

أثر التمكين النفسي علي تحسين جودة أداء المراكز اللوجستية دراسة مقارنة على الموانئ البحرية المصرية والسنغافورية

أحمد ناجي سلام

د. نهال محمد السادات
مدرس إدارة الأعمال
كلية التجارة
جامعة قناة السويس

أ.د. صلاح الدين إسماعيل
أستاذ إدارة الأعمال
عميد كلية التجارة بحلوان
جامعة حلوان

المستخلص :

هدف هذا البحث الي تحديد أثر الاستقلالية في العمل علي تحسين جودة أداء المراكز اللوجستية بالموانئ السنغافورية والمصرية وقد توصل الي مجموعة من النتائج أهمها وجود علاقة طرية بين الاستقلالية في العمل وتحسين جودة أداء المراكز اللوجستية وأن هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين مستوي الاستقلالية في العمل لمصر وسنغافورة بالإضافة الي وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين جودة الأداء والمتغيرات الديموجرافية وقد أوصت الدراسة بضرورة عمل البرامج التدريبية لتوعية المديرين بأهمية تحسين مستوي شعور العاملين بالاستقلالية في العمل لما له من أثر بالغ علي تحسين جودة الأداء.

Abstract:

The aim of this research is to determine the effect of independence in work on improving the quality of the performance of the logistics centers in the Singaporean and Egyptian ports. It reached a set of results, the most important of which is the existence of a smooth relationship between independence at work and improving the quality of the performance of logistical centers, and that are statistically significant differences between the level of independence at work

for Egypt and Singapore. In addition to the existence of statistically significant differences between the quality of performance and the demographic variables, the study recommended the necessity of conducting training programs to educate managers about the importance of improving the level of workers' sense of independence at work because of its significant impact on improving the quality of performance.

المقدمة :

تعتمد الإدارة في أي منظمة وفق منظور إدارة الموارد البشرية علي العنصر البشري باعتباره أصل من أصول المنظمة حيث النجاح الإداري يعتمد علي فاعلية وكفاءة وإخلاص العاملين في المنظمة وقد تطلب ذلك ضرورة الاهتمام بسلوك العاملين ومدى تأثير هذا السلوك علي العملية الإنتاجية في المنظمة .

وكان من أهم التطبيقات الحديثة التي انتهجتها الإدارة العليا التمكين شعور العاملين بالاستقلالية في العمل حيث يعتبر أحد عوامل الدافعية الداخلية التي تعكس الدور النشط للعاملين في المنظمة .

ولقد زاد الاعتراف الدولي بأهمية الموانئ ودورها في تحقيق التنمية الاقتصادية وتعظيم العائد من التجارة الدولية فأولته الحكومات وقطاع الأعمال ما يستحقه من عناية وتطوير الأمر الذي انتقل من مجرد محطات مائية لاستقبال السفن إلى صناعة عالمية معقدة ومتشابكة تتداخل فيها الاستثمارات المالية والمتطلبات الفنية والأمنية والإدارية والتشغيلية.

ولكي تستطيع إدارة الموانئ إيجاد وتطوير المراكز اللوجستية لديها القدرة التنافسية تستطيع بها مواجهة التحديات الدولية التنافسية يجب تهيئة الموارد البشرية للعمل علي تحقيق هذه اللوجستيات وذلك من خلال تهيئة المناخ والبيئة المناسبة والإجراءات التي تزيد من شعور العاملين بالاستقلالية في العمل الذي ينعكس بالإيجاب علي زيادة جودة أداء المراكز اللوجستية في الموانئ البحرية.

الدراسات السابقة:

و تنقسم الي:

١. دراسات خاصة بالاستقلالية في العمل
٢. دراسات خاصة بجودة أداء المراكز اللوجستية للموانئ البحرية
٣. دراسات خاصة بالاستقلالية في العمل وجودة أداء المراكز اللوجستية

أولاً- دراسات خاصة بالاستقلالية في العمل:

١. دراسة: (سعد بن مرزوق العتيبي، ٢٠١٦).

هدفت الدراسة إلى:

- التعرف علي مستوي شعور التمكين النفسي لدي العاملين.
 - تحديد طبيعة العلاقة بين القيادة التحويلية والتمكين النفسي.
 - قياس مدي تأثير القيادة التحويلية علي التمكين النفسي.
- متغيرات الدراسة تمثلت في أبعاد القيادة التحويلية وأبعاد التمكين النفسي.
- وقد توصلت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباطية موجبة ودالة بين القيادة التحويلية والاستقلالية في العمل كما يمكن التنبؤ بالاستقلالية في العمل من خلال أبعاد القيادة التحويلية.

٢. دراسة: (طارق رضوان محمد، ٢٠١٥).

هدفت الدراسة إلى:

- قياس أثر أبعاد التمكين النفسي للعاملين في الصوت التنظيمي.
- تحديد درجة تأثير كل بُعد من أبعاد التمكين النفسي في الصوت التنظيمي.
- ترتيب أبعاد التمكين النفسي للعاملين من حيث أهمية تأثيرها في الصوت التنظيمي.
- التوصل إلى مجموعة من النتائج والتوصيات التي تكشف للمسؤولين بالشركة القابضة لمياه الشرب والصرف الصحي عن أهمية التمكين النفسي بأبعاده المختلفة في سلوكيات الصوت التنظيمي وانعكاساته في تحسين الأداء.

وقد توصلت الدراسة إلى أظهرت أن درجة التوافق بين الفرد والوظيفة هي أكثر عناصر إدراك الأفراد للمعنى من العمل تأثيراً في الصوت التنظيمي وأيضاً أظهرت نتائج الدراسة أن درجة مشاركة العاملين في صنع واتخاذ القرارات تُعد أكثر أبعاد التأثير الوظيفي تأثيراً على الصوت التنظيمي.

ثانياً- دراسات خاصة بجودة أداء المراكز اللوجستية للموانئ البحرية:
١. دراسة: (عبد الحميد بن علي العليان، ٢٠١٤).

هدفت الدراسة إلى رسم استراتيجية مقترحة لتطوير الموانئ السعودية في ضوء تجربة جبل علي في دولة الإمارات العربية المتحدة باعتبار ميناء حقق طفرة كبيرة في الخدمات اللوجستية وتقديمها بجودة عالية.

وذلك من خلال دراسة الوضع الحالي للموانئ السعودية ووضعها بالنسبة للموانئ العالمية وذلك لتحديد الفجوة بينها وبين الموانئ العالمية من أجل تقديم نموذج مقترح لتقديم الخدمات اللوجستية في الموانئ البحرية السعودية وقد انتهت الدراسة إلى أن الهدف من تطوير الموانئ هو وسيلة لزيادة قدرتها التنافسية، من خلال:

- خفض تكاليف التشغيل للوصول إلى التكاليف التنافسية.
- تحقيق التميز في نوعية ومستوي الخدمات عن الموانئ المنافسة.
- تبني فكرة التنمية المستدامة إدارياً وتشغيلياً وبيئياً.

٢. دراسة: (محمد علي إبراهيم، ٢٠١٢).

هدفت الدراسة إلى إلقاء الضوء على الاتجاهات الحديثة في مجال اللوجستيات، وذكر الباحث منها:

- تنفيذ الاستراتيجيات من خلال طرف ثالث:

حيث تلجأ بعض المنشآت إلى تنفيذ بعض أو كل الخدمات اللوجستية من خلال طرف ثالث الذي يعتبر بمثابة وسيط بين الطرف الأول المورد أو المنتج والطرف الثاني المشتري حيث عموماً يعتبر تنفيذ الخدمات اللوجستية من خلال طرف ثالث أكبر مدى من مقاولات الباطن ذلك أن الطرف الثالث المورد للخدمات اللوجستية

يمارس وظائف لوجيستية متعددة ويقوم أساساً بتنسيق كل الوظائف اللوجستية بالإضافة إلى أنه قد يقوم في بعض الأحيان بتوريد وظيفة أو أكثر من تلك الوظائف مستهدفاً خفض التكاليف الكلية للوجستيات بالنسبة للمورد وتحسين مستوى الخدمات التي يحصل عليها العميل.

• التخزين الافتراضي:

هو نظام كوني يحقق ديناميكية واستمرارية وظائف اللوجستيات المادية التي تؤدي بكفاءة ودقة من خلال مراكز توزيع ذات مواقع جيدة ومستوى عالمي ويستند التخزين الافتراضي على فكرة مؤداها اعتبار مراكز التوزيع المختلفة شبكة، ومن ثم لم يعد مهماً مكان تخزينها.

ويبني هذا النظام على كمية ضخمة من البيانات تدور بسرعة حول العالم لتحسن دقة قواعد البيانات في ظل ظروف الوقت الفعلي بما يؤدي إلى دقة عالية وسرعة تدفق البيانات ووضوح الرؤية.

ثالثاً- دراسات خاصة بالاستقلالية في العمل وجودة أداء المراكز اللوجستية بالموانئ البحرية:

١. دراسة: (الشربيني عبد المعبود شلبي ٢٠١٧).

دفت الدراسة الي تحديد دور الإدارة اللوجستية في دعم الميزة التنافسية للموانئ البحرية محاولة الي التوصل الي نموذج مقترح يؤدي تطبيقه الي دعم الميزة التنافسية للموانئ البحرية المصرية وقد توصلت الدراسة الي مجموعة من النتائج أهمها وجود علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية للإدارة اللوجستية علي دعم الميزة التنافسية للموانئ البحرية المصرية وقد أوصت الدراسة ضرورة إصدار تشريعات التعليق علي الدراسات السابقة والفجوة البحثية:

توصلت دراسة (سعد مرزوق العتيبي، ٢٠١٦) إلى وجود علاقة ارتباط موجبة بين أبعاد القيادة التحويلية والتمكين النفسي وقد اتفقت في ذلك مع دراسة (Joo & Lim، 2014).

توصلت دراسة (طارق رضوان محمد، ٢٠١٥) إلى تأثير التمكين النفسي في الصوت التنظيمي وأن أكثر أبعاد التمكين النفسي تأثيراً في الصوت التنظيمي هو درجة مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات.

توصلت دراسة (محمد علي إبراهيم، ٢٠١٢) ضرورة التوجه بتنفيذ الاستراتيجيات الحديثة في مجال اللوجستيات من أجل زيادة القدرة التنافسية للموانئ واتفقت في ذلك مع دراسة (عيد، وعماد الدين، ٢٠١١).
تحديد الفجوة البحثية:

١. ركزت الدراسات السابقة علي أثر التمكين النفسي علي الاستغراق الوظيفي والالتزام التنظيمي والصوت التنظيمي.

٢. تركز الدراسة الحالية علي أثر محددات التمكين النفسي (أهمية العمل بالنسبة للعامل- شعور العامل بحجم المشاركة الفعالة في اتخاذ القرارات المتعلقة بعمله- شعور العامل بالمقدرة والكفاءة علي القيام بمهام عمله- شعور العامل بأثر العمل الذي يقوم به علي الأعمال الكلية للمنظمة) علي المراكز اللوجستية.

٣. ركزت الدراسات السابقة علي أثر وجود مراكز لوجستية فعالة علي القدرة التنافسية للمنظمة.

٤. ركزت الدراسات السابقة علي أهمية إنشاء وتطوير المراكز اللوجستية في الوطن العربي نظراً للدور المحوري للمراكز اللوجستية علي الاقتصاد القومي العربي

جدول (١) مقارنة بين الدراسة السابقة والدراسة الحالية

الدراسة الحالية	الفجوة البحثية	الدراسات السابقة
<p>تركز الدراسة الحالية علي: ١. أثر الاستقلالية في العمل علي المراكز اللوجستية ٢. يستهدف الباحث دراسة أثر الاستقلالية في العمل علي تحسين جودة أداء المراكز اللوجستية.</p>	<p>في ضوء الدراسات السابقة والدراسة الحالية تتمثل الفجوة البحثية في النقاط التالية: ١. تناولت الدراسات السابقة أثر التمكين النفسي علي الالتزام التنظيمي والاستغراق الوظيفي والصوت التنظيمي تركز الدراسة الحالية علي أثر التمكين النفسي علي تحسين جودة أداء المراكز اللوجستية. ٢. تناولت الدراسات السابقة أثر وجود مراكز لوجستية فعالة علي القدرة التنافسية تركز الدراسة الحالية علي تحسين جودة أداء المراكز اللوجستية من خلال التمكين النفسي.</p>	<p>ركزت الدراسات السابقة علي: ١. أثر التمكين النفسي علي الالتزام التنظيمي- الصوت التنظيمي- الاستغراق الوظيفي. ٢. أثر وجود مراكز لوجستية فعالة علي القدرة التنافسية.</p>

• المصدر: من إعداد الباحث.

الإطار العام للدراسة:

١. الدراسة الاستطلاعية:

أجري الباحث دراسة استطلاعية بهدف تحديد أثر التمكين النفسي علي جودة أداء المراكز اللوجستية مقارنة بين الموانئ المصرية والموانئ السنغافورية حيث قام الباحث بعمل الدراسة علي جزئين الأول شمل البيانات الثانوية والمحاسبية الخاصة بعدد السفن وعدد الحاويات والقيمة المضافة والجزء الثاني بعمل استبيان بالاعتماد علي الدراسات السابقة وقد جري الاستبيان علي النحو التالي:

١. بالنسبة لجمهورية مصر العربية عن طريق المقابلة الشخصية وبالنسبة لسنغافورة عن طريق المراسلة.

٢. جري الاستبيان خلال الربع الاول من سنة ٢٠١٧

٣. جري الاسنبيان علي علي الادارات الوسطي والأدني وفق الجدول المحدد
٤. وتم إجرائها لقياس مستوي الاستقلالية في العمل وجودة الأداء للموانئ
أولاً- البيانات الثانوية والمحاسبية:

- مؤشرات تعبر عن المقدرة اللوجستية للموانئ المصرية والسنغافورية:

جدول (٢)

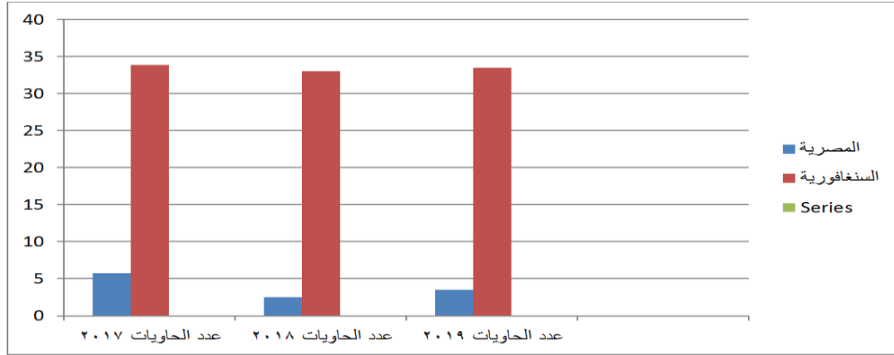
بعض مؤشرات الأداء في كل من الموانئ المصرية والسنغافورية ٢٠١٥ سنة أساس

م	البيان	الموانئ المصرية	الموانئ السنغافورية
١	إجمالي عدد الحاويات المتداولة	٦.٥ مليون حاوية	٣٣ مليون حاوية
٢	إجمالي عدد السفن التي دخلت الميناء	١٥ ألف سفينة	١٤٠ ألف سفينة
٣	إجمالي الحمولة	٣٩ مليون طن	٥٧٦ مليون طن
٤	متوسط وقت وجود الحاويات	أقل من ٩٦ ساعة	أقل من ٢٤ ساعة
٥	تكلفة القيمة المضافة	٣%	١٢%
٦	التقييم الدولي		الثالث عالميا

- المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد علي تقارير وزارة النقل المصرية وميناء سنغافورة

من خلال تحليل البيانات الثانوية يتضح أن:

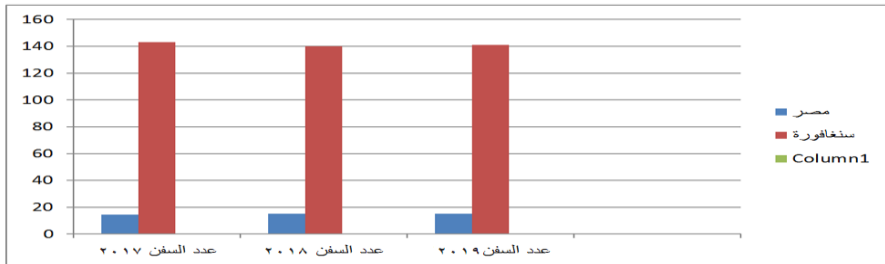
١. هناك فرق كبير جدا بين عدد الحاويات المتداولة في الموانئ المصرية بالمقارنة بالموانئ السنغافورية وذلك يؤكد وجود فروق جوهرية في أنشطة المراكز اللوجستية للنقل لصالح موانئ سنغافورة.



شكل (١)

حركة الحاويات خلال الفترة من ٢٠١٤ إلى ٢٠١٥ في الموانئ المصرية والسنغافورية (القيمة بالمليون)

- المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد علي تقارير الموانئ السنغافورية والمصرية.
٢. هناك فروق كبيرة بين عدد السفن التي دخلت الموانئ المصرية بالمقارنة بالموانئ السنغافورية وذلك يؤكد وجود فروق جوهريّة في أنشطة المراكز اللوجستية لتشغيل المراكب والحاويات لصالح موانئ سنغافورة.



شكل (٢)

حركة السفن خلال الفترة من ٢٠١٤ الي ٢٠١٦ في الموانئ المصرية والسنغافورية (القيمة بالآلف)

- المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد علي تقارير الموانئ السنغافورية والمصرية.

٢ . مشكلة البحث

من خلال الدراسة الاستطلاعية التي أسفرت عن:

١ . إخفاض التمكين النفسي لدي العاملين بالموانئ المصرية عن العاملين بالموانئ السنغافورية.

٢ . انخفاض جودة أداء المراكز اللوجستية في الموانئ المصرية عنها في الموانئ السنغافورية.

ومع ربط الفجوة البحثية مع الدراسة الاستطلاعية يمكن صياغة مشكلة البحث في "ما مدى تأثير الاستقلالية في العمل لدي العاملين علي تحسين جودة أداء المراكز اللوجستية".

أهمية البحث:

١ . علي المستوي العلمي:

- تتناول الدراسة وتحلل موضوع الاستقلالية في العمل للعاملين مع بيان محدداته.
- تتناول الدراسة وتحلل مراكز الخدمات اللوجستية وتأثيرها علي الوضع التنافسي.
- تتناول الدراسة بيان أثر الاستقلالية في العمل علي مراكز الخدمات اللوجستية.

٢ . علي المستوي العملي:

- إلقاء الضوء علي الدر المحوري الكبير لأهمية الموانئ علي الاقتصاد القومي.
 - تساعد الدراسة الإدارة العليا علي تفهم متطلبات الاستقلالية في العمل .
- تساعد الدراسة الإدارة العليا علي متطلبات مراكز الخدمات اللوجستية

أهداف البحث:

يتمحور الهدف العام للدراسة في بيان أثر الاستقلالية في العمل في زيادة جودة أداء خدمات المراكز اللوجستية وذلك من خلال مقارنة نموذج ذو ثقل دولي ناجح وهو هيئة ميناء سنغافورة وبم هيأة الموانئ المصرية ويتفرع من الهدف أربعة أثار:

١ . أثر شعور العاملين بالراحة النفسية علي زيادة جودة أداء خدمات المراكز اللوجستية.

٢. أثر شعور العاملين بالقيام بالاعمال المهمة علي زيادة جودة أداء خدمات المراكز اللوجستية.

٣. أثر شعور العاملين باستحالة الاستغناء عن عملهم علي زيادة جودة أداء خدمات المراكز اللوجستية.

٤. أثر شعور العاملين بان اعمالهم ذات قيمة عالية بالتأثير علي زيادة جودة أداء خدمات المراكز اللوجستية.

فروض البحث:

١. الفرض الأول:

يوجد تأثير ايجابي ذو دلالة إحصائية للاستقلالية في العمل علي تحسين جودة أداء المراكز اللوجستية للموانئ البحرية

٢. الفرض الثاني

توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية للاستقلالية في العمل وجودة الأداء وفقاً لمجموعة الخصائص الديموغرافية التالية (العمر/ الوظيفة/ الجنس/ جهة العمل) للموانئ البحرية، ويتفرع منه خمس فروض فرعية:

أ. "توجد فروق جوهرية ذات دلالة إحصائية في الأبعاد وفقاً لاختلاف الدول".
ب. "توجد فروق جوهرية ذات دلالة إحصائية في الأبعاد وفقاً لاختلاف الموانئ(جهة العمل)".

ج. توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية لأبعاد الدراسة حسب الجنس
د. توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية لأبعاد الدراسة وفقاً للمتغير الديموجرافي (الوظيفة)

هـ. توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية للمتغير الديموجرافي (العمر) على ابعاد الدراسة:

متغيرات الدراسة:

هناك متغيرات مستقلة وهي الاستقلالية في العمل ومتغيرات تابعة وهي جودة الأداء، وتنقسم المتغير المستقل الي ست محددات والمتغير التابع الي سبع متغيرات علي النحو التالي:

المتغير التابع جودة الأداء	المتغير المستقل الاستقلالية في العمل
شعورك بانك المسئول يحسن جودة الأداء	١. اعتبر نفسي في كثير من المواقف انني انا المسئول
شعورك بتحمل المسؤولية عن نتائج اعمالك يحسن جودة الأداء	٢. اتحمل في وظيفتي المسؤولية المباشرة عن النتائج المحققة
شعورك بحرية التصرف في مجريات عملك يحسن من جودة الأداء	٣. لدي حرية التصرف في مجريات عملي
شعورك بالاستقلالية دون الرجوع باستمرار للرئيس يحسن جودة الأداء	٤. اتمتع بالاستقلالية دون الرجوع باستمرار للرئيس
شعورك بان تصيغ محتوى وظيفتك يحسن من جودة الأداء	٥. اشارك في صياغة مجتوي وظيفتي
شعورك بان تقرر كيف تنجز عملك يحسن جودة الأداء	٦. استطيع ان اقرر كيف انجز عملي
شعورك بالاستقلالية يحسن جودة الاداء	

حدود البحث:

١. سوف تقتصر الدراسة علي ميناء سنغافورة ومينائي العين السخن والإسكندرية.
٢. سوف تقتصر الدراسة علي بيان أثر الاستقلالية في العمل علي مراكز الخدمات اللوجستية.

الإطار النظري:

أثر الاستقلالية في العمل علي بعض متغيرات الأداء:
سوف يتم تناول هذا الجزء من الدراسة أثر التمكين النفسي علي بعض المتغيرات التي تؤثر في معدل الأداء طبقا للدراسات السابقة.

أولاً- أثر الاستقلالية في العمل على الالتزام التنظيمي:

١ . مفهوم الالتزام التنظيمي:

تعود كلمة الالتزام إلى الفعل لزم ولزم الشيء بمعنى أثبتته وداوم عليه والزمه المال فصار واجبا عليه ويعد الالتزام التنظيمي من المفاهيم السلوكية التي أخذت أبعادا واتجاهات واسعة وقد استعمل بطرق مختلفة لتشير إلى الفرد الملتزم الذي يحرص على أن يظهر نماذج سلوكية معينة كالدفاع عن المنظمة والشعور بالفخر والاعتزاز بالانتماء لها والرغبة في البقاء فيها لأطول مدة (كريدي، ٢٠١٠) كما عرفها (الرشيدي، ٢٠١٣) بأنها ارتباط الموظف وتوافقه واحتوائه مع المنظمة التي يعمل فيها وهي تعبير عن رغبة الموظف في الاستمرار بالعمل في المنظمة لأنه موافق على قيمها ويريد المشاركة في تحقيقها، كما عرفها (صديق، ٢٠١٤) أنها أحد سلوكيات دعم العاملين للمنظمة التي ينتمون إليها ووسيلة من وسائل رد الجميل لها، كما عرفها (سعود، ٢٠١٤) بأنها الرغبة الداخلية لدى الفرد في المنظمة لبذل أقصى درجات الجهد في العمل والنابع من الإيمان التام بأهداف وقيم المنظمة والرغبة الشديدة بالمحافظة على عضويتها فيها وذلك بهدف الحفاظ على استمراريتها وتطويرها، كما عرفها آخرون (عبداللطيف، ٢٠١٥) بأنها اقتناع الفرد التام وقبوله لأهداف المنظمة التي يعمل فيها وقيمتها ورغبته في بذل أكبر جهد ممكن لصالحها وعدم ترك العمل فيها حتي ولو توافرت له ظروف عمل أفضل في منظمة أخرى، كما عرفها (نايف، ٢٠١٦) بأنها درجة انسجام وتطابق أهداف وقيم العامل مع منظّمته وشعوره بالانتماء إليها بفخر واعتزاز والحفاظ على عضويتها والرغبة القوية بالاستمرار فيها بما ينعكس إيجابيا على سلوكيات الفرد الشاملة والتركيز على تحقيق الأهداف التنظيمية، كما عرفها (مرزوق، ٢٠١٦) بأنها حالة الفرد النفسية التي تؤثر على عمله وإنتاجيته وأهدافه ومدى تطابقها مع أهداف الشركة ومدى اهتمامه بالبقاء في العمل وبذل ما بوسعه لتعزيز دوره بها بهدف نجاح الشركة واستمرار عمله بها لأطول فترة ممكنة، كما عرفتها (الشناوي، ٢٠١٧) بأنها درجة انغماس العامل في عمله ومقدار الجهد والوقت الذي يكرسه له ومدى اعتباره لعمله أنه جانبا رئيسيا في

حياته وتعهد نفسي بين طرفين هما العاملين وشركاتهم يعبر عن استعداد العامل لقبول ما تفرضه الشركة من إجراءات وقواعد مع بذل قصاري جهده في سبيل تحقيق التحسين المستمر مع الرغبة القوية في الاستمرار والعطاء بها.

٢ . أهمية الالتزام التنظيمي:

يعد الالتزام التنظيمي من الظواهر السلوكية التي نالت اهتماماً متزايد من قبل العديد من الباحثين لما له من آثار كبيرة في نجاح الشركة واستمرارها في بيئة الأعمال التي تتسم بشدة المنافسة (عبد المحسن، ٢٠١٣) وتكمن أهمية الالتزام التنظيمي لدي متخذي القرار والمديرين في الشركات في كونه أحد المتغيرات الواجب تنميتها لدي العاملين، لما لذلك من نتائج إيجابية علي مستوي الفرد والشركة علي حد سواء وتتمثل أهمية الالتزام التنظيمي، فيما يلي:

- أ. يمثل الالتزام التنظيمي أحد المؤشرات الأساسية للتنبؤ بالعديد من النواحي السلوكية وخاصة معدل دوران العمل (عبود، ٢٠١٥) حيث أنه توجد علاقة عكسية ببين الالتزام وبين معدل دوران العمل حيث يفترض ان يكون الأفراد الملتزمون أطول بقاءً في الشركة، وأكثر عملاً نحو تحقيق أهدافها.
- ب. يمثل الالتزام التنظيمي عنصراً هاماً في الربط بين الشركة والأفراد العاملين فيها، خاصةً في الأوقات التي لا تستطيع الشركات أن تقدم الحوافز الملائمة لدفع هؤلاء الأفراد للعمل، وتحقيق مستويات عالية من الأداء (خير الدين والنجار، ٢٠١٧).
- ج. يعد التزام العاملين تجاه الشركات التي يعملون فيها مؤشراً أقوى من الرضا الوظيفي لاستمرار العاملين وبقائهم بالعمل داخل الشركة وعدم تركها والتحول إلى شركة أخرى منافسة (أحمد، ٢٠١٧).
- د. يعد الالتزام التنظيمي عنصراً حيويًا في بلوغ الأهداف التنظيمية وتعزيز الإبداع والاستقرار والثقة بين الإدارة والعاملين فيها كما يسهم الالتزام في تطوير قدرات الشركة علي البقاء والاستمرار والنمو المستدام (محمد و ابراهيم، ٢٠١٧).

٣ . أبعاد الالتزام التنظيمي:

يشكل الالتزام التنظيمي أحد العوامل الرئيسية التي تؤدي إلى نجاح الشركات أو فشلها، وأوضحت العديد من الدراسات أن للالتزام التنظيمي أبعاد مختلفة وليس بعداً واحداً، ولذلك قام العديد من الباحثين بتطوير نماذج توضح الأبعاد اللازمة لبناء علاقة التزام وبين العاملين وبين الشركة التي يعملون بها من أجل أن يحقق كل منهم أهدافه المرجوة (خير الدين والنجار، ٢٠١٧)، ويعتبر نموذج "ألين وماير" والذي تم تطويره في التسعينات من القرن الماضي أحد أهم وأشهر النماذج التي درست الأبعاد المكونة للالتزام التنظيمي لدى العاملين في المنظمات، ويعرف "بنموذج العناصر الثلاثية للالتزام التنظيمي"، لأنه استند في نظريته للالتزام على ثلاثة عناصر مكونة له (Okwanyo، 2014)، وهي:

أ. الالتزام العاطفي **Affective Commitment**:

يعبر الالتزام العاطفي عن قوة ورغبة الفرد في الاستمرارية بالعمل في شركة معينة لأنه متوافق مع أهدافها وقيمها ويريد المشاركة في تحقيق تلك الأهداف كما يعبر أيضاً عن الدرجة التي يكون فيها الفرد مرتبطين سيكولوجياً بالشركة من خلال مجموعة من المشاعر منها (الولاء- الانتماء- الرغبة- التعلق) وأنه التزام نابع من شعور الفرد بالارتباط نحو الشركة وتتطابق أهدافه مع أهدافها.

ب. الالتزام الاستمراري **Continuous Commitment**:

يشير الالتزام الاستمراري إلى درجة التزام الفرد تجاه الشركة التي يعمل فيها نظراً للقيمة الاستثمارية التي يمكن أن يحققها لو استمر بالعمل مع الشركة مقابل ما سيفقده لو قرر الالتحاق بمنظمات أخرى (الشنطي، ٢٠١٧).

ج. الالتزام المعياري **Normative Commitment**:

يعبر الالتزام المعياري عن إحساس ورغبة الفرد في العمل لصالح الشركة والبقاء فيها وغالباً ما يعزز هذا الشعور دعم الشركة الجيد للعاملين فيها والسماح لهم

بالمشاركة والتفاعل الايجابي ليس فقط في إجراءات تنفيذ العمل بل والمساهمة في وضع الأهداف والتخطيط ورسم السياسات العامة للشركة (مقري ويحيوي، ٢٠١٤).

رابعاً- منهجية الدراسة:

أسلوب جمع البيانات:

تم الاعتماد علي نوعين من مصادر البيانات:

١. يتمثل من خلال البحث المكتبي في الدراسات التي تناولت ذات الموضوع

٢. من خلال الدراسة الميدانية التي تقرر تنفيذها علي العينة المختارة

مجتمع وعينة البحث:

١. مجتمع البحث:

يشمل جميع الموانئ المصرية والسنغافورية، تشتمل الموانئ المصرية على

(٤) هيئات مواني وهي:

- هيئة ميناء دمياط.

- هيئة ميناء بورسعيد.

- هيئة ميناء البحر الأحمر.

- هيئة ميناء الإسكندرية.

وبالمثل هيئة ميناء سنغافورة التي تحتوي علي عدد من الموانئ

البحري بإجمالي عدد عاملين ٤٠٠٠٠٠ اربعون الف عامل

٢. عينة البحث:

تم تحديد حجم العينة ب ٣٩٩ مفردة طبقا للجدول الإحصائية^(١) وتحدد هذا

العدد بناء علي أساس درجة ثقة ٩٥٪ وعلى اعتبار أن نسبة توافر الخصائص

المطلوب دراستها في مجتمع البحث تبلغ ٥٠٪ وحدود الخطأ في العينة تبلغ ٥٪. وتم

توزيع العينة علي الإدارة الوسطي والأدنى.

الأساليب الإحصائية المستخدمة لتحليل البيانات:

قام الباحث بتفريغ الإجابات على الأسئلة بجدول البيانات وتم تحليلها واستخلاص النتائج من خلال تطبيق بعض الأساليب الإحصائية الواردة لحزمة البرامج الإحصائية للعلوم الاجتماعية Statistical Package For Social Science المعروضة باسم SPSS وتحديداً تم الاستعانة بالأساليب التالية:

١. معامل الارتباط لسبيرمان.
 ٢. معامل ألفا كرونباخ Cronbach's alpha.
 ٣. التحليل الوصفي للبيانات Descriptive Statistics.
 ٤. اختبار "ت" T- test.
 ٥. أسلوب تحليل الانحدار الخطي.
 ٦. تحليل التباين.
 ٧. تحليل التغيرات.
- اختبارات الفروض:

تحليل الانحدار البسيط للمتغير المستقل (الاستقلالية في العمل) على المتغير التابع التمكين النفسي

المتغير المستقل	معامل الانحدار β	ت	الدلالة	ف	المعنوية	R2
X2 الاستقلال في العمل	١.٣١٠	٥٦.٣٢٩	0.000	٣١٧٣.٠٠٢	0.000	٠.٨٨٨

- المصدر: من إعداد الباحث اعتماداً على نتائج التحليل الإحصائي للبيانات يلاحظ من الجدول السابق ما يلي:

معامل الانحدار لبُعد الاستقلالية في العمل موجب مما يعني أن الاستقلالية في العمل له تأثير إيجابي على جودة الأداء، فكلما زاد متوسط الاستقلالية في العمل زادت جودة الأداء.

- مستوى الدلالة لاختبار (T-Test) للمتغير المستقل مع المتغير التابع هي 0.00 أقل من مستوى المعنوية 1% مما يدل على وجود علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية لبُعد الاستقلال في العمل.
 - يوضح معامل التحديد R^2 النسبة المئوية للتفسيرات التي يستطيع المتغير المستقل تفسيرها للتغيرات التي تطرأ على المتغير التابع، وبلغت قيمة R^2 (0.888) أي أن بُعد الاستقلال في العمل استطاع أن يفسر 88.8% من التغيرات في جودة الأداء.
- مما سبق يمكن القول أنه قد ثبت صحة الفرض اي رفض الفرض العدم وقبول الفرض البديل، حيث أنه يوجد تأثير ايجابي لبُعد الاستقلالية في العمل على بُعد جودة الأداء.

الفرض الرئيسي الثاني:

توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية الاستقلالية في العمل وجودة الأداء وفقاً لمجموعة الخصائص الديموغرافية التالية (جهة العمل/ العمر/ الوظيفة/ الجنس).
الفرض الفرعي الأول:

"توجد فروق جوهرية ذات دلالة إحصائية في الأبعاد وفقاً لاختلاف الدول".

مستوى المعنوية	قيمة مان ويتنى	متوسط الرتب	العدد	الموانئ وفقاً للدول	البُعد
0.00	458.000	152.03	300	مصر	الاستقلالية في العمل
		345.92	100	سنغافوره	
0.000	4885.500	166.79	300	مصر	جودة الأداء
		301.65	100	سنغافوره	

• المصدر: من إعداد الباحث اعتماداً على نتائج التحليل الإحصائي للبيانات

ويتضح من الجدول السابق:

توجد فروق جوهرية ذات دلالة إحصائية في اختلاف الموانئ بين الدول وفقاً لأبعاد الدراسة (الاستقلال في العمل / جودة الاداء)، وذلك يرجع إلى أن مستوى

المعنوية أقل من 5%، لذلك قد ثبت صحة الفرض الفرعي الاول ورفض الفرض
العدم وقبول الفرض البديل حيث توجد فروق معنوية ذات دلالة احصائية للابعاد وفقاً
لاختلاف الدولة وذلك يتفق مع دراسة (ماضي، 2014)

الفرض الفرعي الثاني:

"توجد فروق جوهرية ذات دلالة إحصائية في الأبعاد وفقاً لاختلاف
الموانئ(جهة العمل)".

الفرض العدمي: لا توجد فروق جوهرية ذات دلالة إحصائية في الأبعاد وفقاً
لاختلاف الموانئ (جهة العمل).

الفرض البديل: توجد فروق جوهرية ذات دلالة إحصائية في الأبعاد وفقاً
لاختلاف الموانئ (جهة العمل).

حصل الباحث على النتائج كما في الجدول التالي:

جدول (١٢)

قياس التباين بين ابعاد الدراسة وفقاً للميناء المصري (حكومي وخاص) (اختبار مان وتني)

مستوى المعنوية	قيمة مان ويتني	متوسط الرتب	العدد	الموانئ جهة العمل	البعد
0.001	9820.500	180.74	189	اسكندرية	الاستقلالية في العمل
		144.78	111	السخنة	
0.003	9297.500	183.04	189	اسكندرية	جودة الأداء
		140.02	111	السخنة	

• المصدر: من إعداد الباحث اعتماداً على نتائج التحليل الإحصائي للبيانات

ويتضح من الجدول السابق:

توجد فروق جوهرية ذات دلالة إحصائية في اختلاف الموانئ الحكومية
والخاصة (جهة العمل) وفقاً لأبعاد الدراسة (الاستقلال في العملجودة الاداء)، وذلك
يرجع إلى أن مستوى المعنوية أقل من 5%، لذلك نرفض الفرض العدم ونقبل الفرض
البديل حيث توجد فروق جوهرية ذات دلالة احصائية للابعاد وفقاً لمكان العمل وذلك
يتفق مع دراسة (ماضي، 2014)

النتائج والتوصيات:

أولاً- النتائج:

١. نتائج التحليلات الإحصائية اللازمة

بعد إجراء التحليلات الإحصائية اللازمة، توصل الباحث إلى نتائج الدراسة التالية:

أ. الصدق الداخلي:

- أكدت على ذلك قيم معاملات الارتباط لبُعد الاستقلال في العمل والتي تراوحت بين (0.929^{**} : 0.868^{**}) وقد جاءت جميعها معنوية عند مستوى 0.01 يعكس مصداقية جميع البنود لقياس بُعد الاستقلال في العمل.
- وأكدت على ذلك قيم معاملات الارتباط لبُعد جودة الأداء والتي تراوحت بين (0.931^{**} : 0.792^{**}) وقد جاءت جميعها معنوية عند مستوى 0.01 يعكس مصداقية جميع البنود لقياس بُعد جودة الأداء.

ب. معامل ألفا كرونباخ لقياس الثبات لأبعاد الدراسة

عند قياس ثبات أبعاد الدراسة من خلال معامل ألفا كرونباخ، فقد أوضحت النتائج أن جميع ابعاد الدراسة تراوحت بين (0.979 : 0.759) وبالتالي يُمكن الاعتماد عليها في الاستقلالية في العمل، وعلى مستوى المحورين كان معامل ألفا كرونباخ لمحورى الدراسة (الاستقلالية في العمل) (جودة الاداء) هو (0.905) (0.589) على التوالي، ومن ثم يمكن الاعتماد على جميع العبارات في قياس المحاور والابعاد الخاصة بهما.

ج. الأهمية النسبية لعبارات أبعاد الدراسة

أوضحت نتائج فريدمان لعبارات كل بُعد وذلك لقياس الأهمية النسبية لجميع العبارات لأبعاد الدراسة (أهمية العمل، الاستقلال في العمل، بُعد الكفاءة، بُعد الأثر ومن ثم بُعد جودة الأداء) عن وجود إختلاف فى الأهمية النسبية لجميع عبارات الأبعاد من وجه نظر المبحوثين، حيث بلغ مستوى المعنوية لإختبار كا 21 أقل من 1% .

- تعتبر عبارة "أتحمل في وظيفتي المسؤولية المباشرة علي النتائج المحققة" أعلى مرتبة وعبارة "أستطيع أن اقرر كيف أنجز عملي" أقل مرتبة وذلك لبعد الاستقلالية في العمل
- تعتبر عبارة "شعورك بالتمكين النفسي يزيد من جودة الأداء" أعلى مرتبة وعبارة "شعورك بتأثر عمك علي إجمالي الأعمال يزيد من جودة الأداء" أقل مرتبة وذلك لبعد جودة الأداء.

٢. نتائج اختبارات الفروض

وبناء على ما سبق وبعد إجراء التحليلات للفروض اللازمه توصل الباحث الى النتائج التالية:

بخصوص الفرض الرئيسي الأول: (يوجد تأثير ايجابي ذو دلالة إحصائية للاستقلالية في العمل علي تحسين جودة أداء المراكز اللوجستية)

- أكدت نتائج الجداول السابق عرضها على وجود تأثير ذو دلالة إحصائية للاستقلالية في العمل على جودة الأداء، فكلما زادت الاستقلالية في العمل كلما زاد جودة الأداء. وذلك بناء على معنوية اختبار T، حيث نجد أن مستوى الدلالة اقل من ١% لجميع معاملات النموذج، كما أكدت على ذلك إحصاءات اختبار F والتي جاءت دالة إحصائيا عند مستوى معنوية ١% أي أن النموذج الخاص بالتقدير معنوي وذات دلالة عالية جدا.

بخصوص الفرض الرئيسي الثاني (توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية للاستقلال في العمل وجودة الأداء وفقاً لمجموعة الخصائص الديموغرافية التالية (العمر/ الوظيفية / الجنس/ جهة العمل)

١. وفقاً لاختلاف الدول سنغافورة ومصر يوجد فروق ذو دلالة إحصائية الأبعاد (الاستقلالية في العمل - - جودة الأداء).

٢. وفقا للموانئ حكومي وخاص يوجد فروق ذو دلالة إحصائية لجميع الأبعاد (١- الاستقلالية في العمل - جودة الأداء)
٣. وفقا للجنس يوجد فروق ذو دلالة إحصائية الأبعاد (الاستقلالية في العمل - جودة الأداء).
٤. وفقا للعمر لا يوجد فروق ذو دلالة إحصائية الأبعاد (الاستقلالية في العمل - جودة الأداء).
٥. وفقا للوظيفة لا يوجد فروق ذو دلالة إحصائية الأبعاد (الاستقلالية في العمل - جودة الأداء).

ثانياً- التوصيات:

١. توصي الدراسة بالمزيد من خصخصة الموانئ البحرية حتي يتثنى توافر سبل المنافسة بين الموانئ مما يؤدي علي زيادة جودة الأداء.
٢. تحسين مركز مصر الدولي عاي مؤشر الخدمات اللوجستية الصادر من البنك الدولي
٣. تبسيط عمليات التصدير والإستيراد
٤. التأكيد والعمل علي رفع مستوي التمكين النفسي لدي العاملين بالموانئ البحرية
٥. ربط الموانئ البحرية بالموانئ الجافة
٦. ربط الموانئ البحرية بشبكة السكك الحديدية
٧. ربط الموانئ البحرية بالموانئ الجوية

قائمة المراجع

أولاً- المراجع العربية:

١. موسي، أحمد ابراهيم: "أثر التمكين النفسي للعاملين في مستوي الاستغراق الوظيفي: دراسة تطبيقية علي مديرية الشباب والرياضة بالمنوفية"، المجلة العلمية للبحوث التجارية، كلية التجارة، ٢٠١٧.
٢. حسانين، جاد الرب عبدالسميع والنجار، حميدة محمد: "أثر تمكين الموارد البشرية علي بعض أبعاد الميزة التنافسية (التكلفة- الجودة- المرونة): بالتطبيق علي شركات الاتصالات في محافظة أربيل العراق"، المجلة المصرية للدراسات التجارية، كلية تجارة جامعة المنصورة، مجلد ٤٠، العدد ٢، ٢٠١٦.
٣. أبو سيف، راشا أبو سيف النصر سلامة: "العلاقة بين التمكين النفسي والاستغراق الوظيفي: دراسة ميدانية" أعمال المؤتمر الدولي الثاني إدارة المنظمات الصناعية والخدمية: الممارسات الحالية والتوجهات المستقبلية، الغردقة، ٢٠١٨.
٤. الشيخ، رانيا محمد أحمد: "العوامل المؤثرة علي إنشاء المركز اللوجستي بمنطقة قناة السويس مقارنة مع سنغافورة وبنما ودبي"، المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، كلية تجارة الإسماعيلية، جامعة قناة السويس، ٢٠١٨.
٥. العتيبي، سعد بن مرزوق: "أثر القيادة التحويلية علي التمكين النفسي لدي العاملين بشركات القطاع الخاص بمدينة الرياض"، المجلة العربية للإدارة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، السعودية، ٢٠١٦.
٦. زكي، سمية، حنفي، عبدالغفار: "الإدارة الحديثة في إدارة الإمداد والمخزون"، الدار الجامعية، ٢٠٠٤.
٧. شلبي، الشرييني عبد المعبود: "دور اللوجستيات في دعم تنافسية الموانئ البحرية " المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، كلية تجارة الإسماعيلية، جامعة قناة السويس، ٢٠١٧.
٨. صبوح، لؤي محمد ونعسة، عبير علي: "تأثير الأنشطة اللوجستية علي جودة الخدمة في المؤسسات الخدمية: دراسة حالة الشركة العامة لمرفأ طرطوس"، مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية، سوريا، ٢٠١٦.
٩. محمد، طارق رضوان: "أثر التمكين النفسي للعاملين في الصوت التنظيمي: دراسة تطبيقية"، مجلة التجارة والتمويل، كلية تجارة طنطا، العدد ١، ٢٠١٥.
١٠. نجم، عبد الحكيم أحمد والشنواني، مروة سعد: "توسيط التمكين النفسي في العلاقة بين التمكين التنظيمي والاستغراق الوظيفي: بالتطبيق علي العاملين بالإدارة التعليمية بمحافظة

- الدقهلية"، المجلة المصرية للدراسات التجارية، كلية تجارة، جامعة المنصورة، مجلد ٣٨، العدد ٤، ٢٠١٤.
١١. العليان، عبد الحميد بن علي: "تطوير النظام اللوجستي بالموانئ السعودية كوسيلة لزيادة قدرتها التنافسية"، المجلة العلمية للبحوث والدراسات التجارية، كلية تجارة وإدارة الأعمال، جامعة حوان، ٢٠١٤.
١٢. خواسك، محمد سعد وعيد، عماد الدين محمود: "الدور اللوجستي ومدى تأثيره في عملية تطوير الأداء بالموانئ"، مجلة البحوث التجارية، كلية تجارة، جامعة الزقازيق، ٢٠١١.
١٣. العنزي، فواز صالح: "واقع التمكين الوظيفي لدى القيادات التربوية وعلاقته بمدى تحقيق الإدارة الرشيدة في مدارس التعليم الثانوي العام بدولة الكويت"، مجلة دراسات في التعليم الجامعي، العدد ٣٠، ٢٠١٥.
١٤. عبد المقصود، محمد عبدالله: "العلاقة بين رضا العميل وجودة الخدمة ودافعية وتمكين العاملين من وجهة نظر العميل: دراسة تطبيقية على قسم التقنية الإدارية بالكلية التقنية بحائل"، مجلة البحوث التجارية المعاصرة، كلية تجارة سوهاج، مجلد ٢٨، العدد ١، ٢٠١٤.
١٥. ابراهيم، محمد علي: "الاتجاهات الحديثة في اللوجستيات"، ملتقى المنظومة الحديثة في إدارة الموانئ: اللوجستيات- الجمارك- التحكم، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، الأردن، ٢٠١٢.
١٦. قاسم، مرفت ابراهيم راشد: "أثر تمكين العاملين في سلوكيات المواطنة التنظيمية: دراسة ميدانية"، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، كلية تجارة، جامعة عين شمس، ٢٠١١.
١٧. الصويغي، هند خليفة: "أثر تمكين العاملين على جودة الخدمات المصرفية: دراسة تطبيقية على المصارف الليبية"، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، عين شمس، العدد ٢، ٢٠١٥.

ثانياً- المراجع الأجنبية:

1. Andrew Grassley: "Operation management 2nd ed England: Johan Wiley & Sons Ltd, 2009.
2. Awuor E. Otieno: "Total Quality Management Practices in Selected Private Hospitals In Nairobi, Kenya" School of Management and Leadership, Management University of Africa, European Journal of Business and Management Volume 5 Number, 2013.
3. Badawy, Hamed Osama: "Effect of modern logistics concepts on ports- SWOT analysis of Damietta and Izmir container terminal" Arab

- Academy for science & technology and Maritime transport, M.S.C college of maritime transport & technology, alx, 2013.
4. Byrne, and Markham: "Improving quality and productivity in the logistics process: Achieving customer satisfaction breakthroughs, council of logistics management, Oak brook, 1991.
 5. Chris march: "Operation management for construction", Spon Press, 2009.
 6. Ellram. L.: "A managerial Guide for the Development and implementation of purchasing partnerships" international journal of purchasing and materials management ,2015.
 7. Jia, et al. : "The mediating effects of psychological empowerment on leadership style and employee satisfaction in hospitals" International Conference on Management Science & Engineering 19th Annual Conference Proceedings, 2014.
 8. Joel Sohier: "Logistique, Librairie Vuibert "Paris: Librairie Vuibert, 2013.
 9. Kučera, T.: Logistics Cost Calculation of Implementation Warehouse Management System: A Case Study" In MATEC Web of Conferences, EDP Sciences ,2017.
 10. Morgan Swink et al. : "Managing operation across the supply chain " New york the McGraw- Hill, 2014.
 11. SCZone: "Opportunities in the Suez Canal Economic Zone", unpublished presentation, Egypt Economic Development Conference (EEDC), Sharm El-Sheikh, March 2015.