

Analyzing the impact of logistics service quality on competitive advantage (case study of Taiba Company for import and export of agricultural crops)

Abdelazeem Mostafa, Enas El-Sayed Sadeq and Sahar Mamoun Abd Elgwaad*
Department of Agricultural Economics, Faculty of Agriculture, Fayoum University, Egypt

تحليل أثر جودة الخدمة اللوجستية على الميزة التنافسية (دراسة حالة شركة طيبة للتوريدات والإستيراد والتصدير للحاصلات الزراعية)

المستخلص:

إن الإهتمام بجودة الخدمة اللوجستية وتحديداً في مجال تصدير الحاصلات الزراعية يتزايد بشكل متطور لما لها من طبيعة بيولوجية وهي أنها سريعة التلف، حيث أن الهدر في المنتجات الزراعية الناجم عن عدم ملائمة وسائل النقل، وعدم كفاية سعة التخزين، وضعف البنية التحتية لسلسلة التبريد تقدر نسبتة حوالى من 15% إلى 20% للمحاصيل غير المعرضة للتلف السريع، ومن 25% إلى 50% للمحاصيل المعرضة للتلف السريع، وتستهدف الدراسة بصفة أساسية تحليل أثر جودة الخدمة اللوجستية على الميزة التنافسية في دراسة حالة شركة طيبة للتوريدات والإستيراد والتصدير للحاصلات الزراعية، وقد توصلت الدراسة إلى وجود مشكلة الارتباط الخطى المتعدد في البيانات، وقد تم استخدام نموذج إنحدار الحافة لمعالجة هذه المشكلة بدلاً من طريقة المربعات الصغرى العادية التي لا تصلح للتعامل مع هذه المشكلة، وتبين أن بنسبة 93% تفسر أبعاد جودة الخدمة اللوجستية التغيرات التي تحدث في الميزة التنافسية وقد أثبتت معنوية النموذج عند مستوى معنوية 1%.

الكلمات المفتاحية: اللوجستيات- جودة الخدمة اللوجستية- الميزة التنافسية- انحدار الحافة- مشكلة الارتباط الخطى المتعدد.

مقدمة:

للعلماء في السوق، من خلال السرعة في توفير السلع والخدمات التي تتفق مع إحتياجات ورغبات العملاء (إدريس، 2009)، وذلك تحديداً فيما يخص المنتجات الزراعية لما لها من طبيعة بيولوجية وهي أنها سريعة التلف، حيث أن الهدر في المنتجات الزراعية الناجم عن عدم ملائمة وسائل النقل، وعدم كفاية سعة التخزين، وضعف البنية التحتية لسلسلة التبريد تقدر نسبتة حوالى من 15% إلى 20% للمحاصيل غير المعرضة للتلف السريع، ومن 25% إلى 50% للمحاصيل المعرضة للتلف السريع (البنك الدولي، 2020)، فتتأثر بعنصر الوقت والسرعة وأساليب النقل والتخزين وكافة الأنشطة اللوجستية.

تهدف الأنشطة اللوجستية في منظمات الأعمال بشكل أساسي إلى إرضاء المستهلك من خلال تحقيق المزايا التنافسية الزمانية والمكانية، وكذلك في التكاليف المرتبطة بتقديم الخدمة حيث إن الإهتمام الجاد بالأنشطة اللوجستية ظهر عندما أيقنت الإدارة في هذه المنظمات أن الطريق نحو تدعيم المركز التنافسي وزيادة الأرباح إنما يبدأ من خلال خدمة العملاء وخفض التكلفة. حيث إن الإهتمام بجودة الخدمة اللوجستية وتحديداً في مجال تصدير الحاصلات الزراعية يتزايد بشكل متطور ومتكامل ومتجانس، مما يساعد المنظمة على التوسع في السوق وزيادة الحصة السوقية لها، ففي النهاية تجسدت أهمية جودة الخدمات اللوجستية في الإستجابة السريعة

*Corresponding author Email: deyasalem13@gmail.com

Received:23 /7/ 2023

Accepted: 13/8/ 2023

مشكلة الدراسة:

على الرغم من الأهمية الكبيرة للصادرات الزراعية في البيان الاقتصادي المصري، إلا أن هناك بعض العوائق التي تواجه التصدير الزراعي في مصر، ومنها انخفاض جودة الخدمات اللوجستية والتي تؤثر على جودة المنتجات الزراعية المصدرة وذلك لأنها سريعة التلف بطبيعتها البيولوجية، مما يتسبب في ضعف القدرة التنافسية للمنتجات المصرية الزراعية، فأصبحت دراسة الخدمات اللوجستية أكثر اهتماماً من قبل الشركات المصدرة، حيث أن الاهتمام بجودة الخدمة اللوجستية يساعد الشركات على تشجيع صادراتها وكتسابها ميزة تنافسية، الأمر الذي يتطلب تسليط الضوء على جودة الخدمات اللوجستية وكفاءتها وأهميتها في دعم الميزة التنافسية للصادرات الزراعية المصرية، والمؤسسات العاملة في هذا المجال.

هدف الدراسة:

يستهدف البحث تحليل أثر جودة الخدمة اللوجستية على الميزة التنافسية في دراسة حالة شركة طيبة للتوريدات والإستيراد والتصدير للحاصلات الزراعية.

الطريقة البحثية:

إعتمدت الدراسة على استخدام اسلوبى التحليل الإحصائى الوصفى والكمى من خلال استخدام برنامج SPSS وبرنامج NCSS، وتم استخدام اختبار كرونباخ ألفا، ونموذج انحدار الحافة لمعالجة مشكلة الارتباط الخطى المتعدد.

نموذج انحدار الحافة Ridge regression

يعتبر أسلوب إنحدار الحافة Ridge regression أحد بدائل التقدير عندما يكون هناك مشكلة تعدد خطى بين المتغيرات التفسيرية للنموذج الخطى العام. ففي عام (1970) إقترح الباحثان (هيرل وبنارد) أسلوباً لمعالجة هذه المشكلة، ويتلخص ذلك بإضافة كمية صغيرة موجبة إلى العناصر القطرية لمصفوفة المعلومات.

مشكلة الارتباط الخطى المتعدد Multicollinerity

أصبحت مشكلة الارتباط الخطى المتعدد (Multicollinerity) معروفة منذ إكتشفها Fisher في عام 1934 عند دراسته لسلسلة زمنية تشمل عدة متغيرات، وقد تبين بعد ذلك خطورتها على قيمة التقديرات، حيث أن مشكلة الحصول على مجموعة من المتغيرات التفسيرية التي تحقق كل الفرضيات التي يستلزمها تطبيق طرق التقدير المعروفة وتعطى خاصية أفضل تقدير خطى غير متحيز (Blue) والتي تمتلك خاصية أقل تباين ممكن هي من المشاكل التي تواجه الباحث في مجال القياس الاقتصادي، لأن مشكلة (Multicollinerity) قائمة الوجود في العلاقات الاقتصادية ولكنها ذات تأثيرات ضارة في دراسة الظاهرة المدروسة، كما أنه من الصعوبة الشديدة تجنبها في معظم التطبيقات العملية حيث لا توجد علاقة خطية تامة أو شبه تامة بين أى من المتغيرات التوضيحية، إضافة إلى ذلك يجب أن يكون عدد المعلمات المطلوب تقديرها أقل من حجم العينة قيد الدراسة (كاظم و مسلم، 2002)، أى أن:-

$$\text{Rank}(x) = k+1 < n$$

ويعتقد klein أن مشكلة التعدد الخطى تحدث عندما تكون $R_{Y \text{ } ij}$ حيث تمثل ij معامل الارتباط الجزئي بين المتغير التفسيري (x_i) و (x_j) و أن $i \neq j$ ، وتعتبر y عن معامل الارتباط المتعدد بين المتغير المعتمد (Y) والمتغيرات المستقلة (x_i) في النموذج.

الكشف عن وجود ظاهرة الارتباط الخطى المتعدد

تحدث هذه الظاهرة عندما تكون هناك علاقة خطية بين اثنين أو أكثر من المتغيرات التفسيرية، فمن الصعوبة إيجاد معكوسة مصفوفة المعلومات $(X \cdot X)$ لكون محدد هذه المصفوفة مساوياً إلى الصفر.

اختبار وجود مشكلة الارتباط الخطى المتعدد

يبدو أن klein يقبل بأن الارتباط الخطى المتعدد ليس بالضرورة مشكلة مالم يكن ذلك لارتباط الخطى المتعدد أعلى نسبياً من درجة الارتباط المتعدد الكلى بين كل تلك المتغيرات أنياً، يعتقد klein أن الارتباط الخطى المتعدد يكون مؤدياً إذا كان:

$$r_{x_2 x_1}^2 \geq R_{y, x_1, x_2, \dots, x_n}^2$$

السابقة العربية والأجنبية التي طبقت هذا المنهج في قياس جودة الخدمة اللوجستية، وذلك بتطبيق إستبيان يضم أبعاد جودة الخدمات اللوجستية وأبعاد الميزة التنافسية. وقامت الدراسة بتطبيق هذا المنهج على إحدى شركات التصدير للحاصلات الزراعية داخل محافظة الفيوم والمعروفة بإسم شركة طيبة للتوريدات والإستيراد

النتائج ومناقشتها:**أولاً: شركة طيبة للتوريدات والإستيراد والتصدير للحاصلات الزراعية:**

تم استخدام منهج دراسة الحالة لقياس تأثير جودة الخدمات اللوجستية على الميزة التنافسية باستخدام نموذج SERPERF وذلك إسترشاداً بالدراسات

حصلت الشركة على شهادة ISO و GLOBAL و GAP وشهادة الهيئة العامة المصرية للمواصفات والجودة وتعتبر أحد أعضاء المجلس التصديري للحاصلات الزراعية.

ثالثاً: ثبات أداة الدراسة

من أجل التأكد من أن إستمارة الاستبيان تقيس العوامل المراد قياسها، والتثبت من صدقها، تم إجراء اختبار مدى الاتساق الداخلي لفقرات المقياس، حيث تم تقييم تماسك المقياس بحساب معامل كرونباخ ألفا، وذلك لأن معامل كرونباخ ألفا يعتمد على إتساق أداء الفرد من فقرة إلى أخرى، وهو يشير إلى قوة الارتباط والتماسك بين فقرات المقياس، إضافة للثبات.

وتدل معاملات الثبات كما هي مبينة في الجدول رقم (1) بتميز الأداة بمعامل ثبات مرتفع وقدرة الأداة بصفة عامة على تحقيق أغراض الدراسة. إذ يتضح من الجدول أن أعلى معدل ثبات لأبعاد الاستبانة بلغ 0.970، كما يلاحظ أن أدنى قيمة لمعامل الثبات كانت 0.791 وهذا يشير إلى إمكانية ثبات النتائج التي ستسفر عنها تطبيق الاستبانة، حيث تعتبر قيمة معامل الثبات 0.7 مناسبة من أجل تطبيق الاستبانة على الدراسة.

جدول رقم 1. معامل ثبات الاتساق الداخلي لأبعاد الاستبانة (كرونباخ ألفا)

عدد الفقرات	قيمة ألفا	المتغير
جودة الخدمة اللوجستية		
7	0.97	الجوانب الملموسة
4	0.911	المصدقية
6	0.831	الإستجابة
4	0.91	الضمان
4	0.791	التعاطف
25	0.963	الدرجة الكلية
الميزة التنافسية		
4	0.913	التكلفة
3	0.796	المرونة
4	0.812	التميز
11	0.914	الدرجة الكلية

المصدر: جمعت وحسبت من بيانات إستمارة الاستبيان الخاصة بعينة الدراسة عام 2022، باستخدام برنامج SPSS. 51%، ونحو 17 مُصدر من داخل مصر وهم عملاء محليين وهم عبارة عن متلقين للخدمة اللوجستية داخل المحطة المكودة التابعة للشركة من خدمات فرز وتعبئة وتغليف للمنتجات الخاصة بهم ونسبتهم 49% من إجمالي مفردات العينة.

رابعاً: خصائص عينة البحث

1) توزيع مفردات عينة الدراسة وفقاً لنوع العميل:

يتبين من الجدول رقم (2) أن العدد الإجمالي لمفردات العينة هو 35 مفردة، تنقسم مفردات العينة إلى 18 مستورد خارجي لمنتجات الشركة بنسبة مئوية حوالي

جدول رقم 2. توزيع مفردات عينة الدراسة وفقاً لنوع العميل

النوع	التكرارات	النسبة المئوية
مستورد	18	51%
مُصدر من مصر	17	49%
إجمالي مفردات العينة	35	100%

المصدر: جمعت وحسبت من بيانات إستمارة الاستبيان الخاصة بعينة الدراسة عام 2022.

بلد، كما يتبين أيضاً أن عدد عملاء دولة تونس هم 2 عملاء بأهمية نسبية 5.7% من إجمالي مفردات العينة، وأتضح أيضاً أن عدد عملاء دولة الأردن والجزائر وعمان والكويت ومملكة البحرين وألمانيا ورواندا هم عميل واحد فقط من كل بلد منهم بأهمية نسبية 2.9% لكل بلد من إجمالي مفردات العينة.

2) توزيع مفردات عينة الدراسة وفقاً للدولة:
يتبين من الجدول رقم (3) توزيع مفردات العينة وفقاً للبلد، فيبين أن عدد العملاء المحليين التابعين لمصر هم حوالي 17 عميل بأهمية نسبية 48.6% من إجمالي مفردات العينة، كما يتبين أن عدد العملاء المستوردين من دولة الإمارات وليبيا وبولندا هم 3 عملاء لكل بلد منهم بأهمية نسبية من إجمالي مفردات العينة 8.6% لكل جدول رقم 3. توزيع مفردات عينة الدراسة وفقاً للدولة

دول عربية						دول إتحاد أوربي إفريقيا						
البلد	مصر	الإمارات	الأردن	الجزائر	عمان	الكويت	ليبيا	تونس	البحرين	ألمانيا	بولندا	رواندا
التكرارات	17	3	1	1	1	1	3	2	1	1	3	1
%	48.6	8.6	2.9	2.9	2.9	2.9	8.6	5.7	2.9	2.9	8.6	2.9

المصدر: جمعت وحسبت من بيانات إستمارة الاستبيان الخاصة بعينة الدراسة عام 2022.

عامين أي بنسبة 14% من العملاء المبحوثين. و 8 من العملاء تعاملوا مع الشركة لمدة 3 أعوام أي بنسبة 23%، وعدد 7 من العملاء تعاملوا مع الشركة لمدة 5 أعوام أي بنسبة 20% من العملاء، وثلاثة من العملاء تعاملوا مع الشركة لمدة 7 أعوام أي بنسبة 9% من العملاء المبحوثين.

ج) توزيع مفردات عينة الدراسة وفقاً لمدته التعامل مع الشركة:

يتبين من الجدول رقم (4) توزيع مفردات العينة وفقاً لمدته التعامل مع الشركة، فكان هناك 12 عميل تعاملوا مع الشركة لمدة عام أي بنسبة 34% من العملاء المبحوثين تعاملوا مع الشركة لمدة عام، و 5 من العملاء تعاملوا لمدة

مدة التعامل مع الشركة	عام	عامين	ثلاثة أعوام	خمس أعوام	سبعة أعوام
التكرارات	12	5	8	7	3
%	34	14	23	20	9

المصدر: جمعت وحسبت من بيانات إستمارة الاستبيان الخاصة بعينة الدراسة عام 2022.

مسئول مشتريات ونسبتهم 23% من العينة، و 6 من العملاء في وظيفة مسؤول مبيعات ونسبتهم 17% من إجمالي العينة، و 4 من المبحوثين كان في وظيفة مدير تنفيذي ونسبتهم 11% من إجمالي العينة.

د) توزيع مفردات العينة وفقاً لوظيفة المبحوثين:

يتبين من الجدول رقم (5) توزيع العملاء المبحوثين وفقاً للوظيفة، فتبين أن 17 من العملاء كانت وظيفتهم مدير ونسبتهم 49% من العينة، و 8 من العملاء في وظيفة

الوظيفة	مدير	مسؤول مشتريات	مسؤول مبيعات	مدير تنفيذي
التكرارات	17	8	6	4
%	49	23	17	11

المصدر: جمعت وحسبت من بيانات إستمارة الاستبيان الخاصة بعينة الدراسة عام 2022.

البرتقال والبطاطس أي بنسبة 63% من العملاء يتعاملون مع محصولي البرتقال والبطاطس، و 13 عميل يتعاملون مع منتجات أخرى أي بنسبة 37% من العملاء يتعاملون مع منتجات أخرى كالفاصوليا والبصل والليمون والماتجا والثوم.

هـ) توزيع مفردات العينة وفقاً للمنتجات التي يتم إستيرادها أو تجهيزها محلياً:

يتبين من الجدول رقم (6) توزيع مفردات العينة من العملاء المتعاملين مع الشركة حسب نوع المنتج المستورد أو المنتج الذي يتلقى الخدمات اللوجستية في المحطة، فكان عدد 22 عميل يتعاملون مع منتجي

المنتج	برتقال و بطاطس	أخرى
التكرارات	22	13
%	63	37

المصدر: جمعت وحسبت من بيانات إستمارة الاستبيان الخاصة بعينة الدراسة عام 2022.

في وزن المحصول بسبب فقد الماء أثناء عمليات الشحن والنقل، و4 من العملاء ونسبتهم 11% وجدو نسبة الفاقد 40%، و2 من العملاء ونسبتهم 6% وجود النسبة 50%، وعميل واحد فقط ونسبته 3% وجد نسبة الفاقد 60% وهذه النسب المرتفعة ترجع إلى عدم الالتزام في بعض الحالات بالموصفات التي يطلبها العميل وبالتالي يحتسب كل ما يخرج عن مواصفة العميل من الفاقد.

(و) توزيع مفردات العينة وفقاً لنسب الفواقد في المنتجات:

يتبين من الجدول رقم(7) نسب الفاقد حسب آراء مفردات العينة من مستوردين وعملاء محليين فكان عدد 13 عميل ونسبتهم 37% وجدو نسبة الفاقد تتراوح من 2:3%، وعدد 15 من العملاء ونسبتهم 43% وجدو نسبة الفاقد حوالي 5% وذلك عادة ما يرجع إلى إنخفاض

جدول رقم 7. توزيع مفردات العينة وفقاً لنسب الفواقد في المنتجات

نسبة الفاقد	2: 3	5	40	50	60
التكرارات	13	15	4	2	1
%	37	43	11	6	3

المصدر: جمعت وحسبت من بيانات إستمارة الاستبيان الخاصة بعينة الدراسة عام 2022. فروضاً مفسرة توضح العلاقة بين المتغيرات وتساهم في تفسير سلوك بعض الظواهر الاقتصادية وإمكانية التنبؤ بها ورسم السياسات (عطية، 2004). ويتم تقدير العلاقة وفقاً للصيغة الرياضية التالية:

$$\gamma = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5 + \mu$$

حيث تشير γ إلى المتغير التابع وهو الميزة التنافسية. وتشير X_1 إلى الجوانب الملموسة كأحد المتغيرات المستقلة. وتشير X_2 إلى المصادقية كأحد المتغيرات المستقلة. وتشير X_3 إلى الاستجابة كأحد المتغيرات المستقلة. وتشير X_4 إلى الضمان كأحد المتغيرات المستقلة. وتشير X_5 إلى التعاطف كأحد المتغيرات المستقلة. وتشير μ إلى الأخطاء العشوائية.

(أ) اختبار وجود مشكلة التعدد الخطي:

(1) مصفوفة معامل الارتباط بين المتغيرات المستقلة

يمكن ملاحظة وجود مشكلة الارتباط الخطي المتعدد من إستخراج مصفوفة الارتباط للمتغيرات التوضيحية، حيث يلاحظ قوة هذا الارتباط مما يعنى وجود هذه المشكلة، ويتبين هذا في الجدول رقم (8)، حيث يلاحظ من خلال مصفوفة الارتباط Correlations matrix للمتغيرات التفسيرية بأن هناك علاقة قوية جداً بين المتغيرات المستقلة وبعضها البعض، إذ يتراوح معامل الارتباط بين المتغيرات المستقلة بين قيمتي 0.8-0.9، مما يشير إلى وجود ارتباط خطي غير تام بين المتغيرات المستقلة.

(ب) معالجة مشكلة التعدد الخطي باستخدام طريقة

انحدار الحافة Ridge Regression

سوف يتم استخدام نموذج إنحدار الحافة لمعالجة مشكلة التعددية الخطية بين المتغيرات المستقلة، وذلك حتى يتم

(2) اختبار معامل تضخم التباين

كما يلاحظ من جدول رقم (9) معامل تضخم التباين بين المتغيرات المستقلة، والذي يعبر عن مدى ارتباط كل متغير توضيحي أو تفسيري مع المتغيرات الأخرى في النموذج، فإذا كانت قيمته أكبر من (5) فإنه يدل على وجود مشكلة التعدد الخطي بين المتغيرات التفسيرية، حيث وجدت جميع النتائج تتعدى قيمة (5) فإن هذا يدل على وجود مشكلة التعدد الخطي (يحيى و عبدالله، 2007)، ويتم حسابة كالاتي:

$$VIF_j = \frac{1}{(1-R_j^2)}$$

الحصول على أفضل وأدق النتائج التي يمكن الإعتماد عليها، يوضح جدول رقم (10) قيم معامل التقاطع والميل الحدى والخطأ المعياري ومعامل التحديد بطريقتي OLS و Ridge .

جدول رقم 8. مصفوفة معامل الارتباط بين المتغيرات المستقلة

	(X ₁) الحوانب الملموسة	(X ₂) المصداقية	(X ₃) الاستجابة	(X ₄) الضمان	(X ₅) التعاطف
Pearson Correlation	1,000	,964	,947	,904	,897
	(X ₂) المصداقية	1,000	,895	,864	,816
	(X ₃) الاستجابة	,947	1,000	,922	,945
	(X ₄) الضمان	,904	,864	1,000	,933
	(X ₅) التعاطف	,897	,816	,945	1,000
Sig. (2-tailed)	(X ₁) الحوانب الملموسة	<,001	<,001	<,001	<,001
	(X ₂) المصداقية	,000	,000	,000	,000
	(X ₃) الاستجابة	,000	,000	,000	,000
	(X ₄) الضمان	,000	,000	,000	,000
	(X ₅) التعاطف	,000	,000	,000	,000
N	(X ₁) الحوانب الملموسة	35	35	35	35
	(X ₂) المصداقية	35	35	35	35
	(X ₃) الاستجابة	35	35	35	35
	(X ₄) الضمان	35	35	35	35
	(X ₅) التعاطف	35	35	35	35

المصدر: نتائج تحليل الإستهيبان لعينة الدراسة 2022 بإستخدام برنامج SPSS.

جدول رقم (9) نتائج إختبار معامل تضخم التباين

معامل تضخم التباين (VIF)	المتغيرات المستقلة الفرعية
33	(X ₁) الحوانب الملموسة
20	(X ₂) المصداقية
17	(X ₃) الإستجابة
10	(X ₄) الضمان
17	(X ₅) التعاطف

المصدر: نتائج تحليل الإستهيبان لعينة الدراسة 2022 بإستخدام برنامج SPSS.

جدول رقم 10. مقارنة بين طريقة Ridge وطريقة OLS في تقدير النموذج

Independent Variable	Regular Ridge Coeff's	Regular L.S. Coeff's	Ridge Standard Error	L.S. Standard Error
Intercept	14.739	7.785		
x1 الحوانب الملموسة	-0.066	-0.372	0.056	0.127
x2 المصداقية	0.178	0.351	0.055	0.103
x3 الإستجابة	0.155	0.259	0.071	0.111
x4 الضمان	0.503	0.666	0.090	0.110
x5 التعاطف	0.065	0.007	0.073	0.118
R-Squared	0.928	0.961		

المصدر: نتائج تحليل الإستهيبان لعينة الدراسة بواسطة برنامج NCSS

ويلاحظ من خلال جدول (10) بأن قيمة معامل التقاطع في تقدير Ridge قد بلغ 14.739, في حين أن قيمة معامل الميل الحدى للمتغير x1 (الحوانب الملموسة) قد بلغ -0.066, أما قيمة معامل الميل الحدى للمتغير x2 (المصداقية) قد بلغ 0.178, في حين أن قيمة معامل الميل الحدى للمتغير x3 (الإستجابة) بلغت 0.155, أما قيمة معامل الميل الحدى للمتغير x4 (الضمان) بلغت 0.503, وكانت قيمة معامل الميل الحدى للمتغير x5 (التعاطف) بلغت 0.065. كما تبين أيضاً تقديرات طريقة OLS فكانت قيمة معامل التقاطع 7.785, في حين أن قيمة معامل الميل الحدى للمتغير x1 (الحوانب الملموسة) قد بلغ -0.372, و قيمة معامل الميل الحدى

للمتغير x2 (المصدافية) قد بلغ 0.351, في حين أن قيمة معامل الميل الحدى للمتغير x3 (الإستجابة) بلغت 0.259, أما قيمة معامل الميل الحدى للمتغير x4 بلغت قيم الأخطاء المعيارية عند إستخدام Ridge للمتغيرات x1 و x2 و x3 و x4 و x5 على التوالي هي 0.056 و 0.055 و 0.071 و 0.090 و 0.073, أما قيم الأخطاء المعيارية للمتغيرات عند إستخدام طريقة OLS كانت على التوالي هي 0.127 و 0.103 و 0.111 و 0.110 و 0.118, فيتبين أن قيم الأخطاء المعيارية عند إستخدام طريقة Ridge تقلل وتزيل مشكلة التعدد الخطى الموجود بين المتغيرات التوضيحية, كما أتضح أن قيمة معامل التحديد في حالة إستخدام Ridge كانت 0.928 وعند إستخدام OLS كانت 0.961. ومن خلال جدول رقم (11) و حساب معاملات النموذج بطريقة Ridge وطريقة OLS تبين أن طريقة Ridge هي الأفضل فسوف يكون النموذج:

$$Y=14.739 -0.066*x1 + 0.178*x2 + 0.155*x3 + 0.503*x4 +0.065*x5$$

ومن خلال اختبار تحليل التباين وجد أن قيمة F قد بلغت 75.16 وهي معنوية عند مستوى 1%, وهذا يعنى أن قيم المعلمات الموجودة في النموذج ذات أهمية ضرورية في النموذج, كما يتبين من معامل التحديد أن جدول رقم 11. معاملات الانحدار لنموذج Ridge لأثر أبعاد جودة الخدمة اللوجستية على الميزة التنافسية

Independent Variable	Regression Coefficient	Standard Error	T	VIF	F-Ratio	significance Level
Intercept	14.739					
x1 الجوانب الملموسة	-0.066	0.056	-1.17	3.253		
x2 المصدافية	0.178	0.055	*3.26	2.841		
x3 الإستجابة	0.155	0.071	*2.19	3.839	75.16	1%
x4 الضمان	0.503	0.09	*5.60	3.594		
x5 التعاطف	0.065	0.073	0.89	3.262		
R-Squared	0.928					

المصدر: نتائج تحليل الإستبيان لعينة الدراسة بواسطة برنامج NCSS . (*) تشير إلى مستوى معنوية 5%. وما سبق يتضح:

- 1- أن نموذج إنحدار الحافة هو أفضل من طريقة المربعات الصغرى العادية في تقدير النتائج والتعامل مع مشكلة الارتباط الخطى المتعدد, حيث أن قيمة الأخطاء المعيارية للنموذج في حالة إستخدامه كانت أقل من قيمة الأخطاء المعيارية في حالة إستخدام طريقة المربعات الصغرى العادية.
 2. ن مُتغير المصدافية كأحد أبعاد جودة الخدمة اللوجستية له أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 علي الميزة التنافسية وزيادته سوف تزداد الميزة التنافسية لشركة طيبة.
 - 2- أن مُتغير الإستجابة كأحد أبعاد جودة الخدمة اللوجستية له أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 علي الميزة التنافسية وزيادته سوف تزداد الميزة التنافسية لشركة طيبة.
- ج) التحليل البيئي لشركة طيبة للتوريدات والإستيراد والتصدير للحاصلات الزراعية SWOT Analysis :** يعتبر التحليل الرباعي SWOT Analysis أحد أهم أدوات التحليل والتخطيط الإستراتيجي, ويستخدم لتحليل البيئة الداخلية من خلال التعرف علي نقاط القوة والضعف داخل منظومة الأعمال, و تحليل البيئة الخارجية من خلال التعرف على الفرص والتهديدات التي تواجه منظومات الأعمال (زكريا وأحمد 2016).

جدول رقم 12. التحليل البيئي لشركة طبية للتوريدات والإستيراد والتصدير للحاصلات الزراعية SWOT Analysis

نقاط الضعف Weakness	نقاط القوة Strengths
1- لا تستخدم الشركة طريقة الإعتماد المستندى في المعاملات المالية.	1- تتميز الشركة بحصولها على شهادات الجودة و ISO و GLOBAL GAP .
2- تحتاج الشركة إلى فريق تسويق مدرب بشكل أكثر احترافية .	2- تتميز الشركة ببيئة عمل مناسبة.
3- عدم إستقرار العمالة داخل الشركة.	3- تقوم الشركة بعمل حملات مكثفة للدعاية والإعلان في المواقع المدفوعة مثل Amazon .Ali Baba
4- إستخدام التعبئة اليدوية بدلاً من إستخدام وسائل تكنولوجية حديثة في التعبئة , وعدم إستخدام المناولة الألية.	4- تقدم الشركة خدمات لوجستية داخل محطة معتمدة ومكودة خاصة بها وتقوم بالتصدير للغير.
5- إستخدام اجهزة السيزر الألى فى تدرج محاصيل معينة فقط.	5- تقدم الشركة خدمات تخليص جمركى.
التحديات Threats	الفرص Opportunities
1- إرتفاع تكاليف النقل والشحن	1- تطبيق نظام التتبع(التكويد) للمزارع المصدرة.
2- وجود عدد كبير من المنافسين	2- تقليل عدد ساعات التحليل للعينات من 72 ساعة إلى 48 ساعة.
3- قرارات الحظر لبعض المحاصيل المصرية.	3- تقوم الدولة بفتح أسواق جديدة أمام الحاصلات الزراعية المصرية.
4- طول الوقت اللازم لإستخراج أوراق التصدير.	4- قيام الدولة بالتطوير في البنية التحتية وقطاع النقل.
5- مشاكل التقاليد السلبي في زراعة المحاصيل.	5- إطلاق الدولة لمنصة نافذة ونظام التسجيل المسبق للشحنات.
	المصدر: شركة طبية
	التوصيات
3) ثابت عبدالرحن إدريس (دكتور), كفاءة وجودة الخدمات اللوجيستية , الدار الجامعية للنشر, 2009.	1- لا بد أن تراعى شركة طبية الإلتزام بالمواصفات المطلوبة من العملاء الخاصة بالمنتج.
4) زكريا محمد زكريا (دكتور) ومحمود على أحمد(دكتور), التحليل البيئي باستخدام نموذج سوات في التعليم " مفهومه واليات تطبيقه" , مجلة العلوم التربوية, العدد الرابع, مجلد (1), 2016.	2- على شركة طبية أن تدخل إستخدام التكنولوجيا الحديثة فى عمليات الفرز والتعبئة والمناولة.
5) عبدالقادر محمد عبدالقادر عطية (دكتور): الحديث في الاقتصاد القياسي بين النظرية والتطبيق , الدار الجامعية للنشر, 2004.	3- لا بد أن توفر شركة طبية تسهيلات في عمليات الدفع والمعاملات المالية بشكل عام.
6) مزاحم محمد يحيى (دكتور) و محمود حمدون عبدالله (دكتور), تشخيص التعدد الخطى وإستخدام إنحدار الحرف في اختيار متغيرات دالة الإستثمار الزراعى في العراق للفترة (2000- 1990) , مجلة تكريت للعلوم الاقتصادية والاجتماعية, مجلد 3, عدد 8, 2007.	4- يجب أن تقوم شركة طبية بالتنوع بين المنتجات المختلفة والأصناف المختلفة من كل نوع من الحاصلات الزراعية.
	5- على شركة طبية أن تقوم بتدريب العاملين بها وتثقيفهم بالطرق الحديثة للوصول إلى العملاء.
	المراجع
	1) أمورى هادى كاظم(دكتور) , باسم شلبية مسلم(دكتور), القياس الاقتصادى المتقدم "النظرية والتطبيق" , بغداد, مطبعة الطيف, 2002.
	2) البنك الدولى, تقرير الدراسة التشخيصية للقطاع الخاص , خلق الأسواق فى مصر, 2020, ص54.

ABSTRACT:

The interest in the quality of logistical service, specifically in the field of exporting agricultural crops, is increasing in an advanced manner because of its biological nature, which is that it is perishable, as the waste in agricultural products resulting from inappropriate means of transportation, insufficient storage capacity, and poor infrastructure for the cold chain is estimated at about From 15% to 20% for crops that are not subject to rapid deterioration, and from 25% to 50% for crops subject to rapid deterioration, The study mainly aims at analyzing the impact of the quality of logistical service on the competitive advantage in a case study of Taiba Company for Import and Export of Agricultural Crops. Which is not suitable for dealing with this problem, and it was found that by 93% the dimensions of the quality of the logistic service explain the changes that occur in the competitive advantage, and the significance of the model was proven at the level of significance of 1%.

KEY WORDS: Logistics-logistics service quality- competitive advantage-Ridge regression - Multicollinearity

ملحق رقم (1) الإستبيان
تحليل أثر جودة الخدمة اللوجستية على الميزة التنافسية
(دراسة حالة شركة طيبة للتوريدات والإستيراد والتصدير للحاصلات الزراعية)

(1) معلومات عامة:

• البلد:

• مدة التعامل مع الشركة المصدرة :

• أشهر المنتجات التي يتم إستيرادها

• الوظيفة أو المنصب بالشركة

• نسبة الفاقد في المنتجات المستلمة وأسبابه؟

(2) أبعاد جودة الخدمة اللوجستية:

1- الجوانب الملموسة

برتقال بطاطس أخرى

العبارات			م
لا أوافق	محايد	أوافق	
			1 توفر الشركة الوسائل المناسبة لحماية البضائع من التلف
			2 تلتزم الشركة بخواصفات التعبئة وأنواع العبوات المطلوبة
			3 تلتزم الشركة بتوفير المنتج بالخواصفات المطلوبة
			4 تستخدم الشركة الوسائل والمعدات المناسبة للتخزين لكل محصول
			5 توفر الشركة طريقة النقل والشحن المناسبة والمتفق عليها لشحن البضائع
			6 تلتزم الشركة بالخواصفات المطلوبة في إجراء عمليات الفرز والتدريج
			7 تستخدم الشركة نوع الحاويات الملائمة لكل محصول

2- المصادقية

العبارات			م
لا أوافق	محايد	أوافق	
			1 تقدم الشركة منتجاتها وخدماتها وفق الإطار الزمني المتفق عليه
			2 تلتزم الشركة بالوعود المتفق عليها
			3 توفر الشركة القدرة على تتبع الشحنات عبر الانترنت
			4 تتسم الشركة بالمصادقية في كل ما تنشره من بيانات ومعلومات

3- الإستجابة

العبارات			م
لا أوافق	محايد	أوافق	
			1 تقوم الشركة بحل أى مشاكل في وقت قصير
			2 تتميز الشركة بسرعة تقديم الخدمات
			3 تستجيب الشركة للشكاوى والمقترحات المقدمة من العملاء
			4 تستجيب الشركة لأوامر الطلب العاجل وتوفير المنتجات المطلوبة
			5 يتوافر لدى الشركة خدمة الرد الفوري على الإستفسارات المقدمة من العملاء
			6 العاملون بالشركة مستعدون للتعاون مع العملاء وتقديم الخدمات لهم في أفضل صورة

4- الضمان (الأمان)

العبارات			م
لا أوافق	محايد	أوافق	
			1 توفر الشركة خدمات ما بعد البيع لعملائها
			2 يتوافر لدى العاملين بالشركة القدرة على كسب ثقة العملاء
			3 العاملون بالشركة لديهم المعرفة والخبرة اللازمة لتقديم الخدمات للعملاء
			4 تحافظ الشركة على سرية وخصوصية العملاء

5- التعاطف

م	العبارات	الخدمة المتوقعة		
		أوافق	محايد	لا أوافق
1	يتسم العاملون بالشركة بالقدرة على الإهتمام والعناية بالعملاء			
2	يقوم العاملون بالشركة بتوفير المعاملة الحسنة واللائقة لجميع العملاء			
3	يشعر عملاء الشركة بصفة عامة بالرضا عن أداء العاملين بالشركة			
4	تقدم الشركة خدماتها في إطار من الإهتمام الشخصي بكل عميل			

ج) أبعاد الميزة التنافسية :
1- بعد التكلفة

م	العبارات	العبارات		
		أوافق	محايد	لا أوافق
1	تقدم الشركة منتجاتها وخدماتها بأسعار أقل من المنافسين وبنفس الجودة			
2	خدمات ومنتجات الشركة متدرجة في أسعارها بما يناسب جميع العملاء			
3	تقدم الشركة عروضاً "بخصم مناسب علي المنتجات والخدمات من حين لآخر			
4	تتبع الشركة أساليب سداد ميسرة للعملاء			

2- المرونة

م	العبارات	العبارات		
		أوافق	محايد	لا أوافق
1	تتسم الشركة بسهولة وعدم تعقيد إجراءات التعامل مع العملاء			
2	تتمكن الشركة من إتاحة المنتجات والخدمات في الظروف الطارئة			
3	تستجيب الشركة لأي مستجدات أو أزمات في مجال عملها بطريقة تنال رضا العملاء			

3- التميز

م	العبارات	العبارات		
		أوافق	محايد	لا أوافق
1	تلتزم الشركة بجودة خدماتها ومنتجاتها بالشكل الذي يرضى العملاء			
2	تلتزم الشركة بالوقت المحدد لأداء خدماتها وتسليم منتجاتها للعملاء			
3	تتمتع الشركة بسمعة طيبة بالمقارنة بالشركات الأخرى التي تعمل في نفس المجال			
4	تتابع الشركة عملائها وتقيس درجة رضاهم عن الخدمات والمنتجات			

س : ما هي مقترحاتك للشركة للتحسين والتطوير ؟

ملحق رقم (2)

نتائج نموذج انحدار الحافة لأثر أبعاد جودة الخدمة اللوجستية على الميزة التنافسية

NCSS 2023, v23.0.1

5/2/2023 1:53:42 AM 8

This report is for evaluation purposes only.
There are 26 days remaining in your free trial (Expires on 5/27/2023).

Ridge Regression Report

Dataset D:\analysis sahar 22 new.NCSS
Dependent y

Ridge vs. Least Squares Comparison Section for k = 0.050000

Independent Variable	Regular Ridge Coeff's	Regular L.S. Coeff's	Standardized Ridge Coeff's	Standardized L.S. Coeff's	Ridge Standard Error	L.S. Standard Error
Intercept	14.73889	7.785304				
x1	-0.06577437	-0.372459	-0.1051	-0.5950	0.05611457	0.1272707
x2	0.1777029	0.3514283	0.2731	0.5400	0.05451892	0.1026494
x3	0.1545049	0.259183	0.2130	0.3573	0.07063641	0.1113363
x4	0.5028818	0.6660758	0.5276	0.6989	0.08980574	0.1102356
x5	0.06526134	0.007413424	0.0798	0.0091	0.07340415	0.1177588
R-Squared	0.9284	0.9611				
Sigma	4.5295	3.3361				

Ridge Regression Coefficient Section for k = 0.050000

Independent Variable	Regression Coefficient	Standard Error	Standardized Regression Coefficient	VIF
Intercept	14.73889			
x1	-0.06577437	0.05611457	-0.1051	3.2529
x2	0.1777029	0.05451892	0.2731	2.8409
x3	0.1545049	0.07063641	0.2130	3.8389
x4	0.5028818	0.08980574	0.5276	3.5939
x5	0.06526134	0.07340415	0.0798	3.2615

Model

$$14.73889 - 0.06577437x_1 + 0.1777029x_2 + 0.1545049x_3 + 0.5028818x_4 + 0.06526134x_5$$