دور البنى التحتية للخدمات البحرية في تحسين جودة الخدمات البحرية

دراسة ميدانية في الشركة العامة لموانئ العراق

الباحث : عدي قاسم فاضل المشرف :أ.د راضي عبدالله علي

جامعة البصرة / كلية الادارة والاقتصاد / قسم ادارة الاعمال

audaiqassim@yahoo.com

المستخلص :

تهدف الدراسة إلى الكشف التعريف عن دور البنية التحتية للخدمات البحرية في تحسين جودة الخدمة البحرية المقدمة من قبل الموانئ العراقية ، إذ تم وضع استبيان للتأكد من وجود علاقة بين متغيرات الدراسة (البنية التحتية للخدمات البحرية - متغير مستقل) و(تحسين جودة الخدمات البحرية - متغير تابع) ، وخلصت الدراسة إلى وجود علاقة تأثير إيجابية ذات دلالة إحصائية معنوية للبنية التحتية للخدمات البحرية وأبعادها (الاتصالات البحرية ، الوحدات البحرية المتخصصة ، الصيانة البحرية ، الكوادر والأطقم البحرية المتخصصة) في تحسين جودة الخدمات البحرية، لذلك أوصت الدراسة بضرورة الاهتمام بالبنية التحتية للخدمات البحرية والاستفادة من نتائج الدراسة لتعزيز مكانة الموانئ العراقية والطاقم البحري في مجال المنافسة في الصناعة البحرية والدور الفعال للموانئ في صناعة النقل البحري.

الكلمات الرئيسية : جودة الخدمات البحرية – البنى التحتية للخدمات البحرية - الخدمات البحرية في الموانئ العراقية - الارشاد البحري –الاتصالات البحرية

The role of infrastructure systems in improving the quality of maritime services

A field study in the General Company for Ports of Iraq

Research : Oday Qasem Fadhel

Prof. Dr. Radi Abdullah Ali

College of Administration and Economics - Department of Business Administration / Al-Basrah University

Abstract:

The study aims to reveal and define the role of maritime services infrastructure in improving the quality of maritime services in Iraqi ports, and a questionnaire was developed to ensure the existence of a relationship between the study variables (maritime services infrastructure - an independent variable) and (improving the quality of maritime services - a dependent variable). The study concluded that there is a positive impact relationship with significant statistical significance for the maritime services infrastructure and its dimensions (maritime communications, specialized maritime units, maritime maintenance, specialized maritime staffs and crews) in improving the quality of maritime services, so the study recommended the need to pay attention to the maritime services infrastructure and benefit from The results of the study to enhance the status of Iraqi ports and the maritime crew in the field of competition in the maritime industry and the effective role of ports in the maritime transport industry..

Keywords / Quality of Maritime Services - Infrastructure of Maritime Services - Maritime Services in Iraqi Ports - Maritime pilotage - Maritime Communications

المقدمة :

يعد تطور البنية التحتية للموانئ وخدماتها اللوجستية من أهم المشاريع التي تقوم بدفع حركة التجارة الخارجية ورفد الاقتصاد الوطني إذ تشير التقارير الدولية مثل تقرير البنك الدولي الى أهمية الخدمات اللوجستية المقدمة في الموانئ وخصوصا فيما يتعلق بالخدمات المقدمة للسفن او للحمولات والبضائع (Schøyen,H, et al, 2018:285). وتعد الخدمات المقدمة للسفينة من بداية دخولها الى مغادرتها الميناء من مستلزمات تنمية الموانئ ، إذ إن خدمات الارشاد البحري والقطر من الخدمات البحرية الهامة التي يقوم بها المرشدون البحريون لتأمين سلامة وصول السفينة الى الميناء، وايضا توفر القاطرات البحرية الكفوءة يعتبر عامل اساس لتقديم الدعم في الحالات الطارئة (محسن ،2012: 351). إذ تسعى المنظمات ذات النشاط الخدمي الى التطوير المستمر في الاداء وذلك لتحقيقها التميز والبقاء من خلال جودة الخدمات التي تقدمها(خامت و عجو،2012: 31). أن زيادة كفاءة الموانئ وبنيتها التحتية تساهم في التخفيض من تكاليف النقل البحري الدولي العامة (UNCTAD/RMT/2015 :63). ونتيجة لذلك تحتاج البنية التحتية الى الاستناد على الكفاءة في الاداء إذ تعد الموانئ احد الروابط الهامة في الاقتصاد العالمي (قيبوعة وعريف ،2020: 15).

1- المنهجية :

1-1 :مشكلة الدراسة

تم أجراء دراسة تمهيدية الغاية منها معرفة المشكلات التي تعاني منها الشركة العامة لموانئ العراق والتي تعد ضمن حقل الدراسة الحالية التي ركزت على المتغير الاتي: (دور البنى التحتية للخدمات البحرية في تحسين جودة الخدمات البحرية).
في الدراسة التمهيدية تم اعتماد نوع من الاسئلة ذات النهايات المفتوحة، بحيث يتمكن صاحب الاجابة من التعبير بحرية وامكانية للتعديل في الاجابة مما يوفر مرونة في

الحصول على إجابات متنوعة تغـــني موضوع المشكلة بنماذج متنوعة من الاجابات تمكن الباحث من تشخيص نقاط الارتكاز للموضوع المبحوث(SREEJESH, et al ,2014: 159). وقد بلغت عينة الدراسة (34) موظفا من البحريين العاملين في الموانئ العراقية وفي الاقسام البحرية. فمن خلال الدراسة تم اكتشاف المشاكل والمعوقات التي تواجه الخدمات البحرية وكما في الجدول (1) .

الجدول (1) الدراسة التمهيدية

المتغير	المشكلات المتعلقة	عدد الاستمارات: 34			
		نعم	نوعا ما	لا	النسبة
جودة الخدمات البحرية	1- تعتبر الخدمات البحرية في الموانئ العراقية عالية الجودة.	5	20	9	%44
	2- الاقسام البحرية تسعى لتحسين جودة الخدمات البحرية.	8	14	12	%44
	3- للكادر البحري معرفة واهتمام بتحسين جودة الخدمة	4	16	14	%35
	4- يوجد تطبيق و التزام بمتطلبات المنظمة الدولية البحرية	8	20	6	%52
	5- يوجد تكامل ما بين الجودة الشاملة والادارة الامنة ism	6	5	23	%25
البنى التحتية للخدمات البحرية	1- البنى التحتية ملائمة لاحتياجات الاقسام المعنية بالخدمات البحرية	6	23	5	%51
	2- تتوافر محطات اتصالات بحرية متطورة تساعد في الخدمات البحرية	14	9	11	%54
	3- توجد صيانة بحرية عالية الجودة لأدامة عمل الوحدات البحرية	7	21	6	%51
	4- توجد كوادر و طواقم بحرية متخصصة للعمل على الوحدات البحرية وانجاز العمل حسب مسؤولية القسم المعني.	25	6	3	%82

اعداد الباحثان

الجدول (2) نتائج الدراسة التمهيدية

المتغيرات	نعم		نوعا ما		لا		الدراسة التمهيدية	
	المجموع	النسبة	المجموع	النسبة	المجموع	النسبة	المجموع	النسبة
جودة الخدمات البحرية	31	%18.3	75	% 44.1	64	%37.6	170	%100
البنى التحتية للخدمات	52	% 38.2	59	% 43.4	25	% 18.4	136	%100
المجموع الكلي	83	%27,12	134	%43,8	89	%29	306	%100

اعداد الباحثان

من خلال الجداول (1) و(2) تم التوصل إلى الآتي :

1- جودة الخدمات البحرية : من مجموع الاسئلة الخاصة بالمتغير التابع وعددها 170 (34 * 5) سؤال للعينة إذ كانت النسبة الاكبر لنوعا ما (44.1 %)، وتليها لا (37.6%) ، في حين اقل نسبة نعم (18.3%) ،مما يدل على وجود مشكلة في جودة الخدمات البحرية .

2- البنى التحتية للخدمات البحرية: من مجموع الاسئلة الخاصة بالمتغير التفاعلي وعدها 136(34 * 4) سؤال للعينة إذ كانت النسبة الاكبر نوعا ما (43.4 %)، وتليها نعم (38.2 %) في حين اقل نسبة لا (18.4 %)،مما يدل على وجود مشكلة في البنى التحتية .

وتشخيصاً لأغراض البحث وعلى وفق ما تم ذكره يمكن صياغة **مشكلة الدراسة** متمثلة بالتساؤل الآتي :

(ما طبيعة التأثير بين البنى التحتية للخدمات البحرية و تحسين جودة الخدمات البحرية وإلى أي مدى يمكن الاستفادة من البنى التحتية للخدمات البحرية في تحسين جودة الخدمات البحرية ؟)

3-1 : اهداف الدراسة

تسعى الدراسة الى تحقيق الاهداف الآتية:

1- تهدف الدراسة الى معرفة جوانب القوة والضعف في البنى التحتية للخدمات البحرية التي تقدمها الموانئ العراقية ، إذ تم اختيار الابعاد (الاتصالات البحرية – الوحدات البحرية الاختصاصية- الصيانة البحرية- الطواقم البحرية المختصة) ودورها في تحسين جودة الخدمات البحرية، واتخاذ القرارات اللازمة لتصحيح المسار إذ إن الخدمات البحرية يجب أن تكون بالمستوى الذي يتلاءم مع نشاط الميناء.

2- أن الموانئ البحرية تحتاج الى بنى تحتية قادرة على تلبية متطلبات العمل البحري وتعزيز القدرة التنافسية مع موانئ المنطقة .

3- التعريف بأهمية ودور الكوادر والطواقم البحرية في تحسين جودة الخدمات البحرية

4- تقديم توصيات للمنظمة المبوحثة بشأن ابعاد البحث ذات العلاقة والنتائج التي تم الحصول لتحسين الاداء.

4-1 : اهمية الدراسة

لقد انطلقت الدراسة من عدة اولويات يمكن ادراجها بما يأتي :

1 – تقديم نموذج يبين العلاقة بين متغيرات الدراسة، البنى التحتية للخدمات البحرية كمتغير مستقل ، جودة الخدمات البحرية متغير تابع.

2 – حسب اطلاع الباحثان إذ يجدان أن الدراسات التي تركز على الخدمات البحرية في الموانئ العراقية قليلة بالتالي ستكون نتائج البحث مفيدة للباحثين في مجال الاختصاص .

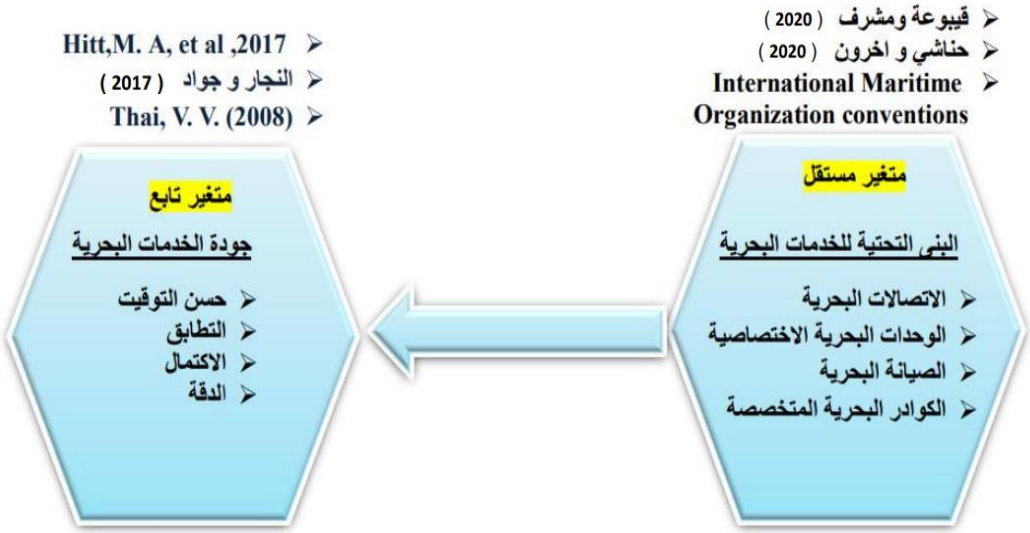
2- يسهم البحث في التعريف بأنواع الخدمات البحرية التي تقدمها الموانئ العراقية ، ودور الطواقم والكوادر البحرية العاملة في الموانئ العراقية.

1- 5 : تصميم الدراسة

يعد تصميم البحث الهيكل المفاهيمي الذي يتم فيه اجراء اي دراسة وهو يشكل مخطط لجمع البيانات وقياس وتحليل هذه البيانات، ومن خلال التصميم يمكن معرفة الخطوط العريضة لكتابـــــة الفرضيات وانعكاسها علـــى التحليل النهائي للبيانات (Kothari, 2004 : 31) ولمعرفة الباحثان بمتغيرات البحث الحالية وعلاقاتها تم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي ، حيث يتم جمع البيانات ثم تحليلها للحصول على النتائج وتقديم مجموعة من الاستنتاجات مما يلائم التوصيات من اجل الوصول الى فهم اكثر دقة لمشكلة البحث (Zikmund, et.al.2010: 66).

1- 5 - 1 : المخطط الفرضي للدراسة:

المقصود بالمخطط الفرضي هو الخطة او التصميم الذي يهدف الى تنظيم وتبسيط العلاقة بين المتغيرات في الدراسة (دور البنى التحتية للخدمات البحرية في تحسين جودة الخدمات البحرية)، بالاعتماد على الادبيات السابقة التي تناولت متغيرات الدراسة، بما يتيح امكانية التحقق من الدراسة الحالية والاجابة عن تساؤلاتها قام الباحثان بأعداد المخطط الفرضي للدراسة الشكل (1) .



الشكل (1) المخطط الرضي للدراسة

1- 5 - 2 : فرضية الدراسة

قيام الباحثان بتحديد المتغيرات للدراسة وكذلك تصميم العلاقات بينها وفقا لما يتوافق مع واقع العمل الميداني ، ويمكن اختبار صحة العلاقات بين المتغيرات من خلال استخدام الاساليب العلمية مثل الادوات الاحصائية المناسبة ، ومن خلال النتائج يمكن للباحثين التغيير في الموقف لحل مشكلة الدراسة حيث ان صياغة الفرضيات القابلة للاختبار يدعى تطوير الفرضيات (Sakaran, U. & Bougie R,2016 :24) . وبالمراجعة للدراسات السابقة ونتائجها يمكن وضع فرضية علاقة التأثير المباشر للبنى التحتية للخدمات البحرية في تحسين جودة الخدمات البحرية كالاتي:

***الفرضية الرئيسية (H1) :**

(توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية للبنى التحتية للخدمات البحرية في تحسين جودة الخدمات البحرية)

*الفرضيات الفرعية :

1- (H1a) توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية واحصائية للاتصالات البحرية في جودة الخدمات البحرية .
2- (H1b) توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية واحصائية للوحدات البحرية الاختصاصية والخدمية في جودة الخدمات البحرية .
3- (H1c) توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية واحصائية للصيانة البحرية في جودة الخدمات البحرية .
4- (H1d) توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية واحصائية للطواقم البحرية المتخصصة في جودة الخدمات البحرية .

1-6 : اساليب جمع البيانات

تم الاعتماد على مجموعة من الأساليب لدعم الجانبين النظري والميداني وكالآتي:

أ – الجانب النظري: أعتمد الباحثان على عدد من الادوات ذات الصلة بمجال الدراسة ،إذ تم الاعتماد على المصادر والمراجع العلمية مثل المقالات والرسائل والاطروحات الجامعية والدراسات والبحوث والكتب المنشورة باللغتين العربية والانكليزية فضلا عن شبكة الانترنت.

ب– الجانب الميداني : اعتمد الباحثان في الجانب الميداني على ادوات عدة لجمع البيانات منها؛ الدراسة التمهيدية ، الاستبيان ،.وقد استخدم مقياس(LIKERT) الخماسي لقياس استجابة عينة الدراسة ، إذ يتدرج هذا المقياس على وفق الاجابات الاتية :

(لا اتفق تماما :1) ،(لا اتفق :2)، (محايد :3)،(اتفق :4) ، اتفق تماما :5)

1–7: وصف العينة:

اعتمدت عينة الدراسة على الموظفين البحريين العاملين في الموانئ العراقية وفي الاقسام البحرية المسؤولة عن تقديم الخدمات البحرية في الموانئ، و لتحديد عينة الدراسة تم الاستناد الى معادلة ستيفن ثامبسون (Thompson ,2012: 59) والمصدر(SAKARAN and BOGIE, 2016: 263–264)، إذ بلغ مجتمع الدراسة (1019) موظفا بحرياً ، وعليه تم توزيع (285)استبانة على العينة لضمان استرجاع الحد الادنى المطلوب البالغ (279) استبانة، إذ إن الكوادر والطواقم البحرية في الموانئ العراقية من الذكور فقط ، وتم الاختيار باستعمال اسلوب العينة القصدية للأقسام البحرية الرئيسة واسلوب العينة الطبقية العشوائية للأقسام البحرية الساندة ، تم تحليل البيانات لـ(281) استبانة مسترجعة وكانت الاستجابة بنسبة 98,59 %، وتم التحليل باستعمال برنامجي SPSS.V24 و AMOS.V.24 .

1–8 الدراسات السابقة :

1– **دراسة (قيبوعة & عريف ،2020)**، وهي دراسة مقارنة – ميناء جيجل وميناء بجاية، وعنوانها دور البنية التحتية في تحسين الخدمات اللوجستية، إذ تهدف الدراسة

الى تحديد تأثير البنية التحتية للموانئ البحرية على الخدمات اللوجستية، ومعرفة البنية التحتية للموانئ، وفهم الخدمات اللوجستية وكيفية تقديمها ، وتسليط الضوء على اهمية تطوير الموانئ وجعلها قادرة على المنافسة، واستنتجت الدراسة أن الشراكة بين القطاع العام والخاص في مشارع البنية التحتية والخدمات اللوجستية المتكاملة من أجل تحقيق تكامل اقتصادي .

2- **دراسة (Shuai Jia, et al ,2021)**، وهي دراسة ميدانية في ميناء شنغهاي بعنوان جدولة القاطرات في ميناء بحري، وتهدف الدراسة إلى أن جدولة عمل القاطرات البحرية المستخدمة لمساعدة السفن في الارساء والاقلاع وتوزيعها حسب القدرة الحصانية للقاطرة ومواصفات السفينة القادمة بما يؤمن انجاز العمل بدون تأخير في ميناء مزدحم الحركة ، واستنتجت الدراسة ان القاطرات واهميتها في انسيابية الحركة الملاحية للسفن وعدم تأخر عمليات الارساء والاقلاع ، وكذلك يعد دمج تخطيط الرصيف مع جدولة عمل القاطرة يولد حلول افضل من حيث استعمال موارد الميناء ومستوى الخدمة ،و يتمثل دمج قرار جدولة القاطرة في قرار جدولة حركة مرور السفن بحيث تنسق أوقات إبحار السفن داخل الميناء وخارجه مع أوقات رسو السفن وفك رباطها مما يساعد على تخفيف الازدحام في مياه الميناء.

2- **دراسة نصور و قميرة (2016)**، دراسة ميدانية وعنوانها دراسة واقع ابعاد جودة الخدمات المقدمة للزبائن في شركات النقل البحري المتعاملة مع مرفأ اللاذقية، وتهدف الدراسة الى دراسة واقع ابعاد جودة الخدمات (الاعتمادية – الاستجابة – الضمان – الملموسة –التعاطف) المقدمة للعملاء في شركات النقل البحري المتعاملة مع مرفأ اللاذقية –سوريا، واستنتجت الدراسة أن الشركات محل الدراسة تحظى بثقة واستحسان العملاء، و ترغب الشركات محل الدراسة بمساعدة العملاء، و تحافظ الشركات محل الدراسة على سرية معلومات العملاء ، تمتلك الشركات محل الدراسة التكنولوجيا المطلوبة .

2- الجانب النظري :

2- 1: البنى التحتية للخدمات البحرية

2-1-1: أهمية البنى التحتية

يعـــد النهوض بالبنى التحتيـــة والاهتمام بها المسعـــــى الرئيس لأغلب دول العـالم ، إذ إن دعـــــم وتعزيـز البنـى التحتيـة (infrastructure) وكـذلك البنيـة الفوقيـة(superstructure) بالوسـائل كافـة والامكانـات المتـوافرة الطبيعـة والبشـرية فالبنيتـان مترابطتـان معاً، أي أن الاولـى تتحقق بتحقق الثانية، وأن استخدام التقنيات الحديثة واستغلال الموارد الطبيعية المتوافرة في الرقعة الجغرافية يسهم في تطوير وتحسين البنية التحتية على وفق ما تتطلبه وتتبناه البنية الفوقية مما يحقق الزيادة في القدرة التنافسية (الحسيني ،2019 : 808). ولأن الاقتصـاد العـالمي اصـبح قـابلاً للتطور والتوسع بسرعة كبيرة مما ادى الى الاهتمام المتزايد بالموارد المتاحة وادارتها وكذلك الاهتمام بتوزيع المخرجات ، ونتيجة لذلك تحتاج البنية التحتية الاستناد الى الكفاءة والاداء إذ تعد الموانئ احد الروابط المهمة في الاقتصاد العالمي (قيبوعة ،2020: 15).

2-1-2 : تعريف البنية التحتية

تعد المشروعات الخاصة بالبنية التحتية من اهم المشروعات التي تدعم وتعزز الاقتصاد وتمثل المعيار المهم لقياس مستوى التنمية للدولة او المنطقة ،كما تسهم مشروعات البنى التحتية في تحسين الحياة المجتمعية من خلال توفيرها للسلع والخدمات الضرورية واللازمة للاستدامة والتمكين، وبصورة عامة تسهم البنية التحتية في بناء ونهضة المجتمع من خلال ما توفره من مقومات لحياة افضل لأفراد المجتمع(عبد الفتاح وابو زيادة ،2019: 5). ويمكن تعريف البنية التحتية بأنها مجموعة الخدمات التي تقدمها الدولة من خلال المنشآت التي تتولى تشييدها وتشغيلها بالاعتماد على كثافة الايدي العاملة (داغر و علي ،2010: 115). ويقاس مستوى

التقدم والتحضر للدول من خلال اهتمامها بالبنية التحتية، إذ تعتبر العامل الاساسي في جذب الاستثمارات والمشروعات التي تساعد في تطوير وتنمية المجتمع ، ويمكن تصنيف البنية التحتية الى نوعين رئيسين، البنية التحتية الاقتصادية التي تختص في المرافق الخدمية العامة والبنية التحتية الاجتماعية التي تختص في تشييد المنشآت التعليمية والصيحة والامنية (رشيد و كريمة، 2018 : 15). وكذلك تعرف البنية التحتية بأنها مجموعة عناصر هيكلية تترابط فيما بينها وتوفر اطار عمل يكون داعماً لتطوير الهيكل الكلي وتعد البنية التحتية مصطلحاً مهماً في الحكم على مستوى تنمية الدولة(الحسيني،2019: 810).ويعد تطور البنية التحتية للموانئ وخدماتها اللوجستية من اهم المشروعات التي تقوم بدفع حركة التجارة الخارجية ورفد الاقتصاد الوطني وذلك لمساهمته الكبيرة في اجمالي الناتج المحلي للدولة، وتشير التقارير الدولية مثل تقرير البنك الدولي وتقريـــــــــر التنافسية الدولية الى أهمية الخدمات اللوجستية المقدمة في الموانئ وخصوصا فيما يتعلق بالخدمات المقدمة للسفن او للحمولات والبضائع (Schøyen,H, et al, 2018:285). وللموانئ دور واهمية في النمو الاقتصادي للبلدان ، إذ اصبحت مشروعات البنية التحتية للموانئ ضرورية ولاسيما في مجال التنمية الاقتصادية للبلد وذلك لأنها تجمع عناصر الانتاج وتسهل انتاج السلع والخدمات، وهذ اعطى ميزة للبنية التحتية لتكون احد اهم مؤشرات القياس لتطور الدول وخاصة في القطاعات الحيوية المهمة مثل قطاع النقل الذي يشمل الطرق والمطارات والموانئ ، إذ إن التكامل في البنى التحتية بعضها مع بعض يعد من الركائز المهمة والضرورية لبناء الاقتصاد وتقدم التنمية (قيبوعة ،2020: 6). أن انشطة النقل وانشطة التجارة الخارجية تتأثر فيما بينها والعلاقة بينهما علاقة تبادلية أذ إن كفاءة نشاط احدهما تنعكس على كفاءة نشاط الاخر(Gani,2017: 285).

2-1-3 : الوصف الفني لمكونات البنية التحتية للشحن البحري

تتكون البنية التحتية البحرية بشكل أساسي من عنصرين رئيسين الاول البنية التحتية للموانئ والثاني البنية التحتية للممرات الملاحية او القناة الملاحية، تعريف البنى التحتية للممر الملاحي تعد أكثر تعقيدًا نوعًا ما، فهناك بناء للممر ، والذي قد يشمل التجريف او الحفر البحري والعوامات البحرية في الممر الملاحي و وسائل المساعدة الملاحية مثل نظام GPS ومع ذلك هناك أيضًا أنشطة أخرى مثل ،الارشـــاد البحري و تكسير الجليد، ويحدث التجريف او الحفر في الموانئ وفي الممرات المائية حسب الظروف في كل ميناء و الممرات وعلى الطبيعة الجغرافية للمنطقة والموقع الجغرافي للميناء، إذ تتعرض الموانئ التي يكون موقعها الجغرافي في مصبات الأنهار لكميات من الرواسب من الأنهار أكبر بكثير مقارنة بالموانئ على طول الساحل، مما يجعل متطلبات التجريف او الحفر أكبر بكثير للموانئ في مصبات الأنهار من الموانئ التي موقعها على الساحل(Fridell,E, et al 2016:26- 32,). فقد تبين أن زيادة كفاءة الموانئ وبنيتها التحتية تسهم في التخفيض من تكاليف النقل البحري الدولي العامة لذلك قد توحي الزيادة في كفاءة الموانئ وانتاجيتها والاستعانة بالتقنيات المتطورة وتدابير تصميم الموانئ وتخطيطها لمخططي وواضعي السياسات بأفكار قيمة تساعد على تحسين كفاءة الموانئ وتقليل الوقت (UNCTAD/RMT/2015 :63). إذ إن معدات الملاحة اليوم هي معدات إلكترونية بشكل أساس تعتمد على الأقمار الصناعية مثل اجهزة تحديد الموقع وخدمات مراقبة السفن، والمساعدات الملاحية وهـي العلامـات والعوامـــات والمنـارات البحريـــة (Fridell, et al 2016: 78).

2-1-4 : الاقسام البحرية في الموانئ العراقية

تمتلك الشركة العامة لموانئ العراق وحدات بحرية متخصصة للعمل في الموانئ وتكون موزعة على الاقسام البحرية المعنية بتقديم تلك الخدمات ، ففي نهاية عام 1925 تم استحداث قسم أطلق عليه اسم (القسم البحري) بعد الزيادة الملحوظة في

عدد السفن إذ استمر هذا القسم بالتطور حتى صدور قانون مصلحة الموانئ العراقية رقم 40 لسنة 1956وتحول إلى دائرة الشؤون البحرية وتقوم هذه الدائرة بتأمين وسلامة الملاحة البحرية والدلالة وسير السفن في شط العرب وخور عبد الله وخور العمية ضمن حدود ميناء البصرة (ميناء المعقل حاليا) والمياه الداخلية وتأمين الإدلاء بإرشاد تلك السفن وكذلك فهي مسؤوله عن إرساء وإقلاع السفن على الأرصفة وعوامات الربط وسلامة القنوات الملاحية والسد الخارجي وهي الممر الحيوي الرئيس للملاحة في تلك الفترة طيلة أيام السنة ، كما أن دائرة الشؤون البحرية مسؤولة عن إنارة الممرات الملاحية كافة بفنارات وعوامات ملاحية مضاءة تساعد على أرشاد السفن ليلا نهارا كما تشرف هذه الدائرة على عمليات كري وصيانة الممرات الملاحية وبعد توسع عمل الموانئ وصدور قانون الموانئ رقم (21) لسنة 1995 وتعليماته تم تحويل دائرة الشؤون البحرية إلى قسم الشؤون البحرية وتم استحداث شعب الحفر والمسح البحري وشعبة السيطرة والتوجيه البحري إذ استقلت تلك الشعب فيما بعد وأصبحت أقساماً واقتصر عمل قسم الشؤون البحرية في الوقت الحالي على عمليات الملاحة في القنوات الملاحية وعمليات الإرساء والإقلاع والقطر البحري . وتوجد اقسام اخرى يكون عملها ونشاطها داعما الى الاقسام البحرية مثل قسم الاتصالات وقسم المسافن والصناعات البحرية وقسم التفتيش البحري(دليل الجودة – قسم الشؤن البحرية ، 2021 : 7).

2-1-5 : المتغير المستقل (البنى التحتية للخدمات البحرية)

اولاً : الاتصالات البحرية

تعد سلامة الملاحة أمراً حيوياً بالنسبة للعمل البحري والاقتصاد العالمي وعلى مدى عقود من الزمن اعتمد ربابنة السفن على أجهزة الاتصال الراديوية في تفادي الحوادث البحرية ، إذ تستخدم الأنظمة الراديوية والرادارية والإلكترونية والملاحة بالأقمار الصناعية لتحديد الموقع للسفينة بدقة، وكذلك تستخدم الإشارات الراديوية في الحصول على خدمات التحذير والبحث والإنقاذ في حالات الطوارئ، لقد ساهم الاتحاد

الدولي للاتصالات في التطورات الرئيسية التي شهدتها أنظمة الملاحة الراديوية ، بما في ذلك المنارات الراديوية البحرية وأنظمة الأرض لتحديد الموقع في نطاقات التردد على الموجات الهكتومترية (MF) والمنارات الرادارية، فضلاً عن انظمة الاقمار الصناعية لتحديد الموقع من أجل تحسين السلامة في البحر، إذ تسهم الاتصالات الراديوية في تحقيق الهدف التاسع من أهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة: الصناعة والابتكار والبنية التحتية من خلال تحسين السلامة والأمن والراحة في البحر(الاتحاد الدولي للاتصالات ،www.itu.int/). إذ يبرز دور منظمة Inmarsat التي كان العراق من المؤسسين لها عام 1976، والتي تختص بتقديم خدمات الاتصال والاستغاثة عبر الاقمار الصناعية المعروفة بنظام GMDSS، حيث يمكن للعراق العمل بهذا النظام وتعزيز سمعة الموانئ العراقية وتقديم خدمة انقاذ الارواح والبيئة والممتلكات وبالمواصفات القياسية (حزام ،2010: 167).

ثانياً : الوحدات البحرية الاختصاصية والخدمية

القاطرة البحرية **(tugboat)**تعد جزءاً من البنية التحتية لأي ميناء في العالم ، إذ إن جميع الموانئ في العالم ترغب في الحصول على قاطرات مجهزة بأفضل المعدات كي تكون اكثر قدرة على المنافسة والتعامل مع السفن وتؤدي بيئة العمل وطبيعة العمل دورا هاما في تحديد نوع القاطرة ومقدرتها (الدسوقي،2016 :4).إذ يتأثر موقع السفينة بسبب التيارات المائية في المناطق الضيقة، مثل الموانئ والقنوات، وتكون الصعوبة في تصحيح المسار لذلك يمكن أن يكون سببا في اصطدام السفينة، وينتج عنها أضرار باهظة، وعليه يتم استخدام نوع مخصص من السفن تمتاز بالقوة والتصميم المناسب لمساعدة السفن الكبيرة، هذه السفن المعروفة باسم القاطرات إذ تقوم بالعديد من الوظائف الهامة، كما ان عمل القاطرات لا يقتصر على توجيه السفن الكبيرة في قنوات المياه الضيقة فقط، فهي مجهزة لتقديم خدمات متنوعة من الوظائف وبحسب منطقة العمل إذ تكون القاطرات مزودة بهياكل تكسير الجليد تمكنها من التنقل عبر الصفائح العائمة من الجليد السميك، وايضا تم تجهيز بعض زوارق القطر

بمدافع وأنظمة إخماد حرائق للمساعدة في حالة الحريق، كما أنها تعمل كقوارب إنقاذ، وهي أحد التطبيقات الهامة للقاطرات التي تستفيد منها السفن التي ليس لها نظام دفع خاص بها، إذ تشمل السفن المعطلة الشائعة صنادل النفط والمنصات والسفن الكبيرة المعطلة، إذ يساعد المحرك القوي للقاطرة والهيكل الخارجي لقوارب القطر من سحب هذه السفن إلى المواقع المرغوبة بها(عادل ،2021). **اما سفن الحفر البحري** Offshore drilling ships فهي سفن اختصاصية تقوم بعمليات الكري والحفر لتحسين اعماق واجهات الأرصفة والقنوات الملاحية، إذ توجد انواع من الحفارات (Van der Meulen, et al , 2007 :328). لتؤدي عمليات الحفر في الموانئ العراقية والقنوات المؤدية لها ليتماشى مع قدم الموانئ نفسها، إذ تعد هذه العمليات عامل خبرة ومهارة اضيفت الى خبرة الكوادر العراقية في اعمال الحفر البحري ومعرفة نوع الحفارات التي تستخدم اعتمادا على طبيعة قاع البحر في المنطقة ونوع التربة واتجاه حركة التيارات البحرية (العيداني ،2018: 699).

ثالثاً : الصيانة البحرية

أن الحصول على قطع الغيار المناسبة في الوقت المناسب والمكان المناسب لصيانة السفن وبأقل التكاليف الممكنة هو مشكلة إدارية ملحة تواجهها شركات الشحن البحري، فإن تقليل أوقات تعطل السفن من خلال مراقبة حالة المكونات الرئيسة لأداء السفن أمر ضروري للمهمة، ومع ذلك ، يبدو أن شركات الشحن بعيدة عن تطبيق أساليب متطورة للتنبؤ والتخطيط بسبب تحديات مختلفة تتراوح بين جمع البيانات وفهم احتياجات جودة البيانات، والتكيف للانتقال من الصيانة الوقائية إلى الصيانة التنبئية والقائمة على الظروف مـــــن ثم تمكين إدخال وتطبيق أدوات دعم القرار للتنبؤ بالطلب، وتحديد المصادر، وتخصيص قطع الغيار ، وإدارة المخزون(Pahl, J,2022:1676).

رابعاً : الكوادر والطواقم البحرية المتخصصة :

أن العنصر البشري عنصر أساس وعامل مساهم في قطاع الشحن البحري، يمكن تعزيز السلامة البحرية وسلامة الملاحة من خلال تعزيز التركيز على العنصر البشري، هذا ما يجعله أمام مسؤولية مشتركة للمنظمة البحرية الدولية بصفتها الهيأة التنظيمية لدول الأعضاء، فكانت الاتفاقية الدولية للمنظمة البحرية الدولية بشأن معايير التدريب وإصدار الشهادات والمراقبة للبحارة (STCW) لعام 1978 أول اتفاقية تم الاتفاق عليها دولياً لمعالجة مسألة المعايير الدنيا لكفاءة البحارة، وفي عام 1995 تمت مراجعة وتحديث اتفاقية STCW بالكامل لتوضيح معايير الكفاءة المطلوبة وتوفير آليات فعالة لإنفاذ أحكامها، ، في عام 1997 ، اعتمدت المنظمة البحرية الدولية قراراً يحدد رؤيتها ومبادئها وأهدافها للعنصر البشري، فالعنصر البشري هو قضية معقدة متعددة الأبعاد تؤثر في السلامة البحرية والأمن البحري وحماية البيئة البحرية اذ ان أكثر من 80٪ من التجارة العالمية تعتمد على مهنية وكفاءة البحارة، ثم بدأت مراجعة شاملة لاتفاقية STCW في 2006 ، وتوجت في مؤتمر الأطراف للاتفاقية الذي عقد في مانيلا ، الفلبين 2010 ، إذ اجريت تعديلات في الاتفاقية و يشار إليها الآن باسم تعديلات مانيلا، التي توفر معايير محسنة لتدريب البحارة ، دخلت حيز التنفيذ في 1 يناير 2012(imo.org). وتعد هذه الاتفاقية الاولى من نوعها وذلك لأنها تحدد متطلبات اساسية تتعلق بتدريب البحارة واصدار الشهادات لهم ومراقبتهم دوليا، إذ كانت شهادات البحارة تصدر على وفق معايير الحكومات وقوانينها الخاصة مما اوجد تفاوتاً بين البحارة من حيث التدريب والكفاءة والسلامة وهذا التفاوت لا يتلائم مع صفة الشحن البحري الدولية (ديوب و عثمان ،2018 : 216). إذ تعتمد عمليات قيادة وادارة السفن بشكل رئيس على العنصر البشري، فهنالك العديد من الوظائف والمهام على متن السفن، مثل الملاحة وأمن البضائع وعملية الرسو والإقلاع واعمال المرساة ، كل هذه تتطلب وجود شخص واحد أو عدة أشخاص لتنفيذ المهام بصورة ناجحة وآمنة، أدى ذلك الى ظهور تقنيات

جديدة وزيادة موثوقية وفعالية الأنظمة المؤتمتة إلى خفض مستوى الطاقم المطلوب على متن السفن بشكل تدريجي، ومن الأمثلة التاريخية على ذلك الانتقال من محرك الدفع البخاري الذي يعمل بالفحم إلى المحركات التي تعمل بالديزل خلال القرن العشرين. ومكنت هذه التكنولوجيا الجديدة من تقليل أطقم غرفة المحركات بسبب التغيير في مهام العمل ومتطلبات التشغيل(Kim & Mallam., 2020: 166).

أهمية عملية الارشاد في الموانئ ودور المرشد البحري:

في إطار العولمة والتطور التكنلوجي وزيادة العلاقات التجارية ، تحتل التجارة الدولية مكانة رئيسة في الاقتصاد العالمي، إذ يعتمد ما يقارب من 90٪ من التجارة العالمية الحديثة على النقل البحري، وبالنسبة لهذا القطاع ، فإن للإرشاد البحري والمرشدين دور مهم في الصناعة البحرية (Oldenburg, et al,2020:275). الذي يعد الارشاد البحري من اهم مقومات الانشطة البحرية في المياه الاقليمية للدول الساحلية، حيث الحاجة لخدمات المرشد الذي يكون ملما بطبيعة وجغرافية منطقة الميناء وما تحتويه من متغيرات طبيعية كالأعماق والضحالة والتيارات ومتغيرات غير طبيعية مثل مواقع الحطام للسفن الغارقة والمناطق الخطرة او المحضورة والتعليمات والاجراءات الادارية للميناء (الحمامي،2014 :35). قد تبدو خدمات الإرشاد كخدمات ذات منفعة خاصة لشركات الشحن ، ولكن يمكن اعتبارها أيضًا خدمة ذات منفعة عامة لأن ضرر الحادث البحري يؤثر على جميع الاطراف، ويعد الخطأ البشري سببًا رئيسا للحوادث البحرية، خاصة حوادث الاصطدام والجنوح التي تحدث غالبا في القنوات الضيقة أثناء مناورات الرسو– الاقلاع بالتالي فإن أهم إجراء للتعامل مع الممرات المائية المقيدة ولضمان السلامة يجب الحصول على مساعدة المرشد، فحركة المرور في الممرات المائية الضيقة، مثل المضائق والقنوات والأرصفة ، تجعل من الصعب مناورة السفن(Uğurlu, Ö.,et al ,2017:51). اذ تمثل الممرات البحرية 60٪ من التجارة العالميـــــة (الأونكتاد 2014: 67). ولكي يتم تحقيق الكفاءة المطلوبة في الموانئ لابد من تحديث وتطوير

التشريعات الوطنية الخاصة بالارشاد البحري لأهميتها في سلسلة النقل البحري كذلك الاهتمام بتطوير كفاءة المرشد من خلال تكوينه على استخدام التقنيات الحديثة تزامنا مع التطور في تكنلوجيا المعلومات في ادارة الموانئ، اذ اصبحت نظم معلومات ادارة الميناء مؤشر لكفاءة الميناء اضافة الى نظم تبادل المعلومات المستخدمة من قبل اطراف المشتركة لسلسلة النقل البحري(حريز، 2019: 41). إن الدراسات السابقة والبحوث المتعلقة بمعايير الإرشاد والتوصيات قد أبرزت العناصر الرئيسة لممارسة الإرشاد الجيدة التي تتكون من: خطة مرور، تعاون برج القيادة للسفينة واستخدام تكنولوجيا الملاحة الحديثة(Lappalainen, et al ,2013:14). ويرى المرشدون ان كل من السلامة العامة وتدفق حركة المرور، تتأثر بالظروف الجوية لتكون اكثر خطورة وأكثر أهمية في حالات الطقس الصعب خصوصا في الشتاء (Lappalainen, et al ,2013:33). إذ أظهرت الدراسات السابقة أن الضغوط التجارية، وظروف العمل غير الملائمة ، وزيادة حجم حركة المرور وحجم السفن هي المشاكل الرئيسة لمنظمات الإرشاد، ويعد تحديد احتياجات المرشدين أحد أهم العوامل لضمان سلامة الملاحـــة في الممرات المائيـــة الضيقـــة والخطـرة (Uğurlu, Ö.,et al ,2017:52).

2 -2 : تحسين جودة الخدمات البحرية

2 – 2 – 1 : جودة الخدمة

جودة الخدمة هي الدرجة التي تتطابق فيها توقعات الزبون مع الخدمة المقدمة بشكل فعلي مما يحقق الرضا للزبون وينعكس ايجابيا على المنظمة من حيث الواردات واكتسابها التميز التنافسي مقارنة مع المنافسين (نصور و قميرة ، 2016 :304). أن مفهوم جودة الخدمة يرتبط بمفهوم التقييم و الرضا للزبون، ويمكن القول إنها تقييم معرفي على المدى الطويل للخدمة المقدمة من قبل المنظمة، وتبدأ من درجة رضا الزبون بتلبية متطلباته واحتياجاته وتوقعاته بصورة مستمرة (lovelock, et.al,2008:09). و يمكن عدها ضمن الخصائص التي يعتمد عليها في تحديد

قدرة جودة الخدمة على اشباع حاجة الزبون إذ تعد جودة الخدمة مسؤولية مشتركة لجميع العاملين في المنظمة الخدمية المعنية بتقديم الخدمة(عبد المحسن،2006: 40). ففي ظـــــل المنافسة الشديدة وللسرعة في تغيير متطلبات ورغبات الزبائن واحتياجاتهم، تسعى المؤسسات والمنظمات ذات النشاط الخدمي الـــــى التطوير المستمر في الاداء وذلك لتحقيقها للتميز والبقاء من خلال جودة الخدمات التي تقدمها(خامت و عجو،2012: 31). ومن خلال العلاقة ما بين توقعات الزبون والخدمة الفعلية التي يحصل عليها وادراكه لها يمكن استنتاج ثلاثة مستويات للخدمة بحسب جودتها (المحياوي،2006 :91) كالآتي :

1. الخدمة الممتازة : هي الخدمة التي يفوق فيها الاداء الفعلي للخدمة على توقعات الزبائن ويكون أعلى منه.
2. الخدمة العادية : تتحقق عندما تتساوى التوقعات المسبقة للزبون مع ادراكه للأداء الفعلي للخدمة.
3. الخدمة الرديئة : عندما يكون الاداء الفعلي للخدمة بأدنى من مستوى التوقعات لها.

2 – 2 –2 : مفهوم جودة الخدمة وقياسها

لجودة الخدمة اهمية مميزة في النظام الاداري الحديث والمعاصر في جميع دول العالم ، إذ إن التطور السريع من النواحي السياسية والاجتماعية والتكنلوجيا والاقتصادية وزيادة حدة التنافس بين المنظمات لغرض كسب الزبائن والحفاظ عليهم عبر إظهار الاهتمام بجودة الخدمة التي تتطلب مشاركـــة الجميـــع في مراحل الانتاج والتسليم (الخطيب و محسن، 2021 : 164)، لقد استحوذ موضوع قياس وتقييم جودة الخدمة على اهتمام الباحثين ، إذ تتبين أهمية قيام المنظمة بقياس جودة الخدمة التي تقدمها مما يساعدها على معرفة نقاط الضعف والقوة في الاداء وإمكانية المعالجة، كذلك معرفة متطلبات الزبائن ورغباتهم وتحسين الخدمة المقدمة وتطويرها مما يساعد المنظمة على الاحتفاظ بزبائنها وكسب ولائهم، وتوجد وجهتا نظر لتقييم جودة الخدمة، الوجهة الاولى داخلية تعبر عن موقف الادارة ودرجة

إلتزامها بالمواصفات التي على اساسها صممت الخدمة، والوجهة الثانية خارجية تركز على جودة الخدمة المدركة من طرف الزبون (نصور و قميرة ، 2016 : 305). إذ يعد موضوع تحسين جودة الخدمة وقياسها من المواضيع التي يهتم بها الباحثون خصوصا الخدمات الصحية، فبالإمكان تأخير شراء السلعة لكن لا يمكن تأخير او الغاء الخدمة مما دفع المنظمات الخدمية الصحية الى تطبيق أدوات الجودة و اساليبها لقياس رضا الزبون (الخطيب و محسن، 2021: 157) . إذ يعد توفر مقياس موضوعي ودقيق للجودة امر مهم وضروري جدا وذلك لتقييم الاداء الفعلي ومعرفة الانحراف والابتعاد عن المعايير الموضوعة وتحليلها، وتوفر عملية قياس الجودة للمنظمة الخدمية العديد من المميزات إذ يمكن معرفة حاجة الزبائن ومعرفة الاداء للعاملين وقياس جودة الخدمة المقدمة كما يوجد نموذجين رئيسين لهما قبول واسع لقياس جودة الخدمة هما: نموذج جودة المقدمة (قياس الفجوة) ونموذج الاداء الفعلي (الرشدي،2009: 98-100) .

2-2-3 : المتغير التابع (تحسين جودة الخدمات البحرية)

اولاً : حسن التوقيت timeliness

يعد حسن التوقيت احد ابعاد جودة الخدمة وقد ورد هذ البعد في مجموعة الابعاد لجودة الخدمة في النقل البحري بعد النتائج والذي يتكون من عوامل عدة منها السرعة في اداء الخدمة والموثوقية في تنفيذ الخدمة (Thai,2008:495-500). وتُعرّف الموثوقية بأنها القدرة على أداء الخدمة الموعودة بشكل موثوق ودقيق، كما تعني الموثوقية بمعناها الواسع ، وعود شركات الخدمات بشأن التسليم وأحكام الخدمة وحل المشكلات ، إذ يرغب الزبائن في التعامل مع تلك الشركات التي تفي بوعودها، لذلك حسن التوقيت عنصر مهم في تصور جودة الخدمة من قبل الزبون وولائه، اذ يتعين على شركات الخدمات أن تكون على دراية بتوقعات الزبائن بشأن الموثوقية (Ramya, N,et al ,2019:40). كما أن اجراء الخدمة او تقديمها في الوقت المناسب يعد من المميزات التنافسية للمنظمة الخدمية(Hitt,et al,2011: 140-

141).كما يعد حسن التوقيت من الاجراءات المطلوبة إذ إن ضمان المنظمة الخدمية لتقديمها الخدمة للزبائن في المواعيد المتفق عليها وهو ما يعبر عنه بالاعتمادية التي تعد أحد ابعاد ومحددات جودة الخدمة (Loureiro& González, 2008: 249). ونتيجة للتطورات الكبيرة في صناعة النقل البحري التي انعكست على عمل الموانئ مما يتطلب المواكبة لهذا التطور من خلال معدات المناولة الملائمة لأحجام السفن والخدمات البحرية الاخرى، أن الهدف من هذه التطورات هو تقليل التكلفة النهائية، تقليل زمن الطلبية، زيادة الجودة (حامد و المهل ،2015: 12) . لقد تغير المفهوم التقليدي في الاعتماد على الموقع الجغرافي للموانئ البحرية، إذ اصبح الان الميناء حلقة من سلسة النقل الدولي متعدد الوسائط ، وازدادت حدة المنافسة بين الموانئ في تقديم الخدمات المتكاملة وذلك من خلال خفض تكاليف التشغيل بالاعتماد على التكنلوجيا والمعدات الحديثة في رفع كفاءة العاملين وزيادة ساعات العمل من اجل رفع مستوى الانتاجية (رصاع ،2019 : 113) .

ثانياً : التطابق congruence

إعطاء جميع العملاء تجارب متشابهة في كل مرة (Hitt, M. A ,et al,2011: 140-141).وكذلك يمكن التعبير عن التطابق بأنه التناسق والثبات في مستوى تقديم الخدمة كل مرة وبالأسلوب نفسه(محسن و النجار،2012 :547). وايضا يمكن ان يكون قياس المطابقة هو استخدام معيار لقياس التزام المنظمة بالقوانين والتشريعات عند تقديم الخدمة بحيث تتجنب المشكلات والاحداث الناتجة عن عدم الالتزام بتلك القوانين (النعيمي واخرون ،2009 :198). وتعد الخدمة منتوجاً غير ملموس لذلك يمكن التعبير عنها انها اداء عمل يؤدي الى ناتج غير ملموس يلبي حاجات معينة ويختلف في الخصائص عن المنتوج الصناعي، ويمكن توضيح الاختلاف بين الناتج الملموس (السلعة) والناتج غير الملموس (الخدمة) (النجار و جواد ،2017: 43).

مطابقة الوحدات البحرية للعمل :

وبالرغم من الاهمية الاقتصادية للموانئ الا أنها قد تختلف بعضها عن بعض في البيئة الطبيعية والبيئة الاقتصادية ، وتوجد عدة معايير تستخدم لتصنيف الموانئ من حيث الطبيعة والملكية والوظيفة والموقع الجغرافي للميناء (رصاع ،2019: 76). ونتيجة لذلك فأن الوحدات البحرية المستخدمة في تقديم الخدمات البحرية ومنها القاطرات ستكون خاضعة للتصنيف بحسب موقع العمل الذي هو الموقع الجغرافي للميناء ، وعلى هذا الاساس يتم بناء القاطرات بشكل و تصميم يتناسب مع منطقة العمل إذ تصنف القاطرات على اساس الوظيفة (العمل) والخدمة في منطقة الابحار (الدسوقي ،2016: 14). لقد كان لابد من إجراء تغييرات كبيرة في شكل بدن القاطرات وخصوصا القاطرات المرافقة لتحسين ثباتها وأدائها، نظرًا لأن معدات السطح التقليدية كانت فعالة فقط في المياه الهادئة ، فقد كان لابد من تزويد القاطرات بتحسينات جديدة تسمح للقاطرات بموازنة القوى القوية الناتجة عن المناورة في المياه المفتوحة والتي تتأثر بالظروف الجوية مثل الامواج والتيار والرياح(Iglesias-Baniela, et al,2021:47).

ثالثاً : الاكتمال completeness

ويقصد بالاكتمال تقديم الخدمة المكتملة ، بمعنى ان الزبون يحصل على الاشياء التي يطلبها كاملة (محسن و النجار ،2012: 546). أن تعدد العمليات في الميناء التي منها ما يطبق على البضاعة ومناولتها ومنها تخص السفينة وخصائصها وهي الخدمات البحرية، مما يدعو الى التنسيق بين العمليات لأن عدم التنسيق يسبب زيادة في الوقت الذي تقضيه السفينة في الميناء وهو" دورة السفينة" (قيبوعة ،2020: 40). وتعد الخدمات المقدمة للسفينة من بداية دخولها الى مغادرتها الميناء من مستلزمات تنمية الموانئ ، إذ إن خدمات الارشاد البحري والقطر من الخدمات البحرية المهمة التي يقوم بها المرشدون البحريون لتأمين سلامة وصول السفينة الى الميناء ، وايضا توفر القاطرات البحرية الكفوءة يعد عاملاً اساسياً لتقديم الدعم في الحالات

الطارئة (محسن ،2012: 351). إذ إن قانون وتعليمات الموانئ العراقية (21) لسنة 1998 –المادة –4– ثانيا " توفير الخدمات والمستلزمات المتعلقة بعمل الموانئ والمرافئ "، تطرق الى الخدمات البحرية التي تبدأ من محطة الارشاد والمرشد والقاطرات البحرية مرورا بالقنوات الملاحية وما تتطلبه من تأثيث بالعوامات البحرية وتوفير ممر ملاحي آمن صالح لملاحة السفن من خلال اجراء عمليات المسح البحري والحفر والتعميق وازالة الحطام والعوائق الملاحية وانتهاءً بمرشد الرصيف (بان المرفأ) ومجموعة الربط، وتم تحديد التعريفة للخدمات البحرية على وفق جدول العوائد والاجور الذي تصدره الشركة العامة لموانئ العراق ، وكما مبين (جدول تعرفة العوائد والأجور لموانئ العراق، 2022 : 35 –41).

رابعاً : الدقة Accuracy

وردت عدة تعريفات للدقة في جودة الخدمة منها انجاز المهمة او الخدمة بشكل صحيح من اول مرة (محسن والنجار،2012: 547). وكذلك تعد الدقة هي جزء من الخدمة التي يتم إجراؤها بشكل صحيح في كل مرة (Hitt ,et al,2011: 140–141). ولأن الخدمات البحرية خدمة متكررة في الموانئ لذلك اصبحت محط اهتمام المنظمات الدولية ، فمن أهم أهداف المنظمة البحرية الدولية هي المحيطات والبحار النظيفة ، والنقل الآمن والفعال، من أجل عدم المساس بهذه الأهداف الواضحة والدقيقة ، بات من الضروري أن تسن الدول لوائح لضمان المعايير المقبولة دوليًا، وكذلك يجب تطبيق الضوابط بشكل صارم من أجل ضمان الاستمرارية، وتجدر الإشارة إلى أن الحوادث والكوارث البحرية لا تؤثر فقط في الأطراف المعنية المباشرة ، بل تؤثر على جميع الأشخاص الذين يعيشون في المنطقة(Uğurlu, Ö, et al,2017: 59) . لقد أدت الحوادث البارزة المتعلقة بالسلامة إلى اعتراف المنظمة البحرية الدولية رسميًا بأهمية تحسين سلامة العمليات داخل القطاع البحري ولذلك اعتمدت المنظمة البحرية الدولية قرارات مختلفة تنص على الممارسات الأقوى لإدارة السلامة على السفن وقد توجت هذه في التطوير

والتصديق على المدونة الدولية لأداره السلامة ISM (International Safety Management Code) كجزء إلزامي من اتفاقية سلامة الأرواح في البحر (SOLAS) اذ ان اعتماد مدونة ISM هو لضمان اتخاذ جميع الحكومات والشركات الخطوات اللازمة لضمان تنفيذ ممارسات إدارة المخاطر التي تعمل على تحسين سلامة العاملين البحريين (Hopcraft,et al ,2022: 3).كما أن الغرض من مدونة ISM هو توفير معيار دولي للإدارة والتشغيل الآمن للسفن ومنع التلوث، وكانت الجمعية قد دعت بالفعل جميع الحكومات ، إلى اتخاذ الخطوات اللازمة لحماية الربان في أثناء اضطلاعه بمسؤولياته فيما يتعلق بالسلامة البحرية وحماية البيئة البحرية، كما أقرت الجمعية بالحاجة إلى التنظيم المناسب للإدارة لتمكينها من الاستجابة لاحتياجات الطواقم على متن السفن من أجل تحقيق معايير عالية للسلامة وحماية البيئة والحفاظ عليها ، ويتم التعبير عن المدونة بعبارات عامة بحيث يمكن أن يكون لها تطبيق واسع النطاق اذ من الواضح أن المستويات المختلفة للإدارة ، سواء أكانت على الشاطئ أم في البحر تتطلب مستويات مختلفة من المعرفة والوعي بالعناصر المحددة ، وإن حجر الزاوية للإدارة الجيدة للسلامة هو الالتزام من الأعلى في مسائل السلامة وحماية البيئة ، فإن التزام الأفراد وكفاءتهم ومواقفهم ودوافعهم على جميع المستويات هو الذي يحدد النتيجة (imo.org\ISMCode)

3 – الجانب الميداني:

3 –1 اختبار التوزيع الطبيعي

أن عملية التأكد من طبيعة توزيع البيانات هي خطوة ضرورية لتحليل البيانات, فأدوات الاحصاء الوصفي والاستنتاجي تتحدد بالاعتماد على طبيعة البيانات. إذ يتم استخدام ادوات الاحصاء المعلمي عندما تتوزع البيانات بشكل طبيعي، في حين يتم استخدام ادوات الاحصاء اللامعلمي عندما تتوزع البيانات بشكل غير طبيعي (Field, 2009:145). سوف نستعمل اختبار التمايل Skewness والتفلطح Kurtosis

للتحقق من طبيعة توزيع البيانات، بناء على ذلك، إذ أن يكون توزيع البيانات طبيعياً عندما لا تتجاوز قيمة Z للتمايل والتفلطح الـ (±1.96)، إذ يتم حساب قيمة الـ Z من خلال قسمة القيم المحسوبة للتمايل والتفلطح على الخطأ المعياري لها (Kerr et al., 2002:49). يظهر الجدول (3) النتائج التي حصلنا عليها. إذ يتبين لنا ان جميع قيم Z للتمايل والتفلطح للمتغيرات لم تتجاوز الـ (±1.96)، وهذا يؤكد على ان البيانات تتوزع بشكل طبيعي.

جدول (3): اختبار طبيعة توزيع البيانات

Kurtosis			Skewness			N	المتغيرات
Z Kurtosis	Std. Error	Statistic	Z Skewness	Std. Error	Statistic	Statistic	
−1.853	0.290	−0.537	−1.000	0.145	−0.145	281	حسن التوقيت
−1.704	0.290	−0.494	−1.000	0.145	−0.145	281	التطابق
−1.490	0.290	−0.432	0.934	0.145	0.136	281	التكامل
−1.735	0.290	−0.503	0.565	0.145	0.082	281	الدقة
−1.129	0.290	−0.327	1.840	0.145	0.267	281	الاتصالات البحرية
1.381	0.290	0.400	−1.842	0.145	−0.268	281	الوحدات البحرية الاختصاصية والخدمية
−1.716	0.290	−0.497	−1.351	0.145	−0.196	281	الصيانة البحرية
0.395	0.290	0.114	1.628	0.145	0.237	281	الطواقم البحرية المتخصصة
−1.807	**0.290**	**−0.524**	**−0.482**	**0.145**	**−0.070**	**281**	**جودة الخدمات البحرية**
−1.290	**0.290**	**−0.374**	**−0.101**	**0.145**	**−0.015**	**281**	**البنى التحتية للخدمات البحرية**

المصدر: مخرجات برنامج SPSS V. 24

3 -2 الصدق والثبات

سيتم التحقق من صدق المقاييس من خلال مؤشرات صدق التقارب التي نتجت من خلال اجراء التحليل العاملي التوكيدي (Confirmatory Factor Analysis- CFA) (Singh, 2007:203). الغرض من صدق التقارب (Convergent Validity) هو التحقق من مدى تقارب عناصر المقياس المصمم

لقياس مفهوم معين بصورة مرضية (Hair et al., 2017:112). ان التحقق من صدق التقارب سيتم من خلال مؤشرين هما: (1) التشبعات المعيارية (Factor loading) لفقرات كل بعد، إذ تقبل التشبعات عندما تتجاوز قيمتها الـ (0.50)، (2) قيمة متوسط التباين المستخرج (Average Variance Extracted– AVE) الذي ينبغي ان تتجاوز قيمته (0.50) (Hair et al., 2010:680). اما الثبات (Reliability) فيعرف بكونه درجة احتمال ظهور النتائج نفسها اذا ما تم اختبار تلك المقاييس في جمع البيانات من نفس العينة في وقت مختلف. لهذا الغرض، سيتم التحقق من قيم الثبات المركب (Composite Reliability) التي يجب ان تتجاوز (0.70) لتكون مقبولة من الناحية الاحصائية (Hair et al., 2017:112). يتضمن مقياس البنى التحتية للخدمات البحرية على (24) فقرة مقسمة بستة فقرات لكل بعد (الاتصالات البحرية، الوحدات البحرية الاختصاصية والخدمية، الصيانة البحرية، الطواقم البحرية المتخصصة). من جانب اخر يتضمن مقياس جودة الخدمات البحرية على (24) فقرة مقسمة بستة فقرات لكل بعد (حسن التوقيت، التطابق، التكامل، الدقة). الجدول (4) يوضح نتائج صدق التقارب والثبات للمتغيرين:

جدول (4): مؤشرات الصدق والثبات

البعد	الفقرة	التشبعات	AVE	CR	البعد	الفقرة	التشبعات	AVE	CR
الاتصالات البحرية	Q1	0.709	0.503	0.718	حسن التوقيت	Q25	0.676	0.517	0.734
	Q2	0.511				Q26	0.635		
	Q3	0.814				Q27	0.488		
	Q4	0.127				Q28	0.795		
	Q5	0.698				Q29	0.769		
	Q6	0.776				Q30	0.708		
الوحدات البحرية الاختصاصية والخدمية	Q7	0.231	0.734	0.890	التطابق	Q31	0.582	0.540	0.761
	Q8	0.846				Q32	0.468		
	Q9	0.946				Q33	0.772		
	Q10	0.728				Q34	0.693		
	Q11	0.892				Q35	0.790		
	Q12	0.067				Q36	0.814		
الصيانة البحرية	Q13	0.777	0.597	0.816	التكامل	Q37	0.607	0.523	0.775
	Q14	0.825				Q38	0.763		
	Q15	0.882				Q39	0.650		
	Q16	0.654				Q40	0.899		

		0.743	Q41				0.403	Q17	
		0.635	Q42				0.704	Q18	
0.731	0.514	0.730	Q43	الدقة	0.735	0.518	0.887	Q19	الطواقم البحرية المتخصصة
		0.173	Q44				0.692	Q20	
		0.630	Q45				0.677	Q21	
		0.650	Q46				0.395	Q22	
		0.875	Q47				0.543	Q23	
		0.672	Q48				0.755	Q24	

المصدر: مخرجات برنامجي الـ Amos & SPSS

من النتائج الظاهرة في الجدول (4) يتبين لنا:

1- أن الفقرة (**Q4**) التي تنتمي لبعد (الاتصالات البحرية) والفقرتين (**Q7, Q12**) التي تنتمي لبعد (الوحدات البحرية الاختصاصية والخدمية) والفقرة (**Q17**) التي تنتمي لبعد (الصيانة البحرية) والفقرة (**Q22**) التي تنتمي لبعد (الطواقم البحرية المتخصصة) تم حذفها من مقياس متغير البنى التحتية للخدمات البحرية لان قيم تشبعاتها المعيارية كانت اقل من 0.50, بناء على ذلك، اصبحت عدد فقرات مقياس هذا المتغير (**19**) فقرة بدلاً من (**24**) فقرة. اضافة الى ذلك، فان قيمة متوسط التباين المستخرج AVE قد تجاوزت (0.50) للإبعاد الاربعة (بعد حذف الفقرات). وعليه، فأن النتائج تشير الى تحقق مؤشري صدق التقارب لهذا المتغير وابعاده الفرعية الاربعة.

2- أن الفقرة (**Q27**) التي تنتمي لبعد (حسن التوقيت) والفقرة (**Q32**) التي تنتمي لبعد (التطابق) والفقرة (**Q44**) التي تنتمي لبعد (الدقة) تم حذفها من مقياس متغير جودة الخدمات البحرية لان قيم تشبعاتها المعيارية كانت اقل من 0.50, بناء على ذلك، اصبحت عدد فقرات مقياس هذا المتغير (**21**) فقرة بدلاً من (**24**) فقرة. اضافة الى ذلك، فان قيمة متوسط التباين المستخرج AVE قد تجاوزت (0.50) للإبعاد الاربعة (بعد حذف الفقرات). وعليه، فأن النتائج تشير الى تحقق مؤشري صدق التقارب لهذا المتغير وابعاده الفرعية الاربعة.

3- أن قيمة الثبات المركب (CR) قد تجاوزت (0.70) وبما يشير الى تحقق الثبات للمقياسين.

3 -3 الاحصاء الوصفي والارتباط

يبين الجدول (5) مخرجات الاحصاء الوصفي لمتغيري الدراسة وابعادهما الفرعية, إذ تتراوح قيم الاوساط الحسابية بين (3.55) لبعد الاتصالات البحرية الى (4.69) لبعد الوحدات البحرية الاختصاصية والخدمية. اما قيم الانحرافات المعيارية فقد تراوحت ما بين (0.397 الى 0.600) وبما يدل على ان تشتت البيانات قليل نسبياً. اظهرت النتائج ايضا بان كل معامل الارتباط بين المتغيرات كانت ذات معنوية احصائية وايجابية وبما يدعم اوليا فرضيات الدراسة، إذ ترتبط الابعاد الاربعة للبنى التحتية للخدمات البحرية ايجابياً بجودة الخدمات البحرية. كما يرتبط متغير البنى التحتية للخدمات البحرية ايجابيا بجودة الخدمات البحرية.

جدول (5): الاحصاء الوصفي ومعامل الارتباط

	المتغيرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	1	2	3	4	5	6
1	الاتصالات البحرية	3.55	0.556	1					
2	الوحدات البحرية الاختصاصية والخدمية	4.69	0.461	.257**	1				
3	الصيانة البحرية	4.13	0.600	.507**	.575**	1			
4	الطواقم البحرية المتخصصة	3.80	0.466	.180**	.686**	.492**	1		
5	جودة الخدمات البحرية	3.85	0.568	.483**	.292**	.475**	.475**	1	
6	البنى التحتية للخدمات البحرية	4.04	0.397	.646**	.632**	.664**	.679**	.573**	1

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

المصدر: مخرجات برنامج SPSS V. 24

3-4 اختبار الفرضيات

يتشكل نموذج الدراسة الحالية من متغير مستقل (البنى التحتية للخدمات البحرية) ومتغير تابع (جودة الخدمات البحرية)، لذلك، فأن الانسب هو استخدام تحليل الانحدار المتعدد [Multiple regression analysis] في الـ SPSS بهدف اختبار الفرضيات. يستخرج تحليل الانحدار المتعدد عدد من القيم الاحصائية لتقدير تأثير متغير او عدد من المتغيرات المستقلة على متغير تابع. إذ يمثل بيتا (B) معامل التأثير غير المعياري و(Beta-β) المعياري، الذي يشرح تقدير تأثير المتغير المستقل في التابع، بينما يمثل S.E. الخطأ المعياري المقدر للتأثير، اما قيمة (t) فتعكس النسبة الحرجة لقبول او رفض الفرضية والتي يجب ان تتجاوز (±1.96) لقبولها. واخيراً، تعكس قيمة (Sig.) مستوى الثقة الذي يحدد قبول الفرضية من عدمه، والتي يجب ان تكون اصغر من (0.05) لقبول الفرضية. علاوة على ذلك، سيتم التعويل على معامل التحديد (R^2) بهدف توضيح حجم التغيير الذي يتنبأ به المتغير او المتغيرات المستقلة في المتغير التابع. كما تم استخدام قيمة (F) التي تساعد على توضيح دقة نموذج الانحدار على التنبؤ. الجدولين (6) و(7) يوضحان نتائج اختبار الفرضية الرئيسية وفرضياتها الفرعية، وكالاتي:

الجدول (6) اختبار الفرضية الرئيسة

Sig.	F	R Square	Sig.	t	Standardized Coefficients	Unstandardized Coefficients		Model	
					Beta	Std. Error	B		
.000 [b]	136.205	0.328	0.059	1.893		0.285	0.540	(Constant)	
			0.000	11.671	0.573	0.070	0.820	البنى التحتية للخدمات البحرية	H1

a. Dependent Variable: جودة الخدمات البحرية

المصدر: مخرجات برنامج SPSS V. 24

ومن خلال الجدول (6) يمكننا استنتاج الاتي:

1- توجد علاقة تأثير ايجابية ذات دلالة معنوية واحصائية للبنى التحتية للخدمات البحرية في جودة الخدمات البحرية عند مستوى دلالة معنوية(*sig 0.000* :H1).

2- ان قيمة معامل التحديد (R^2) لنموذج الفرضية الرئيسية يفسر ما نسبته 32.8% من التغير الحاصل بجودة الخدمات البحرية. كما ان قيمة (F) تبين لنا ان النموذج له قدرة جيدة على التنبئ.

الجدول (7) اختبار الفرضيات الفرعية للفرضية الرئيسة

Sig.	F	R Square	Sig.	t	Standardized Coefficients	Unstandardized Coefficients		Model	
					Beta	Std. Error	B		
.000[b]	35.364	0.339	0.033	2.137		0.329	0.702	(Constant)	
			0.000	4.386	0.269	0.063	0.275	الاتصالات البحرية	H1a
			0.013	2.563	0.191	0.071	0.182	الوحدات البحرية الاختصاصية والخدمية	H1b
			0.009	2.627	0.180	0.065	0.170	الصيانة البحرية	H1c
			0.001	3.242	0.204	0.077	0.249	الطواقم البحرية المتخصصة	H1d

a. Dependent Variable: جودة الخدمات البحرية

المصدر: مخرجات برنامج SPSS V. 24

ومن خلال الجدول(7) يمكننا استنتاج الاتي:

5- توجد علاقة تأثير ايجابية ذات دلالة معنوية واحصائية للاتصالات البحرية في جودة الخدمات البحرية عند مستوى دلالة معنوية (H1a: *sig 0.000*).

6- توجد علاقة تأثير ايجابية ذات دلالة معنوية واحصائية للوحدات البحرية الاختصاصية والخدمية في جودة الخدمات البحرية عند مستوى دلالة معنوية (H1b: *sig 0.013*).

7- توجد علاقة تأثير ايجابية ذات دلالة معنوية واحصائية للصيانة البحرية في جودة الخدمات البحرية عند مستوى دلالة معنوية (*0.009* H1c:).

8- توجد علاقة تأثير ايجابية ذات دلالة معنوية واحصائية للطواقم البحرية المتخصصة في جودة الخدمات البحرية عند مستوى دلالة معنوية (H1d: *sig 0.001*).

9- ان قيمة معامل التحديد (R^2) لنموذج الفرضيات الفرعية يفسر ما نسبته 33.9% من التغير الحاصل في جودة الخدمات البحرية. كما ان قيمة (F) لنموذج الفرضيات الفرعية له قدرة جيدة على التنبئ.

4- الاستنتاجات والتوصيات

4-1 الاستنتاجات :

1- تساهم البنى التحتية للخدمات البحرية في تحسين جودة الخدمات البحرية وذلك من خلال ما تقدمه من تقليل الجهد وتوفير الوقت والسرعة في انجاز العمل.

2- يعد الاهتمام بالبنى التحتية للخدمات البحرية وتطويرها من عوامل التي تؤدي الى زيادة القدرة التنافسية للموانئ.

3- الاتصالات البحرية لها دور في تحسين جودة الخدمات البحرية وذلك من خلال تأمين الاتصال والتواصل في نقل مجريات العمل مما يضمن سلامة الملاحة ، ويكون الاعتماد على محطات اللاسلكي بشكل رئيس في تداول التعليمات الخاصة بحركة السفن في الموانئ وكذلك في تنسيق العمل بين المرشدين والقاطرات .

4- وجود دور مهم ومؤثر للوحدات البحرية الاختصاصية في تحسين جودة الخدمات البحرية من خلال ما تقدمه من دقة في تنفيذ الاعمال كونها مصممة خصيصا لتنفيذ هكذا اعمال ومهام .

5- دور الطواقم والكوادر البحرية المتخصصة في تحسين جودة الخدمات البحرية ، إذ إن الكادر المختص والمؤهل للعمل البحري يساهم بشكل رئيسي في تجنب الحوادث البحرية والخطأ البشري .

6- للصيانة البحرية دور في تحسين جودة الخدمات البحرية وذلك لما تقدمه من خدمات لتسفين الوحدات الاختصاصية المستخدمة في الموانئ والحفاظ على ادامة عملها بما يحفظ استمرار عمل الميناء.

7- يعد عامل الوقت من اساسيات العمل البحري ولكي تتحقق الجودة في الخدمات البحرية يتطلب حسن التوقيت في تنفيذ العمليات البحرية في الميناء وذلك لتقليل مدة بقاء السفينة .

8- تعد الدقة في تنفيذ العمل من الامور الرئيسة في العمل البحري وذلك لتجنب حدوث الحوادث البحرية، إذ إن الخطأ البشري عامل رئيسي في الحوادث البحرية ، وعليه ، تكون مسؤوليه الكوادر والطواقم البحرية في تقديم خدمات بحرية مميزة و دقيقة .

9- الاكتمال في الخدمات البحرية المقدمة للسفن في الميناء يعد من مقومات العمل البحري و ميزة تنافسية للميناء .

10- التطابق في تقديم الخدمات البحرية يسهم في امكانية اصدار تعرفة العوائد والاجور للخدمات البحرية مما يتيح امكانية مقارنتها مع الموانئ المنافسة في المنطقة .

4-2 : التوصيات

1- الاهتمام بالاتصالات البحرية ومحطات اللاسلكي ومواكبة الحداثة والتطور في مجال العمل وبما يؤمن اتصالات ذات جودة عالية .

2- الاهتمام بالوحدات البحرية الاختصاصية واعتماد التصميم الملائم لنشاط الميناء وجغرافية المنطقة مما يساهم في اطالة عمر الوحدة البحرية وتحقيق الفائدة القصوى منها.

3- الاهتمام بالطواقم البحرية ومتابعة تطوير القدرات والمؤهلات واعتماد الاتفاقية الدولية للتدريب STCW كمعيار ثابت ، كذلك اشراك العاملين بالدورات التطويرية التي تتوافق مع متطلبات المنظمة الدولية البحرية.

4- الاهتمام بالصيانة البحرية واحواض التسفين للسفن مع مراعاة عدد الوحدات البحرية وحاجتها للصيانة الدورية .

5- الاهتمام بتطور وتحديث البنى التحتية للخدمات البحرية لتكون قادرة على مواكبة التطور في العمل البحري .

6- تطبيق معايير الجودة الشاملة وما يتوافق معها من متطلبات واتفاقيات المنظمة الدولية البحرية متمثلة بمدونة الادارة الامنة ISM

5- المصادر

اولا : المصادر العربية

1- أسراء كاظم جاسم الحسيني،(2019). أثر البنى التحتية والبنى الفوقية على تطور قوة الدولة العراقية .، مجلة كلية التربية للعوم الانسانية جامعة واسط ، العراق،مجلد(2) العدد(2):مجلد خاص ببحوث المؤتمر العلمي الدولي 11.

2- الاتحاد الدولي للاتصالات، www.itu.int/ .

3- الاونكتاد ، مؤتمر الامم المتحدة للتجارة والتنمية ، 2015، https://unctad.org/system/files/official-document/rmt2015_ar.pdf

4- الحمامي، كاظم فنجان ،(2013)،نحن الذين حفرنا البحر ولنا السيادة المطلقة على ممراتنا الملاحية.http://www.odabasham.net

5- الخطيب، سمير كامل و محسن ، نمارق عبدالكريم ،(2021)، قياس رضا الزبون بأستخدام نموذج kano لقياس جودة الخدمة ،مجلة الدراسات الاقتصادية والادارية (مجلة دنانير سابقا) ، الكلية التقنية الادارية – بغداد، المجلد 1 ،العدد 22، الصفحات 156-175 .

6- الدسوقي، أسامة المرسي ،(2016)، اسس التعامل مع القاطرات، دار مصر اليوم للنشر. 14-15 .

7- الرشدي، & أحمد عبد الله، (2009)، إستخدام إدارة الجودة الشاملة في تحسين مستوى جودة الخدمة التعليمية في الجامعات اليمنية، (Doctoral dissertation)، جامعة الجزائر3، كلية العلوم الإقتصادية وعلوم التسيير.

8- العيداني ، صلاح خضير ،(2018)، دراسات طبيعية واقتصادية للموانئ والمياه العراقية، ط 1 . البصرة، شركة الغدير للطباعة والنشر المحدودة.

9- المحياوي، قاسم نايف علوان، ادارة الجودة في الخدمات، الشروق للنشر، الطبعة الاولى ،عمان ،الاردن ،2006، 91- 90 .

10- النجار ،صباح مجيد و جواد، مها كامل ،(2017)،ادارة الجودة مبادئ وتطبيقات ،ط 1،الذاكرة للنشر والتوزيع ، العراق ، بغداد

11- النحراوى & أيمن محمد خليل، (2015)، مستقبل الترسانات البحرية لصناعة بناء و إصلاح السفن فى مصر، مجلة جامعة الإسكندرية للعلوم الإدارية(2)52، 293-259 ،.

12- النعيمي ومحمد عبد العال و اخرون،(2008)، ادارة الجودة المعاصرة (مقدمة في ادارة الجودة الشاملة للانتاج والعمليات والخدمات) ، الطبعة العربية 2009، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع ، عمان، الأردن.

13- جدول تعرفة العوائد والأجور لموانئ العراق،2022.

14- دليل الجودة – الشركة العامة لموانئ العراق – قسم الشؤن البحرية (2021).

15- حامد، مريم فرج محمد & ,عبد العظيم سليمان المهل. (2015 .(اثر اللوجيستيات في الميزة التنافسية للنقل بالحاويات في ميناء بورتسودان من 1995م الى 2014م ,Doctoral dissertation) جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا.

16- حزام ،صبحي ناصر ، (2010)، "سيناريو افتراضي باستخدام الاقمار الصناعية لأعمال الموانئ العراقية" ، مجلة المنصور العدد 14 /خاص/ الجزء الثاني.

17- حناشي، بورني وبالي، حمزة وبالي، مصعب،(2020). أثر البنية التحتية و الخدمات اللوجستية للموانئ البحرية الجزائرية على التجارة الخارجية (2010-2018 .(مجلة العلوم الاقتصادية و التسيير و العلوم التجارية،مج. 13، ع. 3، ص ص. 806-822.
https://search.emarefa.net/detail/BIM-987208

18- حيدر ، معالي فهمي ، نظم المعلومات مدخل لتحقيق الميزة التنافسية ، الدار الجامعية ، الاسكندرية ، 2002.

19- خامت، سعدية & عجو، (2012)،تقديم جودة الخدمات في المؤسسات الصحية العمومية في ، رسالة ماجستير، الجزائر.

20- خضر، مجد،(2016)" مفهوم البنية التحتية" .https://mawdoo3.com .

21- داغر، محمود محمد علي ، محمد علي، (2010)، "الانفاق العام على مشروعات البنية التحتية واثره على النمو الاقتصادي في ليبيا" ، مجلة بحوث اقتصادية عربية العدد 51 .

22- رشيد، فراح وكريمة، كريمة ،(2018)،الشراكة بين القطاعين العام والخاص- أداة الادارة الحديثة في المرافق العمومية وانشاء مشاريع البنية التحتية (البنية التحتية لأمدات المياه نموذجا)،ط1، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، ط1 ،عمان، الاردن .

23- رصاع حياة، (2019)، دور اللوجستيات في تطوير الموانئ البحرية – دراسة مقارنة بين ميناء روتردام وميناء وهران ، اطروحة دكتوراه ، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التيسير، جامعة وهران 2-محمامين، الجزائر.

24- عادل،طارق ،2021، ماهي القاطرات وكيف تعمل (.https://www.rqiim.com/sankuverymucht

25- عبدالفتاح، أبو زيادة & زكي،(2019)،دور البنية التحتية في تحقيق النمو الاقتصادي في فلسطين.

26- عبدالمحسن، توفيق محمد،(2006)، قياس الجودة والقياس المقارن، مكتبة النهضة المصرية .

27- قانون الموانئ العراقية رقم (21) لسنة 1995 وتعليماته.

28- قيبوعة، سعيود & عريف ، (2020)، دور البنية التحيتية في تحسين الخمات اللوجيستية: دراسة مقارنة بين ميناء جيجل وميناء بجاية Doctoral dissertation, جامعة جيجل.

29- محسن ، هشام صلاح محسن ، (2012)، الجامعة المستنصرية/كلية التربية.. الموانئ العراقية ودورها في حركة النقل البحري (ميناء ام قصر الواقع والافاق المستقبلية)-دراسة حالة ،مجلة كلية التربية الاساسية، الجامعة المستنصرية ، العراق- بغداد،مجلد (18) العدد 73 .

30- محسن، عبدالكريم و النجار، صباح مجيد، (2012)، ادارة العمليات والانتاج ، ط 4،الذاكرة للنشر والتوزيع ، العراق ، بغداد

31- محمد ديوب & سقراط عثمان، (2018)، أثر تطبيق اتفاقية (STCW78) وتعديلاتها على التدريب البحري والشهادات البحرية في سورية، مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية – سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية ، المجلد (40) العدد (6) .

32- محمد، مختار أحمد ودشان، محمد & هشام علي أحمد، (2017)، هيئة البحث والإنقاذ البحر (مقترح لإنشاء هيئة للبحث والإنقاذ البحري بجمهورية السودان.)

33- نصور ،ريزان نصور &خليل قميرة، (2016)،دراسة واقع أبعاد جودة الخدمات المقدمة للعملاء في شركات النقل البحري المتعاملة مع مرفأ اللاذقية، مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية – سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية ، المجلد (38) العدد (6).

ثانيا: المصادر الاجنبية:

1- Benazić, D., & Ozretić Došen, Đ. (2012). Service quality concept and measurement in the business consulting market. *Market-Tržište*, *24*(1), 47-66

2- Cooper, D. R., and Schindler, P. S., (2014). Business Research Methods. 12th ed., McGraw-Hill education.

3- Field, A. (2009). Discopering Statistics Using SPSS, Thrid Edition.

4- Fridell, E., Stripple, H., & Winnes, H. (2016). Port infrastructures in a system perspective: a part of the project environmental calculations for transport infrastructure. *IVL rapport B*, (128).

5- Gani, A. (2017). The logistics performance effect in international trade. *The Asian Journal of Shipping and Logistics*, *33*(4), 279-288.

6- GCPI. (2018). General company for ports of iraq "2017 annual report". Unpublished manuscript

7- Hair, J.F., Black, W.C., Babin, B.J., and Anderson, R.E. (2010). Multivariate Data Analysis. 7th ed. Pearson prentice Hall.

8- Hitt, M. A., Ireland, R. D., & Hoskisson, R. E. (2011). *Strategic management: Concepts and cases: Competitiveness and globalization*. Cengage Learning

9- Hopcraft, R., Tam, K., Misas, J. D. P., Moara-Nkwe, K., & Jones, K. Maritime Technology and Research.

10-http://www.sciedupress.com/journal/index.php/mos/article/view/12708

11-https://ar.wikipedia.org/wiki/%D8%AA%D8%AC%D8%B1%D9%8A%D9%81

12-https://maritimecyprus.com/2020/08/10/integration-of-maritime-management-systems-ism-iso-9001-14001-18001-50001-2

13-https://upwikiar.top/wiki/Maritime_salvage

14-https://web.archive.org/web/20140630023250/http://agams.mil.iq/index.php/2013-01-27-20-04-59/vocational-training

15-https://www.iala-aism.org/about-iala/

16-https://www.imo.org/en/OurWork/HumanElement/Pages/ISMCode.aspx

17-https://www.imo.org/en/OurWork/Safety/Pages/eNavigation.aspx

18-https://www.itu.int/ar/mediacentre/backgrounders/Pages/Radiocommunications-for-keeping-ships-and-people-safe-at-sea.aspx

19-Iglesias-Baniela, S., Vinagre-Ríos, J., & Pérez-Canosa, J. M. (2021). Ship handling in unprotected waters: A review of new technologies in escort tugs to improve safety. *Applied Mechanics*, *2*(1), 46-62.

20-IMO&IMPA. 2004. Recommendations on Training and Certification and on operational procedures for maritime pilots other than deep-seapilots

21-IMO. (2003). *ISPS Code: International Ship and Port Facility Security Code and SOLAS amendments adopted on 12 December 2002*. IMO Publishing.

22-IMPA. 2015. Pilot organisation. [cited 2015 Nov 12]. Available from: http://www.bshl.de/https://www.imo.org/en/About/Pages/Default.aspx - 2022/7/9 . https://www.impahq.org/maritime-pilots

23-ISPO. 2015. International Standard for Maritime Pilot Organizations. [cited 2015 May 3]. Available from: http://www.ispostandard.com

24-Kerr, A. W., Hall, H. K., & Kozub, A. K. (2002). Doing Statistics with SPSS. SAGE Publications, London

25-Kim, T. E., & Mallam, S. (2020). A Delphi-AHP study on STCW leadership competence in the age of autonomous maritime operations. *WMU Journal of Maritime Affairs*, *19*(2), 163-181.

26-Kline, R. B. (2011). Principles and practice of structural equation modeling. 3rd ed., New York:Guilford Press.

27-Kothari, C.R.(2004). Research Methodology: methods and techniques. 2nd edition , New Age international publishers, New Delhi.

28-Loureiro, S. M. C., & González, F. J. M. (2008). The importance of quality, satisfaction, trust, and image in relation to

rural tourist loyalty. *Journal of Travel & Tourism Marketing*, *25*(2), 117-136.

29-LOVELOCK ET AL (2008). Marketing des services, 6th, edition, Pearson Education, Paris, 2008, 609

30-Pahl, J. (2022, January). Maritime Spare Parts Management: Current State-of-the-Art. In *Proceedings of the 55th Hawaii International Conference on System Sciences*

31-Ramya, N., Kowsalya, A., & Dharanipriya, K. (2019). Service quality and its dimensions. *EPRA International Journal of Research & Development*, *4*(2).

32-Sakaran, U. & Bougie R. (2016). Research methods for business: A skill – Building Approch. 7th ed, joun wiley & sons ltd, The Atrium, southern gate, chichester, west Sussex,po19 8sQ, united kingdom

33-Saunders, M. N., Lewis, P. and Thornhill, A. (2016). Research methods for business students. 7th ed., Pearson Education Limited.

34-Schøyen, H., Bjorbæk, C. T., Steger-Jensen, K., Bouhmala, N., Burki, U., Jensen, T. E., & Berg, Ø. (2018). Measuring the contribution of logistics service delivery performance outcomes and deep-sea container liner connectivity on port efficiency. *Research in Transportation Business & Management*, *28*, 66-76.

35-Shuai Jia, Shuqin Li, Xudong Lin, Xiaohong Chen (2021) *Scheduling Tugboats in a Seaport*. Transportation Science 55(6):1370-1391.

36-Singh, K. (2007). Quantitative social research methods. New Delhi. Sage Publications.

37-Thai, V. V. (2008). Service quality in maritime transport: conceptual model and empirical evidence. *Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics*.

38-Uğurlu, Ö., Kaptan, M., Kum, S., & Yildiz, S. (2017). Pilotage services in Turkey; key issues and ideal pilotage. *Journal of Maritime Engineering & Technology*, *16*(2), 51-60.

39-UNCTAD. (2021).Global Trade Update February 2021. Geneva: United Nations Commission on Trade and Development

40-Van der Meulen, Michiel & Koopmans, Tjeerd & Pietersen, Hans. (2007). Surface mineral resources.

41-Yeo, G. T., Thai, V. V., & Roh, S. Y. (2015). An analysis of port service quality and customer satisfaction: The case of Korean container ports. *The Asian Journal of Shipping and Logistics*, *31*(4), 437-447.

42- Zikmund, W.G. (2010). Handbook business research methods. 8th ed , Thompson south –western : ohio.