

## فاعلية استراتيجيات جذب الخطوط الملاحية العالمية في رضا العملاء بموانئ المملكة العربية السعودية

إعداد

مساعد بن عبد الله بن شنار

مدير التعاون الدولي الهيئة العامة للموانئ السعودية

ميناء رأس الخير

DOI NO. <https://doi.org/10.59660/511138>

Received 11/06/2025, Revised 15/07/2025, Acceptance 25/08/2025, Available online 01/01/2025

### Abstract

This study aims to analyze the effectiveness of strategies to attract global shipping lines in achieving customer satisfaction at Saudi Arabian ports, specifically at King Abdul Aziz Port in Dammam and Jeddah Islamic Port. The researcher adopted a descriptive analytical methodology using questionnaires targeting port employees and clients. The key attraction strategies included financial incentives, infrastructure development, the adoption of modern technologies, and the provision of high-quality services. The findings showed a strong positive impact of attraction strategies on customer satisfaction dimensions, explaining 49.4% of the variance in perceived expectations, 12.3% in service-expectation alignment, and 25.3% in perceived performance.

### المستخلص

تهدف هذه الدراسة إلى تحليل فعالية استراتيجيات جذب الخطوط الملاحية العالمية في تحقيق رضا العملاء في موانئ المملكة العربية السعودية، وبخاصة في ميناء الملك عبد العزيز بالدمام وميناء جدة الإسلامي. اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي باستخدام أداة الاستبانة لجمع البيانات من عينة تمثيلية من العاملين والعملاء في الموانئ. تمثلت أهم استراتيجيات الجذب في الحوافز المالية، وتطوير البنية التحتية، وتبني التكنولوجيا الحديثة، وتقديم خدمات ذات جودة عالية. أظهرت النتائج وجود تأثير إيجابي قوي لاستراتيجيات الجذب على أبعاد رضا العملاء، حيث فسرت ٤٩,٤٪ من التغيرات في التوقعات المدركة، و١٢,٣٪ من التغيرات في تطابق الخدمة مع التوقعات، و٢٥,٣٪ من التغيرات في الأداء المدرك.

**الكلمات المفتاحية:** استراتيجيات جذب الخطوط الملاحية العالمية، رضا العملاء، موانئ المملكة العربية السعودية، ميناء الملك عبد العزيز بالدمام، ميناء جدة الإسلامي.

### ١- مقدمة:

تعدّ موانئ المملكة العربية السعودية من الركائز الحيوية في دعم الاقتصاد الوطني، وذلك لما تلعبه من دور محوري في التجارة الدولية، وخدمة سلاسل الإمداد، وتحقيق أهداف رؤية السعودية ٢٠٣٠ (المصطفى، ٢٠٢٠). ومع تزايد المنافسة بين الموانئ الإقليمية والدولية، فإن قدرة الموانئ السعودية على استقطاب الخطوط الملاحية العالمية أصبحت تتطلب اعتماد استراتيجيات فعّالة تجمع بين البنية التحتية المتطورة، والتقنيات الحديثة، والخدمات التنافسية.

وتحظى استراتيجيات الجذب بأهمية خاصة في قطاع الموانئ، لما لها من دور في تعزيز حركة التجارة وتحقيق رضا العملاء، الذي يعدّ أحد المحددات الرئيسية لاستمرارية التعامل مع الميناء (العنزي والأنصاري، ٢٠٢١).

ويعتمد رضا العملاء على عوامل عدة، من بينها التوقعات المسبقة، الأداء المدرك، ومدى تطابق الخدمة مع تلك التوقعات (البراهيم، ٢٠١٩). وتشير الأدبيات إلى أن تبني استراتيجيات جذب متكاملة يساهم في تعزيز رضا العملاء واستقطاب المزيد من الخطوط الملاحية (الخالد، ٢٠٢٢؛ يوسف، ٢٠٢٣).

على الرغم من المبادرات الحكومية لتحسين الموانئ السعودية، إلا أن التحديات لا تزال قائمة، منها طول مدة الانتظار، وتفاوت جودة الخدمات، وعدم تكامل الأنظمة الرقمية بالشكل الكافي مقارنة بموانئ إقليمية مثل جبل علي وصحار (وزارة النقل والخدمات اللوجستية، ٢٠٢٢). وبالتالي، فإن البحث الحالي يسعى إلى تحليل فعالية الاستراتيجيات المطبقة في جذب الخطوط الملاحية العالمية، ومدى انعكاسها على رضا العملاء في الموانئ السعودية.

أهمية هذه الدراسة تنبع من تركيزها على بعدين أساسيين: الأول علمي يتمثل في تقديم نموذج بحثي يدمج بين استراتيجيات الجذب وأبعاد رضا العملاء، والثاني تطبيقي يُعنى بتحسين كفاءة الموانئ ورفع قدرتها التنافسية. وتوفر الدراسة قاعدة معرفية تساهم في توجيه السياسات المينائية ضمن التوجه الاستراتيجي للمملكة. وفي هذا البحث، يتم عرض الإطار النظري لاستراتيجيات جذب الخطوط الملاحية العالمية، ثم عرض الدراسات السابقة، ثم مشكلة وتساؤلات البحث، بعد ذلك أهداف البحث وأهميته، ومنهج البحث واثم متغيرات ونموذج وفروض وحدود الدراسة والدراسة الميدانية واختبار الفروض بالإضافة إلي النتائج والتوصيات وأخيراً المراجع.

## ٢- الدراسات السابقة:

يهدف الباحث من تناول الدراسات السابقة إلى التوصل إلى الفجوة الموجودة بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية، بالإضافة إلى الاستفادة من الأهداف والنتائج التي توصلت إليها الدراسات السابقة.

دراسة العنزي (٢٠٢١) هدفت هذه الدراسة إلى قياس تأثير تقديم الحوافز المادية مثل الخصومات المالية والعروض الخاصة على استقطاب الخطوط الملاحية الكبرى. تم تنفيذ الدراسة باستخدام استبيانات موجهة لعينة من العاملين في الموانئ السعودية، حيث تم تحليل ردودهم عبر منهج كمي. افترضت الدراسة أن الحوافز المادية تلعب دورًا حيويًا في جذب الشركات الكبرى للموانئ السعودية. وأظهرت النتائج أن تقديم حوافز مالية يُساهم بشكل كبير في زيادة عدد الخطوط الملاحية المتعاقدة مع الموانئ، مما يعكس أهمية هذه الاستراتيجيات في رفع التنافسية.

دراسة العتيبي (٢٠٢٢) ركزت الدراسة على تأثير تخفيضات الرسوم المينائية على جذب الخطوط الملاحية، حيث قام الباحث بإجراء تحليل مقارنة بين الموانئ السعودية وموانئ دولية تتبع سياسات تسعيرية مشابهة. استخدمت الدراسة منهجية تحليل البيانات الكمية من أجل قياس الفرق في أعداد الشركات الملاحية المتعاقدة. افترضت الدراسة أن تخفيض الرسوم سيساهم في تعزيز تنافسية الموانئ السعودية. وأظهرت النتائج أن الموانئ التي توفر تخفيضات ورسوم مخفضة تستقطب شركات ملاحية دولية أكثر، مما يساهم في تعزيز حصتها السوقية.

دراسة المحمد (٢٠٢١) تناولت الدراسة تأثير تحسين البنية التحتية في الموانئ السعودية، مثل تطوير الأرصفة وتعزيز مرافق النقل، على تدفق الخطوط الملاحية. استخدمت الدراسة تصميمًا وصفيًا لتقييم التحسينات في

الموانئ الكبرى. افترضت الدراسة أن تحسين البنية التحتية سيؤدي إلى زيادة جذب الخطوط الملاحية بفضل تحسين كفاءة العمليات. وأكدت النتائج أن تطوير البنية التحتية يُحسن من جاذبية الموانئ، ويزيد من رغبة الخطوط الملاحية في التعاقد معها.

دراسة الخالد (٢٠٢٢) هدفت هذه الدراسة تأثير تقديم خدمات شاملة ومتكاملة عالية الجودة، مثل خدمات الشحن والتفريغ، على زيادة جاذبية الموانئ. اعتمدت الدراسة على تحليل ميداني استند إلى استبيانات شملت عينات من العملاء والمتعاملين مع الموانئ. وافترضت أن تقديم خدمات عالية الجودة سيعزز من استقطاب الخطوط الملاحية. وأكدت النتائج أن تحسين مستوى الخدمات يزيد من فرص جذب الخطوط الملاحية، ويُعزز من سمعة الموانئ.

**الفجوة البحثية:** تظهر فجوة بحثية واضحة في فهم العلاقة الديناميكية والشاملة بين استراتيجيات جذب الخطوط الملاحية ورضا العملاء، حيث أن معظم الدراسات ركزت على تأثير كل استراتيجية على حدة، مثل تأثير الحوافز المالية (العنزي، ٢٠٢١) أو تحسين البنية التحتية (المحمد، ٢٠٢١)، دون دراسة تفاعلية شاملة توضح كيفية تداخل هذه العوامل وتأثيرها المتكامل على رضا العملاء. كذلك، لم تتطرق الدراسات الحالية، مثل دراسة السعيد (٢٠٢٢) ودراسة السبيعي (٢٠٢٢)، إلى كيفية تأثير هذه الاستراتيجيات على رضا العملاء بشكل مستدام، مع الأخذ في الاعتبار التغيرات الدورية في السوق العالمية وتوقعات العملاء المتغيرة.

تؤكد هذه الفجوة الحاجة إلى دراسة تفاعلية شاملة تجمع بين الاستراتيجيات المختلفة وتأثيراتها على رضا العملاء، وتراعي التغيرات السوقية والبيئة التنافسية العالمية. مثل هذا النموذج المتكامل يمكن أن يساعد الموانئ على تطوير استراتيجيات جذب شاملة تدعم رضا العملاء على المدى الطويل وتعزز من قدرتها التنافسية في السوق العالمي.

### ٣- مشكلة وتساؤلات البحث:

تشير الإحصائيات إلى أن الموانئ السعودية تستقبل ما يقرب من ٧٠٪ من إجمالي واردات المملكة، إلا أن معدل النمو في حجم العمليات لم يواكب الزيادة المتوقعة بسبب بعض العوائق التي تعرقل كفاءة العمليات ورضا العملاء (وزارة النقل والخدمات اللوجستية، ٢٠٢٢). كما أظهرت بيانات وزارة النقل لعام ٢٠٢١ أن متوسط وقت الانتظار للشحنات في بعض الموانئ السعودية يبلغ حوالي ٦ أيام، وهو وقت أطول بكثير من المتوسط العالمي البالغ ٤،٣ أيام، مما يؤثر سلباً على رضا العملاء وتفضيلهم لموانئ المملكة (يوسف، ٢٠٢٣).

تُعد جودة الخدمات المقدمة عاملاً جوهرياً في تحقيق رضا العملاء، حيث أظهرت دراسة السلمي (٢٠٢٣) أن ٦٥٪ من عملاء الموانئ السعودية يرون أن تحسين جودة الخدمات من شأنه أن يعزز رضاهم بشكل كبير. وأشارت الدراسة ذاتها إلى أن غالبية العملاء يعتبرون تخفيض التكاليف وتحسين الأداء المدرك من أهم العوامل المؤثرة في رضاهم. ورغم هذا، تتباين أولويات العملاء؛ فبينما يفضل البعض التقنيات الحديثة لتسريع العمليات، يرى آخرون أن أسعار الخدمات التنافسية تعد من الأولويات، مما يُبرز الحاجة لاستراتيجية جذب شاملة تأخذ هذه التفضيلات في الاعتبار (الخالد، ٢٠٢٢) & (الصهبي وآخرون، ٢٠٢٥).

هذه الفجوات تسلط الضوء على مشكلة البحث الأساسية، وهي عدم وجود استراتيجية جذب متكاملة تستند إلى تحسين الأداء التشغيلي والبنية التحتية وتقديم الخدمات بجودة وتكلفة منافسة، مما يؤدي إلى تفويض قدرة الموانئ السعودية على استقطاب الخطوط الملاحية العالمية وتحقيق رضا العملاء المستدام.

ومن خلال ما سبق يمكن للباحث طرح التساؤل البحثي الرئيسي "ما فعالية استراتيجيات جذب الخطوط الملاحية العالمية في تحقيق رضا العملاء بموانئ المملكة العربية السعودية؟

### **وينبثق من التساؤل الرئيسي ٣ أسئلة فرعية:**

- ما تأثير استراتيجيات جذب الخطوط الملاحية العالمية على توقعات العملاء المسبقة تجاه الخدمات المقدمة في الموانئ السعودية؟
- كيف تؤثر استراتيجيات جذب الخطوط الملاحية العالمية على الأداء المدرك من قبل العملاء في موانئ المملكة؟
- ما مدى تأثير استراتيجيات جذب الخطوط الملاحية العالمية على تطابق مستوى الخدمات المقدمة مع توقعات العملاء، وكيف ينعكس هذا التطابق على رضاهم؟

### **٤- أهداف وأهمية البحث:**

يعد الهدف الرئيسي للدراسة هو "دراسة وتحليل فعالية استراتيجيات جذب الخطوط الملاحية العالمية في تحقيق رضا العملاء بموانئ المملكة العربية السعودية" ولتحقيق الهدف الرئيسي للدراسة تم وضع ثلاث أهداف فرعية:

- قياس تأثير استراتيجيات جذب الخطوط الملاحية على توقعات العملاء المسبقة، وعلى تطابق الخدمة مع توقعات العملاء
- تحديد أهم أبعاد رضا العملاء المتعلقة بالموانئ السعودية
- إبراز دور الموانئ السعودية في تعزيز التنافسية الإقليمية والدولية.

**الأهمية العلمية:** تسهم الدراسة في إثراء الأدبيات العلمية المتعلقة بتسويق الخدمات اللوجستية وإدارة الموانئ.

### **الأهمية التطبيقية:**

- تحسين كفاءة العمليات التشغيلية وتقليل وقت الانتظار في الموانئ السعودية.
- تحقيق رضا العملاء من خلال تحسين جودة الخدمة المقدمة.
- تعزيز دور التكنولوجيا في دعم العمليات اللوجستية.
- دعم رؤية السعودية ٢٠٣٠ في جعل المملكة مركزاً لوجستياً عالمياً

### **٥- منهج البحث:**

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي. الذي يعتبر مناسباً لتحديد العلاقة بين متغيرين أساسيين وهما: استراتيجيات جذب الخطوط الملاحية ورضا العملاء. يعتمد هذا المنهج على وصف الظواهر كما هي، وتحليل العوامل المؤثرة في رضا العملاء بالموانئ السعودية. يُستخدم المنهج الوصفي التحليلي في الدراسات التي تهدف إلى جمع بيانات مفصلة عن موضوع معين وتحليلها بشكل عميق للوصول إلى فهم شامل للعلاقات المتداخلة بين المتغيرات (زكريا، ٢٠١٩).

## ١-٥ مجتمع الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من العملاء الذين يتعاملون مع الموائئ السعودية، إضافة إلى العاملين في هذه الموائئ الذين يساهمون في تنفيذ استراتيجيات جذب الخطوط الملاحية.

## ٢-٥ عينة الدراسة

اعتمد الباحث على أسلوب الحصر الشامل لعملاء الموائئ السعودية في الخطوط الملاحية المتعاملة مع تلك الموائئ، والمتمثلين في (مديري الصادر ومديري الوارد ومديري التشغيل والمدير التسويقي) لكل خط ملاحية والبالغ عددهم (١٢٠) مديراً. أما فيما يتعلق بالعاملين في موائئ الملك عبد العزيز بالدمام وميناء جدة الإسلامي، والبالغ عددهم (٥٥٠) عامل. منهم (٢٩١) عامل بميناء جدة الإسلامي و(٢٥٩) عامل بميناء الملك عبد العزيز بالدمام. وقد اعتمد الباحث على العينة العشوائية البسيطة في الموائئ السعودية والتي هي محل الدراسة وبالاعتماد على معادلة ستيفن ثامبسون. وقد بلغ حجم العينة (٢٦٦) عامل.

وقد قام الباحث بتحديد عينة الدراسة من المجتمع الأصلي من خلال استخدام معادلة ستيفن ثامبسون وذلك على النحو الآتي:

$$N \times P (1-P)$$

$$N-1 \times d^2 z^2 + p (1-p)$$

حيث أن:

N: حجم المجتمع.

Z: الدرجة المعيارية المقابلة لمستوي الدلالة (٠,٩٥) وتساوي (١,٩٦).

D: نسبة الخطأ وتساوي (٠,٠٥).

وبتطبيق المعادلة مجتمع المدراء في الموائئ محل الدراسة يتضح الآتي:

$$N = 550 \cdot 0.50 (1-0.52)$$

$$(550-1) (0.05)^2 / (1.96)^2 + 0.50 (1-0.50)$$

$$550 * 0.50 \cdot 0.50$$

$$N = 549 (0.0025 / 3.841) + 0.50 \cdot 0.50$$

$$N = 550 \cdot 0.25$$

$$5490.000651 + 0.25$$

$$N = 137.5$$

$$0607399$$

$$N = 226.$$

### ٣-٥ أدوات جمع البيانات

تعتمد الدراسة على نوعين من البيانات:

**البيانات الأولية:** تم جمعها من خلال استبيان موجه للعملاء والعاملين في الموانئ السعودية، ويستخدم هذا الاستبيان لقياس آراء المشاركين وتقييم تجاربهم حول استراتيجيات الجذب ورضا العملاء، ويُعتبر الاستبيان أداة موثوقة لجمع بيانات كمية دقيقة (Dillman et al, 2014).

**البيانات الثانوية:** تشمل التقارير السنوية للموانئ السعودية وإحصائيات وزارة النقل وتقارير السوق الإقليمية، حيث توفر هذه البيانات خلفية عامة تدعم فهم الوضع الحالي للموانئ وتحديد الفجوات التي يمكن معالجتها من خلال الدراسة.

### ٤-٥ الأساليب الإحصائية

اعتمد الباحث على مجموعة من الأساليب الإحصائية التي تتيح تحليل البيانات بشكل دقيق، وهي: **الإحصاءات الوصفية:** مثل المتوسطات والانحرافات المعيارية لوصف خصائص البيانات وتحليل توزيعها، مما يساعد في فهم طبيعة آراء وتصورات المشاركين (Field, 2018).

**تحليل الانحدار:** لاختبار الفرضيات حول تأثير المتغير المستقل (استراتيجيات الجذب) على المتغيرات التابعة (رضا العملاء)، ويُعتبر هذا التحليل مناسباً لدراسة العلاقات السببية بين المتغيرات (Hair et al, 2019).

**تحليل التباين (ANOVA):** لدراسة الفروق في رضا العملاء حسب فئاتهم وتقييم تأثير استراتيجيات الجذب المختلفة، حيث يساعد هذا التحليل في فهم اختلاف مستويات رضا العملاء استناداً إلى متغيرات متعددة (Pallant, 2016).

### ٥-٥ حدود الدراسة

#### ١. الحدود الزمانية:

تركز الدراسة على الفترة الزمنية من ٢٠٢١ إلى ٢٠٢٣، حيث تم اختيار هذه الفترة لأنها تشهد تطورات كبيرة في استراتيجيات تطوير الموانئ السعودية ضمن رؤية المملكة ٢٠٣٠. كما أن هذه السنوات تمثل فترة شهدت فيها الموانئ السعودية تبني سياسات جديدة ومبادرات لجذب الخطوط الملاحية العالمية، مما يتيح تقييم فعالية هذه الاستراتيجيات في الفترة الزمنية المحددة.

#### ٢. الحدود المكانية:

تقتصر الدراسة على الموانئ الرئيسية في المملكة العربية السعودية. مثل ميناء جدة الإسلامي، وميناء الملك عبد العزيز بالدمام، إذ تعتبر هذه الموانئ الأكبر والأكثر نشاطاً في المملكة، ولديها دور رئيسي في تحقيق استراتيجيات جذب الخطوط الملاحية وزيادة رضا العملاء. يساعد هذا التحديد المكاني في فهم أثر استراتيجيات الجذب في الموانئ ذات التأثير الاقتصادي الكبير.

### ٦- فروض ونموذج الدراسة

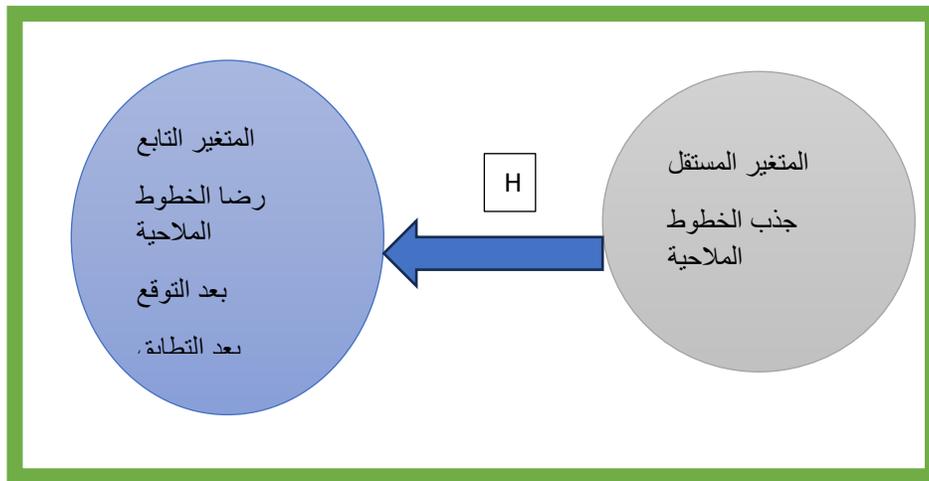
يعتمد البحث على فرضية مفادها الرئيسي "لا يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية بين جذب الخطوط الملاحية ورضا الخطوط الملاحية بالموانئ السعودية" وقد قام الباحث بتقسيم الفرض الرئيسي الي ثلاث فروض فرعية على النحو التالي:

لا يوجد تأثير معنوي ذو دلالة احصائية بين جذب الخطوط الملاحية وبعد التوقع من الخطوط الملاحية بالموانئ السعودية .

لا يوجد تأثير معنوي ذو دلالة احصائية بين جذب الخطوط الملاحية وبعد التطابق من الخطوط الملاحية بالموانئ السعودية .

لا يوجد تأثير معنوي ذو دلالة احصائية بين جذب الخطوط الملاحية وبعد الأداء المدرك من الخطوط الملاحية بالموانئ السعودية .

#### ٦-١ نموذج الدراسة



شكل (١) نموذج الدراسة

#### ٧- الدراسة الميدانية واختبار الفروض

يتضمن هذا الجزء توصيف متغيرات الدراسة للتعرف على استراتيجيات جذب الخطوط الملاحية العالمية ورضا العملاء للعاملين بالموانئ السعودية، حيث تم إيجاد المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للمتغيرات وأبعادها والعبارات التي تقيس الأبعاد، ونظراً لأنه تم القياس بناءً على مقياس ليكارت الخماسي، فإن مستوى توافر المتغير يمكن تحديده من خلال توضيح ما يشير إليه المتوسط بناءً على جدول (١).

جدول (١): تقييم مستوى توافر المتغير بمجال التطبيق

التدرج	موافق تماماً	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماماً
مدى المتوسط الحسابي	٥,٠٠ -	٤,٢٠ -	٢,٦١ - ٣,٤٠	٣,٤١	١,٨٠ -
مستوى التوافر	متوافر بدرجة عالية جداً	متوافر بدرجة عالية	متوافر بدرجة متوسطة	متوافر بدرجة منخفضة	متوافر بدرجة منخفضة جداً

المصدر: عبيدات، ٢٠١٨

٧-١ تحديد استراتيجيات جذب الخطوط الملاحية العالمية بالموانئ السعودية للعملاء

لتحديد استراتيجيات جذب الخطوط الملاحية العالمية بالموانئ السعودية للعملاء تم إيجاد تكرار درجة الموافقة، والمتوسط الحسابي، والانحراف المعياري، ومعامل الاختلاف لتحديد أولويات العبارات ويوضح جدول رقم (٢) تحديد استراتيجيات جذب الخطوط الملاحية العالمية بالموانئ السعودية للعملاء.

جدول (٢) تحديد استراتيجيات جذب الخطوط الملاحية العالمية بالموانئ السعودية للعملاء

م	العبارة	درجة الموافقة					الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	الترتيب	
		بدرجة موافقة	بدرجة موافقة	بدرجة موافقة	بدرجة موافقة	بدرجة موافقة				
										(١)
١	يقدم الميناء حوافز مالية وتخفيضات لجذب الخطوط الملاحية	-	٢٣	٧	٢٠	٧٠	١,٠٢٤	٠,٢٥٥	٣	
٢	هناك استثمارات كبيرة في تطوير البنية التحتية للميناء	-	١٣	٢٤	٢٥	٦٠	٠,٨٤٩	0.201	2	
٣	تتبنى الموانئ أحدث التقنيات لتسريع العمليات وتحسين الكفاءة	5	١٠	٢٥	٣٠	٥٠	١,١٠١	٠,٢٩٣	٦	
٤	يوفر الميناء بيئة آمنة وموثوقة لعمليات التحميل والتفريغ	5	-	١٥	١٠	80	١,٠٣٤	٠,٢٦١	٥	
٥	تعمل إدارة الميناء على بناء شراكات استراتيجية مع خطوط ملاحية عالمية	-	٨	30	٢٧	٥٥	١,٠٢٤	٠,٢٥٧	٤	
٦	تتسم الخدمات المقدمة للعملاء بالمرونة والتكيف مع احتياجات الخطوط الملاحية	-	٧	٢٥	٣٠	٥٨	٠,٨٤٠	٠,١٩٥	1	
المتوسط							4.05	0.979	0.244	

\*المتوسطات معنوية عند مستوى الدلالة أقل من ٠,٠٠١

يتضح من جدول رقم (٢) أن استراتيجيات جذب الخطوط الملاحية العالمية بالموانئ السعودية للعملاء متوافرة بدرجة عالية حيث بلغ متوسط استراتيجيات جذب الخطوط الملاحية العالمية بالموانئ السعودية للعملاء ٤,٠٥ بانحراف معياري 0.979، وهذا يعني أن هناك شبه اتفاق "نظراً لانخفاض الانحراف المعياري عن الواحد

الصحيح" على استراتيجيات جذب الخطوط الملاحية العالمية بالموانئ السعودية للعملاء متوافرة بدرجة عالية. كما يتضح أن أهم الممارسات التي تمكن من تحديد استراتيجيات جذب الخطوط الملاحية العالمية بالموانئ السعودية للعملاء بالترتيب هي:

تتسم الخدمات المقدمة للعملاء بالمرونة والتكيف مع احتياجات الخطوط الملاحية، يليها هناك استثمارات كبيرة في تطوير البنية التحتية للميناء، يليها يقدم الميناء حوافز مالية وتخفيضات لجذب الخطوط الملاحية، يليها تعمل إدارة الميناء على بناء شراكات استراتيجية مع خطوط ملاحية عالمية، يليها يوفر الميناء بيئة آمنة وموثوقة لعمليات التحميل والتفريغ واخيرا تتبني الموانئ أحدث التقنيات لتسريع العمليات وتحسين الكفاءة.

### ١-٧-١ رضا العملاء

جدول رقم (٣) رضا العملاء بالموانئ السعودية بأبعاده الثلاثة

م	العبارة	درجة الموافقة					الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	الترتيب
		غير موافق بشدة (١)	غير موافق (٢)	محايد (٣)	موافق (٤)	موافق بشدة (٥)			
		الحسابي المتوسط	التوقعات المدركة						
١	تتوافق خدمات الميناء مع التوقعات المسبقة للعملاء	-	٥	٢٠	١٠	٨٥	٤	0.218	٣
٢	يحصل العملاء على معلومات كافية حول الخدمات المتوفرة في الميناء	-	٣	٢٠	١٢	٨٥	٤	0.242	٤
٣	يلتزم الميناء بمواعيد محددة لإنجاز عمليات التحميل والتفريغ	-	٥	١٥	٥	٩٥	٤	0.264	٦
٤	توفر إدارة الميناء معلومات واضحة للعملاء حول السياسات والرسوم.	٥	٥	١٠	١٠	٩٠	3.98	0.252	٥

٢	0.162	0.710	4.38	١٠٠	١٠	١٠	-	-	يعرض الميناء كافة الخيارات المتاحة التي تلبي احتياجات العملاء المختلفة	٥
١	٠,٠٤٨	٠,٢١٤	٤,٣٢	٧٠	٣٠	١٠	٦	٤	يشعر العملاء بالثقة عند التعامل مع الميناء لتحقيق توقعاتهم	٦
0.228			0.921	4.07	المتوسط					

\*المتوسطات معنوية عند مستوى الدلالة أقل من ٠,٠٠١

يتضح من جدول (٣) أن التوقعات المدركة بالعاملين بالموانئ السعودية متوافر بدرجة عالية، نظراً إلى أن متوسط مستوى ذكاء العمال يبلغ ٤,٠٧ بانحراف معياري مقداره ٠,٩٢١، وهو في حدود المستوى المتوافر بدرجة عالية كما يوضحه جدول (٣) والذي يبلغ مداه من ٣,٤١ إلى ٤,٢٠. كما يتضح أن أهم الممارسات التي تمكن من التوقعات المدركة للعملاء بالموانئ السعودية بالترتيب هي:

يشعر العملاء بالثقة عند التعامل مع الميناء لتحقيق توقعاتهم، يليها يعرض الميناء كافة الخيارات المتاحة التي تلبي احتياجات العملاء المختلفة، يليها تتوافق خدمات الميناء مع التوقعات المسبقة للعملاء، يليها يحصل العملاء على معلومات كافية حول الخدمات المتوفرة في الميناء، يليها يحصل العملاء على معلومات كافية حول الخدمات المتوفرة في الميناء، يليها توفر إدارة الميناء معلومات واضحة للعملاء حول السياسات والرسوم. واخيراً يلتزم الميناء بمواعيد محددة لإنجاز عمليات التحميل والتفريغ.

جدول (٤) الممارسات التي تمكن من التوقعات المدركة للعملاء بالموانئ السعودية

م	العبرة	درجة الموافقة					المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	الترتيب
		غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة				
		(١)	(٢)	(٣)	(٤)	(٥)				
تطابق الخدمة مع التوقعات										
١	تقدم الخدمات في الميناء بنفس مستوى الجودة المتوقعة من العملاء	-	-	٥	١٠	105	4.22	0.842	0.199	٣

٢	0.194	0.829	4.27	110	٥	٤	١	-	يشعر العملاء بأن الميناء يلبي احتياجاتهم بشكل كامل	٢
٥	0.226	0.935	4.13	100	١٠	٥	٥	-	تسهم جودة الخدمات المقدمة في تعزيز رضا العملاء عن تجربتهم	٣
٦	0.236	0.964	4.09	100	١٤	٦	-	-	يعكس أداء الميناء التوقعات التي كانت لدى العملاء قبل استخدامهم للخدمة	٤
٤	0.211	0.894	4.22	110	٥	٣	٢	-	لا توجد مفاجآت أو تغييرات غير متوقعة في تقديم الخدمة	٥
١	٠,٠٥٠	٠,٢١٤	٤,٢٣	١٠٠	١٠	٥	٥	-	يشعر العملاء بالرضا عندما تتطابق الخدمة مع توقعاتهم المسبقة	٦
0.214				0.893	4.19	المتوسط				

\*المتوسطات معنوية عند مستوى الدلالة أقل من ٠,٠٠١

يتضح من جدول (٤) أن تطابق الخدمة مع التوقعات للعاملين بالموانئ السعودية متوافر بدرجة عالية، نظراً إلى أن متوسط تطابق الخدمة مع التوقعات يبلغ ٤,١٩ بانحراف معياري مقداره ٠,٨٩٣، وهو في حدود المستوى المتوافر بدرجة عالية كما يوضحه جدول (٤) والذي يبلغ مداه من ٣,٤١ إلى ٤,٢٠.

كما يتضح أن أهم الممارسات التي تمكن من تطابق الخدمة مع التوقعات للعاملين بالموانئ السعودية بالترتيب هي: يشعر العملاء بالرضا عندما تتطابق الخدمة مع توقعاتهم المسبقة، يليها يشعر العملاء بأن الميناء يلبي احتياجاتهم بشكل كامل، يليها تقدم الخدمات في الميناء بنفس مستوى الجودة المتوقعة من العملاء، يليها لا توجد مفاجآت أو تغييرات غير متوقعة في تقديم الخدمة، يليها تسهم جودة الخدمات المقدمة في تعزيز رضا العملاء عن تجربتهم واخيراً يعكس أداء الميناء التوقعات التي كانت لدى العملاء قبل استخدامهم للخدمة.

جدول رقم (٥) تحديد استراتيجيات جذب الخطوط الملاحية العالمية للعاملين بالموانئ السعودية.

م	العبرة	درجة الموافقة					الترتيب	معامل الاختلاف	الانحراف المعياري	الحسابي المتوسط	
		غير موافق بشدة (١)	غير موافق (٢)	محايد (٣)	موافق (٤)	موافق بشدة (٥)					
الأداء المدرك											
١	يتم إنجاز عمليات التحميل والتفريغ بسرعة وفعالية في الميناء	-	-	-	٥	115	4.27	0.954	0.223	1	
٢	يلتزم الموظفون في الميناء بالمعايير المهنية العالية في التعامل مع العملاء	-	5	٥	٢٠	90	3.98	1.128	0.283	3	
٣	يشعر العملاء بأن كفاءة الخدمة تتناسب مع الرسوم التي يدفعونها	-	٥	١٠	٢٠	85	3.62	1.406	0.388	4	
٤	يتم توفير الدعم الفني والخدمات الإضافية المطلوبة بسرعة وكفاءة	١٠	10	١٠	١٠	80	3.71	1.296	0.349	5	
٥	يجد العملاء أن جميع المرافق والخدمات متاحة وسهلة الوصول	-	١	٤	١٥	100	4.04	1.097	0.272	2	
		المتوسط					3.92	1.176	0.303		

\*المتوسطات معنوية عند مستوى الدلالة أقل من ٠,٠٠١

يتضح من جدول (٥) أن الأداء المدرك للعاملين بالموانئ السعودية متوافر بدرجة عالية، نظراً إلى أن متوسط تطابق الخدمة مع التوقعات يبلغ ٣,٩٢ بانحراف معياري مقداره ١,١٧٦، وهو في حدود المستوى المتوافر بدرجة عالية كما يوضحه جدول (٥) والذي يبلغ مداه من ٣,٤١ إلى ٤,٢٠.

كما يتضح أن أهم الممارسات التي تمكن من الأداء المدرك بالموانئ السعودية للعاملين بالترتيب هي: يتم إنجاز عمليات التحميل والتفريغ بسرعة وفعالية في الميناء، يليها يجد العملاء أن جميع المرافق والخدمات متاحة وسهلة الوصول، يليها يلتزم الموظفون في الميناء بالمعايير المهنية العالية في التعامل مع العملاء، يليها يشعر العملاء بأن كفاءة الخدمة تتناسب مع الرسوم التي يدفعونها، وأخيراً يتم توفير الدعم الفني والخدمات الإضافية المطلوبة بسرعة وكفاءة.

#### ٢-٧ تحديد استراتيجيات جذب الخطوط الملاحية العالمية بالموانئ السعودية للعاملين

لتحديد استراتيجيات جذب الخطوط الملاحية العالمية للعاملين بالموانئ السعودية تم إيجاد تكرار درجة الموافقة، والوسط الحسابي، والانحراف المعياري، ومعامل الاختلاف لتحديد أولويات العبارات ويوضح جدول رقم (٩) تحديد استراتيجيات جذب الخطوط الملاحية العالمية للعاملين بالموانئ السعودية.

#### جدول (٦) تحديد استراتيجيات جذب الخطوط الملاحية العالمية بالموانئ السعودية للعاملين

م	العبارات	درجة الموافقة					معدل الاختلاف	الانحراف المعياري	الترتيب
		شدة موافق	موافق	محايد	مؤيد	شدة موافق			
		(١)	(٢)	(٣)	(٤)	(٥)			
١	يقدم الميناء حوافر مالية وتخفيضات لجذب الخطوط الملاحية	٧١	٩٨	٥٦	-	-	٤,٠٧	٠,١٨٥	٣
٢	هناك استثمارات كبيرة في تطوير البنية التحتية للميناء	١٠٨	٧٢	٤٦	-	-	٤,٢٧	٠,١٨٤	٢
٣	تتبنى الموانئ أحدث التقنيات لتسريع العمليات وتحسين الكفاءة	٥٧	٩٩	٧٠	-	-	٣,٩٣	٠,١٩١	٤
٤	يوفر الميناء بيئة آمنة وموثوقة لعمليات التحميل والتفريغ	٨١	٧٢	٧٣	-	-	٤,٠٣	٠,٢٠٦	٦
٥	تعمل إدارة الميناء على بناء شركات استراتيجية مع خطوط ملاحية عالمية	٦٦	٨١	٧٩	-	-	٣,٩٣	٠,٢٠٤	٥

٦	٨١	٨٧	٤٩	-	-	٤,١٨	٠,٧٧٠	٠,١٨٣	١	تتسم الخدمات المقدمة للعملاء بالمرونة والتكيف مع احتياجات الخطوط الملاحية
المتوسط										
						٤,٠٦	٠,٧٨٢	٠,١٩٢		

\*المتوسطات معنوية عند مستوى الدلالة أقل من ٠,٠٠١

يتضح من جدول رقم (٦) أن استراتيجيات جذب الخطوط الملاحية العالمية بالموانئ السعودية للعاملين متوافرة بدرجة عالية حيث بلغ متوسط استراتيجيات جذب الخطوط الملاحية العالمية بالموانئ السعودية للعاملين ٤,٠٦ بانحراف معياري ٠,٧٨٢، وهذا يعني أن هناك شبه اتفاق "نظراً لانخفاض الانحراف المعياري عن الواحد الصحيح" على استراتيجيات جذب الخطوط الملاحية العالمية بالموانئ السعودية للعاملين متوافرة بدرجة عالية. كما يتضح أن أهم الممارسات التي تمكن من تحديد استراتيجيات جذب الخطوط الملاحية العالمية للعاملين بالموانئ السعودية بالترتيب هي:

تتسم الخدمات المقدمة للعملاء بالمرونة والتكيف مع احتياجات الخطوط الملاحية، يليها هناك استثمارات كبيرة في تطوير البنية التحتية للميناء، يليها يقدم الميناء حوافز مالية وتخفيضات لجذب الخطوط الملاحية، يليها تتبنى الموانئ أحدث التقنيات لتسريع العمليات وتحسين الكفاءة يليها تعمل إدارة الميناء على بناء شراكات استراتيجية مع خطوط ملاحية عالمية واخيراً يوفر الميناء بيئة آمنة وموثوقة لعمليات التحميل والتفريغ.

#### ١-٢-٧ رضا العملاء

جدول رقم (٧) رضا العملاء بالموانئ السعودية بأبعاده الثلاثة

م	العبارة	درجة الموافقة					المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	الترتيب
		غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة				
		(١)	(٢)	(٣)	(٤)	(٥)				
التوقعات المدركة										
١	تتوافق خدمات الميناء مع التوقعات المسبقة للعملاء	٦٣	٩٣	٧٠	-	-	٣,٩٦	٠,٧٧٢	٠,١٩٥	٦
٢	يحصل العملاء على معلومات كافية حول الخدمات المتوفرة في الميناء	٩٩	٩٦	٣١	-	-	٤,٣٠	٠,٧٠١	٠,١٦٣	٥
٣	يلتزم الميناء بمواعيد محددة لإنجاز عمليات التحميل والتفريغ	٦٩	١٢٩	٢٨	-	-	٤,٠٨	٠,٦٣١	٠,١٥٥	٣
٤	توفر إدارة الميناء معلومات واضحة للعملاء حول السياسات والرسوم.	٦٠	١١٧	٤٩	-	-	٤.٤	٠,٦٩٦	٠,١٥٨	٤

١	٠,١٤٥	٠,٦٤٦	٤,٤٥	-	-	١٩	٨٧	١٢٠	يعرض الميناء كافة الخيارات المتاحة التي تلبي احتياجات العملاء المختلفة	٥
٢	٠,١٥٤	٠,٦٨٤	٤,٤١	-	-	٢٥	٨٤	١١٧	يشعر العملاء بالثقة عند التعامل مع الميناء لتحقيق توقعاتهم	٦
			٤,٢٤	المتوسط						

\*المتوسطات معنوية عند مستوى الدلالة أقل من ٠,٠٠١

يتضح من جدول (٧) أن التوقعات المدركة بالموانئ السعودية للعاملين متوافر بدرجة عالية، نظراً إلى أن متوسط مستوى ذكاء الاعمال يبلغ ٤,٢٤ بانحراف معياري مقداره ٠,٦٨٨، وهو في حدود المستوى المتوافر بدرجة عالية كما يوضحه جدول (٦) والذي يبلغ مداه من ٣,٤١ إلى ٤,٢٠.

كما يتضح أن أهم الممارسات التي تمكن من التوقعات المدركة بالموانئ السعودية للعاملين بالترتيب هي: يعرض الميناء كافة الخيارات المتاحة التي تلبي احتياجات العملاء المختلفة، يليها يشعر العملاء بالثقة عند التعامل مع الميناء لتحقيق توقعاتهم، يليها يلتزم الميناء بمواعيد محددة لإنجاز عمليات التحميل والتفريغ، يليها توفر إدارة الميناء معلومات واضحة للعملاء حول السياسات والرسوم، يليها يحصل العملاء على معلومات كافية حول الخدمات المتوفرة في الميناء، يليها يحصل العملاء على معلومات كافية حول الخدمات المتوفرة في الميناء واخيراً تتوافق خدمات الميناء مع التوقعات المسبقة للعملاء.

جدول (٨) رضا العملاء بالموانئ السعودية

الترتيب	معامل الاختلاف	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	درجة الموافقة					العبارات	م
				موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة		
				(5)	(4)	(3)	(2)	(1)		
تطابق الخدمة مع التوقعات										
٥	٠,١٩٥	٠,٨٢٥	٤,٢٣	-	-	٥٥	٩٣	١٠٨	تقدم الخدمات في الميناء بنفس مستوى الجودة المتوقعة من العملاء	١
٣	٠,١٨٥	٠,٧٦٩	٤,١٤	-	-	٥٢	٩٠	٨٤	يشعر العملاء بأن الميناء يلبي احتياجاتهم بشكل كامل	٢
١	٠,١٧٦	٠,٧٨٠	٤,٤٢	-	-	٤٠	٥١	١٣٥	تسهم جودة الخدمات المقدمة في تعزيز رضا العملاء عن تجربتهم	٣
٢	٠,١٧٨	٠,٧٣٩	٤,١٥	-	-	٤٦	٩٩	٨١	يعكس أداء الميناء التوقعات التي كانت لدى العملاء قبل استخدامهم للخدمة	٤

٦	٠,٢٠٠	٠,٨٣٤	٤,١٦	-	-	٦١	٦٦	٩٩	لا توجد مفاجآت أو تغييرات غير متوقعة في تقديم الخدمة	٥
٤	٠,١٨٩	٠,٧٨١	٤,١٢	-	-	٥٦	٨٧	٨٤	يشعر العملاء بالرضا عندما تتطابق الخدمة مع توقعاتهم المسبقة	٦
٠,١٨٧		٠,٧٨٨	٤,٢٠	المتوسط						

\*المتوسطات معنوية عند مستوى الدلالة أقل من ٠,٠٠١

يتضح من جدول (٨) أن تطابق الخدمة مع التوقعات بالموانئ السعودية للعاملين متوافر بدرجة عالية، نظراً إلى أن متوسط تطابق الخدمة مع التوقعات يبلغ ٤,٢٠ بانحراف معياري مقداره ٠,٧٨٨، وهو في حدود المستوى المتوافر بدرجة عالية كما يوضحه جدول (٦) والذي يبلغ مداه من ٣,٤١ إلى ٤,٢٠.

كما يتضح أن أهم الممارسات التي تمكن من تطابق الخدمة مع التوقعات بالموانئ السعودية للعاملين بالترتيب هي:

سهم جودة الخدمات المقدمة في تعزيز رضا العملاء عن تجربتهم، يليها يعكس أداء الميناء التوقعات التي كانت لدى العملاء قبل استخدامهم للخدمة، يليها يشعر العملاء بأن الميناء يلبي احتياجاتهم بشكل كامل، يليها يشعر العملاء بالرضا عندما تتطابق الخدمة مع توقعاتهم المسبقة، يليها يحصل العملاء على معلومات كافية حول الخدمات المتوفرة في الميناء، يليها تقدم الخدمات في الميناء بنفس مستوى الجودة المتوقعة من العملاء واخيراً لا توجد مفاجآت أو تغييرات غير متوقعة في تقديم الخدمة.

جدول (٩) أن الأداء المدرك للعاملين بالموانئ السعودية للعاملين

الترتيب	معامل الاختلاف	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	درجة الموافقة					العبارة	م
				موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة		
				(5)	(4)	(3)	(2)	(1)		
الأداء المدرك										
٥	٠,١٩٤	٠,٧٨٨	٤,٠٧	-	-	٦١	٨٧	٧٨	يتم إنجاز عمليات التحميل والتفريغ بسرعة وفعالية في الميناء	١
٢	٠,١٨٥	٠,٧٥٣	٤,٠٤	-	-	٥٩	٩٩	٦٩	يلتزم الموظفون في الميناء بالمعايير المهنية العالية في التعامل مع العملاء	٢
٣	٠,١٨٦	٠,٧٧٦	٤,١٥	-	-	٥٣	٨٧	٨٧	يشعر العملاء بأن كفاءة الخدمة تتناسب مع الرسوم التي يدفعونها	٣
٤	٠,١٨٨	٠,٧٨٨	٤,١٨	-	-	٥٢	٨١	٩٣	يتم توفير الدعم الفني والخدمات الإضافية المطلوبة بسرعة وكفاءة	٤

٥	يُجد العملاء أن جميع المرافق والخدمات متاحة وسهلة الوصول	٩٠	٩٩	٤٠	-	-	٤,٢٢	٠,٧٣١	٠,١٧٣	١
المتوسط										
						٤,١٣		٠,٧٦٧		٠,١٨٥

\*المتوسطات معنوية عند مستوى الدلالة أقل من ٠,٠٠١

يتضح من جدول (٩) أن الأداء المدرك بالموانئ السعودية للعاملين متوافر بدرجة عالية، نظراً إلى أن متوسط تطابق الخدمة مع التوقعات يبلغ ٤,١٣ بانحراف معياري مقداره ٠,٧٦٧، وهو في حدود المستوى المتوافر بدرجة عالية كما يوضحه جدول (٦) والذي يبلغ مداه من ٣,٤١ إلى ٤,٢٠.

كما يتضح أن أهم الممارسات التي تمكن من الأداء المدرك بالموانئ السعودي للعاملين بالترتيب هي: يُجد العملاء أن جميع المرافق والخدمات متاحة وسهلة الوصول، يليها يلتزم الموظفون في الميناء بالمعايير المهنية العالية في التعامل مع العملاء، يليها يشعر العملاء بأن كفاءة الخدمة تتناسب مع الرسوم التي يدفعونها، يليها يتم توفير الدعم الفني والخدمات الإضافية المطلوبة بسرعة وكفاءة، يليها يحصل العملاء على معلومات كافية حول الخدمات المتوفرة في الميناء وأخيراً يتم إنجاز عمليات التحميل والتفريغ بسرعة وفعالية في الميناء وفيما يتعلق بأهمية أبعاد رضا العملاء بأبعاده الثلاثة (بالنسبة للعملاء)، يوضح جدول (١٠) أهمية الأبعاد المختلفة لمستوى رضا العملاء

جدول (١٠) أهمية أبعاد رضا العملاء

الترتيب	معامل الاختلاف	الانحراف المعياري	الوسط	البعد
٢	٠,٢٢٨	٠,٩٢١	٤,٠٧	التوقعات المدركة
١	٠,٢١٤	٠,٨٩٣	٤,١١	تطابق الخدمة مع التوقعات
٣	٠,٣٠٣	١,١٧٦	٣,٩٢	الأداء المدرك

يتضح من جدول (١٠) أن تطابق الخدمة مع التوقعات هو البعد الأكثر أهمية ثم يليه التوقعات المدركة، وأخيراً الأداء المدرك وهذا يشير إلى أن تطابق الخدمة مع التوقعات هو حجر الأساس في توفير المناخ الملائم لاستراتيجيات جذب الخطوط الملاحية العالمية بالموانئ السعودية.

وفيما يتعلق بأهمية أبعاد رضا العملاء بأبعاده الثلاثة (بالنسبة للعاملين)، يوضح جدول (١١) أهمية الأبعاد المختلفة لمستوى رضا العملاء

جدول (١١) أهمية أبعاد رضا العملاء

الترتيب	معامل الاختلاف	الانحراف المعياري	الوسط	البعد
١	٠,١٦١	٠,٦٨٨	٤,٢٤	التوقعات المدركة
٣	٠,١٨٧	٠,٧٨٨	٤,٢٠	تطابق الخدمة مع التوقعات
٢	٠,١٨٥	٠,٧٦٧	٤,١٣	الأداء المدرك

يتضح من جدول (١١) أن التوقعات المدركة هو البعد الأكثر أهمية ثم يليه الأداء المدرك وأخيراً تطابق الخدمة مع التوقعات وهذا يشير إلى أن التوقعات المدركة هو حجر الأساس في توفير المناخ الملائم لاستراتيجيات لجذب الخطوط الملاحية العالمية بالموانئ السعودية.

٣-٧ معاملات الارتباط بين متغيرات استراتيجيات جذب الخطوط الملاحية العالمية ورضا العملاء  
الجدول رقم (١٢) يوضح معاملات الارتباط بين متغيرات استراتيجيات جذب الخطوط الملاحية العالمية ورضا العملاء (التوقعات المدركة، تطابق الخدمة مع التوقعات، الأداء المدرك)

جدول (١٢) معاملات الارتباط بين متغيرات استراتيجيات جذب الخطوط الملاحية العالمية و رضا العملاء

البيان	استراتيجيات جذب الخطوط الملاحية العالمية	التوقعات المدركة	تطابق الخدمة مع التوقعات	الأداء المدرك
استراتيجيات جذب الخطوط الملاحية العالمية	معامل بيرسون	**٠,٨٢٥	**٠,٦٥١	**0.693
	مستوي الدلالة	-	٠,٠٠٠	٠,٠٠٠
التوقعات المدركة	معامل بيرسون	**٠,٨٢٥	**٠,٦٨٧	**٠,٧٤٨
	مستوي الدلالة	٠,٠٠٠	٠,٠٠٠	٠,٠٠٠
تطابق الخدمة مع التوقعات	معامل بيرسون	**٠,٦٥١	**٠,٦٨٧	**٠,٨٥٣
	مستوي الدلالة	٠,٠٠٠	٠,٠١٥	٠,٠٠٠
الأداء المدرك	معامل بيرسون	**٠,٦٩٣	**٠,٧٤٨	**٠,٨٣٥
	مستوي الدلالة	٠,٠٠٠	٠,٠٠٠	٠,٠٠٠

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

ومن نتائج الجدول (١٢) نجد ان معاملات ارتباط بيرسون بين متغيرات استراتيجيات جذب الخطوط الملاحية العالمية ورضا العملاء (التوقعات المدركة، تطابق الخدمة مع التوقعات، الأداء المدرك) دالة احصائياً عند مستوي دلالة ٠,٠١ حيث كان الحد الأدنى لمعاملات الارتباط (٠,٦٥١) فيما كان الحد الأعلى (٠,٨٥٣)، وعلية فإن جميع عبارات استراتيجيات جذب الخطوط الملاحية العالمية متسقة داخليا مع رضا العملاء مما يثبت صدق الاتساق الداخلي لعبارات المحور.

٧-٤ نتائج اختبارات فروض الدراسة

تمثلت فروض الدراسة في ثلاثة فروض رئيسية، حيث تم استخدام أسلوب الانحدار الخطي البسيط في اختبار مدى صحة الفرض الأول، واستخدام أسلوب الانحدار الخطي البسيط في اختبار مدى صحة الفرض الثاني والثالث.

٧-٤-١ نتائج اختبار الفرض الفرعي الأول:

الفرض الأول الفرعي (ف ١): لا يوجد تأثير معنوي ذو دلالة احصائية بين جذب الخطوط الملاحية وبعد التوقع من الخطوط الملاحية بالموانئ السعودية للتأكد من مدى صحة هذا الفرض تم الاعتماد على تحليل الانحدار الخطي البسيط، وتمثلت نتائج تحليل الانحدار فيما يلي:  
جدول (١٣) مدى معنوية نموذج تأثير جذب الخطوط الملاحية وبعد التوقع من الخطوط الملاحية بالموانئ السعودية

النموذج	R	R2	معامل التحديد المعدل	F	df1	df2	مستوى المعنوية
١	٠,٧٠٣	٠,٤٩٤	٠,٤٨٦	٦٩,٢٠٣	١	١١٨	٠,٠٠٠

جدول (١٤): تحليل التباين ANOVA لنموذج أثر جذب الخطوط الملاحية وبعد التوقع من الخطوط الملاحية بالموانئ السعودية

النموذج	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط مربع الخطأ	F المحسوبة	مستوى المعنوية
الانحدار	١٠,١٤٦	١	١٠,١٤٦	١١٥,٢٩	٠,٠٠٠
البواقي	١٠,٤٠٩	١١٨	٠,٠٨٨		
الإجمالي	٢٠,٥٥٥	١١٩			

جدول (١٥) مدى معنوية نموذج تأثير جذب الخطوط الملاحية وبعد التوقع من الخطوط الملاحية بالموانئ السعودية

البيان	المعاملات غير المعيارية		المعاملات المعيارية		sig
	بيتا B	الانحراف المعياري	بيتا	T	
الجزء الثابت	١,٨١٩	٠,٢٩٤		٦,١٧٨	٠,٠٠٠
جذب الخطوط الملاحية	٠,٥٩٥	٠,٠٧٢	٠,٧٠٣	٨,٣١٩	٠,٠٠٠

يتضح من التحليل السابق، صحة الفرض بأن هناك تأثير إيجابي معنوي لجذب الخطوط الملاحية وبعد التوقع من الخطوط الملاحية، حيث أن معامل الارتباط يتمثل في ٠,٧٠٣ أي أنه توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية

بين لجذب الخطوط الملاحية وبعد التوقع من الخطوط الملاحية. وأن هذا المتغير (جذب الخطوط الملاحية) يفسر ٠,٥٩٥ من التغيرات الحادثة في وبعد التوقع من الخطوط الملاحية، حيث بلغ معامل التحديد  $R^2 = ٠,٤٩٤$  عند مستوى معنوية  $(0.000= sig)$ ، وهذا يوضحه أيضاً نموذج الانحدار حيث بلغ معامل الانحدار بيتا  $B = ٠,٥٩٥$  وعند  $T = ٨,٣١٩$  بمستوى معنوية  $٠,٠٠٠$ ، وهذا يؤكد تأثير متغير جذب الخطوط الملاحية وبعد التوقع من الخطوط الملاحية. ويوضح تحليل التباين مدى معنوية العلاقة في نموذج الانحدار بين جذب الخطوط الملاحية وبعد التوقع من الخطوط الملاحية، حيث بلغت قيمة  $F = ١٥,٢٩$  وهي أكبر من قيمة  $F$  الجدولية، وهذا يعكس مستوى معنوية  $٠,٠٠٠$ ، مما يدل على معنوية العلاقة وصحة نموذج الانحدار. وأن التغير في جذب الخطوط الملاحية بـ ١٠٠% يؤدي إلى تغير في بعد التوقع من الخطوط الملاحية بـ ٥٩,٥%، وأن التغير في لجذب الخطوط الملاحية يفسر ٤٩% من التغير الحادث في بعد التوقع من الخطوط الملاحية بالموانئ السعودية. وبالتالي يتم قبول الفرض الفرعي الأول القائل إن هناك تأثير إيجابي معنوي لجذب الخطوط الملاحية وبعد التوقع من الخطوط الملاحية.

#### ٢-٤-٧ نتائج اختبار الفرض الفرعي الأول:

لا يوجد تأثير معنوي ذو دلالة احصائية بين جذب الخطوط الملاحية وبعد التطابق من الخطوط الملاحية بالموانئ السعودية، للتأكد من مدى صحة هذا الفرض تم الاعتماد على تحليل الانحدار الخطي البسيط، وتمثلت نتائج تحليل الانحدار فيما يلي:

جدول (١٦): مدى معنوية نموذج تأثير جذب الخطوط الملاحية وبعد التطابق من الخطوط الملاحية بالموانئ السعودية

النموذج	R	R2	معامل التحديد المعدل	F	df1	df2	مستوى المعنوية
١	٠,٣٥١	٠,١٢٣	٠,١١١	١٠	١	١١٨	٠,٠٠٠

جدول (١٧): تحليل التباين ANOVA لنموذج أثر جذب الخطوط الملاحية وبعد التطابق من الخطوط الملاحية بالموانئ السعودية

النموذج	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط مربع الخطأ	F المحسوبة	مستوى المعنوية
الانحدار	٣,٣٥	1	٣,٨٣٥	١٦,٦٧	٠,٠٠٠
البواقي	٢٧,٢٢٧	١١٨	٠,٢٣٠		
الإجمالي	33.918	١١٩			

جدول (١٨) مدى معنوية نموذج تأثير جذب الخطوط الملاحية وبعد التطابق من الخطوط الملاحية بالموانئ السعودية

sig	T	المعاملات غير المعيارية		البيان
		المعاملات المعيارية	بيتا B	
.000٠	٥,٨٠٧	بيتا	الانحراف المعياري	الجزء الثابت
٠,٠٠٢	٣,١٦٢	٠,٣٥١	٠.116	جذب الخطوط الملاحية

يتضح من التحليل السابق، صحة الفرض بأن هناك تأثير إيجابي معنوي جذب الخطوط الملاحية وبعد التطابق من الخطوط الملاحية، حيث أن معامل الارتباط يتمثل في ٠,٣٥١ أي أنه توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين جذب الخطوط الملاحية وبعد التطابق من الخطوط الملاحية. وأن هذا المتغير (جذب الخطوط الملاحية) يفسر ٠.366 من التغيرات الحادثة في بعد التطابق من الخطوط الملاحية، حيث بلغ معامل التحديد  $R^2 = 0.123$  عند مستوى معنوية ( $0.000 = sig$ )، وهذا يوضحه أيضاً نموذج الانحدار حيث بلغ معامل الانحدار بيتا  $B = 0.366$  وعند  $T = 3.162$  بمستوى معنوية ٠,٠٠٢، وهذا يؤكد تأثير متغير جذب الخطوط الملاحية وبعد التطابق من الخطوط الملاحية. ويوضح تحليل التباين مدى معنوية العلاقة في نموذج الانحدار بين جذب الخطوط الملاحية وبعد التطابق من الخطوط الملاحية، حيث بلغت قيمة  $F = 16.67$  وهي أكبر من قيمة  $F$  الجدولية، وهذا يعكس مستوى معنوية ٠,٠٠٠.

مما يدل على معنوية العلاقة وصحة نموذج الانحدار، وأن التغير في جذب الخطوط الملاحية بـ ١٠٠٪ يؤدي إلى تغير في وبعد التطابق من الخطوط الملاحية بـ ٣٦,٦٪، وأن التغير في جذب الخطوط الملاحية يفسر ١٢٪ من التغير الحادث في بعد التطابق من الخطوط الملاحية بالموانئ السعودية وبالتالي يتم قبول الفرض الفرعي الثاني القائل إن هناك تأثير إيجابي معنوي جذب الخطوط الملاحية وبعد التطابق من الخطوط الملاحية بالموانئ السعودية.

#### ٣-٤-٧ نتائج اختبار الفرض الفرعي الأول:

لا يوجد تأثير معنوي ذو دلالة احصائية بين جذب الخطوط الملاحية وبعد الأداء المدرك من الخطوط الملاحية بالموانئ السعودية

للتأكد من مدى صحة هذا الفرض تم الاعتماد على تحليل الانحدار الخطي البسيط، وتمثلت نتائج تحليل الانحدار فيما يلي:

جدول (١٩): مدى معنوية نموذج تأثير جذب الخطوط الملاحية وبعد الأداء المدرك من الخطوط الملاحية بالموانئ السعودية

النموذج	R	R2	معامل التحديد المعدل	F	df1	df2	مستوى المعنوية
١	٠,٥٠٣	٠,٢٥٣	٠,٢٤٢	٢٤,٠٤٤	١	١١٨	٠,٠٠٠

جدول (٢٠): تحليل التباين ANOVA لنموذج أثر جذب الخطوط الملاحية وبعد الأداء المدرك من الخطوط الملاحية بالموانئ السعودية

مستوى المعنوية	F المحسوبة	متوسط مربع الخطأ	درجة الحرية	مجموع المربعات	النموذج
٠,٠٠٠	٤٠,١٣	٨,٤٢٨	1	٨,٤٢٨	الانحدار
		٠,٢١٠	١١٨	٢٤,٨٨٧	البواقي
			١١٩	33.918	الإجمالي

جدول (٢١) مدى معنوية نموذج تأثير جذب الخطوط الملاحية وبعد الأداء المدرك من الخطوط الملاحية بالموانئ السعودية

sig	T	المعاملات المعيارية	المعاملات غير المعيارية		البيان
		بيتا	الانحراف المعياري	بيتا B	
٠,٠٠٠	٤,٣٦١		٠,٤٥٥	١,٩٩٥	الجزء الثابت
٠,٠٠٠	٤,٩٠٣	٠,٥٠٣	٠,١١١	٠,٥٤٢	جذب الخطوط الملاحية

يتضح من التحليل السابق، صحة الفرض بأن هناك تأثير إيجابي معنوي جذب الخطوط الملاحية وبعد الأداء المدرك من الخطوط الملاحية، حيث أن معامل الارتباط يتمثل في ٠,٥٠٣ أي أنه توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين جذب الخطوط الملاحية وبعد الأداء المدرك من الخطوط الملاحية وأن هذا المتغير (جذب الخطوط الملاحية) يفسر ٠,٥٤٢.

من التغيرات الحادثة في بعد الأداء المدرك من الخطوط الملاحية، حيث بلغ معامل التحديد  $R^2 = 0,253$  عند مستوى معنوية (sig=0.000)، وهذا يوضح أيضاً نموذج الانحدار حيث بلغ معامل الانحدار بيتا B = ٠,٥٤٢ وعند  $T = 4,903$  بمستوى معنوية ٠,٠٠٠، وهذا يؤكد تأثير متغير جذب الخطوط الملاحية وبعد الأداء المدرك من الخطوط الملاحية. ويوضح تحليل التباين مدى معنوية العلاقة في نموذج الانحدار بين جذب الخطوط الملاحية وبعد الأداء المدرك من الخطوط الملاحية، حيث بلغت قيمة  $F = 40,13$  وهي أكبر من قيمة الجدولية، وهذا يعكس مستوى معنوية ٠,٠٠٠، مما يدل على معنوية العلاقة وصحة نموذج الانحدار. وأن التغير في جذب الخطوط الملاحية — ١٠٠٪ يؤدي إلى تغير في بعد الأداء المدرك من الخطوط الملاحية. ٥٤,٢٪، وأن التغير في جذب الخطوط الملاحية يفسر ٢٥٪ من التغير الحادث في بعد الأداء المدرك من الخطوط الملاحية بالموانئ السعودية وبالتالي يتم قبول الفرض الفرعي الثالث القائل إن هناك تأثير إيجابي معنوي تأثير جذب الخطوط الملاحية وبعد الأداء المدرك من الخطوط الملاحية.

**النتائج**

توصلت الدراسة الي ان الحوافز المالية تعزز جاذبية الموانئ السعودية للخطوط الملاحية العالمية. حيث أظهرت النتائج أن تقديم الحوافز المالية والتخفيضات لجذب الخطوط الملاحية حقق متوسطاً حسابياً مقداره (٤,٠٢) وانحرافاً معيارياً (١,٠٢٤)، مما يشير إلى مستوى موافقة مرتفع بين المستجيبين. هذا يتماشى مع دراسات مثل دراسة (Zeković, 2020) التي أكدت أن الحوافز المالية تشكل عاملاً أساسياً في اختيار الموانئ. كما، ثبت أن هناك تأثيراً إيجابياً معنوياً لجذب الخطوط الملاحية على التوقعات المدركة بنسبة تفسير بلغت ٤٩,٤% ( $R^2 = 0.494$ )، مما يبرز أهمية الحوافز في رفع مستوى رضا العملاء.

توصلت الدراسة الي ان الاستثمار في البنية التحتية يدعم قدرة الموانئ السعودية على المنافسة. حيث أظهرت النتائج أن تطوير البنية التحتية للموانئ حصل على متوسط حسابي (٤,٢٤) وانحراف معياري (٠,٨٤٩)، وهو أعلى متوسط بين الاستراتيجيات. كما أكدت دراسات مثل دراسة (Kim & Chang, 2017) أن الاستثمار في البنية التحتية يزيد من الكفاءة التشغيلية للموانئ ويحسن رضا العملاء من الفرض الأول، كان لمتغير البنية التحتية تأثير إيجابي على تطابق الخدمة مع التوقعات بنسبة تفسير (٣,١٢٪)، مما يعزز التوجه للاستثمار في تحسين البنية التحتية.

توصلت الدراسة الي ان التكنولوجيا الحديثة تُسرّع العمليات وتزيد من رضا العملاء.. حيث أظهرت نتائج التحليل الإحصائي أن تبني أحدث التقنيات لتحقيق الكفاءة التشغيلية حصل على متوسط (٣,٧٦) بانحراف معياري (١,١٠١)، مما يعكس تأييداً متوسطاً. تدعم ذلك دراسة (Johnson, 2020) التي أشارت إلى أن التكنولوجيا تُقلل وقت انتظار السفن وتزيد من كفاءة العمليات. كما -التأثير على الأداء المدرك بلغ نسبة تفسير (٣,٢٥٪)، ما يعني أن استخدام التكنولوجيا يؤدي إلى تحسين العمليات، مما يشعر العملاء بجودة الخدمة المقدمة.

توصلت الدراسة الي ان المرونة في تقديم الخدمات تعزز رضا العملاء وثقتهم. حيث أن المرونة في التعامل مع متطلبات العملاء حازت على أعلى متوسط بين الاستراتيجيات (٤,٣١) بانحراف معياري (٠,٨٤٠) كما أكدت دراسات مثل (Berry et al., 1988) أن المرونة في الخدمات تدعم الثقة وتزيد من رضا العملاء. أظهرت النتائج أن العملاء الذين يشعرون بالمرونة في تقديم الخدمات لديهم مستوى عالٍ من التوقعات المدركة، كما أوضح متوسط (٤,٢٤) وانحراف معياري (٠,٦٨٨).

**المراجع:****أولا المراجع العربية**

- الحمادي، محمد. (٢٠١٩). أهمية التكنولوجيا الحديثة في تحسين كفاءة الموانئ. مجلة النقل والخدمات اللوجستية، ١١(2)، 50-65.
- الزهراني، سلطان. (٢٠٢١). أثر البنية التحتية المينائية على رضا العملاء: دراسة تطبيقية على موانئ جدة والدمام. مجلة الاقتصاد الخليجي، ١٣(3)، 40-52.
- الصالح، عبد الله. (٢٠٢٠). الشراكات الاستراتيجية ودورها في تعزيز مكانة الموانئ السعودية دولياً. مجلة إدارة الموانئ، ٧(1)، 30-42.

- الصهبي, س. ب. ه. إبراهيم, م. ع. & هلال, ه. (٢٠٢٤). أثر إعادة الهيكلة التكنولوجية على القدرة التنافسية للموانئ السعودية (دراسة حالة: ميناء الملك عبد العزيز بالدمام). *AIN Journal*, 48(2). <https://doi.org/10.59660/48716>
- العنبي, سعود. (٢٠١٩). تقييم تأثير الحوافز المالية على استقطاب الخطوط الملاحية العالمية. دراسات الموانئ والنقل البحري، ٨(1)، 45-60.
- العلي, خالد, وعبد الله, محمد. (٢٠١٧). تأثير البنية التحتية اللوجستية على رضا العملاء في الموانئ السعودية. مجلة الاقتصاد البحري، ٩(4)، 65-80.
- الغامدي, خالد. (٢٠٢١). تحليل العلاقة بين جودة الخدمة ورضا العملاء في الموانئ السعودية. مجلة الأبحاث اللوجستية، ٥(2)، 18-29.
- الشريف, أحمد. (٢٠١٨). رضا العملاء كعامل رئيسي لتحسين الأداء التشغيلي في الموانئ. مجلة التجارة البحرية، ٤(3)، 22-34.

## ثانياً: المراجع الأجنبية

- Abdulrahman, Mohammed S. (2019). Evaluating the role of customer expectations in service quality in the port sector. *Arabian Journal of Maritime Studies*, 12(1), 25-37.
- Ahmed, Fahad, & Khalid, Zeeshan. (2020). Enhancing customer satisfaction in Middle Eastern ports. *Journal of Supply Chain Management*, 15(5), 73-88.
- Al-Mutairi, Khalid, & Al-Otaibi, Saud. (2018). The role of logistic infrastructure in port performance. *Gulf Maritime Journal*, 10(3), 45-62.
- Berry, Leonard L., Zeithaml, Valerie A., & Parasuraman, A. (1988). The service-quality puzzle. *Business Horizons*, 31(5), 35-43. [https://doi.org/10.1016/0007-6813\(88\)90053-0](https://doi.org/10.1016/0007-6813(88)90053-0)
- El-Sayed, Ahmed. (2021). The impact of technological innovations on port efficiency. *Mediterranean Maritime Journal*, 18(4), 12-25.
- Harrison, Thomas. (2020). Strategic partnerships and competitiveness of ports. *Global Shipping Review*, 8(4), 42-56.
- Johnson, Robert. (2020). Digital transformation in port operations. *Maritime Technology Review*, 11(2), 85-99.
- Kim, Donghoon, & Chang, Jinwoo. (2017). The role of financial incentives in port attractiveness. *Journal of Maritime Economics*, 19(3), 211-230. <https://doi.org/10.1057/s41278-017-0060-5>
- Kotler, Philip, & Keller, Kevin Lane. (2016). *Marketing management (15th ed.)*. Boston: Pearson Education.
- Oliver, Richard L. (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. *Journal of Marketing Research*, 17(4), 460-469. <https://doi.org/10.2307/3150499>

- Parasuraman, A., Zeithaml, Valarie A., & Berry, Leonard L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41–50. <https://doi.org/10.1177/002224298504900403>
- Smith, Rebecca. (2023). Digitalization and customer satisfaction in the port sector. *Journal of Maritime Innovation*, 20(1), 91–105.
- Zeithaml, Valarie A., Berry, Leonard L., & Parasuraman, A. (1993). The nature and determinants of customer expectations of service. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 21(1), 1–12. <https://doi.org/10.1177/0092070393211001>
- Zeković, Jelena. (2020). Economic impact of port incentives. *Journal of Economic Studies*, 47(5), 1023–1040. <https://doi.org/10.1108/JES-08-2019-0385>