الاخلاقي لمندوب المبيعات ودوره في تحقيق رضا العملاء في سوق الاعمال، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الاعمال، جامعة الشرق الأوسط، 2010م، الاردن.
- 6- زين الدين شيخي وبوكرع محمد، الانتقال من نظام ادارة الجودة ايزو 2001 إلى نظام ادارة الجودة الشاملة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، جامعة ابوبكر بلقايد، 2011م، الجزائر.
- 7- فهد ابراهيم حواء، أثر الادارة اللوجستية في رضا الزبائن، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الاعمال، جامعة الشرق الأوسط، 2013م، الاردن.
- 8- فريك يحيى، استراتيجية التكامل العمودي في قطاع الصناعة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة محمد خيضر، 2012م، الجزائر.
- 9- روان منير قدورة، دور جودة الخدمة في تعزيز أثر التوجه بالزبائن على الرضا في بيئة الجامعات الأردنية الخاصة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الاعمال، جامعة الشرق الأوسط، 2011م، الاردن.
- 10- تركي دهمان البرازي، اثر ادارة سلسلة التوريد على اداء المنظمة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الاعمال، جامعة الشرق الاوسط، 2012م، الاردن.

التقارير:

1- تقرير شركة دال، ديسمبر 2017م.

شبكة المعلومات الدولية:

1 - محمد عبدالمنعم شعيب، ادارة اللوجستيات الصحية - ادارة المستشفيات، المدخل 68، 2013م

WWW.Books.Google.Com

- موقع شركة دال الغذائية على الفيس بوك، الخدمات اللوجستية في دال الغذائية، 25 ابريل 2018م، الساعة 9 ص

DAL Food <<https://m.facebook.com>

GCNU