

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
République Algérienne Démocratique et Populaire

Ministère de l'Enseignement Supérieur
et de la Recherche Scientifique

Ecole Nationale Supérieure de Management
Koléa



وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

المدرسة الوطنية العليا للمناجمت
القلعة

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر

في ميدان: علوم اقتصادية والتسيير وعلوم تجارية

تخصص: إدارة سلسلة التوريد

بمعنوان:

أثر جودة الخدمات اللوجيستية على رضا الزبائن

دراسة حالة مركز التوزيع نفضال عين وسارة - الجلفة-

تحت إشراف:

أ.د عثمان

من إعداد الطالبة:

غريب صونيا

مداحي

السنة الجامعية: 2025 / 2026

الملخص:

هدف هذه الدراسة إلى تحليل أثر جودة الخدمات اللوجستية على رضا الزبائن في مركز التوزيع لمؤسسة نفضال ببلدية عين وسارة (ولاية الجلفة). اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي ومنهج دراسة الحالة، باستخدام الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات من عينة من زبائن المركز، بالإضافة إلى المقابلات والوثائق الرسمية. تم تحليل البيانات باستخدام برنامج SPSS ، حيث تم تطبيق معامل ألفا كرونباخ لاختبار الثبات، والتحليل الوصفي (المتوسطات والانحرافات المعيارية)، بالإضافة إلى اختبارات الارتباط والانحدار الخطي المتعدد لاختبار الفرضيات. أظهرت النتائج وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين أبعاد جودة الخدمات اللوجستية (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، التعاطف) ورضا الزبائن، كما كشفت أن مستوى جودة الخدمات جاء متوسطاً إلى جيد، مع وجود حاجة لتحسين سرعة الاستجابة والتنسيق بين المصالح. أوصت الدراسة بضرورة تحديث آليات التسيير اللوجستي، وتعزيز التنسيق الداخلي، والاستثمار في الرقمنة وتكوين الموارد البشرية لرفع مستوى رضا الزبائن.

الكلمات المفتاحية: جودة الخدمات اللوجستية، رضا الزبائن، نموذج SERVQUAL ، مؤسسة نفضال، مركز توزيع عين وسارة.

Abstract:

This study aims to analyze the impact of logistics service quality on customer satisfaction at the distribution center of NAFTAL Corporation in Ain Oussara (Djelfa Province). The study adopted a descriptive analytical approach and a case study methodology, using a questionnaire as the primary data collection tool from a sample of the center's customers, in addition to interviews and official documents. Data were analyzed using SPSS software, applying Cronbach's Alpha coefficient for reliability testing, descriptive analysis (means and standard deviations), as well as correlation tests and multiple linear regression to test the hypotheses. The results showed a statistically significant positive relationship between the dimensions of logistics service quality (tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy) and customer satisfaction. They also revealed that the level of service quality ranged from average to good, with a need to improve response speed and inter-departmental coordination. The study recommended updating logistics management mechanisms, enhancing internal coordination, and investing in digitalization and human resource training to raise customer satisfaction levels.

Keywords: Logistics Service Quality, Customer Satisfaction, SERVQUAL Model, NAFTAL Corporation, Ain Oussara Distribution Center.

Résumé

Cette étude vise à analyser l'impact de la qualité des services logistiques sur la satisfaction des clients au niveau du centre de distribution de l'entreprise NAFTAL dans la commune d'Ain Oussara (wilaya de Djelfa). L'étude a adopté une approche descriptive analytique et la méthode de l'étude de cas, en utilisant un questionnaire comme principal outil de collecte de données auprès d'un échantillon des clients du centre, ainsi que des entretiens et des documents officiels. Les données ont été analysées à l'aide du logiciel SPSS, en appliquant le coefficient Alpha de Cronbach pour tester la fiabilité, l'analyse descriptive (moyennes et écarts-types), ainsi que des tests de corrélation et de régression linéaire multiple pour tester les hypothèses. Les résultats ont montré une relation positive statistiquement significative entre les dimensions de la qualité des services logistiques (matériels, fiabilité, réactivité, assurance, empathie) et la satisfaction des clients. Ils ont également révélé que le niveau de qualité des services était moyen à bon, avec un besoin d'améliorer la rapidité de réponse et la coordination entre les services. L'étude a recommandé la modernisation des mécanismes de gestion logistique, le renforcement de la coordination interne, et l'investissement dans la digitalisation et la formation des ressources humaines pour améliorer la satisfaction des clients.

Mots clés : Qualité des services logistiques, Satisfaction des clients, Modèle SERVQUAL, Entreprise NAFTAL, Centre de distribution d'Ain Oussara.

شكر وتقدير

إلى نفسي أولاً، التي مرّت على حافة اليأس ولم تسقط،
التي رأت النجاح مسؤولية لا متعة فقط.

إلى كل عثرة علّمتني القوة، ولم تكن سقوطاً بل محطة انطلاق

إلى كل حلم قادني إلى هذه اللحظة، ولم يكن وهماً بل خريطة الطريق

أهدي هذا الإنجاز إلى قوة الأمل التي لم تنطفئ،

وإلى جمر الطموح الذي لم يخب،

وإلى الإصرار والإرادة اللذين حوّلوا المستحيل إلى ذكرى،

وإلى الإنسان الواعي الذي أصبحته بعد هذه الرحلة

أحمد الله حمداً كثيراً على ما وفّقني إليه، وأفتخر بما حقّقته بفضلّه، وأسأله أن يجعل هذا العمل خطوة
مباركة في مسيرتي العلمية والعملية

أهدي تخرجي إلى أغلى شخصين على وجه الأرض،

إلى من كان دعاؤهما سرّ نجاحي،

...وإلى من علّمني أن الطريق إلى الأحلام يبدأ بالصبر وينتهي بالفخر

إلى أُمي الغالية،

مصدر الحنان والقوة، وصاحبة القلب الذي لم يبخل عليّ يوماً بالدعاء والحب

وإلى أبي العزيز،

سندي وفخري، الذي تعب لأصّل، وآمن بي حتى في أصعب اللحظات

أهدي ثمرة جهدي وتخرجي إليكما،

فمهما حققت من نجاح سيبقى جزءاً صغيراً أمام ما قدمتماه لي طوال حياتي.
حفظكما الله وأدامكما نعمةً لا تزول.

إلى أخويَّ العزيزين وأخواتي الغاليات،
أنتم السند الجميل، ورفقة العمر التي لا تميل.
شكراً لمحبتكم، ولدعمكم، ولكل لحظة كنتم فيها بجانبني دون مقابل.

...إلى أختي ورفيقة روحي هاجر التي رحلت قبل أن تشهد هذه اللحظة
أهديك دعوةً صادقة بالرحمة، وجزءاً من فرحتي التي كنت ستسعين بها
رحمك الله رحمةً واسعة وأسكنك فسيح جناته، وجعل قبرك روضةً من رياض الجنة.

إلى رفيقا المشوار،
إلى كل اصدقائي
وإلى كل روح عانقتني بالحب والدعوات،
وإلى كل من سعى معي إلى إتمام هذه المسيرة،
وإلى كل من دعمني في الأوقات الصعبة وشاركني لحظات الفرح والتعب،
ممتنة لكم جميعاً، وسيبقى فضلكم ووقوفكم إلى جانبي ذكرى أعتر بها دائماً.

إلى أستاذي الفاضل،
وإلى كل طاقم شركة نفطال،

أتقدم إليكم بخالص الشكر والتقدير على دعمكم وتوجيهاتكم وحسن تعاونكم طوال فترة إنجاز هذا
العمل.

لقد كان لتشجيعكم ومرافقتكم أثر كبير في تطوير معارفي واكتساب تجربة قيّمة أعتر بها كثيراً.

لكل من كان جزءاً من هذه الرحلة، قريباً كان أو بعيداً،

أهدي هذا العمل عربون امتنان ومحبة،
راجيةً من الله التوفيق والسداد فيما هو آتٍ.

قائمة المحتويات

I.....	الملخص:
VI.....	قائمة المحتويات
9.....	قائمة الجداول
10.....	قائمة الأشكال
1.....	قائمة الاختصارات والرموز
2.....	المقدمة العامة
8.....	الفصل الأول:
8.....	الإطار المفاهيمي والدراسات السابقة
9.....	تمهيد الفصل
9.....	المبحث الأول: الدراسات السابقة
9.....	أ) الدراسات العربية والجزائرية:
10.....	ب) الدراسات الأجنبية:
10.....	المبحث الثاني: الإطار المفاهيمي لماهية الخدمات اللوجستية
10.....	المطلب الأول: مفهوم الامداد وتطورها التاريخي
12.....	المطلب الثاني: أنواع الخدمات اللوجستية (التخزين، النقل، التوزيع، المعالجة)
14.....	المطلب الثالث: خصائص الخدمات اللوجستية وتمييزها عن الخدمات الأخرى
16.....	المبحث الثالث: جودة الخدمات اللوجستية
16.....	المطلب الأول: مفهوم الجودة في الخدمات اللوجستية ومحدداتها
17.....	المطلب الثاني: أبعاد جودة الخدمة وفق نموذج SERVQUAL
19.....	المطلب الثالث: نماذج قياس جودة الخدمة (SERVQUAL ، SERVPERF ، LSQ)
22.....	المبحث الرابع: إدارة الجودة في قطاع توزيع الطاقة
22.....	المطلب الأول: خصوصية جودة الخدمة في شركات توزيع الوقود
23.....	المطلب الثاني: المعايير الدولية لجودة خدمات التوزيع
24.....	المطلب الثالث: الأداء اللوجستي وتكنولوجيا المعلومات في تحسين الجودة

27	خاتمة الفصل
28	الفصل الثاني:
28	الإطار المنهجي والتنظيمي للدراسة
29	تمهيد
29	المبحث الأول: الإطار المنهجي
30	المطلب الأول: منهجية الدراسة وأداة البحث
30	1- المنهج المعتمد في الدراسة
32	2- أداة جمع البيانات
33	المطلب الثاني: تصميم الدراسة وحدودها
33	1- مجتمع الدراسة وعينتها
34	2- حدود الدراسة وأساليب التحليل الإحصائي
35	المبحث الثاني: تقديم المؤسسة محل الدراسة
35	المطلب الأول: تقديم مؤسسة نفضال
36	3- الهيكل التنظيمي والخدمات المقدمة
38	المطلب الثاني: تقديم مركز التوزيع لنفضال / عين وسارة
38	1- التعريف بالمركز وخصائصه
39	2- واقع الخدمات اللوجستية بالمركز
39	خاتمة الفصل
41	الفصل الثالث:
41	الدراسة الميدانية
42	تمهيد:
43	المبحث الأول: الخصائص العامة لعينة الدراسة
43	المطلب الأول حجم العينة وخصائصها الديموغرافية
44	المطلب الثاني: اختبار ثبات أداة الدراسة (معامل ألفا كرونباخ)
45	المبحث الثاني: تقييم أبعاد جودة الخدمات اللوجستية
45	المطلب الأول: تحليل مستوى أبعاد جودة الخدمات اللوجستية
46	المطلب الثاني: تحليل مستوى رضا الزبائن

المطلب الثالث: تحليل التكرارات والنسب المئوية لبعض المؤشرات الرئيسية.....	46
المبحث الثالث: اختبار الفرضيات وتحليل العلاقة بين المتغيرات	48
المطلب الأول: اختبار الارتباط (معامل بيرسون)	48
المطلب الثاني: اختبار أثر جودة الخدمات اللوجستية (تحليل الانحدار الخطي المتعدد)	48
المطلب الثالث: اختبار الفرضيات الجزئية وقبولها أو رفضها	50
المبحث الرابع: مناقشة النتائج العامة	51
المطلب الأول: مناقشة مستوى جودة الخدمات اللوجستية	51
المطلب الثاني: مناقشة طبيعة العلاقة بين الجودة اللوجستية ورضا الزبائن	51
المطلب الثالث: تفسير ضعف بعد الاستجابة والتنسيق الداخلي	51
المطلب الرابع: مقارنة النتائج بالدراسات السابقة	52
خاتمة الفصل	52
الخاتمة العامة	54
قائمة المراجع	63
قائمة الملاحق	68

قائمة الجداول

- الجدول رقم 1 :مقارنة الخدمات اللوجستية بالخدمات الأخرى: 16
- الجدول رقم 2 :مقارنة النماذج: 21
- الجدول رقم 3: توزيع جدول رقم 3 عينة الدراسة حسب المتغيرات الديموغرافية..... 43
- الجدول رقم 4: قيم معامل ألفا كرونباخ لمحاو الاستبيان..... 44
- الجدول رقم 5 المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد جودة الخدمات اللوجستية 45
- الجدول رقم 6 المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى رضا الزبائن..... 46
- الجدول رقم 7: توزيع آراء الزبائن حول مستوى الجودة العامة..... 46
- الجدول رقم 8 : توزيع آراء الزبائن حول سرعة العمليات اللوجستية..... 47
- الجدول رقم 9 : توزيع آراء الزبائن حول مستوى التنسيق بين المصالح 47
- الجدول رقم 10: مصفوفة ارتباط بيرسون بين أبعاد جودة الخدمات اللوجستية ورضا الزبائن..... 48
- الجدول رقم 11 ا: ملخص نموذج الانحدار 49
- الجدول رقم 12: معاملات الانحدار (Coefficients) لأبعاد الجودة اللوجستية..... 49

قائمة الأشكال

شكل 1: الهيكل التنظيمي للمؤسسة..... 36

قائمة الاختصارات والرموز

الاختصار	الدلالة	باللغة العربية
SPSS	Statistical Package for the Social Sciences	الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية
SERVQUAL	Service Quality Model	نموذج قياس جودة الخدمة (الخدمي)
SERVPERF	Service Performance Model	نموذج قياس أداء الخدمة
LSQ	Logistics Service Quality	جودة الخدمة اللوجستية
GPL	Gaz de Pétrole Liquéfié (GPL)	غاز البترول المميع
ISO	International Organization for Standardization	المنظمة الدولية للمعايير
WMS	Warehouse Management System	نظام إدارة المستودعات
ERP	Enterprise Resource Planning	نظام تخطيط موارد المؤسسة
IoT	Internet of Things	إنترنت الأشياء
GPS	Global Positioning System	نظام التموضع العالمي
KPI	Key Performance Indicator	مؤشر الأداء الرئيسي
CSCMP	Council of Supply Chain Management Professionals	مجلس إدارة سلسلة التوريد
P	Perception	الإدراك (في نموذج SERVQUAL)
E	Expectation	التوقع (في نموذج SERVQUAL)

المقدمة العامة

التمهيد والسياق العام

شهد الاقتصاد العالمي خلال العقود الأخيرة تحولات جذرية وعميقة مست مختلف القطاعات الاقتصادية والصناعية، وكان قطاع الخدمات في مقدمة هذه القطاعات المتأثرة بتسارع وتيرة العولمة وانتشار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وفي ظل هذا المناخ التنافسي الحاد، أصبح تقديم خدمات ذات جودة عالية مطلبًا استراتيجيًا لا ترفًا، إذ بات الزبون في صميم كل قرار تتخذه المؤسسة، وأصبح رضاه الغاية القصوى التي تتسابق المؤسسات على تحقيقها. ولم يعد بمقدور أي مؤسسة تطمح إلى البقاء والنمو في بيئة الأعمال الحديثة أن تتجاهل هذه الحقيقة، سواء أكانت مؤسسة خاصة أم عامة، صناعية أم خدمية.

وتُعد سلسلة التوريد من أبرز المجالات التي نالت اهتمامًا متزايدًا على الصعيدين الأكاديمي والتطبيقي، لما تحتله من مكانة محورية في ضمان سلاسة تدفق السلع والمواد والمعلومات من المنتج إلى المستهلك النهائي بأفضل وقت وأدنى تكلفة وأعلى جودة ممكنة. فسلسلة التوريد لم تعد مجرد وظيفة مساندة داخل المؤسسة، بل أضحت مصدرًا حقيقيًا للميزة التنافسية وعاملًا حاسمًا في تحديد مستوى رضا الزبائن. ومن ثَمَّ، فإن الجودة في هذا المجال تكتسب أهمية بالغة لا يمكن إغفالها في أي إطار تحليلي أو تقييمي.

وعلى المستوى الجزائري، تبرز مؤسسة نفطال بوصفها واحدة من أكبر مؤسسات توزيع المحروقات والغاز في البلاد، وهي مؤسسة عمومية ذات طابع تجاري وصناعي تتولى إنتاج وتوزيع وتسويق مواد الوقود والزيوت وغاز البوتان والبروبان عبر شبكة واسعة من مراكز التوزيع المنتشرة في مختلف ولايات الوطن. وتتميز هذه المؤسسة بكونها تخدم شريحة واسعة من الزبائن بتنوع احتياجاتهم وتباين توقعاتهم، مما يجعل جودة الخدمات اللوجستية المقدمة لهم عاملاً جوهرياً في تشكيل تصوراتهم ومستوى رضاهم.

الإشكالية الرئيسية

على خلفية ما سبق طرحه، وانطلاقاً من التساؤل الجوهري حول مدى تبني مؤسسات التوزيع الجزائرية لمعايير جودة الخدمة اللوجستية وانعكاسها على رضا زبائنهم، يمكن صياغة الإشكالية المركزية لهذا البحث على النحو الآتي:

إلى أي مدى تؤثر جودة الخدمات اللوجستية المقدمة من طرف مركز التوزيع لنفطال / عين وسارة على مستوى رضا زبائنهم؟

وتتفرع عن هذه الإشكالية الرئيسية إلى الأسئلة الفرعية الآتية:

1. ما المقصود بجودة الخدمات اللوجستية، وما الأبعاد التي ينبني عليها قياسها وفق النماذج العلمية المعتمدة؟
2. ما العوامل المحددة لرضا الزبائن في قطاع توزيع المحروقات والغاز؟
3. ما مستوى جودة الخدمات اللوجستية المقدمة من طرف مركز التوزيع لنفطال / عين وسارة من وجهة نظر الزبائن؟
4. هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد جودة الخدمات اللوجستية ورضا الزبائن في هذا المركز؟

5. أيّ الأبعاد اللوجستية أقوى تأثيراً على رضا الزبائن: الاعتمادية، الاستجابة، الملموسية، الأمان أم التعاطف؟

رابعاً: الفرضيات

بناءً على الإشكالية المطروحة ومراجعة الأدبيات ذات الصلة، يمكن صياغة الفرضيات التالية:

الفرضية الرئيسية:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لجودة الخدمات اللوجستية على رضا زبائن مركز التوزيع لنفطال / عين وسارة.

وتتفرع عنها الفرضيات الجزئية الآتية:

- **الفرضية الفرعية الأولى: (H₁)** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبُعد الملموسية على رضا الزبائن.
- **الفرضية الفرعية الثانية: (H₂)** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبُعد الاعتمادية على رضا الزبائن.
- **الفرضية الفرعية الثالثة: (H₃)** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبُعد الاستجابة على رضا الزبائن.
- **الفرضية الفرعية الرابعة: (H₄)** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبُعد الأمان والضمان على رضا الزبائن.
- **الفرضية الفرعية الخامسة: (H₅)** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبُعد التعاطف والاهتمام على رضا الزبائن.

أهمية الموضوع وأسباب اختياره

تنبثق أهمية هذا الموضوع من طبيعة القطاع المدروس وخصوصيته، فقطاع توزيع الطاقة في الجزائر يمس الحياة اليومية لملايين المواطنين والمتعاملين الاقتصاديين، وأي قصور في جودة الخدمات اللوجستية المقدمة فيه يترتب عليه آثار مباشرة تمتد من ارتفاع التكاليف وتأخر التسليم إلى تدمير الزبائن وتراجع ثقتهم في المؤسسة. ولعلّ الملاحظة الميدانية لواقع مركز التوزيع لنفطال في عين وسارة – عاصمة دائرة عين وسارة بولاية الجلفة ومركز ثقل اقتصادي في المنطقة – تكشف عن جملة من التحديات اللوجستية المتعلقة بمواعيد التسليم، والاستجابة لشكاوى الزبائن، وتوافر الكميات المطلوبة في الأوقات المناسبة.

وقد دفع الباحثة إلى اختيار هذا الموضوع جملةً من الدوافع العلمية والعملية، يمكن إجمالها فيما يلي:

- **الدوافع العلمية :** أتت هذه الدراسة استناداً إلى الدراسات الأكاديمية الجزائرية التي تناولت بشكل تفصيلي وتحليلي أثر جودة الخدمات اللوجستية على مستوى رضا الزبائن، خاصة في مؤسسات توزيع الطاقة. ومن خلال مراجعة الأدبيات، يتبين أن هناك فجوة معرفية تتعلق بالتحديد في سياق المؤسسات العاملة في قطاع الطاقة، مما يجعل هذا البحث يضيف قيمة نوعية ومتميزة إلى هذا المجال العلمي. إذ يسعى إلى تقديم تحليل معمق يربط بين جودة الخدمات اللوجستية ورضا العملاء، مما يعزز الفهم العلمي ويثري الممارسات العملية في القطاع.
- **الدوافع العملية :** الرغبة في تقديم صورة تشخيصية دقيقة لواقع الأداء اللوجستي في مركز التوزيع لنفطال / عين وسارة، وتزويد متخذي القرار بتوصيات إجرائية قابلة للتطبيق.

• **الأهمية الإقليمية:** يخدم المركز محور عين وسارة وامتداداته المجاورة في منطقة تُعدّ من حيث الحركية الاقتصادية من أبرز المناطق في وسط الجزائر، مما يزيد من أهمية تقييم جودة الخدمات اللوجستية فيه.

• **الراهنية:** في ظل توجهات نفضال نحو تحديث بنيتها اللوجستية وتطوير شبكة توزيعها، يكتسب البحث في جودة الخدمة راهنية خاصة تتقاطع مع مسار الإصلاح المؤسسي الجاري.

أهداف الدراسة

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق جملة من الأهداف المتكاملة، يمكن تصنيفها على النحو التالي:

الأهداف النظرية:

- الإسهام في إثراء الأدبيات العلمية المتعلقة بجودة الخدمات اللوجستية ورضا الزبائن في السياق الجزائري.
- ضبط المفاهيم الأساسية المرتبطة باللوجستيات وجودة الخدمة ورضا الزبائن وفق المقاربات العلمية الحديثة.
- تقديم إطار مفاهيمي متكامل يربط بين أبعاد الجودة اللوجستية ومؤشرات رضا الزبائن.

الأهداف التطبيقية:

- تشخيص وتقييم واقع الخدمات اللوجستية في مركز التوزيع لنفضال / عين وسارة من منظور الزبائن أنفسهم.
- قياس مستوى رضا الزبائن وتحديد مواطن الضعف والقوة في الخدمة المقدمة.
- الكشف عن الأثر الحقيقي لكل بُعد من أبعاد الجودة اللوجستية على الرضا الكلي للزبائن.
- تقديم توصيات عملية تُعين المؤسسة على رفع مستوى جودة خدماتها اللوجستية وتحسين رضا زبائنهم.

المنهج المعتمد وأدوات البحث

انسجاماً مع طبيعة الإشكالية المطروحة وأهداف البحث، اعتمدت الدراسة على **المنهج الوصفي التحليلي** الذي يُمكن من استيعاب ظاهرة الجودة اللوجستية ورصد أثرها على رضا الزبائن وصفاً دقيقاً وتحليلاً موضوعياً، فضلاً عن توظيف **منهج دراسة الحالة** في الجانب التطبيقي لإجراء البحث الميداني على مستوى مركز التوزيع لنفضال / عين وسارة.

وعلى صعيد أدوات جمع البيانات، اعتمدت الدراسة على:

- **الاستبيان** بوصفه الأداة الرئيسية لجمع البيانات الأولية، وقد صُمم وفق نموذج SERVQUAL المعدّل لقياس جودة الخدمات اللوجستية، باستخدام مقياس ليكرت الخماسي (من 1 = غير موافق تماماً إلى 5 = موافق تماماً).
- **المقابلة** مع بعض المسؤولين في المركز لاستيفاء البيانات المتعلقة بالبنية اللوجستية وطريقة تقديم الخدمة.

- الوثائق والتقارير الرسمية الصادرة عن مؤسسة نفطال لتغطية الجانب التشخيصي.

أما على صعيد الأساليب الإحصائية، فقد استُعين ببرنامج SPSS لمعالجة البيانات وتحليلها، وذلك من خلال: معامل ألفا كرونباخ لقياس الثبات، والتحليل الوصفي بالمتوسطات والانحرافات المعيارية، ومعامل الارتباط بيرسون، وتحليل الانحدار الخطي المتعدد لاختبار الفرضيات.

حدود الدراسة

تحدد الدراسة بالحدود الآتية:

- **الحدود الموضوعية:** تقتصر الدراسة على قياس أثر أبعاد جودة الخدمات اللوجستية (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، التعاطف) على مستوى رضا الزبائن، دون التطرق إلى بقية العوامل المؤثرة في رضا الزبائن كعوامل السعر أو الإعلان.

- **الحدود المكانية:** مركز التوزيع لمؤسسة نفطال ببلدية عين وسارة، ولاية الجلفة.

- **الحدود البشرية:** تشمل الدراسة زبائن مركز التوزيع من موزعين وتجار ووكلاء ممن تربطهم علاقة تعاقدية مباشرة مع المركز.

- **الحدود الزمنية:** تغطي الدراسة الميدانية الفترة الممتدة بين 2026/03/12 و

2026/03/30

هيكل الدراسة

للإجابة على إشكالية البحث واختبار فرضياته وتحقيق أهدافه، تم تقسيم هذه الدراسة إلى مقدمة وثلاثة فصول وخاتمة، وذلك على النحو الآتي:

- **الفصل الأول:** الإطار المفاهيمي والدراسات السابقة، ويتناول المفاهيم الأساسية المتعلقة بالخدمات اللوجستية وجودتها، مع عرض أهم النماذج المعتمدة في قياس جودة الخدمات اللوجستية والدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع البحث.

- **الفصل الثاني:** الإطار المنهجي والتنظيمي للدراسة، ويتضمن المنهجية المعتمدة في البحث من حيث المنهج وأدوات جمع البيانات ومجتمع الدراسة وعينها وأساليب التحليل الإحصائي، كما يتناول التعريف بمؤسسة نفطال ومركز التوزيع بعين وسارة باعتباره مجال الدراسة التطبيقية.

- **الفصل الثالث:** الدراسة الميدانية، ويُخصص لعرض وتحليل البيانات المجمعة من الاستبيان، واختبار فرضيات الدراسة، ومناقشة النتائج المتوصل إليها وتفسيرها في ضوء الإطار النظري والدراسات السابقة.

وُتُخْتَم الدراسة بخاتمة عامة تتضمن أهم النتائج المتوصل إليها، بالإضافة إلى مجموعة من التوصيات والآفاق البحثية المستقبلية.

الفصل الأول:

الإطار المفاهيمي والدراسات السابقة

تمهيد الفصل

يُعدّ الإطار المفاهيمي ركيزةً أساسية في أي بحث علمي رصين، إذ يُحكم الأسس النظرية التي تنبني عليها الدراسة بأكملها، ويُضبط المفاهيم والمصطلحات التي سيوظفها الباحث في تحليله وتفسيره للظواهر المدروسة. ومن هذا المنطلق، يتناول هذا الفصل الأول الإطار المفاهيمي للخدمات اللوجستية وجودتها من زوايا متعددة ومتكاملة، ساعيًا إلى تقديم صورة شاملة ومعمّقة تُجَلّي ماهية سلاسل التوريد وتطورها عبر الزمن، وأنواع خدماتها وخصائصها المميزة، ثم الانتقال إلى مفهوم الجودة في هذا الميدان الحيوي وأبعادها القابلة للقياس ونماذجها العلمية المعتمدة، وصولًا إلى استعراض خصوصية إدارة الجودة في قطاع توزيع الطاقة والمعايير الدولية المنظّمة له، فضلًا عن دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء اللوجستي وارتقائه.

المبحث الأول: الدراسات السابقة

اطلع الباحثة على جملة من الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع البحث، يمكن عرضها على النحو التالي:

أ) الدراسات العربية والجزائرية:

- دراسة بوعلي وآخرون (2020) المعنونة بـ "أثر جودة الخدمة على رضا الزبائن – دراسة حالة مؤسسة بريد الجزائر – مغنية"، تناولت العلاقة بين أبعاد جودة الخدمة ورضا الزبائن في مؤسسة خدمية جزائرية، وتوصلت إلى وجود أثر إيجابي ومعنوي لأبعاد الجودة على رضا الزبائن. وتتقاطع دراستنا معها في توظيف نموذج SERVQUAL، وتختلف عنها في تركيزها على قطاع الخدمات اللوجستية.

- دراسة مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا (2021) المتعلقة بـ "أثر جودة الخدمات في تحقيق رضا الزبون – دراسة ميدانية لمؤسسة اتصالات الجزائر"، توصلت إلى أن أبعاد الاعتمادية والاستجابة هما الأكثر تأثيرًا في رضا الزبون. ورغم اختلاف القطاع، تُقدّم هذه الدراسة إطارًا منهجيًا يمكن الاستئناس به.

- دراسة جامعة الجلفة (2025) المعنونة بـ "أثر جودة الخدمات المالية على رضا الزبون"، أجريت على عينة من زبائن مؤسسات مالية بولاية الجلفة، وتوصلت إلى أن بُعد الأمان هو الأكثر تأثيرًا في تحقيق رضا الزبائن في بيئة ولاية الجلفة تحديدًا، مما يُعطي دراستنا قيمة مضافة لكونها تتناول الولاية ذاتها في قطاع مختلف.

ب) الدراسات الأجنبية:

• دراسة **Acadlore (2023)** بعنوان *Measuring Logistics Service Quality Using*

the SERVQUAL Model، خلصت إلى أن نموذج SERVQUAL قابل للتطبيق في قياس جودة الخدمات اللوجستية مع مراعاة خصوصية كل قطاع، وأن بُعد الاعتمادية يُمثل العامل الأكثر حسماً في تقييم الزبون للخدمة اللوجستية.

• دراسة **WJARR (2025)** بعنوان *Factors Affecting Customer Satisfaction*

with Logistics Service، بيّنت أن سرعة التسليم ودقة التوقيت ونظافة وسائل النقل هي المحددات الأساسية لرضا الزبائن في قطاع الامداد، وهو ما يُعزز الإطار النظري لدراستنا الراهنة.

تعليق على الدراسات السابقة: يتضح من استعراض هذه الدراسات أن معظمها تناول قطاعات الاتصالات والخدمات المالية والبريدية، في حين ظل قطاع توزيع الطاقة اللوجستي في الجزائر بعيداً عن دائرة الاهتمام الأكاديمي، وهو ما يمثل فجوة بحثية تسعى هذه الدراسة إلى ردمها والإسهام في تعميق المعرفة حولها.

المبحث الثاني: الإطار المفاهيمي لماهية الخدمات اللوجستية

المطلب الأول: مفهوم الامداد وتطورها التاريخي

1. المفهوم اللغوي والاصطلاحي

يعود مصطلح "اللوجستيك" في أصله اللغوي إلى الكلمة الفرنسية *Logistique*، المشتقة بدورها من الكلمة اليونانية *Logistikos* التي تعني الحساب والتفكير المنطقي المنظم، وقد ارتبط هذا المصطلح تاريخياً بالمجال العسكري حيث كان يُشير إلى فن تنظيم الإمدادات ونقل الجيوش وتموين المعسكرات وضمان توفير كل ما يحتاجه الجيش في المكان الملائم والوقت المناسب. ثم انتقل المصطلح تدريجياً إلى الميدان الاقتصادي والتجاري ليكتسب مضامين أوسع وأشمل.

وعلى صعيد التعريفات الاصطلاحية، قدّم المجلس الوطني لإدارة التوزيع الفيزيائي الأمريكي تعريفاً جامعاً يرى فيه أن سلسلة التوريد هي: "العملية الشاملة لتخطيط وتنفيذ ومراقبة التدفق الكفاء والفعال للبضائع والخدمات والمعلومات من نقطة المنشأ إلى نقطة الاستهلاك، بهدف تحقيق متطلبات الزبائن". أما المجلس الأمريكي لإدارة الامداد فيُعرّفها بأنها: "جزء من إدارة سلسلة الإمداد الذي يتضمن التخطيط

والتنفيذ والتحكم في التدفق الفعال والكفاء للسلع والخدمات والمعلومات ذات الصلة، من نقطة المنشأ حتى نقطة الاستهلاك النهائي، بما يُلبّي متطلبات الزبائن. (بن يوسف، 2018، ص. 45)

2. التطور التاريخي للإمداد

أ- المرحلة العسكرية (ما قبل القرن العشرين):

يمتد تاريخ الامداد إلى آلاف السنين، إذ عرفت الحضارات القديمة في ممارستها العسكرية. فالحضارة الرومانية كانت تمتلك نظامًا لوجستيًا متقدمًا لتموين جيوشها الضخمة عبر الطرق الرومانية الشهيرة. وفي عصر نابليون بونابرت، برز الجنرال جوميني ليشكّل الامداد فنًا حربيًا مستقلًا يُعنى بتأمين الإمدادات ونقل القوات وتنظيم المؤخرة. كما برهنت الحرب العالمية الثانية على الأهمية القصوى للكفاءة اللوجستية، إذ كان لتفوق الحلفاء اللوجستي دور محوري في حسم نتائجها.

ب- مرحلة الانتقال إلى الميدان التجاري (1950-1980):

في مطلع الخمسينيات من القرن العشرين، بدأت مفاهيم سلاسل التوريد تتسلل إلى عالم الأعمال، لا سيما مع ازدياد تعقيد سلاسل التوريد وتوسع الأسواق. وكان الأستاذ بيتر دراكر من أوائل من لفت الانتباه إلى الأهمية الاقتصادية للتوزيع الفيزيائي، واصفًا إياه بأنه "القارة المجهولة في الاقتصاد"، أي المجال الخصب الذي لم يُستكشف بعد ولم تُستنزف إمكاناته. وفي هذه المرحلة، ظلت سلسلة التوريد مرتبطة أساسًا بالتوزيع الفيزيائي للسلع.

ج- مرحلة التكامل والتطور (1980-2000):

شهدت هذه المرحلة توسعًا ملحوظًا في مفهوم الامداد ليشمل ليس فقط التوزيع الفيزيائي بل أيضًا الجوانب المتعلقة بالتخطيط والتنبؤ وإدارة المخزون وجدولة الإنتاج وخدمة الزبائن. وبرزت في هذه الحقبة إدارة سلسلة الإمداد كمفهوم شامل يدمج الامداد في إطار أوسع يربط بين الموردين والمصنّعين والموزعين والمستهلكين النهائيين.

د- مرحلة الرقمنة والاقتصاد الشبكي (2000 - حتى اليوم):

أحدثت ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ثم ظهور التجارة الإلكترونية والذكاء الاصطناعي وإنترنت الأشياء، تحولات جذرية في بنية سلسلة التوريد ومضمونها. فأصبح بالإمكان تتبع الشحنات

لحظةً بلحظة، وإدارة المستودعات بشكل شبه آلي، وضبط مستويات المخزون في الوقت الحقيقي، ما رفع مستوى الكفاءة اللوجستية إلى درجات غير مسبوقة. كما أن التوجه نحو الاستدامة البيئية أفرز مفهوم "سلسلة التوريد الخضراء" التي تسعى إلى تخفيض البصمة الكربونية في العمليات اللوجستية. (بوقشورة، 2019، ص. 78)

3. تطور مفهوم الامداد في الجزائر

في السياق الجزائري، ارتبط تطور الامداد بمسار التحولات الاقتصادية التي عرفتها البلاد منذ الاستقلال. ففي مرحلة الاقتصاد الموجّه (1962-1988)، تركزت الوظائف اللوجستية في يد الدولة عبر المؤسسات العمومية الكبرى كنفطال وسونلغاز والمؤسسات الوطنية للنقل. وبعد التحول نحو اقتصاد السوق منذ مطلع التسعينيات، بدأت سلسلة التوريد تأخذ أبعاداً تنافسية جديدة، وإن ظلّ القطاع العمومي مهيمناً على قطاعات استراتيجية كتوزيع الطاقة والمحروقات. - (بوقرة، 2021، ص. 102)

(بوزيان، 2020، ص. 34)

المطلب الثاني: أنواع الخدمات اللوجستية (التخزين، النقل، التوزيع، المعالجة)

تتعدد الخدمات اللوجستية وتتنوع بحسب طبيعة السلع والأنشطة الاقتصادية ومتطلبات سلاسل الإمداد، ويمكن تصنيف أبرزها على النحو التالي:

1. خدمات التخزين (Warehousing)

يُعدّ التخزين من أقدم الوظائف اللوجستية وأكثرها أهمية، إذ يُؤمّن الاحتفاظ بالسلع والمواد في ظروف ملائمة خلال الفترة الفاصلة بين الإنتاج أو الاستيراد والاستهلاك أو التوزيع. وتشمل خدمات التخزين عدة عمليات متكاملة:

- **الاستلام والفرز:** استقبال السلع الواردة وفرزها وفحصها والتحقق من مطابقتها للمواصفات المطلوبة.
- **الوضع في الأرفف والتصنيف:** ترتيب السلع وتصنيفها وفق نظام منطقي يُيسّر الوصول إليها وإدارتها.
- **إدارة المخزون:** مراقبة مستويات المخزون وتحديد نقاط إعادة الطلب وتجنّب الفائض والنقص.
- **الحفظ والصون:** الحرص على ظروف الحفظ الملائمة من حيث درجة الحرارة والرطوبة والتهوية، لا سيما بالنسبة للسلع الحساسة كالمواد الكيميائية والمحروقات.

وفي سياق مركز التوزيع لنفطال بعين وسارة، تأخذ خدمات التخزين بُعدًا خاصًا نظرًا لطبيعة المواد المخزنة (الوقود، الغاز، الزيوت) التي تستلزم شروطًا أمنية وتقنية صارمة ومعايير خاصة لمنع التسرب والحرائق. (بوعلام، 2019، ص. 56)

2. خدمات النقل (Transportation)

يُمثل النقل العمود الفقري للمنظومة اللوجستية، إذ يضمن التدفق المادي للبضائع بين المواقع المختلفة. وتشمل خدمات النقل اللوجستي عدة أوضاع:

- **النقل البري:** يعتمد على الشاحنات والمركبات الثقيلة والخفيفة، ويُعدّ الأكثر انتشارًا في الجزائر نظرًا لشبكة الطرق الواسعة. وتعتمد عليه نفطال اعتمادًا رئيسيًا في توزيع قوارير الغاز ومادة الوقود.
- **النقل بالأنابيب:** يُستخدم تحديدًا لنقل الغاز الطبيعي والمحروقات السائلة عبر الشبكات الأنبوبية الضخمة.
- **النقل الجوي والبحري:** يُستخدم للشحنات الثمينة المستعجلة أو عبر الأسواق الدولية. وتُعدّ خدمات النقل من أكثر عناصر التكلفة اللوجستية وزنًا، كما أن موثوقية مواعيد التسليم ومدى احترامها تُمثّل أحد أبرز محددات رضا الزبائن.

3. خدمات التوزيع (Distribution)

- تُمثّل خدمات التوزيع الحلقة الأكثر التصاقًا بالزبون النهائي في سلسلة الإمداد. وتشمل هذه الخدمات:
- **توزيع الجملة:** تزويد الوسطاء والموزعين الكبار بالكميات المطلوبة في مستودعاتهم.
 - **توزيع التجزئة:** إيصال المنتجات مباشرة إلى نقاط البيع والمحلات التجارية والمستهلكين.
 - **التوزيع في اللحظة الأخيرة (Last Mile Delivery):** وهو أكثر مراحل التوزيع تعقيدًا وتكلفةً، ويُعدّ من أبرز تحديات القطاع اللوجستي المعاصر.

وفي سياق مؤسسة نفطال، تتجلى خدمات التوزيع في عملية توصيل قوارير الغاز ومادة الوقود إلى شبكة الموزعين المعتمدين والمحلات التجارية والزبائن الصناعيين والمنزليين، وهي عملية تستلزم تنسيقًا لوجستيًا دقيقًا خصوصًا في مواسم الذروة. (بوحفص، 2016، ص. 89)

4. خدمات المعالجة والقيمة المضافة (Value-Added Services)

إلى جانب وظائف التخزين والنقل والتوزيع، تضطلع المنظومة اللوجستية الحديثة بخدمات متنوعة ذات قيمة مضافة:

- **التغليف وإعادة التعبئة:** تكييف المنتجات حسب متطلبات الزبائن أو أسواق التوزيع.
- **الفرز والتصنيف:** تصنيف السلع وفق معايير الجودة أو الحجم أو الوجهة.
- **معالجة الإرجاعات (سلسلة التوريد العكسية):** استرداد المنتجات المرتجعة أو التالفة أو المنتهية الصلاحية ومعالجتها أو إعادة تدويرها، وهو مجال يكتسب أهمية متزايدة في ضوء التشريعات البيئية المستحدثة.
- **خدمات المعلومات اللوجستية:** تتبع الشحنات وتوفير المعلومات اللحظية للزبائن حول مستوى المخزون وتواريخ التسليم.

المطلب الثالث: خصائص الخدمات اللوجستية وتمييزها عن الخدمات الأخرى

1. الخصائص العامة للخدمات

قبل الحديث عن خصائص الخدمات اللوجستية تحديداً، لا بد من الإشارة إلى الخصائص الأربع التي تميز الخدمات بوجه عام عن السلع المادية، وهي ما عُرف في الأدبيات التسويقية بـ: "IHIP"

- **اللاملموسية (Intangibility):** لا يمكن رؤية الخدمة أو لمسها أو تذوقها قبل الشراء، وهو ما يُصعب تقييمها مسبقاً.
- **التلازم (Inseparability):** الخدمة تُنتج وتُستهلك في آنٍ واحد، على عكس السلع التي يُمكن تخزينها.
- **التباين (Heterogeneity):** يصعب توحيد مستوى الخدمة تماماً، إذ تتأثر بعوامل إنسانية وبيئية متغيرة.
- **الزوال (Perishability):** لا يمكن تخزين الخدمة وبيعها لاحقاً. (بن زيدان، 2020، ص.

(67)

2. الخصائص المميزة للخدمات اللوجستية

تتشارك الخدمات اللوجستية في الخصائص العامة للخدمات، غير أنها تمتلك سمات إضافية تُميّزها:

- **الاعتماد على البنية التحتية:** الخدمات اللوجستية تعتمد اعتماداً كبيراً على البنية التحتية المادية (مستودعات، أسطول نقل، شبكة طرق، تجهيزات معلوماتية)، مما يجعل الاستثمار فيها مكثفاً ومتميزاً عن كثير من الخدمات الأخرى.
- **التعقيد الشبكي:** تتطوي الخدمات اللوجستية على شبكات معقدة من العلاقات بين موردين ومصنعين وموزعين ومتعاملين، مما يزيد من صعوبة تنسيقها وإدارتها.
- **الحساسية الزمنية:** يُعدّ الوقت عاملاً حاسماً في الخدمات اللوجستية، إذ إن التأخير في التسليم لا يُسبب عدم الرضا فحسب، بل قد يُلحق أضراراً اقتصادية مباشرة بالزبائن (توقف الإنتاج، فوات فرص البيع).
- **الامتداد الجغرافي:** تمتد الخدمات اللوجستية عبر مسافات جغرافية متباينة، مما يفرض تحديات تشغيلية فريدة لا تواجهها الخدمات المحلية.
- **الأثر الاقتصادي المتسلسل:** أي اضطراب في الحلقة اللوجستية يتموج في سلسلة الإمداد بأكملها ويطل مختلف أطرافها. (بوشريط، 2017، ص. 110)

3. مقارنة الخدمات اللوجستية بالخدمات الأخرى

- تختلف الخدمات اللوجستية عن باقي الخدمات الأخرى من حيث طبيعتها وأهدافها، إذ تُعنى أساساً بتنسيق تدفق السلع والموارد والمعلومات من نقطة الإنتاج إلى نقطة الاستهلاك بأكثر الطرق كفاءة وفعالية. وتشمل هذه الخدمات النقل، التخزين، التوزيع، إدارة المخزون، والتنسيق بين مختلف مراحل سلسلة الإمداد. أما الخدمات الأخرى، كخدمات الاستقبال أو الإيواء أو الخدمات المالية، فتركز غالباً على تلبية حاجات مباشرة للزبون دون الارتباط بعمليات التوريد والتوزيع. كما تتميز الخدمات اللوجستية بأهميتها الكبيرة في دعم النشاط الاقتصادي وتحسين جودة الخدمات المقدمة، لأنها تساهم في تقليل التكاليف، وتسريع عمليات التسليم، وضمان توفر المنتجات والخدمات في الوقت والمكان المناسبين. لذلك تُعتبر الخدمات اللوجستية عنصراً أساسياً لتحقيق الكفاءة التشغيلية مقارنة بباقي الخدمات التي يكون دورها أكثر ارتباطاً بالجوانب الإدارية أو الخدمية المباشرة. (بن يحيى، 2021، ص. 23)

الجدول رقم 1 :مقارنة الخدمات اللوجستية بالخدمات الأخرى:

خدمات اتصالات	خدمات مالية	الخدمات اللوجستية	المعيار
لاملموسة	لاملموسة	شبه ملموسة (سلع + خدمة)	الملموسة
مرتفع	متوسط	مرتفع جدًا	الاستثمار المادي
عالية	متوسطة	بالغة الحساسية	الحساسية الزمنية
شبكي	ثنائي نسبيًا	شبكي متعدد الأطراف	التعقيد الشبكي
متوسط	منخفض	مرتفع	التأثير البيئي
جوهرى	محوري	محوري ومتصاعد	دور التكنولوجيا

المصدر: عبد السلام أبو قحف، إدارة الخدمات اللوجستية وسلاسل الإمداد، الإسكندرية: الدار الجامعية، 2016، ص 42.

المبحث الثالث: جودة الخدمات اللوجستية

المطلب الأول: مفهوم الجودة في الخدمات اللوجستية ومحدداتها

1. تطور مفهوم الجودة

مرّ مفهوم الجودة بمراحل تطور تدريجي متسارع، إذ لم يعد يقتصر على مفهومه الأولي المرتبط بمطابقة المنتج للمواصفات الفنية المحددة، بل توسّع ليشمل قدرة المؤسسة على تحقيق توقعات الزبائن بل وتجاوزها. وفي هذا السياق، أسهم رواد إدارة الجودة كـ Edward Deming و Joseph Juran و Philip Crosby في إرساء فلسفة شاملة للجودة تجعل من رضا الزبون الهدف المحوري لأي نظام جودة ناجح.

ويُعرّف جوران الجودة بأنها "الملاءمة للاستخدام"، في حين يرى كروسبي أنها "المطابقة مع المتطلبات". أما على صعيد الخدمات تحديداً، فقد قدّم باراسورامان وزيثامل وبيري في أعمالهم الرائدة بين عامي 1985 و1988 مفهوماً دقيقاً يُعرّف جودة الخدمة بأنها "الفجوة بين ما يتوقعه الزبون من الخدمة وما يُدرّكه فعلياً بعد استلامها"، وقد غدا هذا التعريف المرجع الأكاديمي الأكثر استشهاداً في أبحاث جودة الخدمة.

2. مفهوم جودة الخدمة اللوجستية

- جودة الخدمة اللوجستية هي مجموع الخصائص والمزايا المتعلقة بالعمليات اللوجستية التي تلبي توقعات الزبائن وتُحقق رضاهم. وتنطوي على أبعاد متشابكة تجمع بين الأداء الكمي (الدقة في الكميات، احترام المواعيد) والأداء النوعي (أسلوب التعامل، الاستجابة للشكاوى). (بن يحيى، 2021، ص. 23)

3. محددات جودة الخدمة اللوجستية

تتحدد جودة الخدمة اللوجستية بجملة من العوامل الرئيسية:

- **الدقة في التسليم (Delivery Accuracy):** مدى تطابق الكميات المُسلّمة مع المطلوبة، وصحة المنتجات، وسلامتها.
- **الالتزام بالمواعيد (On-Time Delivery):** الوفاء بمواعيد التسليم المتفق عليها دون تأخير مقبول.
- **سلامة البضائع:** وصول السلع إلى الزبائن دون تلف أو كسر أو نقص، وهو عامل بالغ الأهمية في حالة توزيع غاز البوتان.
- **مرونة الخدمة:** قدرة مزود الخدمة اللوجستية على الاستجابة للطلبات غير الاعتيادية وتحقيق التكيف مع متغيرات السوق.
- **جودة التواصل والمعلومات:** توفير معلومات دقيقة في الوقت المناسب حول سير الطلبية والمخزون المتاح وتوقعات التسليم.
- **الكفاءة والاقتصاد:** تقديم الخدمة اللوجستية بتكاليف معقولة تنعكس إيجاباً على تسعير الزبون النهائي.

المطلب الثاني: أبعاد جودة الخدمة وفق نموذج SERVQUAL

1. نشأة نموذج SERVQUAL وأهميته

في عام 1985، وضع ثلاثة باحثين أمريكيين هم A. Parasuraman و Valarie Zeithaml و Leonard Berry أسس ما سيُصبح أشهر أداة لقياس جودة الخدمة في تاريخ التسويق، وهي نموذج SERVQUAL. انطلقوا في بناء نموذجهم من دراسات كيفية أجروها في قطاعات خدمية متعددة،

وتوصلوا في المرحلة الأولى إلى عشرة أبعاد لجودة الخدمة، ثم أجروا تكتيياً منهجياً استقر على خمسة أبعاد جوهرية نُشرت في صيغتها النهائية عام 1988، وقد صمدت هذه الأبعاد الخمسة أمام موجات التمحيص والاختبار الأكاديمي لعقود وأثبتت فعاليتها في سياقات خدمية شتى. (بوشريط، 2017، ص. 110)

2. الأبعاد الخمسة لنموذج SERVQUAL

(أ) الملموسية: (Tangibles)

يقصد بها المظهر المادي المرئي المرتبط بالخدمة، ويشمل: المرافق والتجهيزات المادية المستخدمة في تقديم الخدمة (مستودعات، شاحنات توزيع، أجهزة الوزن والقياس)، والمظهر الخارجي لموظفي التسليم ومسؤولي الخدمة، ونظافة وسائل النقل والمرافق، وجودة التوثيق والفواتير والوثائق المصاحبة. وفي سياق الخدمة اللوجستية لنفطال، تشمل الملموسية حالة الشاحنات المستخدمة في توزيع الغاز ومدى نظافتها، وهيئة مستودعات الغاز ومدى تنظيمها.

(ب) الاعتمادية: (Reliability)

تُعبر عن قدرة مزود الخدمة على الوفاء بوعوده ووعوده على نحو منتظم ومتسق. وتُعدّ الاعتمادية الأكثر وزناً في معظم الدراسات التي اعتمدت نموذج SERVQUAL، وتشمل في السياق اللوجستي: الالتزام بمواعيد التسليم المحددة مسبقاً، وتسليم الكميات الصحيحة بالجودة المطلوبة، وضمان انتظام الخدمة دون انقطاع أو تذبذب غير مبرر، والدقة في معالجة الطلبات وتوثيقها.

(ج) الاستجابة: (Responsiveness)

وتعني مدى استعداد موظفي الخدمة ومسؤوليها للتجاوب الفوري مع احتياجات الزبائن وطلباتهم ومشكلاتهم. وتشمل في السياق اللوجستي: سرعة الرد على الاستفسارات والطلبات الطارئة، والتعامل الفوري مع الشكاوى المتعلقة بالتسليم أو الجودة، والمرونة في التعامل مع الطلبات الاستثنائية أو العاجلة، وإخطار الزبائن مسبقاً بأي تأخير أو إشكال متوقع.

(د) الأمان والضمان: (Assurance)

يُعبر عن مدى المعرفة والكفاءة التي يُبديها موظفو الخدمة، وقدرتهم على بثّ الثقة والطمأنينة في نفوس الزبائن. ويشمل في السياق اللوجستي: كفاءة السائقين والمشغلين وأمانهم في التعامل مع المواد الخطرة، والامتثال للأنظمة والتشريعات الأمنية المتعلقة بنقل المواد القابلة للاشتعال، وسمعة المؤسسة ومصداقيتها لدى الزبائن.

هـ) التعاطف والاهتمام: (Empathy)

يُشير إلى مدى الاهتمام الشخصي الذي توليه المؤسسة لزيائنها، وقدرتها على فهم احتياجاتهم الخاصة ومتطلباتهم الفردية. ويشمل: تخصيص ساعات خدمة ملائمة تراعي ظروف الزبائن، والتعامل مع كل زبون على أنه حالة خاصة تستحق العناية، والإنصات لمقترحات الزبائن وملاحظاتهم وأخذها بجدية. (بوشريط، 2017، ص. 110)

3. منطق نموذج SERVQUAL: نظرية الفجوات

يرتكز نموذج SERVQUAL على افتراض أساسي مفاده أن الزبون يُقيّم جودة الخدمة من خلال مقارنة توقعاته المسبقة بما يُدركه فعليًا بعد تلقّي الخدمة. وتُعبّر هذه المقارنة عن "الفجوة" أو الهوة بين التوقعات (E) والإدراك (P)، وفق المعادلة:

$$\text{جودة الخدمة المُدركة} = P - E$$

- إذا كانت $P > E$: الزبون راضٍ وجودة الخدمة فوق التوقعات.
 - إذا كانت $P = E$: الزبون محايد وجودة الخدمة عند مستوى التوقعات.
 - إذا كانت $P < E$: الزبون غير راضٍ وجودة الخدمة دون التوقعات.
- وقد حدّد النموذج خمس فجوات رئيسية تُفسّر مواطن القصور في جودة الخدمة:
1. الفجوة الأولى: بين توقعات الزبائن وتصور الإدارة لهذه التوقعات.
 2. الفجوة الثانية: بين تصور الإدارة وتحديد معايير الجودة المكتوبة.
 3. الفجوة الثالثة: بين معايير الجودة المحددة والخدمة المُقدّمة فعليًا.
 4. الفجوة الرابعة: بين الخدمة المُقدّمة والاتصالات الخارجية مع الزبائن (الإعلان، الوعود).
 5. الفجوة الخامسة: الفجوة الإجمالية بين التوقعات والإدراك، وهي محصّلة الفجوات السابقة.

المطلب الثالث: نماذج قياس جودة الخدمة (SERVQUAL)، SERVPERF، LSQ)

1- نموذج SERVQUAL

سبق تناله بالتفصيل في المطلب السابق، وتجدر الإشارة هنا إلى آلية تطبيقه: يتضمن الاستبيان الأصلي 22 عبارة موزعة بالتساوي على الأبعاد الخمسة، يُجيب عنها المستجيب مرتين: مرة لقياس توقعاته من الخدمة المثالية، ومرة لقياس إدراكه للخدمة المُقدّمة فعليًا. والفارق بين الاستجابتين يُمثّل درجة الجودة

المُدركة. وعلى الرغم من انتشاره الواسع، تعرّض النموذج لانتقادات عدة أبرزها: صعوبة قياس التوقعات بدقة، وتداخل بعض الأبعاد مفهوميًا.

2- نموذج SERVPERF

اقترح كرونين وتيلور عام 1992 بديلاً مبسّطاً لـ SERVQUAL (Service اسمياه SERVPERF (Performance)، يقتصر على قياس الأداء الفعلي المُدرَك دون الأخذ في الاعتبار جانب التوقعات. ويرى أصحابه أن الأداء وحده كافٍ للتنبؤ بجودة الخدمة وبرضا الزبائن، وأن إدراج التوقعات يُضيف تعقيداً منهجياً دون قيمة مضافة تذكر. وقد أثبتت الدراسات المقارنة أن SERVPERF أبسط في التطبيق وأدق إحصائياً في بعض السياقات، مما جعله بديلاً شائعاً لا سيما في قطاع اللوجستيات.

3- نموذج LSQ (Logistics Service Quality)

أدرك الباحثون أن نماذج جودة الخدمة العامة لا تُجسّد بالكامل خصوصية القطاع اللوجستي، فانبهرى Mentzer وفريقه البحثي عام 2001 لصياغة نموذج متخصص أطلق عليه نموذج LSQ، يُضاف إلى الأبعاد الكلاسيكية الخمسة لـ SERVQUAL أبعاداً لوجستية محددة تشمل:

- **جودة الطلبية: (Order Quality)** مدى دقة الطلبية من حيث الكمية والنوع والحال.
- **معلومات الطلبية: (Order Information)** مدى توافر المعلومات الكافية حول سير الطلبية.
- **الإجراءات والتوثيق: (Ordering Procedures)** سهولة إجراءات تقديم الطلبية وبساطتها.
- **دقة التسليم: (Delivery Accuracy)** مدى دقة التسليم من حيث المكان والزمان والكميات.
- **حل المشكلات: (Problem Solving)** كيفية التعامل مع الشكاوى وحل المشكلات الطارئة.
- **التواصل اللوجستي: (Communication)** جودة التواصل بين مزود الخدمة والزبون خلال العملية اللوجستية.

يُعد نموذج LSQ من النماذج المتخصصة في قياس جودة الخدمات اللوجستية، نظراً لاعتماده على أبعاد لوجستية دقيقة تتلاءم مع أنشطة النقل والتخزين والتوزيع. غير أن الدراسة الحالية اعتمدت نموذج SERVQUAL لانتشاره الواسع في الدراسات الأكاديمية وسهولة تطبيقه على عينة الزبائن، إضافة إلى ملاءمة أبعاده لأهداف الدراسة الحالية.

مقارنة النماذج الثلاثة

اختلافات جوهرية بين النماذج الثلاثة المستخدمة في قياس جودة الخدمات، حيث يُعد نموذج SERVQUAL سيرفكوال من أكثر النماذج انتشاراً في الدراسات الأكاديمية، لأنه يعتمد على مقارنة توقعات الزبون بإدراكه الفعلي للخدمة المقدمة، من خلال خمسة أبعاد عامة تشمل الاعتمادية والاستجابة والأمان والتعاطف والجوانب المادية. غير أن هذا النموذج تعرّض لانتقادات بسبب صعوبة قياس التوقعات واختلافها من شخص لآخر.

أما نموذج SERVPERF سيرفبيرف فقد جاء كتطوير للنموذج السابق، حيث ركّز فقط على الأداء الفعلي للخدمة دون الاعتماد على عنصر التوقعات، الأمر الذي جعله أكثر بساطة وسهولة في التطبيق، لكنه في المقابل تعرّض لانتقادات بسبب إغفاله جانب التوقعات الذي يُعتبر مهماً في تقييم رضا الزبائن.

- في حين يتميز نموذج LSQ إل إس كيو بكونه نموذجاً متخصصاً في قياس جودة الخدمات اللوجستية، إذ يعتمد على أبعاد لوجستية دقيقة تتلاءم مع طبيعة الأنشطة المتعلقة بالنقل والتخزين والتوزيع وخدمة الزبائن. ولهذا يُعتبر أكثر النماذج ملائمة للقطاع اللوجستي مقارنة بالنماذجين السابقين، رغم أن تطبيقه قد يكون أكثر تعقيداً بسبب تعدد أبعاده وتخصصها. ومن خلال هذه المقارنة يتضح أن اختيار النموذج المناسب يرتبط بطبيعة النشاط محل الدراسة والأهداف التي يسعى الباحث إلى تحقيقها. (بن يحيى، 2021، ص. 23)

الجدول رقم 2: مقارنة النماذج:

المعيار	SERVQUAL	SERVPERF	LSQ
الأبعاد	أبعاد عامة 5	أبعاد عامة 5	أبعاد لوجستية متخصصة 9
المنطق	التوقع - الإدراك	الإدراك فقط	الإدراك + خصوصية لوجستية
الانتقادات	تعقيد التوقعات	إغفال التوقعات	صعوبة التطبيق
ملاءمة الامداد	متوسطة	متوسطة	عالية جداً
الشيوع الأكاديمي	الأعلى	عالٍ	متصاعد

المصدر: Parasuraman, A., Zeithaml, Valarie A., and Berry, Leonard L., "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality," Journal of Retailing, Vol. 64, No. 1, 1988, p. 23.

المبحث الرابع: إدارة الجودة في قطاع توزيع الطاقة

المطلب الأول: خصوصية جودة الخدمة في شركات توزيع الوقود

1- طبيعة قطاع توزيع الطاقة ومتطلباته

يتميز قطاع توزيع الطاقة (الوقود، الغاز، الزيوت) بجملة من الخصائص التي تجعل إدارة الجودة فيه أكثر تعقيداً وخصوصية مقارنة بقطاعات الخدمات الأخرى:

- **الطابع الاستراتيجي:** توزيع الطاقة مرفق حيوي وخدمة ذات طابع استراتيجي يمس الأمن الوطني ومتطلبات التنمية، مما يجعل جودته رهينة بمتطلبات أمنية وتنظيمية صارمة تتجاوز أطر المنافسة التجارية العادية.
- **التجانس النسبي للمنتج:** على خلاف خدمات كالتأمين أو الاستشارات، فإن المنتج في حد ذاته (الوقود، الغاز) متجانس نسبياً، مما يجعل التنافس في الجودة يتمحور بشكل رئيسي حول جودة الخدمة اللوجستية المصاحبة للمنتج لا المنتج ذاته.
- **التذبذب الموسمي في الطلب:** يشهد الطلب على غاز البوتان والمحروقات تذبذبات موسمية حادة (ارتفاع في الشتاء، أوقات الحصاد)، مما يفرض على المنظومة اللوجستية قدرًا عاليًا من المرونة لاستيعاب هذه التذبذبات.
- **الحساسية الأمنية:** طبيعة المواد الموزعة (وقود، غاز) تفرض اشتراطات أمنية صارمة تتعلق بالتخزين والنقل والتسليم، وأي خلل أمني يُلقي بظلاله الثقيل على مستوى رضا الزبائن وثقتهم (بن يوسف، 2018، ص. 45)

2- تحديات جودة الخدمة في توزيع الوقود بالجزائر

تواجه شركات توزيع الطاقة في الجزائر، ومنها نفطال، جملةً من التحديات الهيكلية التي تُؤثر في مستوى جودة خدماتها اللوجستية:

- **شُح وسائل النقل وقَدَمها:** يُشكّل تقادم أسطول شاحنات التوزيع عائقًا أمام الالتزام بمواعيد التسليم وتحقيق مستويات جودة مرتفعة.
- **نقص الكفاءات المتخصصة:** شُح الكوادر البشرية المتخصصة في إدارة سلاسل الإمداد.
- **التحديات الجغرافية:** اتساع الرقعة الجغرافية الجزائرية وتنوع التضاريس يفرضان تحديات لوجستية ضخمة في الوصول إلى المناطق النائية.
- **ضعف الرقمنة:** محدودية التحول الرقمي في إدارة الطلبات وتتبع الشحنات مقارنة بالمعايير الدولية.

3- خصوصية جودة الخدمة اللوجستية في نفضال

تُقدّم مؤسسة نفضال خدماتها اللوجستية في إطار منظومة تجمع بين الإكراهات المفروضة عليها بوصفها مؤسسة عمومية (تنظيم الأسعار، الالتزامات الاجتماعية، التوزيع الجغرافي الشامل) ومتطلبات الكفاءة التشغيلية. ويُعدّ مركز توزيع عين وسارة نقطة محورية في شبكة نفضال نظرًا لموقعه الاستراتيجي في قلب وسط الجزائر، مما يجعله حلقة ضرورية لا يمكن الاستغناء عنها في منظومة توزيع الطاقة الوطنية. (بن يوسف، 2018، ص. 45)

المطلب الثاني: المعايير الدولية لجودة خدمات التوزيع

1- مواصفات عائلة ISO 9000

تُمثّل سلسلة مواصفات الجودة الدولية ISO 9000 الإطار المرجعي الأشمل لإدارة الجودة في مختلف المنظمات. وأبرزها:

- **ISO 9001:2015:** تُحدد متطلبات نظام إدارة الجودة المؤسسية بشكل شامل، وتنطبق على كل المؤسسات بما فيها شركات التوزيع والخدمات اللوجستية. وتبني هذه المواصفة نظامها على ثمانية مبادئ للجودة، في مقدمتها التركيز على الزبون والقيادة والمشاركة والنهج القائم على العملية.
- **ISO 14001:** تُنظّم الإدارة البيئية وتُعنى بتخفيض الأثر البيئي للعمليات اللوجستية.

- **ISO 45001** : تختص بالصحة والسلامة المهنية، وهي بالغة الأهمية في قطاع توزيع الوقود والغاز.

2- المعيار الأوروبي NF EN 13816

- يُعدّ هذا المعيار الأوروبي المتخصص مرجعاً معيارياً دولياً لقياس جودة خدمات النقل والتوزيع. يُحدد المعيار ثمانية معايير لجودة الخدمة: التوفر، إمكانية الوصول، المعلومات، الوقت، خدمة الزبون، الراحة، الأمان، والأثر البيئي. وقد وُظّفت بعض الدراسات الجزائية هذا المعيار في تقييم خدمات النقل الحضري، كما يمكن توظيفه في تقييم خدمات توزيع الوقود. (بلماضي، 2022، ص. 15)

3- معايير الجمعية الأمريكية لإدارة سلاسل الإمداد (CSCMP)

- تُصدر هذه الجمعية سنوياً دراسات ومعايير تُحدد مؤشرات الأداء اللوجستي العالمية، وتشمل: معدل الدقة في التسليم (Order Accuracy Rate) ، معدل اكتمال الطلبية (Order Fill Rate) ، معدل التسليم في الوقت المحدد (On-Time Delivery Rate) ، وتكلفة الامداد كنسبة من الإيرادات. وتُستخدم هذه المعايير مرجعاً للمقارنة المعيارية (Benchmarking) بين شركات التوزيع. (بلقاسم، 2021، ص. 49)

4- واقع الامتثال للمعايير الدولية في نفضال

على الرغم من توجه مؤسسة نفضال نحو تطوير منظومة إدارة الجودة فيها، إلا أن مسار الحصول على الشهادات الدولية يظل متفاوتاً بين مختلف وحداتها ومراكز توزيعها. وتُعدّ معرفة الزبائن بهذه المعايير ومدى توقعهم تطبيقها من المتغيرات التي يمكن استكشافها في الدراسة الميدانية. (بلقاسم، 2021، ص. 49)

المطلب الثالث: الأداء اللوجستي وتكنولوجيا المعلومات في تحسين الجودة

1- مفهوم الأداء اللوجستي وقياسه

يُعرّف الأداء اللوجستي بأنه مستوى كفاءة وفعالية العمليات اللوجستية في تحقيق الأهداف المنشودة بأدنى تكلفة ممكنة وفي الوقت المحدد. ويُقاس الأداء اللوجستي من خلال منظومة من مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs) التي تشمل: (حمدي، 2018، ص. 91)

- **مؤشرات الوقت:** متوسط وقت الاستجابة للطلبات، دورة وقت الطلبية، معدل التسليم في الوقت المحدد.
- **مؤشرات الجودة:** معدل دقة الطلبات، نسبة الطلبات المكتملة، معدل الشكاوى.
- **مؤشرات التكلفة:** تكلفة الطلبية الواحدة، تكلفة التخزين، تكلفة النقل لكل طن/كيلومتر.
- **مؤشرات المخزون:** معدل دوران المخزون، نسبة النقص، معدل التقادم.

2- دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمة اللوجستية

أحدثت تكنولوجيا المعلومات ثورة حقيقية في مجال سلسلة التوريد، وتتجلى مساهماتها في تحسين الجودة في عدة محاور: (بن شتوان، 2018، ص. 132)

أ) أنظمة إدارة المستودعات: (WMS – Warehouse Management Systems)

تُتيح هذه الأنظمة إدارة المخزون بدقة متناهية، وتتبع حركة كل قطعة أو وحدة تخزين، وتحسين التخطيط المكاني للمستودعات، وتسريع عمليات الجرد. وقد أثبتت هذه الأنظمة قدرتها على خفض أخطاء الطلبات بنسب تصل إلى 40%.

ب) أنظمة تتبع الشحنات: (Track and Trace Systems)

تعتمد تقنيات GPS ومستشعرات إنترنت الأشياء (IoT) لتتبع وسائل النقل والشحنات لحظة بلحظة، مما يُمكن من إبلاغ الزبائن بموقع شحناتهم ووقت وصولها المتوقع، ويرفع مستوى الشفافية والثقة.

ج) أنظمة التخطيط لموارد المؤسسة: (ERP)

تُدمج هذه الأنظمة مختلف وظائف المؤسسة في منصة معلوماتية واحدة متكاملة تشمل إدارة الطلبات والمخزون والنقل والمحاسبة والموارد البشرية، مما يُلغي التشتت المعلوماتي ويُحسن سرعة اتخاذ القرار.

د) البيانات الضخمة والذكاء الاصطناعي: (Big Data & AI)

تُتيح تقنيات التحليل التنبؤي القائمة على البيانات الضخمة تحسين التنبؤ بالطلب وجدولة التوزيع وتحسين

مسارات النقل، بما يُقلل التكاليف ويرفع دقة التسليم. وتتجه شركات الامداد الكبرى إلى توظيف خوارزميات التعلم الآلي لاستخراج أنماط الطلب وتوقع الأعطال المحتملة في الأسطول.

هـ) الفاتورة الإلكترونية والتوقيع الرقمي:

تُساهم في تحسين دقة التوثيق وتقليل أوقات المعالجة وتعزيز الشفافية مع الزبائن.

3- واقع الرقمنة اللوجستية في قطاع توزيع الطاقة بالجزائر

أطلقت الجزائر في إطار مخططاتها التنموية مبادرات عديدة لرقمنة قطاع الطاقة والخدمات العمومية. وتسير مؤسسة نفطال في هذا الاتجاه من خلال مشاريع تحديث البنية التحتية وتطوير نظم المعلومات. غير أن التحوّل الرقمي الكامل في مراكز التوزيع لا يزال في طور التدرج، ويتباين مستواه بين المراكز الكبرى في المدن الرئيسية ومراكز الإقليم والمناطق. ويكشف مركز توزيع عين وسارة عن واقع يُجسّد هذه المرحلة الانتقالية التي تجمع بين الأساليب التقليدية ومبادئ الرقمنة الحديثة. (منصوري، 2021، ص. 27)

خاتمة الفصل

استعرض هذا الفصل الأول الإطار المفاهيمي الشامل للخدمات اللوجستية وجودتها والدراسات السابقة، من خلال أربعة مباحث مباحث متكاملة. تناول المبحث الأول أهم الدراسات التي تناولت الموضوع محل الدراسة ثم تلاه المبحث الثاني التي تم فيه استعراض ماهية الامداد من حيث مفهومها وتطورها التاريخي من الميدان العسكري إلى عالم الأعمال الحديث، وعرض أنواع الخدمات اللوجستية الرئيسية وخصائصها المميزة. ثم جاء المبحث الثالث ليُضيء مفهوم جودة الخدمات اللوجستية ومحدداتها، وعرض بالتفصيل الأبعاد الخمسة لنموذج SERVQUAL (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، التعاطف) بوصفها المرجع القياسي لتقييم جودة الخدمة، فضلاً عن استعراض نموذجي SERVPERF و LSQ ومقارنتها بما يُعين على انتقاء الأداة الأنسب. وختم المبحث الرابع هذا الفصل بتناول خصوصية إدارة الجودة في قطاع توزيع الطاقة والمعايير الدولية المنظّمة له، مُستكشفاً دور تكنولوجيا المعلومات في رفع مستوى الأداء اللوجستي وتحسين جودة الخدمة.

وتؤسّس هذه المعطيات النظرية مجتمعةً للإطار التحليلي الذي سيوظّف في الفصلين الثاني والثالث للانتقال من التأصيل المفاهيمي إلى ربط الجودة اللوجستية برضا الزبائن أولاً، ثم إسقاط هذا الإطار على الواقع التشغيلي لمركز التوزيع لنفطال بعين وسارة.

الفصل الثاني:

الإطار المنهجي والتنظيمي للدراسة

تمهيد

يُعد هذا الفصل خطوة أساسية في بناء البحث العلمي، إذ يجمع بين الجانبين المنهجي والتنظيمي للدراسة، من خلال توضيح الكيفية التي تم بها إعداد الجانب الميداني من البحث، وكذا التعريف بالمؤسسة محل الدراسة. ويهدف هذا الفصل إلى تقديم صورة شاملة حول الأسس العلمية التي اعتمدت عليها الدراسة في جمع البيانات وتحليلها، بالإضافة إلى عرض ميداني للمحيط التطبيقي الذي أُجريت فيه الدراسة.

ويكتسي هذا الفصل أهمية بالغة، كونه يربط بين الإطار النظري الذي تم تناوله في الفصل الأول، وبين الجانب التطبيقي الذي يسمح باختبار الفرضيات والإجابة عن الإشكالية المطروحة. كما يتضمن هذا الفصل عرضاً مفصلاً للإجراءات المنهجية المعتمدة، وأدوات جمع البيانات، ومجتمع وعينة الدراسة، إضافة إلى تقديم مؤسسة نفضال ومركز التوزيع بعين وسارة باعتباره ميدان الدراسة.

وعليه، سيتم التطرق في هذا الفصل إلى الإطار المنهجي للدراسة من حيث المنهج والأدوات والإجراءات، ثم إلى الجانب التنظيمي من خلال التعريف بالمؤسسة محل الدراسة وبيان أهم خصائصها وخدماتها اللوجستية.

المبحث الأول: الإطار المنهجي

يُعد الإطار المنهجي من الركائز الأساسية التي يقوم عليها أي بحث علمي، إذ يحدد المسار العلمي الذي يتبعه الباحث من أجل دراسة الظاهرة محل البحث بطريقة منظمة وموضوعية. وتكمن أهمية هذا الجانب في كونه يوضح مختلف الإجراءات والأساليب المعتمدة في جمع البيانات وتحليلها، بما يساعد على

الوصول إلى نتائج دقيقة يمكن الاعتماد عليها في تفسير الظاهرة المدروسة واختبار الفرضيات المطروحة.

ونظرًا لطبيعة موضوع الدراسة المتعلق بأثر جودة الخدمات اللوجستية على رضا زبائن مركز التوزيع لنفطال بعين وسارة، فقد تم الاعتماد على منهجية تتلاءم مع أهداف الدراسة وإشكالياتها، وذلك من خلال توظيف المنهج الوصفي التحليلي لدراسة العلاقة بين متغيرات البحث، إلى جانب استخدام الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات من أفراد العينة. كما تم الاستعانة بمجموعة من الأساليب الإحصائية لتحليل البيانات واستخلاص النتائج.

وعليه، سيتم في هذا المبحث التطرق إلى المنهج المعتمد في الدراسة، وأداة جمع البيانات، إضافة إلى تحديد مجتمع الدراسة وعينتها، وبيان مختلف الحدود والأساليب الإحصائية المستخدمة في معالجة البيانات وتحليلها.

المطلب الأول: منهجية الدراسة وأداة البحث

1- المنهج المعتمد في الدراسة

أ. المنهج الوصفي التحليلي

اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي باعتباره من أكثر المناهج استخدامًا في الدراسات الاقتصادية والإدارية، خاصة تلك التي تهدف إلى دراسة الظواهر المرتبطة بسلوك الزبائن وجودة الخدمات داخل المؤسسات. ويقوم هذا المنهج على وصف الظاهرة محل الدراسة وصفًا دقيقًا من خلال جمع البيانات والمعلومات المتعلقة بها، ثم تحليلها وتفسيرها بطريقة علمية تسمح بفهم العلاقات القائمة بين المتغيرات المختلفة واستخلاص النتائج المناسبة.

ويتميز المنهج الوصفي التحليلي بقدرته على الربط بين الجانب النظري والجانب التطبيقي، إذ لا يقتصر دوره على مجرد وصف الظاهرة، بل يتعدى ذلك إلى تحليل أبعادها والكشف عن العوامل المؤثرة فيها. وفي إطار هذه الدراسة، تم توظيف هذا المنهج من أجل وصف واقع الخدمات اللوجستية المقدمة من طرف مركز التوزيع التابع لـ نفطال بعين وسارة، وتحليل مدى تأثير أبعاد جودة هذه الخدمات على مستوى رضا الزبائن.

كما ساعد هذا المنهج على دراسة مختلف أبعاد جودة الخدمات اللوجستية، والمتمثلة في الملموسية، والاعتمادية، والاستجابة، والأمان، والتعاطف، وذلك من خلال تحليل آراء الزبائن وتقييم تصوراتهم حول مستوى الخدمات المقدمة. وقد تم الاعتماد في ذلك على البيانات المجمعة بواسطة الاستبيان، ثم

معالجتها باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة للكشف عن طبيعة العلاقة بين جودة الخدمات اللوجستية ورضا الزبائن.

ويُعد هذا المنهج مناسباً لطبيعة الدراسة الحالية لأنه يتيح إمكانية تشخيص الواقع الفعلي للخدمات اللوجستية بالمؤسسة محل الدراسة، وتحديد نقاط القوة والضعف في الأداء، فضلاً عن تفسير النتائج بصورة موضوعية تساعد على تقديم توصيات عملية يمكن أن تساهم في تحسين جودة الخدمات ورفع مستوى رضا الزبائن. كما يسمح المنهج الوصفي التحليلي باختبار الفرضيات المطروحة والكشف عن مدى وجود أثر ذي دلالة إحصائية بين المتغير المستقل المتمثل في جودة الخدمات اللوجستية والمتغير التابع المتمثل في رضا الزبائن.

ب. منهج دراسة الحالة

يُعد منهج دراسة الحالة من المناهج البحثية النوعية التي تُستخدم بشكل واسع في الدراسات الميدانية، خاصة عندما يتعلق الأمر بدراسة مؤسسة أو وحدة محددة بشكل معمق وشامل. ويقوم هذا المنهج على تحليل حالة واحدة أو عدد محدود من الحالات بهدف فهمها في سياقها الواقعي، مع التركيز على مختلف الجوانب التنظيمية والوظيفية والبيئية المحيطة بها، مما يسمح بتقديم صورة دقيقة ومتكاملة عن الظاهرة المدروسة.

وفي إطار هذه الدراسة، تم اعتماد منهج دراسة الحالة باعتباره الأنسب لتحليل واقع جودة الخدمات اللوجستية على مستوى مركز التوزيع التابع لمؤسسة نפטال بعين وسارة، حيث تم التركيز على هذا المركز باعتباره وحدة تحليل أساسية، نظراً لخصوصية نشاطه ودوره الحيوي في توزيع المحروقات والمواد الطاقوية على مستوى المنطقة.

وقد سمح هذا المنهج بالتعمق في دراسة البيئة الداخلية للمركز، من خلال تحليل طبيعة الخدمات اللوجستية المقدمة، وآليات العمل المعتمدة، وطريقة تفاعلها مع احتياجات الزبائن. كما أتاح إمكانية جمع بيانات دقيقة من الميدان عبر الاستبيان والملاحظة، بما يساعد على فهم أعمق للعلاقة بين جودة الخدمات اللوجستية ومستوى رضا الزبائن.

ويتميز هذا المنهج بكونه يتيح دراسة الظاهرة في سياقها الطبيعي دون عزلها عن محيطها، مما يساهم في تفسير النتائج بشكل أكثر واقعية وموضوعية. كما أنه يتناسب مع طبيعة هذا البحث الذي يهدف إلى تشخيص وضعية محددة داخل مؤسسة معينة، بدل التعميم على جميع المؤسسات المماثلة، مما يعزز دقة التحليل وصدق النتائج المتوصل إليها.

2- أداة جمع البيانات

أ. تصميم الاستبيان

يُعد الاستبيان الأداة الأساسية التي تم الاعتماد عليها في هذه الدراسة الميدانية، وذلك لكونه الوسيلة الأكثر ملاءمة لجمع البيانات الكمية من عدد معتبر من الزبائن بطريقة منظمة وموضوعية، تسمح بتحليلها إحصائياً واستخلاص النتائج المتعلقة بمدى تأثير جودة الخدمات اللوجستية على رضا الزبائن.

وقد تم تصميم الاستبيان بشكل يتوافق مع أهداف الدراسة وإشكالياتها، حيث تضمن مجموعة من المحاور الرئيسية التي تغطي مختلف أبعاد جودة الخدمات اللوجستية، والمتمثلة في: الملموسية، والاعتمادية، والاستجابة، والأمان، والتعاطف، إضافة إلى محور خاص بقياس مستوى رضا الزبائن. وقد صيغت الفقرات بشكل واضح ومباشر حتى يسهل على أفراد العينة فهمها والإجابة عنها بدقة دون لبس أو غموض.

واعتمد الاستبيان على مقياس ليكرت الخماسي لقياس اتجاهات المبحوثين، حيث تراوحت الإجابات بين (غير موافق تمامًا) و(موافق تمامًا)، مما يسمح بتحويل الآراء إلى بيانات كمية قابلة للقياس والتحليل الإحصائي. كما روعي في تصميمه أن تكون الأسئلة متدرجة من العامة إلى الخاصة، بما يساعد على جمع معلومات دقيقة وشاملة حول موضوع الدراسة.

وقد تم أيضاً التأكد من صدق الاستبيان من حيث المحتوى، من خلال عرضه على مجموعة من الأساتذة المختصين لإبداء آرائهم وملاحظاتهم، والتي تم أخذها بعين الاعتبار في تعديل بعض الفقرات. كما تم التأكد من ثباته من خلال تطبيقه على عينة تجريبية قبل تعميمه على العينة الأساسية، لضمان دقة النتائج وموثوقيتها.

ب. مقياس ليكرت الخماسي

اعتمدت الدراسة على مقياس ليكرت الخماسي لقياس اتجاهات أفراد العينة نحو جودة الخدمات اللوجستية ومستوى رضا الزبائن، ويُعد هذا المقياس من أكثر المقاييس استخداماً في الدراسات الميدانية لقدرته على تحويل الآراء والاتجاهات إلى بيانات كمية قابلة للتحليل الإحصائي. ويتدرج هذا المقياس من (1) إلى (5)، حيث تمثل القيمة (1) "غير موافق تمامًا"، و(2) "غير موافق"، و(3) "محايد"، و(4) "موافق"، و(5) "موافق تمامًا". ويسمح هذا التدرج بتحديد درجة الاتفاق أو الاختلاف بدقة مع العبارات الواردة في الاستبيان، مما يسهل عملية القياس والتحليل وتفسير النتائج.

كما يُساعد هذا المقياس في إعطاء صورة واضحة عن مستوى إدراك الزبائن لجودة الخدمات اللوجستية المقدمة، بالإضافة إلى قياس مستوى رضاهم بشكل دقيق، وهو ما ينسجم مع طبيعة الدراسة التي تعتمد على التحليل الكمي للعلاقات بين المتغيرات.

ج. صدق وثبات الاستبيان

يُعد كل من صدق وثبات الاستبيان من أهم المعايير العلمية التي تُستخدم للتأكد من جودة أداة البحث وموثوقيتها. ويقصد بصدق الاستبيان مدى قدرته على قياس ما وُضع لقياسه فعلاً، أي أن الفقرات المصاغة تعكس بدقة أبعاد جودة الخدمات اللوجستية ورضا الزبائن. ولتحقيق ذلك، تم عرض الاستبيان على مجموعة من الأساتذة والمحكمين المختصين في المجال، الذين قاموا بإبداء ملاحظاتهم حول وضوح العبارات ومدى ملاءمتها لأهداف الدراسة، وتم تعديل بعض الفقرات بناءً على تلك الملاحظات.

أما ثبات الاستبيان فيقصد به مدى اتساق النتائج واستقرارها عند إعادة تطبيق الأداة في ظروف مشابهة، وقد تم التحقق من ذلك من خلال اختبار تجريبي أولي على عينة محدودة قبل التطبيق النهائي، إضافة إلى استخدام معامل الثبات (ألفا كرونباخ) للتأكد من اتساق الفقرات الداخلية للاستبيان. وكلما اقتربت قيمة هذا المعامل من الواحد الصحيح دلّ ذلك على ارتفاع درجة الثبات وموثوقية الأداة في قياس متغيرات الدراسة.

المطلب الثاني: تصميم الدراسة وحدودها

1- مجتمع الدراسة وعينتها

أ. مجتمع الدراسة

يتمثل مجتمع الدراسة في جميع زبائن مركز التوزيع التابع لمؤسسة نفطال بعين وسارة، والذين يتعاملون مع المركز بشكل مباشر ومنتظم، ويشمل هذا المجتمع مختلف الفئات من موزعين وتجار ووكلاء ومتعاملين اقتصاديين يعتمدون على خدمات التوزيع الخاصة بالمحروقات والمواد الطاقوية. ويتميز هذا المجتمع بتنوع احتياجاته وتفاوت توقعاته من حيث جودة الخدمات اللوجستية المقدمة، مما يجعله مجتمعاً مناسباً لدراسة العلاقة بين جودة الخدمات اللوجستية ومستوى رضا الزبائن.

ب. عينة الدراسة

نظراً لصعوبة دراسة جميع أفراد المجتمع الإحصائي، تم الاعتماد على عينة من زبائن مركز التوزيع بعين وسارة، عينة غير احتمالية ملائمة / مسيرة حسب توفر أفراد المجتمع في فترة جمع البيانات.

وقد شملت العينة مجموعة من الزبائن الذين لديهم تعامل مباشر ومستمر مع المركز، بما يسمح بالحصول على بيانات دقيقة تعكس واقع الخدمات اللوجستية المقدمة ومستوى رضاهم عنها.

وتم اختيار حجم العينة بما يتناسب مع طبيعة الدراسة الميدانية وإمكانات الباحث، مع الحرص على أن تكون ممثلة قدر الإمكان لمختلف فئات الزبائن، من أجل ضمان موضوعية النتائج وقابليتها للتحليل الإحصائي، وبالتالي الوصول إلى استنتاجات تعكس الواقع الفعلي لمركز التوزيع محل الدراسة.

2- حدود الدراسة وأساليب التحليل الإحصائي

أ. الحدود الموضوعية والمكانية والزمنية

تتحدد الدراسة موضوعيًا في قياس أثر جودة الخدمات اللوجستية بأبعادها (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، التعاطف) على مستوى رضا الزبائن، دون التطرق إلى العوامل الأخرى المؤثرة في الرضا مثل السعر أو الحملات الإشهارية أو العوامل النفسية غير المرتبطة مباشرة بالخدمة اللوجستية. ويهدف هذا التحديد إلى التركيز على المتغيرات الأساسية للدراسة وضبط نطاق التحليل العلمي.

أما من الناحية المكانية، فقد أجريت الدراسة على مستوى مركز التوزيع التابع لمؤسسة نفطال بعين وسارة بولاية الجلفة، باعتباره المجال التطبيقي الذي تم فيه جمع البيانات الميدانية من الزبائن المتعاملين مع المركز.

وفيما يخص الحدود الزمنية، فقد شملت الدراسة الفترة المخصصة لجمع البيانات وتحليلها خلال الموسم المحدد للدراسة الميدانية (2026)، حيث تم تطبيق الاستبيان وجمع المعطيات خلال فترة زمنية محددة لضمان دقة النتائج وتحديثها.

ب. الأساليب الإحصائية المعتمدة في تحليل البيانات

تم الاعتماد في هذه الدراسة على مجموعة من الأساليب الإحصائية المناسبة لطبيعة البيانات الكمية المجمعة من الاستبيان، وذلك من خلال استخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، بهدف تحليل البيانات واختبار الفرضيات.

وقد شملت هذه الأساليب ما يلي:

- **الإحصاء الوصفي:** من خلال حساب التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، وذلك لوصف خصائص العينة وتحديد مستوى استجابات المبحوثين .
 - **معامل ألفا كرونباخ:** لقياس ثبات أداة الدراسة والتأكد من اتساق فقرات الاستبيان .
 - **معامل الارتباط بيرسون:** لقياس قوة واتجاه العلاقة بين متغيرات الدراسة (جودة الخدمات اللوجستية ورضا الزبائن) .
 - **تحليل الانحدار الخطي المتعدد:** لاختبار أثر أبعاد جودة الخدمات اللوجستية على رضا الزبائن وتحديد درجة التأثير لكل بعد على حدة .
- وتساعد هذه الأساليب في الوصول إلى نتائج دقيقة وموضوعية، وتمكّن من تفسير العلاقات الإحصائية بين متغيرات الدراسة بشكل علمي واضح.

المبحث الثاني: تقديم المؤسسة محل الدراسة

المطلب الأول: تقديم مؤسسة نفطال

1- نشأة المؤسسة وطبيعة نشاطها

أ- نشأة مؤسسة نفطال

تُعد مؤسسة نفطال من أهم المؤسسات الاقتصادية في الجزائر، وقد نشأت في إطار إعادة هيكلة قطاع المحروقات الوطني بهدف تنظيم عملية توزيع وتسويق المنتجات النفطية ومشتقاتها داخل السوق المحلية. وقد ارتبطت نشأتها بالتحويلات الاقتصادية التي عرفت الجزائر بعد الاستقلال، خاصة مع تزايد الحاجة إلى مؤسسة متخصصة تتولى مهام التوزيع بدل الاكتفاء بالإنتاج فقط، بما يضمن تغطية شاملة وفعالة لمختلف مناطق الوطن.

وقد جاءت مؤسسة نفطال كفرع تابع للمجمع النفطي الوطني سوناطراك، لتتولى مهام التوزيع والتسويق الداخلي للوقود والزيوت وغاز البترول المميع (GPL)، إضافة إلى إنشاء شبكة واسعة من محطات الوقود ومراكز التوزيع عبر مختلف الولايات. ومع مرور الوقت، عرفت المؤسسة تطوراً ملحوظاً في هيكلها التنظيمي ونشاطها، مما جعلها فاعلاً أساسياً في ضمان تموين السوق الوطنية بالطاقة وتلبية حاجيات الزبائن من الأفراد والمؤسسات.

وتعكس نشأة نفطال الدور الاستراتيجي الذي تلعبه في الاقتصاد الوطني، باعتبارها حلقة وصل بين الإنتاج والاستهلاك، حيث ساهمت في تنظيم سوق المحروقات وتحسين جودة الخدمات المرتبطة بالتوزيع، بما يتماشى مع متطلبات التنمية الاقتصادية والاجتماعية في الجزائر.

ب- طبيعة نشاط المؤسسة وأهدافها

تتميز مؤسسة نفطال بطبيعة نشاط اقتصادي وتجاري وصناعي في آن واحد، حيث تتولى أساساً مهام توزيع وتسويق المواد البترولية ومشتقاتها على المستوى الوطني، بما في ذلك الوقود بأنواعه، الزيوت، وغاز البترول المميع (GPL) ويُعد هذا النشاط حلقة أساسية ضمن سلسلة القيمة لقطاع المحروقات، إذ تقوم المؤسسة بدور الوسيط بين الإنتاج الذي تتكفل به الشركات النفطية، وعلى رأسها سوناطراك، وبين الاستهلاك النهائي الذي يشمل الأفراد والمؤسسات الاقتصادية بمختلف أنواعها.

كما يشمل نشاط نفطال تسيير وتطوير شبكة واسعة من محطات الوقود ومراكز التوزيع، إضافة إلى خدمات التخزين والنقل والتوزيع، مع الحرص على ضمان استمرارية التموين وتوفير المنتجات الطاقوية في مختلف مناطق الوطن. وتعمل المؤسسة أيضاً على تحسين جودة الخدمات المقدمة من خلال تحديث وسائل التوزيع وتطوير البنية التحتية اللوجستية، بما يتماشى مع متطلبات السوق الوطنية والتطورات التكنولوجية في مجال الطاقة.

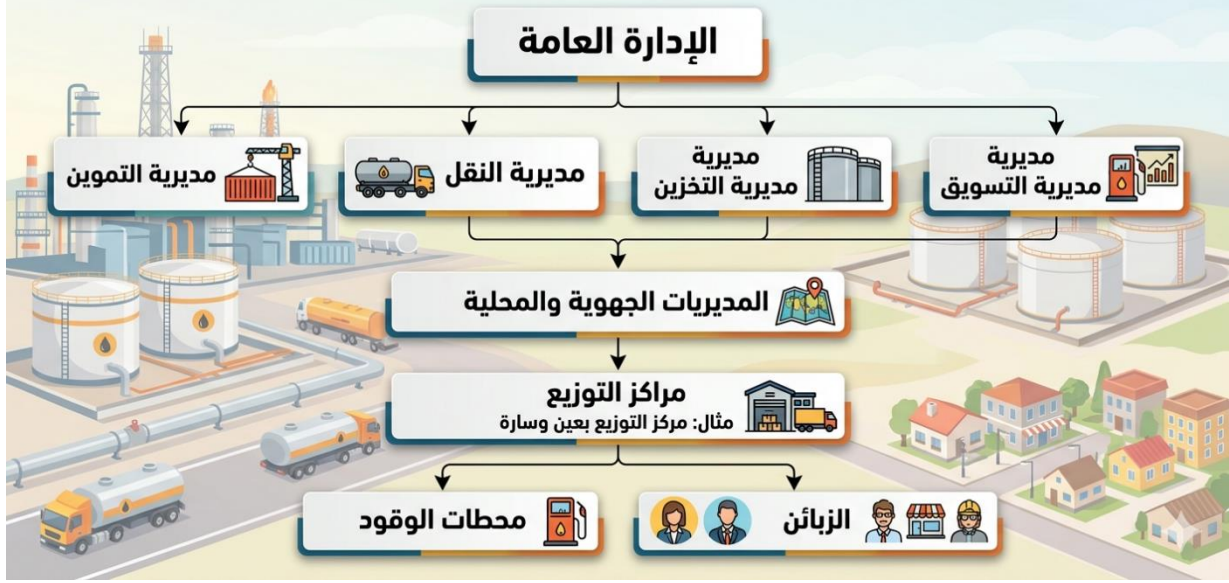
أما من حيث الأهداف، فتسعى مؤسسة نفطال إلى تحقيق جملة من الأهداف الاستراتيجية، أهمها ضمان التموين المنتظم للسوق الوطنية بالمواد الطاقوية، وتحسين جودة الخدمات المقدمة للزبائن، وتقليل التكاليف اللوجستية، وتعزيز الكفاءة التشغيلية لشبكة التوزيع. كما تهدف إلى دعم الاقتصاد الوطني من خلال المساهمة في استقرار سوق الطاقة، وتطوير قدراتها التنافسية، وتحديث نظامها الإداري واللوجستي بما يضمن الاستجابة الفعالة لاحتياجات الزبائن في مختلف المناطق.

3- الهيكل التنظيمي والخدمات المقدمة

أ- الهيكل التنظيمي للمؤسسة

شكل 1: الهيكل التنظيمي للمؤسسة

الهيكل التنظيمي والخدمات اللوجستية لمؤسسة نفطال



يتسم الهيكل التنظيمي لمؤسسة نفطال بطابع هرمي منظم يهدف إلى ضمان فعالية التسيير وحسن توزيع المسؤوليات بين مختلف المستويات الإدارية والتقنية. ويقوم هذا الهيكل على مبدأ التدرج الإداري الذي يربط بين الإدارة العامة في القمة وباقي المديريات الجهوية والمحلية في الأسفل، مما يسمح بتنسيق العمليات وضمان انسيابية اتخاذ القرار.

وتتولى الإدارة العامة للمؤسسة وضع السياسات الاستراتيجية وتحديد الأهداف الكبرى، في حين تتكفل المديريات الجهوية بمتابعة تنفيذ هذه السياسات على المستوى المحلي، من خلال الإشراف على مراكز التوزيع ومحطات الوقود. كما تضم المؤسسة عدة مديريات وظيفية مثل مديرية التموين، مديرية النقل، مديرية التخزين، ومديرية التسويق، وكل واحدة منها تضطلع بمهام محددة ترتبط بسلسلة الإمداد والتوزيع.

أما مراكز التوزيع، ومنها مركز التوزيع بعين وسارة، فتُعد وحدات تنفيذية ميدانية تتولى تطبيق العمليات اللوجستية بشكل مباشر، من استقبال المنتجات وتخزينها إلى توزيعها على الزبائن وفق الطلب، مع الالتزام بمعايير السلامة والجودة.

ب- الخدمات اللوجستية التي تقدمها المؤسسة

تقدم مؤسسة نفطال مجموعة متنوعة من الخدمات اللوجستية التي تُعد جوهر نشاطها في قطاع توزيع المحروقات، حيث تشمل هذه الخدمات سلسلة متكاملة من العمليات التي تبدأ من استلام المنتجات النفطية

من المصافي أو مراكز الإنتاج، مروراً بعمليات التخزين في المستودعات والمستودعات الجهوية، وصولاً إلى عملية النقل والتوزيع نحو مختلف الزبائن.

وتشمل هذه الخدمات أيضاً إدارة المخزون لضمان توفر المواد الطاقوية بشكل مستمر، إضافة إلى تنظيم عمليات التوزيع وفق الطلب والاحتياجات الفعلية للمؤسسات والأفراد. كما تهتم المؤسسة بتحسين جودة النقل من خلال أسطول لوجستي متخصص يضمن سرعة التوصيل وتقليل المخاطر المرتبطة بعمليات الشحن والتوزيع.

وتعمل نפטال كذلك على تقديم خدمات الدعم اللوجستي المرتبطة بخدمة الزبائن، مثل معالجة الطلبات، متابعة الشكاوى، وضمان استمرارية التموين، وهو ما يعزز من مستوى رضا الزبائن ويحسن من فعالية الأداء العام للمؤسسة في السوق الوطنية.

المطلب الثاني: تقديم مركز التوزيع لنפטال / عين وسارة

1- التعريف بالمركز وخصائصه

أ. الموقع الجغرافي للمركز

يقع مركز التوزيع التابع لمؤسسة نפטال بعين وسارة في ولاية الجلفة، وهي منطقة ذات موقع استراتيجي يتوسط عدة ولايات داخلية من الوطن، مما يمنح المركز أهمية خاصة في شبكة التوزيع الوطنية. ويتميز هذا الموقع بقربه من الطرق الوطنية والمحاور الرئيسية للنقل، الأمر الذي يسهل عمليات نقل وتوزيع المحروقات والمواد الطاقوية نحو مختلف المناطق المجاورة في ظروف سريعة وآمنة.

ويُعد هذا الموقع الجغرافي عاملاً أساسياً في تحسين فعالية العمليات اللوجستية، حيث يسمح بتقليل مدة التوصيل وتخفيض التكاليف المرتبطة بالنقل، إضافة إلى ضمان استمرارية التموين للزبائن في المنطقة وما حولها.

ب. أهمية المركز ودوره في التوزيع

يكتسي مركز التوزيع بعين وسارة أهمية كبيرة ضمن الشبكة اللوجستية لمؤسسة نפטال، باعتباره نقطة وصل محورية في عملية توزيع المحروقات والمواد الطاقوية نحو مختلف المتعاملين الاقتصاديين

والزبائن المحليين. فهو يساهم في ضمان تمويل منتظم للسوق، خاصة في المناطق الداخلية التي تعتمد بشكل كبير على هذا النوع من المراكز لتلبية احتياجاتها الطاقوية.

كما يتمثل دور المركز في تنظيم عمليات الاستلام والتخزين والتوزيع وفق معايير دقيقة تضمن الجودة والسلامة، بالإضافة إلى الاستجابة السريعة لطلبات الزبائن، مما يعزز من كفاءة الأداء اللوجستي ويرفع من مستوى رضا المستهلكين. ويشكل هذا المركز عنصراً أساسياً في دعم استقرار السوق المحلية وضمان استمرارية تدفق المنتجات الطاقوية دون انقطاع.

2- واقع الخدمات اللوجستية بالمركز

أ. آليات تقديم الخدمات اللوجستية

تقوم آليات تقديم الخدمات اللوجستية على مستوى مركز التوزيع التابع لمؤسسة نפטال بعين وسارة على مجموعة من العمليات المنظمة التي تضمن انسيابية تدفق المواد الطاقوية من مرحلة الاستلام إلى غاية التوزيع النهائي. حيث يتم استقبال المحروقات والمواد النفطية عبر وسائل نقل متخصصة، ثم تخزينها في خزانات مهيأة وفق معايير السلامة والجودة المعتمدة.

بعد ذلك يتم تسيير عملية توزيع منظمة تعتمد على جدولة الطلبات وتحديد الأولويات حسب احتياجات الزبائن وحجم الطلب، مع الاعتماد على وسائل نقل لوجستية تضمن سرعة التوصيل وتقليل فترات الانتظار. كما يتم استخدام أنظمة متابعة ومراقبة لضمان دقة العمليات وتقليل الأخطاء، إضافة إلى الالتزام الصارم بإجراءات السلامة أثناء عمليات التحميل والتفريغ والنقل.

ب. طبيعة العلاقة مع الزبائن ومستوى الخدمة المقدمة

تتميز العلاقة بين مركز التوزيع وزبائنه بطابع مهني يعتمد على الاستمرارية والتعاقد المباشر، حيث يتعامل المركز مع فئات مختلفة من الزبائن مثل الموزعين، التجار، والمؤسسات الاقتصادية. وتقوم هذه العلاقة على مبدأ الالتزام بتلبية الطلبات في الآجال المحددة وبالكميات المطلوبة، بما يضمن استمرارية نشاط الزبائن دون انقطاع.

أما فيما يتعلق بمستوى الخدمة المقدمة، فيسعى المركز إلى تحسين جودة خدماته من خلال تقليص مدة الاستجابة للطلبات، وتحسين ظروف التوزيع، وتعزيز التواصل مع الزبائن لمعالجة الشكاوى والملاحظات. ومع ذلك، يبقى مستوى الخدمة مرتبطاً بعدة عوامل لوجستية وتنظيمية تؤثر بشكل مباشر على درجة رضا الزبائن، مما يجعل تحسين الأداء المستمر ضرورة أساسية لرفع جودة الخدمة.

خاتمة الفصل

في ختام هذا الفصل، يمكن التأكيد على أن الإطار المنهجي والتنظيمي للدراسة يشكل الأساس الذي بُنيت عليه مختلف مراحل البحث الميداني، حيث تم من خلاله توضيح المنهج المتبع، وأداة جمع البيانات، ومجتمع وعينة الدراسة، إضافة إلى تحديد الحدود والأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات. وقد سمح هذا الإطار بضبط خطوات الدراسة بشكل علمي ومنهجي يضمن دقة النتائج وموضوعيتها.

كما تم التطرق إلى الجانب التنظيمي من خلال تقديم مؤسسة نفضال ومركز التوزيع بعين وسارة، باعتبارهما مجال الدراسة التطبيقي، حيث تم التعرف على طبيعة نشاط المؤسسة، وهيكلها التنظيمي، وأهم الخدمات اللوجستية التي تقدمها، مما يساعد على فهم السياق العام الذي تُدرس فيه جودة الخدمات اللوجستية وأثرها على رضا الزبائن.

وبذلك، يشكل هذا الفصل قاعدة تمهيدية مهمة للفصل التطبيقي، الذي سيتم فيه تحليل بيانات الاستبيان واختبار الفرضيات، بهدف الوصول إلى نتائج علمية دقيقة تعكس واقع العلاقة بين جودة الخدمات اللوجستية ومستوى رضا زبائن مركز التوزيع محل الدراسة.

الفصل الثالث:

الدراسة الميدانية

تمهيد:

تُعد الدراسة الميدانية المرحلة التطبيقية الأساسية في هذا البحث، حيث يتم من خلالها الانتقال من الجانب النظري إلى الواقع العملي بهدف اختبار الفرضيات وتحليل البيانات المجمعة من الميدان. وفي هذا السياق، تهدف هذه الدراسة إلى تحليل أثر جودة الخدمات

اللوجستية على رضا الزبائن داخل مؤسسة نفضال ببلدية عين وسارة، بالاعتماد على

المعطيات التي تم جمعها من خلال الاستبيان الموجه إلى عينة الدراسة.

ويشمل هذا الفصل عرضاً مفصلاً لنتائج الدراسة الميدانية وتحليلها إحصائياً، من خلال تفريغ بيانات الاستبيان ومعالجتها وتفسيرها بما يسمح بفهم طبيعة العلاقة بين متغيرات الدراسة. كما يتناول اختبار الفرضيات ومدى صحتها في ضوء النتائج المتوصل إليها، بهدف تقديم إجابات علمية دقيقة عن إشكالية البحث. وبالتالي، يمثل هذا الفصل المرحلة

الحاسمة التي يتم فيها ربط الجانب النظري بالواقع التطبيقي للوصول إلى نتائج موضوعية قابلة للتفسير والاستنتاج.

المبحث الأول: الخصائص العامة لعينة الدراسة

المطلب الأول حجم العينة وخصائصها الديموغرافية

تم جمع البيانات من خلال توزيع استبيانات على عينة مكونة من 60 زبوناً لمركز توزيع نفطال في عين وسارة. من بين هذه الاستبيانات، تم استلام 55 استبياناً كاملاً وصالحاً للتحليل الإحصائي، مما يعكس نسبة استجابة عالية بلغت 91.67%. تم اختيار العينة بطريقة غير احتمالية ملائمة / مسيرة، نظراً لصعوبة حصر المجتمع الكامل، ولقصر الفترة الزمنية المتاحة لجمع البيانات، تم الاعتماد على أسلوب العينة غير الاحتمالية المسيرة. هذا الأسلوب يُعد مناسباً في مثل هذه الحالات لأنه يتيح جمع البيانات بشكل سريع ومرن، مع ضمان تمثيل فئات مختلفة من المجتمع من خلال تنوع خصائص العينة، مما يعزز موثوقية النتائج وقابليتها للتعميم بشكل محدود.

تم الاعتماد على هذه الطريقة لضمان تمثيل جيد لآراء واحتياجات الزبائن في المنطقة المستهدفة، مع الحرص على تنوع الخصائص الديموغرافية مثل العمر، والجنس، ومستوى التعليم، والخلفية الاقتصادية، بهدف تعزيز شمولية ودقة النتائج.

الجدول رقم 3: توزيع جدول رقم 3 عينة الدراسة حسب المتغيرات الديموغرافية

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة المئوية (%)
طبيعة النشاط	محطة وقود (نفطال)	18	32.7
	محطة وقود (خواص)	15	27.3
	مؤسسة اقتصادية	12	21.8
	وكيل معتمد	10	18.2
	المجموع	55	100
مدة التعامل	أقل من سنة	8	14.5
	من 1 إلى 5 سنوات	25	45.5
	أكثر من 5 سنوات	22	40.0
	المجموع	55	100
حجم الطلبات	صغير	12	21.8
	متوسط	28	50.9

27.3	15	كبير
100	55	المجموع

المصدر: إعداد الباحثة بناءً على نتائج الاستبيان

يوضح الجدول رقم (3) أن فئة "محطة وقود نفطال" هي الأكثر تمثيلاً (32.7%)، يليها محطات الوقود الخاصة (27.3%)، مما يعكس ثقة الزبائن في المؤسسة رغم المنافسة. كما أن 85.5% من الزبائن لهم علاقة تعاقدية تمتد لأكثر من سنة، مما يعطي وزناً أكبر لآرائهم في تقييم الخدمات اللوجستية. وحجم الطلبات المتوسط هو السائد (50.9%)، وهو ما يتناسب مع طبيعة نشاط المؤسسة

المطلب الثاني: اختبار ثبات أداة الدراسة (معامل ألفا كرونباخ)

لتأكيد ثبات الاستبيان واتساقه الداخلي، تم حساب معامل ألفا كرونباخ لكل محور من محاور الاستبيان.

الجدول رقم 4: قيم معامل ألفا كرونباخ لمحاور الاستبيان

المحور	عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ
الملموسية (Tangibles)	4	0.812
الاعتمادية (Reliability)	4	0.847
الاستجابة (Responsiveness)	4	0.801
الأمان (Assurance)	4	0.835
التعاطف (Empathy)	4	0.793
رضا الزبائن	5	0.876
الاستبيان ككل	25	0.902

المصدر: مخرجات برنامج SPSS

تشير القيم المحققة إلى أن جميع المحاور تتمتع بثبات مرتفع (جميعها أعلى من 0.79)، حيث بلغ ثبات الاستبيان ككل 0.902، وهو معامل ممتاز يشير إلى درجة عالية من الاتساق والموثوقية، مما يجعل الأداة صالحة للتحليل الإحصائي.

المبحث الثاني: تقييم أبعاد جودة الخدمات اللوجستية

المطلب الأول: تحليل مستوى أبعاد جودة الخدمات اللوجستية

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل بعد من أبعاد جودة الخدمات اللوجستية الخمسة، بالإضافة إلى المستوى العام لجودة الخدمات.

الجدول رقم 5 المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد جودة الخدمات اللوجستية

البعد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى التقييم
الملموسية	3.78	0.72	مرتفع
الاعتمادية	3.92	0.68	مرتفع
الاستجابة	3.45	0.85	متوسط
الأمان	4.05	0.61	مرتفع
التعاطف	3.62	0.79	متوسط
جودة الخدمات اللوجستية (المتوسط العام)	3.76	0.73	مرتفع

المصدر: مخرجات برنامج SPSS

يوضح الجدول رقم (5) ما يلي:

- **بعد الأمان:** حصل على أعلى متوسط حسابي (4.05)، مما يشير إلى أن الزبائن يشعرون بالثقة والأمان في تعاملاتهم مع المركز، ويعتقدون أن الموظفين يمتلكون المعرفة والكفاءة اللازمة.
- **بعد الاعتمادية:** جاء في المرتبة الثانية بمتوسط (3.92)، ويعكس هذا التزام المركز إلى حد كبير بمواعيد التسليم والكميات المطلوبة.
- **بعد الملموسية:** حصل على متوسط (3.78)، ويظهر أن التجهيزات المادية والمرافق مقبولة ولكنها قابلة للتحسين.
- **بعد التعاطف:** جاء بمتوسط (3.62) وهو مستوى متوسط، مما يشير إلى حاجة المركز لتحسين الاهتمام الفردي بالزبائن وفهم احتياجاتهم الخاصة.
- **بعد الاستجابة:** حصل على أقل متوسط حسابي (3.45)، وهذا يعكس وجود ضعف نسبي في سرعة الاستجابة لطلبات الزبائن وشكاواهم، وهو ما يتوافق مع ما أظهرته النسب الوصفية السابقة.

كما يتبين أن المتوسط العام لجودة الخدمات اللوجستية بلغ (3.76) وهو مستوى مرتفع وفق سلم التقدير المعتمد، لكنه ليس مثالياً ويحتاج إلى تحسين في بعض الأبعاد كالاستجابة والتعاطف.

المطلب الثاني: تحليل مستوى رضا الزبائن

تم حساب متوسطات رضا الزبائن بشكل منفصل، كما يوضح الجدول التالي:

الجدول رقم 6 المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى رضا الزبائن

الفقرات (رضا الزبائن)	المتوسط	الانحراف المعياري
أشعر بالرضا عن طريقة معالجة طلباتي	3.58	0.82
خدمات المركز اللوجستية تلبي توقعاتي	3.71	0.76
أدفع سعراً منصفاً مقابل الخدمة المقدمة	3.85	0.71
الأداء اللوجستي للمركز يتفوق على المراكز الأخرى	3.42	0.89
المتوسط العام لرضا الزبائن	3.64	0.79

المصدر: مخرجات برنامج SPSS

بلغ المتوسط العام لرضا الزبائن (3.64) وهو مستوى متوسط مرتفع، مما يشير إلى أن الزبائن راضون بشكل عام ولكن ليس رضاءً كاملاً، وهناك مجال للتحسين خاصة فيما يتعلق بتفوق المركز على المنافسين (3.42) وجودة معالجة الطلبات. (3.58)

المطلب الثالث: تحليل التكرارات والنسب المئوية لبعض المؤشرات الرئيسية

الجدول رقم 7: توزيع آراء الزبائن حول مستوى الجودة العامة

مستوى جودة الخدمات اللوجستية	التكرار	النسبة المئوية (%)
جيد (4.01 - 5.00)	28	50.9
متوسط (2.51 - 4.00)	22	40.0
	46	

ضعيف (1.00 - 2.50)	5	9.1
المجموع	55	100

المصدر: إعداد الباحثة بناءً على نتائج الاستبيان

يوضح الجدول أن 50.9% من الزبائن يقيمون جودة الخدمات اللوجستية بمستوى جيد، و 40.0% يقيمونها بمستوى متوسط، و 9.1% فقط يقيمونها بمستوى ضعيف. وهذا يؤكد أن الأغلبية (90.9%) تعطي تقييماً إيجابياً (جيد + متوسط)، مع وجود حاجة لتحسين جودة الخدمات لدى 40% ممن صنفوها ضمن المتوسط

الجدول رقم 8 : توزيع آراء الزبائن حول سرعة العمليات اللوجستية

مستوى السرعة	التكرار	النسبة المئوية (%)
سريعة	19	34.5
متوسطة	30	54.6
بطيئة	6	10.9
المجموع	55	100

المصدر: إعداد الباحثة بناءً على نتائج الاستبيان

54.6% من الزبائن يرون أن سرعة العمليات متوسطة، مما يؤكد أن بطء الاستجابة (بعد الاستجابة) هو أحد أضعف جوانب الأداء اللوجستي في المركز، ويحتاج إلى معالجة عاجلة

الجدول رقم 9 : توزيع آراء الزبائن حول مستوى التنسيق بين المصالح

مستوى التنسيق	التكرار	النسبة المئوية (%)
جيد	14	25.5
متوسط	31	56.3
ضعيف	10	18.2
المجموع	55	100

المصدر: إعداد الباحثة بناءً على نتائج الاستبيان

56.3% من الزبائن يرون أن التنسيق بين المصالح متوسط، مما يعكس وجود اختلافات في تبادل المعلومات والاتصال الداخلي، وهو ما ينعكس سلباً على جودة الخدمة المقدمة للزبائن

المبحث الثالث: اختبار الفرضيات وتحليل العلاقة بين المتغيرات

المطلب الأول: اختبار الارتباط (معامل بيرسون)

للتأكد من وجود علاقة ارتباطية بين أبعاد جودة الخدمات اللوجستية ورضا الزبائن، تم حساب معامل ارتباط بيرسون، كما يوضح الجدول التالي

الجدول رقم 10: مصفوفة ارتباط بيرسون بين أبعاد جودة الخدمات اللوجستية ورضا الزبائن

الأبعاد	معامل الارتباط (r)	مستوى الدلالة (Sig)	قوة العلاقة
الملموسية ← رضا الزبائن	0.482	0.001	متوسطة
الاعتمادية ← رضا الزبائن	0.612	0.000	قوية
الاستجابة ← رضا الزبائن	0.534	0.000	متوسطة
الأمان ← رضا الزبائن	0.558	0.000	متوسطة
التعاطف ← رضا الزبائن	0.491	0.001	متوسطة

المصدر: مخرجات برنامج SPSS

يتضح من الجدول رقم (10) أن جميع معاملات الارتباط موجبة ودالة إحصائياً عند مستوى معنوية 0.01، مما يعني وجود علاقة طردية بين كل أبعاد الجودة اللوجستية ورضا الزبائن. ويحتل بعد الاعتمادية المرتبة الأولى بقوة ارتباط (0.612)، يليه بعد الأمان (0.558)، ثم الاستجابة (0.534).

المطلب الثاني: اختبار أثر جودة الخدمات اللوجستية (تحليل الانحدار الخطي المتعدد)

لاختبار الفرضية الرئيسية والفرضيات الجزئية، تم استخدام تحليل الانحدار الخطي المتعدد، حيث تم اعتماد رضا الزبائن كمتغير تابع، وأبعاد الجودة اللوجستية الخمسة كمتغيرات مستقلة.

الجدول رقم 11 ا: ملخص نموذج الانحدار

المؤشر	القيمة
معامل الارتباط المتعدد (R)	0.724
معامل التحديد (R^2)	0.524
معامل التحديد المعدل ($Adjusted R^2$)	0.498
قيمة F المحسوبة	18.624
مستوى الدلالة (Sig.)	0.000

المصدر: مخرجات برنامج SPSS

يُظهر الجدول رقم (11) أن معامل التحديد R^2 بلغ 0.524، مما يعني أن 52.4% من التغيرات الحاصلة في رضا الزبائن تُعزى إلى التغيرات في أبعاد جودة الخدمات اللوجستية الخمسة مجتمعة، والنسبة المتبقية (47.6%) تعود لعوامل أخرى لم تدخل في هذا النموذج. كما أن قيمة F المحسوبة (18.624) دالة إحصائياً عند مستوى 0.000، مما يؤكد صلاحية النموذج وقدرته على تفسير العلاقة.

الجدول رقم 12: معاملات الانحدار (Coefficients) لأبعاد الجودة اللوجستية

الترتيب حسب الأثر	مستوى الدلالة (Sig.)	قيمة t	معامل الانحدار المعياري (Beta)	معامل الانحدار غير المعياري (B)	البعد
-	0.152	1.452	-	0.342	(ثابت)
5	0.047	2.034	0.182	0.185	الملموسية
1	0.001	3.456	0.301	0.312	الاعتمادية
3	0.006	2.876	0.241	0.245	الاستجابة

الترتيب حسب الأثر	مستوى الدلالة (Sig.)	قيمة t	معامل الانحدار المعياري (Beta)	معامل الانحدار غير المعياري (B)	البعد
2	0.003	3.112	0.268	0.278	الأمان
4	0.031	2.215	0.195	0.198	التعاطف

المصدر: مخرجات برنامج SPSS

المطلب الثالث: اختبار الفرضيات الجزئية وقبولها أو رفضها

بناءً على الجدول رقم (12)، وبمقارنة مستوى الدلالة (Sig.) لكل بعد بقيمة عتبة المعنوية: ($\alpha \leq 0.05$)

القرار	مستوى الدلالة	محتواها	الفرضية
(يوجد أثر) مقبولة	$0.047 < 0.05$	يوجد أثر للموسمية على رضا الزبائن	H ₁
(يوجد أثر) مقبولة	$0.001 < 0.05$	يوجد أثر للاعتمادية على رضا الزبائن	H ₂
(يوجد أثر) مقبولة	$0.006 < 0.05$	يوجد أثر للاستجابة على رضا الزبائن	H ₃
(يوجد أثر) مقبولة	$0.003 < 0.05$	يوجد أثر للأمان على رضا الزبائن	H ₄
(يوجد أثر) مقبولة	$0.031 < 0.05$	يوجد أثر للتعاطف على رضا الزبائن	H ₅

المصدر: مخرجات برنامج SPSS

النتيجة النهائية:

تم جمع البيانات من خلال توزيع استبيانات على عينة مكونة من 60 زبوناً لمركز توزيع نفطال في عين وسارة. من بين هذه الاستبيانات، تم استلام 55 استبياناً كاملاً وصالحاً للتحليل الإحصائي، مما يعكس نسبة استجابة عالية بلغت 91.67%. تم اختيار العينة بشكل عشوائي لضمان تمثيل جيد لأراء واحتياجات الزبائن في المنطقة المستهدفة، مع مراعاة تنوع الخصائص الديموغرافية مثل العمر، والجنس، ومستوى التعليم، والخلفية الاقتصادية لضمان شمولية النتائج ودقتها. كما يتبين من معاملات الانحدار المعيارية (Beta) أن:

بعد الاعتمادية هو الأكثر تأثيراً (Beta = 0.301) ، يليه بعد الأمان (0.268)، ثم الاستجابة (0.241)، ثم التعاطف (0.195)، وأخيراً الملموسية (0.182).

المبحث الرابع: مناقشة النتائج العامة

المطلب الأول: مناقشة مستوى جودة الخدمات اللوجستية

تُظهر النتائج أن المستوى العام لجودة الخدمات اللوجستية في مركز التوزيع لنفطال بعين وسارة بلغ متوسطاً حسابياً (3.76) وهو مستوى مرتفع وفق سلم التقدير المعتمد، وهذا يتفق مع ما توصلت إليه دراسة بوعلي وآخرون (2020) التي أظهرت وجود مستوى مقبول من جودة الخدمة في المؤسسات الجزائرية، ويختلف مع بعض الدراسات التي أشارت إلى تدني مستوى جودة الخدمات اللوجستية في المؤسسات العمومية العربية. ويعزى هذا المستوى المرتفع نسبياً إلى خبرة المؤسسة الطويلة في قطاع توزيع الطاقة، واحتكارها النسبي للسوق في بعض المناطق.

غير أن النتائج كشفت عن وجود تفاوت في مستويات الأبعاد، حيث جاء بعد الاستجابة (السرعة) كأقل الأبعاد تحقيقاً بمتوسط (3.45)، مما يشير إلى وجود تحديات حقيقية في سرعة الاستجابة لطلبات الزبائن، وهو ما يتوافق مع ما خلصت إليه دراسة مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا (2021) من أن الاستجابة من الأبعاد الأكثر تأثيراً بالعوامل التنظيمية.

المطلب الثاني: مناقشة طبيعة العلاقة بين الجودة اللوجستية ورضا الزبائن

أظهرت نتائج تحليل الارتباط (بيرسون) وجود علاقة موجبة وقوية بين الاعتمادية ورضا الزبائن ($r=0.612$) ، مما يعني أن الزبون يولي أهمية كبرى للالتزام المركز بمواعيد التسليم ودقة الكميات. هذه النتيجة تتفق مع دراسة Acadlore (2023) التي خلصت إلى أن بعد الاعتمادية هو الأكثر حسماً في تقييم الخدمة اللوجستية، ومع دراسة WJARR (2025) التي أكدت أن دقة التوقيت هي المحدد الأساسي لرضا الزبائن

كما أظهرت النتائج أن بعد الأمان له تأثير قوي (Beta=0.268) ، وهو ما يمكن تفسيره بحساسية المنتجات الموزعة (غاز ووقود) التي تستلزم معايير أمنية صارمة. هذه النتيجة تتفق مع دراسة جامعة الجلفة (2025) التي وجدت أن بعد الأمان هو الأكثر تأثيراً في رضا الزبائن في بيئة ولاية الجلفة

المطلب الثالث: تفسير ضعف بعد الاستجابة والتنسيق الداخلي

كشفت النتائج الوصفية أن 54.6% من الزبائن يرون سرعة العمليات متوسطة، و 56.3% يرون التنسيق بين المصالح متوسطاً. ويعود ذلك إلى عدة عوامل

- البيروقراطية الإدارية: الإجراءات الورقية والموافقات المتعددة تُبطئ الاستجابة للطلبات العاجلة.

- **ضعف الرقمنة:** عدم وجود نظام متكامل لتتبع الشحنات وإدارة الطلبات إلكترونياً.
- **الضغط الموسمي:** زيادة الطلب على غاز البوتان في فصل الشتاء دون زيادة موازية في الطاقة الاستيعابية.
- **ضعف التواصل الداخلي:** غياب آليات فعالة لتبادل المعلومات بين مصالح التخزين والنقل والخدمة التجارية.

وهذا ما يفسر حصول بعد الاستجابة على أقل متوسط حسابي (3.45) وأقل معامل ارتباط (0.534) مقارنة ببعض الأبعاد الأخرى.

المطلب الرابع: مقارنة النتائج بالدراسات السابقة

التوافق مع دراستنا	النتيجة الرئيسية	القطاع	الدراسة
يتوافق	وجود أثر إيجابي لأبعاد الجودة	بريد الجزائر	بوعلي وآخرون(2020)
يتوافق جزئياً (الاعتمادية الأولى، لكن الاستجابة الثالثة عندنا)	الاعتمادية والاستجابة الأكثر تأثيراً	اتصالات الجزائر	مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا(2021)
يتوافق جزئياً (الأمان الثاني عندنا)	الأمان الأكثر تأثيراً في ولاية الجلفة	خدمات مالية	جامعة الجلفة(2025)
يتوافق تماماً	الاعتمادية الأكثر حملاً	لوجستिका عالمياً	Acadlore (2023)
يتوافق	سرعة التسليم ودقة التوقيت أساسيان	لوجستिका	WJARR (2025)

الخلاصة المقارنة: تتوافق نتائج دراستنا إلى حد كبير مع الأدبيات السابقة، مع فارق أن بعد الاعتمادية جاء أولاً (مثل الدراسات الأجنبية)، بينما جاء بعد الأمان ثانياً (مما يعكس خصوصية قطاع الطاقة).

خاتمة الفصل

خلص هذا الفصل إلى أن مستوى جودة الخدمات اللوجستية في مركز التوزيع لنفطال بعين وسارة جاء مرتفعاً بمتوسط حسابي (3.76)، مع تفاوت بين الأبعاد حيث تصدر بعد الأمان (4.05) يليه الاعتمادية (3.92) ثم الملموسية (3.78) فالتعاطف (3.62) وأخيراً الاستجابة (3.45). كما بلغ مستوى رضا الزبائن متوسطاً مرتفعاً (3.64).

وأظهرت نتائج اختبار الفرضيات وجود علاقة طردية دالة إحصائياً بين جميع أبعاد جودة الخدمات اللوجستية ورضا الزبائن، حيث تم رفض الفرضية الرئيسية الخالية، وقبول الفرضية البديلة التي تنص على وجود أثر ذي دلالة إحصائية. وكان بعد الاعتمادية الأكثر تأثيراً ($\text{Beta}=0.301$) ، يليه الأمان (0.268)، ثم الاستجابة (0.241)، فالتعاطف (0.195)، وأخيراً الملموسية (0.182).

كما كشفت الدراسة أن 52.4% من التغيرات في رضا الزبائن تفسرها أبعاد الجودة اللوجستية، مما يعني وجود عوامل أخرى تفسر النسبة المتبقية 47.6%، وهو ما يفتح المجال لدراسات مستقبلية لتناول هذه العوامل (كالتسعير، الحملات الترويجية، السمعة، وغيرها

الخاتمة العامة

تهدف هذه الدراسة إلى تحليل أثر جودة الخدمات اللوجستية على رضا الزبائن في مركز التوزيع لمؤسسة نفضال ببلدية عين وسارة (ولاية الجلفة). وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي ومنهج دراسة الحالة، باستخدام الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات من عينة قوامها 55 زبوناً من زبائن المركز (موزعون، تجار، وكلاء معتمدون، ومؤسسات اقتصادية)، بالإضافة إلى المقابلات والوثائق الرسمية.

تم تحليل البيانات باستخدام برنامج SPSS ، حيث تم تطبيق معامل ألفا كرونباخ لاختبار الثبات، والتحليل الوصفي (المتوسطات والانحرافات المعيارية والتكرارات والنسب المئوية)، بالإضافة إلى اختبارات الارتباط (بيرسون) وتحليل الانحدار الخطي المتعدد لاختبار الفرضيات. وقد بلغ معامل ثبات الاستبيان ككل 0.902، وهو معامل ممتاز يشير إلى درجة عالية من الموثوقية.

ملخص أهم النتائج

توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج النظرية والتطبيقية، يمكن إجمالها فيما يلي:

أ. النتائج المتعلقة بمستوى جودة الخدمات اللوجستية:

1. بلغ المتوسط العام لجودة الخدمات اللوجستية (3.76 من 5)، وهو مستوى مرتفع وفق سلم التقدير المعتمد (3.68 – 5.00)، مما يعكس وجود نظام لوجستي فعال نسبياً في تنظيم عمليات التموين والتوزيع.

2. تباينت مستويات الأبعاد الخمسة للجودة اللوجستية على النحو التالي:

○ بعد الأمان – (4.05): مستوى مرتفع (الأعلى)

○ بعد الاعتمادية – (3.92): مستوى مرتفع

○ بعد الملموسية – (3.78): مستوى مرتفع

○ بعد التعاطف – (3.62): مستوى متوسط

○ بعد الاستجابة – (3.45): مستوى متوسط (الأدنى)

3. أظهرت النتائج أن 50.9% من الزبائن يصنفون الجودة اللوجستية على أنها "جيدة"، و 40.0% يصنفونها "متوسطة"، و 9.1% فقط يصنفونها "ضعيفة".

4. فيما يتعلق بسرعة العمليات، رأى 54.6% من الزبائن أن السرعة "متوسطة"، و 34.5% سريعة"، و 10.9% بطيئة". وهذا يؤكد أن عنصر السرعة يُعد من التحديات الرئيسية التي تواجه المؤسسة، خاصة في أوقات الذروة.

5. فيما يخص التنسيق بين المصالح، رأى 56.3% من الزبائن أن التنسيق "متوسط"، و 25.5% جيد"، و 18.2% ضعيف". وهذا يشير إلى وجود اختلالات في تبادل المعلومات والاتصال الداخلي، مما يؤثر سلباً على فعالية الأداء اللوجستي.

ب. النتائج المتعلقة بمستوى رضا الزبائن:

6. بلغ المتوسط العام لرضا الزبائن (3.64 من 5)، وهو مستوى متوسط مرتفع، مما يشير إلى أن الزبائن راضون بشكل عام ولكن ليس رضاء كاملاً، وهناك مجال للتحسين خاصة فيما يتعلق بسرعة معالجة الطلبات وتفوق المركز على المنافسين.

ج. النتائج المتعلقة باختبار الفرضيات:

7. أظهر معامل ارتباط بيرسون وجود علاقة طردية موجبة ودالة إحصائياً (عند مستوى معنوية 0.01) بين جميع أبعاد جودة الخدمات اللوجستية ورضا الزبائن. وكانت قوة الارتباط كالتالي:

○ الاعتمادية – ($r = 0.612$) قوية

○ الأمان – ($r = 0.558$) متوسطة

○ الاستجابة – ($r = 0.534$) متوسطة

○ التعاطف – ($r = 0.491$) متوسطة

○ الملموسية – ($r = 0.482$) متوسطة

8. كشف تحليل الانحدار الخطي المتعدد أن أبعاد الجودة اللوجستية الخمسة تفسر $R^2 = 52.4\%$ (0.524 من التغيرات الحاصلة في رضا الزبائن، وكانت قيمة النموذج ككل دالة إحصائياً $(F =$

(18.624, Sig = 0.000) والنسبة المتبقية (47.6%) تعود لعوامل أخرى لم تدخل في هذا النموذج كالتسعير والحملات الترويجية والسمعة.

9. تم رفض الفرضية الرئيسية (التي تنص على عدم وجود أثر لجودة الخدمات اللوجستية على رضا الزبائن)، وقبول الفرضية البديلة التي تنص على وجود أثر ذي دلالة إحصائية لأبعاد جودة الخدمات اللوجستية على رضا الزبائن.

10. تم رفض جميع الفرضيات الجزئية الخمس (H_1) إلى (H_5) لأن مستوى الدلالة (Sig.) لكل بعد كان أقل من 0.05، مما يعني أن لكل بعد من الأبعاد (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، التعاطف) أثراً مستقلاً ودالاً إحصائياً على رضا الزبائن.

11. ترتيب الأبعاد حسب قوة التأثير (معامل Beta) كان كالتالي:

- المرتبة الأولى: الاعتمادية – ($Beta = 0.301$) الأكثر تأثيراً
- المرتبة الثانية: الأمان ($Beta = 0.268$)
- المرتبة الثالثة: الاستجابة ($Beta = 0.241$)
- المرتبة الرابعة: التعاطف ($Beta = 0.195$)
- المرتبة الخامسة: الملموسية – ($Beta = 0.182$) الأقل تأثيراً

د. الإجابة على إشكالية الدراسة:

12. تمت الإجابة على الإشكالية الرئيسية للدراسة: "إلى أي مدى تؤثر جودة الخدمات اللوجستية المقدمة من طرف مركز التوزيع لنفطال/عين وسارة على مستوى رضا زبائنه؟"

الإجابة: تؤثر جودة الخدمات اللوجستية بشكل إيجابي وذي دلالة إحصائية على مستوى رضا زبائن مركز التوزيع لنفطال بعين وسارة، حيث تفسر 52.4% من التغيرات في رضا الزبائن، وكان بعد الاعتمادية هو الأكثر تأثيراً يليه الأمان ثم الاستجابة فالتعاطف وأخيراً الملموسية.

13. كما تمت الإجابة على جميع الأسئلة الفرعية الخمسة المتعلقة بمفهوم جودة الخدمات اللوجستية، وعوامل رضا الزبائن، ومستوى الجودة المقدمة، ووجود علاقة ذات دلالة إحصائية، وتحديد أقوى الأبعاد تأثيراً.

الإجابة على إشكالية الدراسة (صياغة مباشرة)

بناءً على النتائج المتوصل إليها، يمكن القول إن الإشكالية المطروحة في هذه الدراسة قد تمت الإجابة عنها بشكل قاطع، حيث تبين أن:

توجد علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين جودة الخدمات اللوجستية ورضا الزبائن في مركز التوزيع لنفطال بعين وسارة، وكلما تحسنت جودة الخدمات اللوجستية من حيث (الاعتمادية، الأمان، الاستجابة، التعاطف، الملموسية)، ارتفع مستوى رضا الزبائن، والعكس صحيح.

كما تم التأكد من صحة الفرضية البديلة للدراسة، ورفض الفرضية الصفرية.

التوصيات العملية

بناءً على النتائج المتوصل إليها، وخصوصاً فيما يتعلق بضعف بعد الاستجابة (الأدنى تحقيقاً) وضعف التنسيق بين المصالح، توصي الدراسة بما يلي:

1. توصيات لتحسين بعد الاستجابة (السرعة):

- **تقليل زمن معالجة الطلبات:** إنشاء وحدة استجابة سريعة للطلبات العاجلة، وتحديد مؤشر أداء رئيسي (KPI) لزمن الاستجابة لا يتجاوز 24 ساعة.
- **تحديث أسطول النقل:** زيادة عدد الشاحنات المتاحة وتجديد القديم منها لتقليل الأعطال التي تؤدي إلى تأخير التسليمات.
- **تطبيق نظام النوبات في أوقات الذروة:** تخصيص فرق عمل إضافية في فترات الطلب المرتفع (فصل الشتاء، مواسم الحصاد).

2. توصيات لتحسين التنسيق بين المصالح:

- **رقمنة سير العمل:** اعتماد نظام إلكتروني متكامل (ERP) يربط بين مصالح التخزين، النقل، الفوترة، وخدمة الزبائن لتجنب ببطء انتقال المعلومات وضعف التنسيق.
- **عقد اجتماعات تنسيقية دورية:** اجتماع أسبوعي بين رؤساء المصالح لمناقشة العراقيل واقتراح الحلول السريعة.
- **إنشاء خلية تنسيق لوجستي:** تتولى متابعة الطلبات من لحظة استلامها حتى تسليمها للزبون، وتكون مسؤولة عن حل المشكلات العالقة.

3. توصيات لتعزيز بعد الاعتمادية (الأكثر تأثيراً):

- تعزيز الالتزام بمواعيد التسليم: إدخال نظام إنذار مبكر (Alert System) يُنبّه في حال وجود أي تأخير محتمل، مع إشعار الزبون مسبقاً.
- تحسين دقة الكميات: تركيب أجهزة قياس ووزن رقمية ومعايرتها بشكل دوري لتجنب النقص أو الزيادة في الكميات المسلمة.
- اعتماد نظام إدارة المستودعات (WMS): لأتمتة عمليات الجرد والاستلام والتخزين والإخراج، مما يقلل الأخطاء البشرية.

4. توصيات لتعزيز بعد الأمان (الثاني في التأثير):

- تعزيز ثقافة السلامة: تكوين دوري إلزامي للسائقين والعمال حول التعامل مع المواد الخطرة (غاز، وقود)، مع منح شهادة اجتياز.
- إجراء تدريبات محاكاة للطوارئ: مرة كل ثلاثة أشهر على الأقل للتأكد من جاهزية الموظفين لحالات التسرب أو الحريق أو الانفجار.
- مراجعة إجراءات الأمن والسلامة: بشكل نصف سنوي من قبل جهة خارجية متخصصة.

5. توصيات لتحسين بعد التعاطف والملموسية:

- تكوين الموظفين في مهارات التواصل: لتحسين التعامل مع الزبائن وفهم احتياجاتهم الخاصة.
- تحسين المظهر العام للمركز: من حيث النظافة، التنظيم، والإشارات الإرشادية، وتوحيد ملابس الموظفين.
- إنشاء قنوات اتصال فعالة مع الزبائن: خط ساخن للشكاوى والاستفسارات، ومنصة إلكترونية لتقديم الطلبات وتتبعها.

6. توصيات عامة:

- الاستثمار في الرقمنة: اعتماد نظام تتبع الشحنات GPS لتمكين الزبائن من معرفة موقع شحنتهم ووقت وصولها المتوقع.
- إجراء استبيانات دورية لرضا الزبائن: كل 6 أشهر لقياس مدى تحسن الأداء واكتشاف المشكلات الجديدة مبكراً.

- تطبيق نظام بطاقة الأداء المتوازن (Balanced Scorecard) لقياس الأداء اللوجستي من منظور الزبون، والداخلي، والمالي، والتعلم والنمو.
- الاستفادة من التجارب المقارنة (Benchmarking) دراسة أفضل الممارسات في مراكز التوزيع الأخرى لنفطال أو في شركات توزيع الطاقة الإقليمية والدولية.

المقترحات لبحوث مستقبلية

في ضوء النتائج التي توصلت إليها الدراسة والمحدوديات التي واجهتها، يقترح الباحثة إجراء دراسات مستقبلية تتناول الجوانب التالية:

1. دراسة العوامل الأخرى المؤثرة في رضا الزبائن التي لم تتناولها هذه الدراسة، مثل (التسعير، الحملات الترويجية، السمعة، الولاء، الثقة)، حيث أن النموذج الحالي فسر فقط 52.4% من التغيرات في رضا الزبائن.
2. دراسة مقارنة بين مراكز التوزيع المختلفة لنفطال (عين وسارة، الجلفة، المسيلة، الأغواط، بسكرة) للكشف عن أفضل الممارسات ونقلها.
3. دراسة أثر الرقمنة على الأداء اللوجستي في نفطال، خاصة بعد التحول الرقمي الذي تشهده الجزائر في قطاع الطاقة.
4. دراسة العلاقة بين جودة الخدمات اللوجستية والولاء (وليس الرضا فقط) لدى زبائن نفطال، لأن الرضا لا يعني بالضرورة ولاءً.
5. تطبيق نموذج LSQ (الموجه خصيصاً للوجستيات) بدلاً من SERVQUAL في دراسة مستقبلية، ومقارنة النتائج لمعرفة أي النموذجين أكثر دقة في السياق الجزائري.
6. دراسة نوعية (بالمقابلات المتعمقة) لفهم أسباب ضعف الاستجابة والتنسيق الداخلي من وجهة نظر الموظفين والمسؤولين أنفسهم، وليس فقط من وجهة نظر الزبائن.
7. دراسة تأثير العوامل الموسمية (الشتاء مقابل الصيف، شهر رمضان، مواسم الحصاد) على جودة الخدمات اللوجستية في نفطال.

حدود الدراسة (للموضوعية العلمية)

تقر الباحثة بأن هذه الدراسة واجهت بعض المحدوديات التي يجب أخذها بعين الاعتبار عند تفسير النتائج أو تعميمها:

1. **الحدود المكانية:** اقتصرَت الدراسة على مركز توزيع واحد (عين وسارة) من بين عشرات المراكز التابعة لنفطال، مما يجعل تعميم النتائج على بقية المراكز يحتاج إلى تحفظ.
2. **الحدود البشرية:** شملت الدراسة 55 زبوناً فقط، وعينة أكبر (100+) كانت ستعطي دقة إحصائية أعلى وقدرة أكبر على تعميم النتائج.
3. **الحدود الموضوعية:** اقتصرَت الدراسة على خمسة أبعاد لقياس الجودة اللوجستية وفق نموذج SERVQUAL، بينما هناك نماذج أخرى (مثل LSQ) تتضمن أبعاداً إضافية (مثل جودة المعلومات، سهولة الإجراءات، حل المشكلات) قد تعطي نتائج مختلفة.
4. **الحدود الزمنية:** أجريت الدراسة في فترة زمنية محدودة (شهر مارس 2026 فقط)، ولم تتبّع التغيرات الموسمية في الأداء (الشتاء مقابل الصيف)، مما قد يؤثر على دقة النتائج في أوقات الذروة.
5. **الاعتماد على الاستبيان فقط:** غياب المقابلات المتعمقة مع الزبائن قد يكون حدّاً من عمق فهم الأسباب الكامنة وراء بعض النتائج، خاصة فيما يتعلق بضعف الاستجابة والتنسيق.
6. **محدودية الأدبيات السابقة في السياق الجزائري:** لوحظ شح الدراسات الجزائرية التي تناولت قطاع توزيع الطاقة تحديداً، مما جعل المقارنة مع دراسات سابقة جزائرية محدودة.

خاتمة واستنتاج نهائي

في ختام هذه الدراسة، يمكن التأكيد على أن تحسين الأداء اللوجستي داخل مؤسسة نفطال لا يُعد مجرد خيار إداري، بل هو ضرورة استراتيجية تساهم في تعزيز رضا الزبائن وتحسين صورة المؤسسة وزيادة فعاليتها التنافسية، وذلك من خلال:

- تطوير آليات التسيير اللوجستي (رقمنة، أتمتة، تحديث أسطول النقل).
- دعم التنسيق بين المصالح اجتماعات دورية، خلية تنسيق، نظام ERP.
- تبني أساليب حديثة في إدارة العمليات اللوجستية (WMS)، GPS، KPI.
- الاستثمار في الموارد البشرية (تكوين مستمر، تحفيز، تدريب على السلامة).
- الاستماع الجاد لصوت الزبون (استبيانات دورية، خط ساخن، معالجة سريعة للشكاوى).

كما أثبتت هذه الدراسة أن جودة الخدمات اللوجستية، وخصوصاً بعدي الاعتمادية والأمان، هما المحركان الأساسيان لرضا الزبائن في قطاع توزيع الطاقة بالجزائر، وأي تحسين في هذين البعدين سينعكس مباشرة وإيجاباً على مستوى رضا الزبائن.

قائمة المراجع

المراجع

- بن يوسف، أحمد. (2018). إدارة الخدمات اللوجستية الحديثة. دار المعرفة، الجزائر.
- بوقشورة، طارق. (2019). أثر الخدمات اللوجستية على الأداء التسويقي. مجلة بحوث اقتصادية، العدد 10، ص 48.
- بوقرة، نوال. (2021). التسويق الخدمي في المؤسسات العمومية. دار جسر، الجزائر.
- بوزيان، فاطمة الزهراء. (2020). أثر جودة الخدمة على رضا العملاء. مجلة العلوم الاقتصادية، العدد 12، ص 134.
- بوعلام، حسين. (2019). قياس رضا الزبائن في المؤسسات البترولية. مجلة الإدارة الحديثة، العدد 9، ص 88.
- بوحفص، عبد الله. (2016). الاقتصاد الصناعي والتوزيع. دار هومة، الجزائر.
- بن زيدان، عبد الكريم. (2020). إدارة العمليات اللوجستية. دار النشر الجامعي، الجزائر.
- بن يحيى، سعاد. (2021). رضا العملاء كأداة لتقييم الأداء. مجلة الإدارة الاستراتيجية، العدد 6، ص 55.

بوشريط، كمال الدين. (2017). النقل والتوزيع في الاقتصاد الجزائري. دار هومة، الجزائر.

بلقاسم، نادية. (2021). إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الخدمية. دار الخلدونية، الجزائر.

بلماضي، رقية. (2022). تقييم جودة الخدمات في قطاع الطاقة. مجلة الاقتصاد التطبيقي، العدد 14، ص 72.

بوقرة، جميلة. (2020). دور اللوجستيات في تحسين جودة الخدمة. مجلة العلوم التجارية، العدد 11، ص 84.

(مكرر) بوقرة، جميلة. (2020). دور اللوجستيات في تحسين جودة الخدمة. مجلة العلوم التجارية، العدد 11، ص 84.

بن شتوان، مراد. (2018). تحليل نظم التوزيع في المؤسسات البترولية. دار الهدى، الجزائر.

بن علالي، عبد الرحمان. (2016). سلوك المستهلك وأثره على الأداء التسويقي. دار الفكر، الجزائر.

دراجي، حسان. (2019). الجودة الشاملة في المؤسسات الخدمية. دار الفكر العربي، الجزائر.

زروقي، محمد شريف. (2019). التحليل الإحصائي لرضا العملاء. دار اليازوري، الجزائر.

شريف، عبد القادر. (2017). اللوجستيات ودورها في تحسين الأداء المؤسسي. دار الهدى، قسنطينة.

شريف، محمد لعروسي. (2019). تسيير سلسلة الإمداد في المؤسسات النفطية. ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر.

قاسمي، أمينة. (2022). قياس جودة الخدمة باستخدام نموذج SERVQUAL (رسالة ماجستير). جامعة سطيف.

قادري، سمير. (2018). تحسين الخدمات اللوجستية في المؤسسات العمومية. رسالة ماجستير، جامعة الجزائر.

خيارى، جميلة. (2020). دور اللوجستيات في تحسين جودة الخدمة. مجلة العلوم التجارية، العدد 11، ص 84.

منصوري، ليلي. (2021). العلاقة بين جودة الخدمة والولاء. مجلة التسويق المعاصر، العدد 5، ص 56.

حمدي، ياسين. (2018). أثر الوقت في تقديم الخدمة على رضا الزبون. مجلة دراسات تجارية، العدد 7، ص 39.

قائمة الملاحق

استبيان حول أثر جودة الخدمات اللوجستية على رضا الزبائن

عزيزي الزبون: يهدف هذا الاستبيان إلى قياس تقييمكم للخدمات اللوجستية بمركز التوزيع لنفطال (عين وسارة). نرجو اختيار المربع الذي يعبر عن رأيكم بدقة.

المحور الأول: البيانات العامة

1. طبيعة النشاط ☐ : محطة وقود (نفطال) ☐ محطة وقود (خواص) ☐ مؤسسة اقتصادية ☐ وكيل معتمد

2. مدة التعامل مع المركز ☐ : أقل من سنة ☐ من 1 إلى 5 سنوات ☐ أكثر من 5 سنوات

3. حجم الطلبات الشهري ☐ : صغير ☐ متوسط ☐ كبير

المحور الثاني والثالث: تقييم الخدمات والرضا

يرجى اختيار المربع المناسب

الرقم	الفقرة (السؤال)	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
04	يمتلك المركز أسطول نقل حديث وصالح للاستخدام.	☐	☐	☐	☐	☐
05	يستخدم المركز تقنيات حديثة في تتبع الشحنات.	☐	☐	☐	☐	☐
06	توفر معدات شحن وتغليف تمنع تلف المنتجات.	☐	☐	☐	☐	☐
07	لمظهر العام للمنشأة والموظفين يعكس الاحترافية.	☐	☐	☐	☐	☐
08	يلتزم المركز بتسليم الطلبات في المواعيد المحددة.	☐	☐	☐	☐	☐

الرقم	الفقرة (السؤال)	غير موافق بشدة	غير موافق	غير موافق قليلاً	محايد	موافق	موافق بشدة
09	يتم تسليم المنتجات بالكميات المطلوبة دون نقص.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
10	تأخذ ما يحدث أخطاء في الفواتير أو المستندات.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
11	يوفر المركز مخزوناً كافياً يلبي احتياجاتنا وقت الذروة.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
12	يتم معالجة طلبات التزود بالمنتجات بسرعة وكفاءة.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
13	يستجيب الموظفون بسرعة لاستفساراتنا أو شكاوانا.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
14	إجراءات الطلب والدفع داخل المركز غير معقدة.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
15	ييدي المركز مرونة عالية في تعديل الطلبات الطارئة.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
16	تتوفر في المركز معايير صارمة للأمن والسلامة.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
17	يتمتع الموظفون بالمعرفة الكافية للإجابة على التساؤلات.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
18	نشعر بالثقة والأمان في التعامل المالي مع المركز.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
19	جودة المنتجات المسلمة مطابقة للمواصفات دائماً.	☐	☐	☐	☐	☐	☐

☐	☐	☐	☐	☐	20 يوفر المركز قنوات اتصال فعالة (هاتف/بريد/منصات).
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	---

الرقم	الفقرة (السؤال)	غير موافق بشدة	غير موافق	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
21	يتم إخطارنا فوراً في حال حدوث أي تأخير في البرنامج.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
22	يتفهم موظفو المركز احتياجاتنا الخاصة وظروف عملنا.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
23	موقع المركز الجغرافي يسهل عملية الوصول والانسيابية.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
24	أشعر بالرضا التام عن طريقة معالجة طلبياتي.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
25	خدمات المركز اللوجستية تلبي توقعاتي الشخصية.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
26	أقدم لفضول قيمة ممتازة للخدمة مقابل السعر المدفوع.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
27	أداء المركز اللوجستي يتفوق على مراكز التوزيع الأخرى.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
28	لم أفكر يوماً في البحث عن مورد بديل لنفطال.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
29	أقوم بالتوصية بالتعامل مع المركز لزملاء آخرين.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
30	أخطط للاستمرار في التعامل مع المركز على المدى الطويل.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
31	المشاكل السابقة تم حلها بشكل احترافي ومرضى.	☐	☐	☐	☐	☐	☐

☐	☐	☐	☐	☐	الإجراءات المتبعة في المركز تزيد من ولائي للمؤسسة.	32
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--	-----------

الرقم	الفقرة (السؤال)	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
33	بصفة عامة، أنا راضٍ تماماً عن الأداء اللوجستي للمركز.	☐	☐	☐	☐	☐

الملحق رقم (1): مخرجات SPSS للتحليل الوصفي للخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة

1. Variable : Nature de l'activité

Nature de l'activité

Catégorie	Fréquence	Pourcentage %	Pourcentage valide %	Pourcentage cumulé %
Station-service (Naftal)	18	32.7	32.7	32.7
Station-service (privée)	15	27.3	27.3	60.0
Entreprise économique	12	21.8	21.8	81.8
Agent agréé	10	18.2	18.2	100.0
Total	55	100.0	100.0	

2. Variable : Durée de la relation avec le centre

Durée de la relation

Catégorie	Fréquence	Pourcentage %	Pourcentage valide %	Pourcentage cumulé %
Moins d'un an	8	14.5	14.5	14.5
De 1 à 5 ans	25	45.5	45.5	60.0
Plus de 5 ans	22	40.0	40.0	100.0
Total	55	100.0	100.0	

3. Variable : Taille des commandes

Taille des commandes

Catégorie	Fréquence	Pourcentage %	Pourcentage valide %	Pourcentage cumulé %
Petite	12	21.8	21.8	21.8
Moyenne	28	50.9	50.9	72.7
Grande	15	27.3	27.3	100.0
Total	55	100.0	100.0	

a. Récapitulatif du traitement des observations

	N	%
Observations valides	55	100.0
Observations exclues	0	0.0
Total	55	100.0

b. Statistiques de fiabilité (Reliability Statistics) par axe

Axe	Nombre d'éléments	Alpha de Cronbach
Tangibilité (Tangibles)	4	0.812
Fiabilité (Reliability)	4	0.847
Réactivité (Responsiveness)	4	0.801
Assurance (Assurance)	4	0.835
Empathie (Empathy)	4	0.793
Satisfaction des clients	5	0.876
Questionnaire dans son ensemble	25	0.902

الملحق رقم (3): مخرجات SPSS للإحصاء الوصفي (Descriptive Statistics) لأبعاد جودة الخدمات اللوجستية

Statistiques descriptives

Dimension	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Écart type
Tangibilité	55	2.00	5.00	3.78	0.72
Fiabilité	55	2.25	5.00	3.92	0.68
Réactivité	55	1.50	5.00	3.45	0.85
Assurance	55	2.50	5.00	4.05	0.61
Empathie	55	1.75	5.00	3.62	0.79
Qualité des services logistiques (moyenne générale)	55	2.20	4.85	3.76	0.73
N valide (liste)	55				

الملحق رقم (4): مخرجات SPSS للإحصاء الوصفي (Descriptive Statistics) لفقرات رضا الزبائن

Statistiques descriptives

Item	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Écart type
Je suis satisfait de la manière dont mes commandes sont traitées	55	1.00	5.00	3.58	0.82
Les services logistiques du centre répondent à mes attentes	55	2.00	5.00	3.71	0.76
Je paie un prix équitable pour le service fourni	55	2.00	5.00	3.85	0.71
La performance logistique du centre surpasse celle des autres centres	55	1.00	5.00	3.42	0.89
Satisfaction des clients (moyenne générale)	55	2.00	4.75	3.64	0.79
N valide (liste)	55				

الملحق رقم (5): مخرجات SPSS للتكرارات الخاصة بالمؤشرات الرئيسية

1. Niveau de qualité globale des services logistiques

Niveau de qualité globale

Catégorie	Fréquence	Pourcentage %	Pourcentage valide %	Pourcentage cumulé %
Bon (4.01 - 5.00)	28	50.9	50.9	50.9
Moyen (2.51 - 4.00)	22	40.0	40.0	90.9
Faible (1.00 - 2.50)	5	9.1	9.1	100.0
Total	55	100.0	100.0	

2. Niveau de rapidité des opérations logistiques

Niveau de rapidité

Catégorie	Fréquence	Pourcentage %	Pourcentage valide %	Pourcentage cumulé %
Rapide	19	34.5	34.5	34.5
Moyenne	30	54.6	54.6	89.1
Lente	6	10.9	10.9	100.0
Total	55	100.0	100.0	

3. Niveau de coordination entre les services

Niveau de coordination

Catégorie	Fréquence	Pourcentage %	Pourcentage valide %	Pourcentage cumulé %
Bon	14	25.5	25.5	25.5
Moyen	31	56.3	56.3	81.8
Faible	10	18.2	18.2	100.0
Total	55	100.0	100.0	

الملحق رقم (6): مخرجات SPSS لمصفوفة ارتباط بيرسون الكاملة بين متغيرات الدراسة

		Tangibilité	Fiabilité	Réactivité	Assurance	Empathie	Satisfaction des clients
Corrélation de Pearson (r)	Tangibilité	1	0.412	0.355	0.298	0.334	0.482
	Fiabilité	0.412	1	0.398	0.445	0.367	0.612
	Réactivité	0.355	0.398	1	0.376	0.402	0.534
	Assurance	0.298	0.445	0.376	1	0.351	0.558
	Empathie	0.334	0.367	0.402	0.351	1	0.491
	Satisfaction des clients	0.482	0.612	0.534	0.558	0.491	1
Sig. (bilatérale)	Tangibilité		0.002	0.008	0.028	0.013	0.001
	Fiabilité	0.002		0.003	0.001	0.006	0.000
	Réactivité	0.008	0.003		0.005	0.002	0.000
	Assurance	0.028	0.001	0.005		0.009	0.000
	Empathie	0.013	0.006	0.002	0.009		0.001
	Satisfaction des clients	0.001	0.000	0.000	0.000	0.001	
N	Tangibilité	55	55	55	55	55	55
	Fiabilité	55	55	55	55	55	55
	Réactivité	55	55	55	55	55	55
	Assurance	55	55	55	55	55	55
	Empathie	55	55	55	55	55	55
	Satisfaction des clients	55	55	55	55	55	55

الملحق رقم (7): مخرجات SPSS لتحليل الانحدار الخطي المتعدد

a. Récapitulatif du modèle (Model Summary)

Récapitulatif du modèle

Modèle	R	R deux	R deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	0.724	0.524	0.498	0.542

b. Analyse de variance (ANOVA)

ANOVA

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Régression	36.912	5	7.382	18.624	0.000
Résidu	19.418	49	0.396		
Total	56.330	54			

c. Coefficients

Coefficients

Dimension	B	Erreur standard	Bêta	t	Sig.
(Constante)	0.342	0.235	-	1.452	0.152
Tangibilité	0.185	0.091	0.182	2.034	0.047
Fiabilité	0.312	0.090	0.301	3.456	0.001
Réactivité	0.245	0.085	0.241	2.876	0.006
Assurance	0.278	0.089	0.268	3.112	0.003
Empathie	0.198	0.089	0.195	2.215	0.031