تحسين جودة خدمات الموانئ البحرية: دراسة تجربة ميناء عنابة

د. هشام بوريش
قسم العلوم الاقتصادية
جامعة باجي مختار-عنابة

ملخص

يهدف هذا المقال إلى إبراز الوظائف التي يقوم بها الميناء البحري، خاصة تلك التي تقع في نطاق عمليات شحن ناقلات الحبوب وتفريغها. اهتمت الدراسة في البداية بتحديد المرجعية النظرية للمواصفات القياسية الدولية، ثم البحث في دورها وأهميتها في النشاطات الاستغلالية للميناء، وفي الأخير تحديد نتائج الاستخدام السيئ لها. كما تهدف الدراسة إلى تحسين فعالية ميناء عنابة و ترشيد سلسلة نقل الحبوب الواردة عبر البحر، وذلك عن طريق توزيع مختلف المهام على وحدات الاستغلال المينائية بالشكل الذي يمكن ناقلات الحبوب من الحصول على خدمة ملائمة ومتجانسة تؤدي في النهاية إلى خفض التكاليف إلى أدنى المستويات الممكنة مقارنة بمستوى الخدمة المقدمة.

الكلمات المفاتيح: النقل البحري، الموانئ البحرية، الخدمات المرفئية، الجودة، المنظمة الدولية للمواصفات القياسية.

Résumé

Cet article a pour but de faire une synthèse des fonctions assurées par les ports maritimes, plus spécifiquement dans la zone commerciale, liées aux opérations de chargement et déchargement des céréaliers. Après avoir défini le référentiel ISO 9001, nous examinerons son rôle et son importance dans l'exploitation portuaire, pour ensuite, décrire ce qui se passe lorsqu'il est mal géré. L'approche méthodologique adoptée, vise à améliorer l'efficacité de l'infrastructure du port de Annaba, et à rationaliser la chaine de transport des céréales à l'importation, en répartissant les différents taches entre ses unités d'exploitation; de façon que les céréaliers reçoivent le traitement le mieux approprié avec un rapport cout/ service, aussi bas que possible.

Mots clés : Transport maritime, ports maritimes, prestations portuaires, qualité, ISO.

Abstract

This article highlights the functions performed by seaports, especially those functions related to the scope of operations of loading and unloading grain carriers. The study begins with a brief review of the international standards ISO9001. Then the paper shows the importance of ISO quality system to seaport operations, and unravels its adverse implications when the system is misused. By applying the ISO9000 standards methodology to the port of Annaba, the study seeks to improve the effectiveness of this facility through a rationalization of its grain transportation chain.

Keywords: Maritime transport, sea ports, port services, the quality, the International Organization for Standards (ISO).

1. المقدمة:

يعتبر النقل البحري وسيلة هامة لنقل مختلف البضائع عبر العالم، كما يعتبر أرخص وسائل النقل حيث يقوم بضمان انسياب كميات كبيرة من البضاعة مهما اختلفت أحجامها، كما تمثل تكلفة تداول البضاعة في الموانئ جزءا كبيرا من تكلفة النقل البحري، حيث أصبحت جودة الخدمات المرفئية ضرورية من الناحية التجارية، سواء أكان ذلك بالنسبة للموانئ التي تبحث على استقطاب عدد أكبر من السفن والعمل على الوصول إلى الاستخدام الكامل لإمكانياتها المتوفرة من مراكز الرسو، أو بالنسبة لأصحاب البضاعة الذين يبحثون عن توصيل البضاعة إلى المستهلك النهائي في أسرع الأوقات وأقل التكاليف، دون أن يكون ذلك على حساب وقوع عطب أو تلف في البضاعة المنقولة عبر الموانئ.

بالإضافة إلى الأهداف التجارية، فإن جودة الخدمات المرفئية يمكن أن تترجم كذلك على مستوى الأرباح التشغيلية للميناء، ولن يكون ذلك، إلا بتناسق أعمال جميع الأطراف، حيث يؤدي إتباع الجودة إلى ترشيد وتحسين مختلف التطبيقات ووضع إجراءات جديدة مساعدة على تخفيض نسبة التلف في البضاعة نتيجة المناولة السيئة.

وتعمل الموانئ الجزائرية حاليا على تحسين جودة خدماتها، فيما يخص استقبال مختلف أنواع السفن، ومناولة البضاعة، والأدوات المستخدمة، والعمل على الحصول إحدى شهادات المطابقة ISO 9000.

وفي هذا الإطار جاء هذا المقال للإجابة على التساؤل الأتي: ما هي أهم الإجراءات المتبعة في ميناء عنابة من أجل تحسين الخدمات المقدمة إلى ناقلات الحبوب؟، وإلى أي سبب يعزى وجود الفجوة بين معايير المواصفات القياسية الدولية، وما هو مطبق فعلا في واقع ميناء عنابة؟.

1.1. أهمية الدراسة:

تنبع أهمية الدراسة من أهمية النقل البحري على المستوى الوطني ومساهمته الفعالة في نقل معظم احتياجات الجزائر من المواد الغذائية، والمحاولات الجادة من طرف الموانئ البحرية الجزائرية لتخفيض فاتورة انتظار السفن بمرسى الميناء قبل تلقي الخدمة، مما يسهم في تخفيض أعباء الاستيراد على الاقتصاد الوطني ككل، كما تستمد الدراسة أهميتها كذلك من ضرورة التزام الموانئ الجزائرية بالمواصفات القياسية الدولية، وتعزيز تطبيق هذه المعايير بالشكل الذي يضفي علاقة تكاملية بين إدارة الميناء وزبائنه.

2.1. أهداف الدراسة:

بناءا على ما تقدم؛ تهدف هذه الدراسة إلى بيان مدى تطبيق ميناء عنابة لمتطلبات المعايير الدولية في ما يخص استقبال ناقلات الحبوب وخدمتها طيلة فترة توقفها بأرصفة الميناء، كما تهدف كذلك إلى قياس الأهمية النسبية للخدمات المقدمة وتقويمها من وجه نظر كل من زبائن الميناء و السلطة المينائية.

3.1. الدراسات السابقة:

تعددت الدراسات التي تناولت بالتحليل الجوانب الاقتصادية لنشاط الموانئ البحرية، حيث ركزت العديد منها على نظم تسعير الخدمات الملاحية والمرفئية وعرض للمشاكل المطروحة دون تقديم أي حلول، بينما استهدفت دراسات أخرى تبسيط التسهيلات في الموانئ من أجل كسب موقع تنافسي في السوق الملاحي العالمي، غير أن الاقتراحات المعلنة لم توضع موضع التجريب في الميدان للوقوف على مدى إمكانية العمل بها، في حين اقتصرت دراسات أخرى على دراسة جانب معين من

نشاط الموانئ البحرية، وهو تجارة الترانزيت، باعتباره أهم عنصر يميز الموانئ الحديثة، غير أن أهم دراسة اهتمت بتقويم الجودة في الموانئ البحرية، هي تلك المنشورة من طرف مؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية سنة 1998، غير أنها جاءت في شكل وصف عام لنشاط الميناء، دون التعمق في تحليل التفاصيل الدقيقة التي تميز خدمة السفن من رصيف إلى آخر، في حين جاءت دراسات لاحقة تهتم بجانب معين من نشاط الميناء دون الإشارة إلى منطقة الحبوب، وهو ما قام به "رفاندرا جالينا Ravindra GALHENA" بنشره سنة 2003 لدراسة حول كيفية إنشاء وإدارة محطة الحاويات، أما على المستوى المحلي فقد تمكن الباحث "بوعنان نور الدين" من تسليط الضوء على جودة الخدمات بصفة عامة بميناء سكيكدة، في رسالة ماجستير تمت مناقشتها خلال السنة الجامعية 2006– 2007، غير أن دراسته جاءت مبتورة من أي سرد للخصائص التي تميز الموانئ البحرية عن غيرها من المؤسسات الاقتصادية.

4.1. فرضيات الدراسة:

للإجابة على مختلف التساؤلات التي تم إثارتها، فقد تم صياغة العديد من الفرضيات، ومنها بالأساس:

أ. إن العلاقة الموجودة بين خاصية كل منطقة من مناطق الميناء، ومستوى الخدمة المقدمة تعتبر عنصرا جوهريا في أي مخطط يستهدف تحسين أداء الميناء.

ب. لا يوجد اختلاف واضح في مدى تطبيق ميناء عنابة لمتطلبات المعايير الدولية، وإنما تعود تفاصيل اختلاف الخدمة من سفينة إلى أخرى، إلى الاختلاف الواضح في طريقة بناء ناقلات الحبوب التقليدية والحديثة التي تدخل الميناء من اجل تفريغ حمولتها.

ج. لا يمكن ربط تطور حركة ناقلات الحبوب بالجودة المقدمة من طرف ميناء عنابة، وإنما يعزى ذلك إلى مجموعة من العوامل المتعلقة بالجو الاقتصادي العام التي يجب التعمق فيها.

5.1. منهجية الدراسة:

تعتمد هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي للإجابة على إشكالية الموضوع، ولتحقيق ذلك تم الاعتماد على ما يلي:

أ. أداة الدراسة:

إضافة إلى الإحصائيات المتوفرة على مستوى مصالح ميناء عنابة، فقد تم الاعتماد كذلك على المقابلات الشخصية لمختلف الأطراف الفاعلة في سلسلة النقل البحري للحبوب، كما تم تسجيل الملاحظات الشخصية للباحث والتأكد من ثباتها ومصداقيتها عن طريق عرضها على مجموعة من المختصين في مجال النقل البحري.

ب. مجتمع الدراسة وعينتها:

يتكون مجتمع الدراسة من مجموعة المتعاملين الاقتصاديين و إدارة الميناء وعمال الميناء سواء كانوا دائمين أو موسميين، إضافة إلى مجموع ناقلات الحبوب الوافدة على الميناء أثناء فترة الدراسة.

6.1. هيكل الدراسة:

تطلب معالجة هذا الموضوع تقسيم الدراسة إلى مقدمة وأربعة محاور رئيسية وخاتمة:

–مقدمة.

–أساسيات في إدارة الجودة.

–مسعى الجودة بالموانئ البحرية.

-خطوات تحقيق الجودة في منطقة الحبوب بميناء عنابة.

-تشخيص الفجوة في متطلبات الجودة بمنطقة الحبوب.

-خاتمة.

2. أساسيات في إدارة الجودة:

يعد الاهتمام بإدارة الجودة في أي مؤسسة تبحث عن تحقيق رضا زبائنها مدخلا هاما في تطوير إمكانياتها التنافسية، بعد أن أصبح الحصول على إحدى شهادات المطابقة الدولية شرطا أساسيا في إبرام العقود التجارية الدولية، وغزو الأسواق العالمية.

1.2. المواصفات القياسية الدولية:

يمكن تعريف الجودة حسب المواصفة القياسية ISO 9000 إصدار سنة 2000 على أنها: "مجموعة الصفات المميزة للمنتج (أو النشاط أو العملية أو المؤسسة أو الشخص)، والتي تجعله ملبيا للحاجات المعلنة والمتوقعة أو قادرا على تلبيتها"، من هذا التعريف يمكن استنتاج التطور التاريخي لمفهوم الجودة، والذي أصبح مرتبطا أكثر من أي وقت مضى بمدى رضا الزبون والمستهلك النهائي لمنتجات المؤسسة، حيث أصبحت مسالة السعر وتكلفة المنتج مرتبطة باهتمام المؤسسة بتحسين جودة منتجاتها بالشكل الذي سيؤدي فعلا إلى تخفيض التكلفة عبر تحسين الإنتاجية وخفض معدلات العيوب وهدر الطاقة في مراحل الإنتاج المختلفة [1].

1.1.2. أبعاد ISO: تقوم المنظمة الدولية للمواصفات القياسية ISO بوضع معايير محددة وموحدة لتحقيق مستوى عال من الأداء في العمل وجودة في الإنتاج، بحيث يتحصل كل من يقوم بالالتزام بها بالحصول على شهادة تمنحها هذه المنظمة، ويسمح لحاملها بولوج السوق العالمي بكل حرية، وأهم هذه الشهادات[2]:

1.1.1.2. شهادة إيزو 9001: يتم الحصول على هذه لشهادة بالنسبة للمؤسسات التي تضمن جميع مراحل الإنتاج أو الخدمة بداية مع مرحلة التصميم، وإلى غاية مرحلة الخدمة ما بعد البيع.

2.1.1.2. شهادة إيزو 9002: تشمل المؤسسات التي يقتصر أدائها على إنتاج السلعة وتحسينها وبيعها، دون الاهتمام بمرحلة التصميم والمرحلة التي تأتي بعد بيع المنتوج.

3.1.1.2. شهادة إيزو 9003: تختص بالمؤسسات الصغيرة التي لا تقوم بتصميم منتجاتها، ويقتصر نشاطها على عملية التجميع، وبالتالي يمكن البحث عن جودتها في المرحلة الأخيرة من الإنتاج واختيار جودة المنتج النهائي.

4.1.1.2. شهادة إيزو 9004: تعتبر مرشد المؤسسات لتطبيق نظام إدارة الجودة، حيث تحتوي على التعليمات الإرشادية الكافية للحصول على إحدى شهادات الإيزو 9001، 9002، 9003.

2.1.2. فوائد الحصول على الشهادة: إن لتطبيق معايير المواصفات الدولية ISO 9000، وفروعها فوائد تعود على المؤسسات الحاصلة عليها وعلى زبائنها، يمكن إجمالها في النقاط التالية[3]:

- زيادة القدرة التنافسية للمؤسسة لسهولة دخولها إلى الأسواق العالمية وتفوقها على جميع المنافسين الذين لم يحصلوا على الشهادة بعد.
- بناء علاقات ثقة مع العملاء، نتيجة اقتناعهم بمستوى الجودة التي وصلت إليه منتجات المؤسسة، وبالتالي تخفيض شكاويهم.
- رفع الروح المعنوية للعاملين بالمؤسسات الحاصلة على إحدى شهادات الجودة العالمية، وبالتالي

الشعور بالثقة لتحقيق المزيد من الانجازات الجماعية التي تخدم مصلحة المؤسسة ككل.

– تحقيق الرقابة المستمرة والذاتية على جميع أنشطة المؤسسة الداخلية، ومحاولة تصحيح الانحرافات في أقرب الآجال الممكنة.

2.2. نماذج تقييم جودة الخدمة: توصل الباحثون في ميدان جودة الخدمة إلى تحديد نموذجين أساسين يمكن الاستناد إليهما في تقييم مستوى الخدمة المقدمة، وسنستعرضهما من خلال ما يلي[4]:

1.2.2. نموذج الفجوة " servqual": يعتمد هذا النموذج على قياس الفارق الموجود بين إدراك العميل لمستوى الأداء الفعلي للخدمة، وبين توقعاته السابقة، وتنجم هذه الفجوة بسبب عدم قدرة إدارة المؤسسة على إدراك المواصفات الحقيقية للخدمة أو عدم قدرتها على ترجمة تلك المواصفات رغم علمها بما يحتاجه للعميل، وفي أحيان أخرى يتطلب تقليص الفجوة الاستعانة ببرامج تكوينية وتدريبية خاصة، الهدف منها تفكيك شفرة المواصفات المعقدة وصعبة التعقيد.

2.2.2. نموذج الاتجاه: "servperf": يرتكز هذا النموذج في تعريفه للجودة على الإدراك الخاص بالعميل، حيث تعتبر الجودة دالة لإدراك العميل بالأداء الفعلي للخدمة المقدمة من طرف المؤسسة خلال فترات تراكمية سابقة، إضافة إلى مستوى الرضا عن الأداء الحالي للخدمة، أما في حالة وجود تجارب سابقة للتعامل مع المؤسسة، فإن توقعات العميل المسبقة تلعب دورا هاما في تحديد مستوى جودة الخدمة.

3.2. متطلبات جودة ISO 9001 طبعة 2000: تحاول المؤسسات المينائية الجزائرية الوصول إلى جودة في خدماتها المقدمة عبر تطبيق متطلبات ISO 9001، حيث يمكن إيجاز أهم ما جاءت به من توصيات عامة من خلال العناصر التالية[5]:

1.3.2. مسؤولية الإدارة: تتعهد الإدارة العليا بتنفيذ نظام الجودة عن طريق توعية العمال بتنظيم دورات تكوينية لهم حول نظام الجودة وأهدافها، والطريقة المثلى التي يمكن بها خدمة الزبون وتحقيق مستوى عال من رضاه، كما يقع على كاهل الإدارة وضع خطط نظام الجودة والتأكد من صلاحية السياسات الموضوعة وتكاملها وتناسبها مع نشاط المؤسسة الاعتيادي.

كما يجب على إدارة المؤسسة وضع جدول للمراجعة الدورية، تبين فيه المدخلات الواجب توافرها كردود الفعل المقدمة من الزبائن، ودرجة مطابقة المنتج للمواصفات المطروحة، ومدى تطبيق الإجراءات الوقائية والتصحيحية، في حين تتمثل مخرجات المراجعة في توفير قرارات ترتبط بتحسين فعالية نظام الجودة، وتحسين جودة المنتجات والخدمات اعتمادا على ما يطلبه الزبون، بالإضافة إلى البحث عن الموارد اللازمة لتحقيق أفضل النتائج.

2.3.2. إدارة الموارد: من خلال هذا البند تبحث المؤسسة في تنفيذ نظام إدارة الجودة عبر توفير الموارد البشرية ذات الكفاءات العالية، والتدريب الجيد، كما تسهر على تقويم عام للإجراءات المتخذة في هذا الشأن.

تتوفر المؤسسات كذلك على بنية تحتية لازمة للقيام بأي نشاط إنتاجي أو خدمي، حيث يجب التأكد دوما من مطابقة ما هو متوفر في الميدان مع متطلبات الوصول إلى مستوى معين من المعايير الدولية.

كما أن بيئة العمل، والظروف المحيطة بتحقيق الهدف من نظام المطابقة، تعتبر عنصرا هاما يجب

التأكد منه عند تقييم الفجوة بين الموارد المتاحة والموارد الواجب توافرها.

3.3.2. تحقيق المنتج: إن أي تخطيط يستلزم نجاح عملية تحقيق المنتج لا بد وأن يكون موثقا في سجلات نموذجية توضح مراحل الإنتاج والمعايير المتبعة للوصول إلى منتج يطابق ما هو موجود في المؤسسات من نفس النوع.

ولمتابعة مدى وصول المؤسسة إلى تحقيق منتج يرضى عنه الزبائن، كان من اللازم الاهتمام بمتطلبات التسليم والنشاطات ما بعد التسليم، والاتصال بالزبون ومحاولة الحصول على المعلومات المرتدة منه والشكاوى، وذلك عبر تقديم أسلوب استفسارات واضح وبسيط.

أما فيما يخص عمليات التصميم والتخطيط، فتعمل المؤسسة على تحديد المدخلات المتصلة بالمتطلبات الوظيفية والقانونية، ومتطلبات الأداء، والحفاظ عليها في سجلات خاصة، ومراجعتها من حين لآخر، أما فيما يخص المخرجات، فتصف كيفيات استعمال المنتج والطريقة التي نحافظ بها على سلامته.

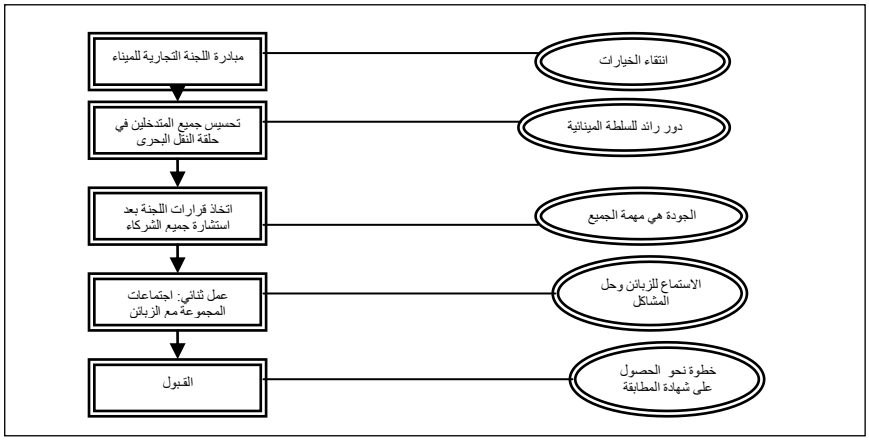
4.3.2. القياس، التحليل والتحسين: ترتكز هذه المتطلبة على قياس رضا الزبون، واختبار برامج التدقيق الداخلي من خلال وضع إجراءات موثقة يتم الاستناد إليها، وتصحيح الانحرافات قبل أن يتم إطلاق المنتج أو الخدمة من طرف أشخاص مخولين لذلك.

أما بالنسبة للمنتجات غير المطابقة للمواصفات المطلوبة، فيجب الحرص على عدم الاستخدام أو التسليم المقصود لها،كما تعمل المؤسسة على تصحيح العيوب والتحقق من المطابقة قبل طرحها مجددا للزبائن، وفي كل الحالات يجب وضع سجلات خاصة تدون فيها جميع الملاحظات والإجراءات المتخذة، حيث يساعد ذلك على القيام بالإجراءات الوقائية لمنع حصول حالات عدم المطابقة في المستقبل.

3. مسعى الجودة بالموانئ البحرية:

لنجاح تطوير الخدمات المرفئية عبر تحسين جودتها، تعتبر مؤسسة الميناء القاطرة التي تجرها من وراءها حلقة طويلة من المتدخلين في سلسلة النقل البحري، ويوضح الشكل (1) الآتي أهم الخطوات الرئيسية لتحقيق الجودة بالموانئ[6]:

الشكل(1): وصف مراحل مسعى الجودة في الموانئ البحرية



المصدر:

DUPIN.F, La démarche qualité, l'expérience du port de Nantes/St-Nazaire, Monographies de la cnuced sur la gestion portuaire, nation unies, New York, 1998,p4.

من خلال الشكل (1) يتضح لنا أهمية دور اللجنة التجارية للميناء في وضع السياسات العامة المحددة لكيفية سير مختلف نشاطات الميناء، وينبغي أن تكون هذه السياسات على شكل خطوط عريضة تضمن نوعا من المرونة في الأداء، ومادامت عملية نقل البضاعة في المسالك البحرية تعنى بها العديد من الأطراف، وجب على سلطة الميناء تحسيس المتدخلين في سلسلة النقل البحري بضرورة المسعى الذي تريد تطبيقه، حيث يتم تبادل الأفكار والحلول الناجعة قبل إعداد تقرير شامل يضم جميع الاقتراحات المطروحة واتخاذ قرار يساهم الجميع في تحقيقه، ولإنجاح المهمة لا بد من عقد اجتماعات تشاورية مع أهم زبائن الميناء، والعمل على تحسين الوضع عبر الاستماع إلى أهم المشاكل المطروحة، وتقليص الفجوة بين ما ينتظره الزبون وما يقدمه الميناء من خدمات وإمكانيات.

ليست لميناء عنابة مقاربة خاصة بالجودة، حيث أن اتخاذ خطوات سريعة ومبادرات حماسية قد يؤدي إلى نتائج غير مرغوب فيها تتمثل في وقوع خلافات بين العديد من الأطراف المتدخلين في الميناء، حيث أن موضوع الجودة غير مطروح بصفة واضحة في مختلف مناطق الميناء، وبالتالي فإن حل المشاكل يتطلب الإجابة عن كل سؤال على حده قبل التنسيق مع الحلول الموجودة في مناطق أخرى من الميناء.

وبالتالي يمكن القول أن مسألة الجودة ما هي إلا موضع حديث لا يعلمه العديد من المتعاملين الاقتصاديين بالميناء والأفراد على مستوى الميناء، ونجاحه مرتبط بمقاربة متصاعدة تتطلب دعم ومشاركة جميع الأطراف، بحيث يؤدي ذلك إلى الوصول إلى نتائج مقبولة دون تهميش أي طرف وباستخدام جميع الوسائل المتاحة.

4. خطوات تحقيق الجودة في منطقة الحبوب بميناء عنابة:

تعتبر منطقة الحبوب من المناطق المختصة في تفريغ وشحن نوع واحد من السفن، هي ناقلات الحبوب، وقد تم تخصيص مركز رصيف رقم 12 لاستقبال ناقلات الحبوب، حيث جهز هذا المركز بمنشآت ومعدات خصيصا لهذا الغرض.

ونظرا للضغط المفروض على هذا المركز، أصبح من اللازم التفكير في حلول جدية تساعد في فك الخناق عليه، بعدما تعقدت المهام المتعلقة بتوقع وصول السفن وترشيد العمليات المرتبطة بخدمة السفينة.

وفيما يلي أهم ما يميز منطقة الحبوب بميناء عنابة:

بطول يقدر بـ155م يوجد مركز رصيف 12 في المنطقة الشمالية من ميناء عنابة، حيث يستقبل سفن ذات حمولة 30000طن بمتوسط غاطس مياه يقدر بـ 11م.

يضم هذا المركز مستودعات حبوب، بها 59 خلية بطاقة تخزين 16000طن.وأهم التجهيزات المتوفرة نجد:

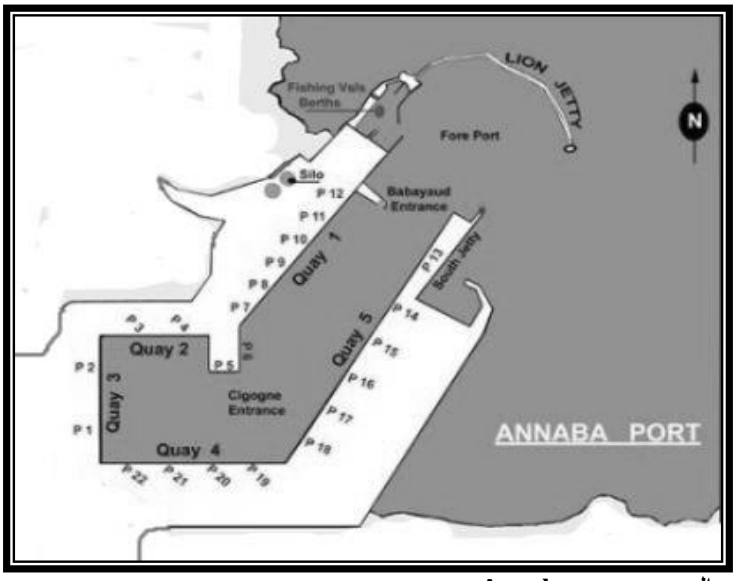
. قبان متحرك على سكك الحديد للشحن والتفريغ بطاقة 400طن/سا.

. قبان متحرك بعجلات طاقته 100طن / سا يستخدم في نهاية عملية تفريغ السفينة.

. سيور متحركة تربط القبان المتحركة بمخازن الحبوب.

. تجهيزات للتسليم المباشر للحبوب عن طريق الشاحنات[7].

شكل(2): خريطة ميناء عنابة



المصدر: www.port- Annaba.com.

وكما هو موضح في الشكل (2)، فإن مركز رصيف 12 يتواجد في حوض مقدمة الميناء، وهي مسطحات من الماء تتميز بعمق يسمح باستقبال السفن الضخمة، نتيجة لتواجده في مناطق مفتوحة بالقرب من مدخل الميناء، بالإضافة إلى بعده عن التجمعات البشرية التي يتميز بها الحوض الصغير الذي يستقبل سفن المسافرين، والقريب من التجمعات السكانية في وسط المدينة، وهو ما يجعل موقع منطقة الحبوب يستجيب وبامتياز للمتطلبات البيئية.

وقد تميزت حركة الحبوب بميناء عنابة خلال السنوات الأخيرة بنشاط متصاعد تارة ومنخفض تارة أخرى، ويوضح الجدول التالي أهم هذه التطورات:

جدول رقم(1): تطور الحركة برصيف الحبوب بميناء عنابة خلال الفترة 2000-2003

البيان	2000	2001	2002	2003
عدد السفن	45	35	55	31
وزن القمح المفرغ (طن)	724658	498978	631198	409852
نسبة القمح المفرغ مقارنة بالمواد الغذائية الأخرى	%84	%81.7	%71.96	%75.5
مدة الانتظار(يوم)	0.05	2.53	3.86	4.12
متوسط فترة المكوث على الرصيف(يوم)	6.79	4.25	1.64	4.37

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على الدليل الإحصائي للموانئ الجزائرية 2000-2003

من خلال الجدول السابق يتبين لنا أهمية مركز 12 في استقبال ناقلات الحبوب المتخصصة، حيث يتصدر القمح قائمة المواد الغذائية العابرة لميناء عنابة، ومن الملاحظ أن مدة انتظار السفن وفترة عمليات التفريغ آخذة في الارتفاع رغم أن عدد السفن عرف انخفاضا خلال سنة 2003، مما يطرح

العديد من الأسئلة فيما يخص جودة الخدمات المقدمة للسفن بالميناء.

ولتحديد نقاط الضعف لا بد في بادئ الأمر أن تقوم إدارة الميناء بإجراء مقابلات على انفراد مع مختلف المتعاملين الاقتصاديين، وذلك للإجابة على جملة من الأسئلة تدور في مجملها حول المحاور الرئيسية التالية:

. ما هي أهم العيوب التي ترونها بالنسبة لمنطقة الحبوب؟.

. كيف يمكن التقليص من هذه العيوب؟.

. ماذا تعني الجودة بالنسبة لكم؟.

ومن خلال الإجابات المجمعة يمكن الحصول على نقاط مشتركة تسمح بتحديد أهم **الاختلالات** المتعلقة باستقبال السفينة، مما يسمح بإعداد برنامج في موضوع الجودة يشارك فيه جميع الأطراف.

وفيما يلي أهم النشاطات المتعلقة بخدمة ناقلات الحبوب حيث قسمناها إلى ثلاثة مراحل أساسية هي[8]:

. استقبال السفينة.

. مكوث السفينة على الرصيف.

. مغادرة السفينة.

1.4. استقبال السفينة:

تتم عملية استقبال السفينة عبر عدة مهام متناسقة، يؤدي عدم القيام بإحداها بشكل جيد إلى التأثير على مجموع حلقة الخدمات الأخرى.

1.1.4. وصول السفينة إلى المرسى:

تتم عمليات خروج السفن من الميناء أو الدخول إليه، على مستوى اجتماع يومي[9] ينعقد في مديرية قيادة الميناء، ويسمى بمؤتمر تحديد وضعية السفنconférence de placement des navires، وغالبا ما يحضر هذا الاجتماع:

. مدير قيادة الميناء.

. رئيس دائرة الأمن والحراسة.

. ضابط الميناء.

. ممثل عن مديرية الشحن والتفريغ.

. ممثل عن وكيل السفينة على مستوى ميناء عنابة.

. مستقبل البضاعة.

ويحضر هؤلاء الأعضاء للأسباب التالية:

. يعتبر مدير مديرية قيادة الميناء المسؤول الأول عن جميع التحركات التي تتم على مستوى الحوض المائي للميناء.

. أما بالنسبة لرئيس دائرة الأمن والحراسة، العارف بخصائص الأرصفة من طول وعمق، وبالتالي فهو قادر على تعين أنسب مكان لرسو أي نوع من السفن.

. بالنسبة لضابط الميناء، فهو مكلف بمتابعة المناورة الخاصة برسو السفينة، كما يهتم بالأماكن التي يتم فيها ربط السفينة.

. إن حضور ممثل عن مديرية الشحن والتفريغ مفيد للغاية، خاصة بالنسبة للسفن الراسية على أرصفة الميناء، حيث يقدم المعلومات المتعلقة بسير عمليات الشحن والتفريغ على سطح السفينة، وإعطاء تقديرات حول المدة الباقية لانتهاء العمليات.

. عادة ما يسلم وكيل السفينة على مستوى الميناء، بطاقة التنبؤ الخاصة بسفينته، وذلك قبل وصولها للميناء بـ 48 ساعة، حيث تحمل هذه البطاقة المواصفات الخاصة بالسفينة ونوع الحمولة، والوقت المقدر لوصولها[10].

. بينما يقوم مستقبل البضاعة بالإجابة عن الاستفسارات المتعلقة ببضاعته[11].

عند وصول السفينة رأس الحمراء يقوم ربانها بعملية الاتصال اللاسلكية مع برج المراقبة، وذلك عن طريق القناة 16، غير أن جهاز الراديو المستقبل لهذه القناة هو معطل، وبعد محاولات عديدة سيغير

الربان القناة، حيث يتم استقبال الاتصالات اللاسلكية للسفن عن طريق القناة 14.

بعد الاتصال، يقوم ضابط الراديو بإعطاء التعليمات اللازمة للسفينة، وهي على بعد 4 أميال أو أكثر[12]، وذلك بعد الإطلاع على وثيقة أعمال مؤتمر تحديد ووضعية السفن، وتكون تعليمات ضابط الراديو كالآتي:

. إذا كان اسم السفينة موجودا في قائمة السفن التي تدخل الميناء في ذلك اليوم، يقوم ضابط الراديو بإعطاء تعليمات الدخول إلى ربان السفينة بقوله(تدخلون مباشرة)، وذلك بعد أخذ مواصفات السفينة.

. أما إذا لم يرد اسم السفينة في قائمة الدخول، يعطي ضابط الراديو تعليمات لرمي المخطاف، حيث يحدد لربان السفينة الجهة والمسافة المناسبة، و يعتبر شمال غرب مدخل الميناء، هو المكان المناسب لانتظار السفن، حيث تكون في مأمن من الرياح[13]، بالإضافة إلى وجود عمق مناسب للسفن.

وبسبب صعوبة تقدير وقت وصول سفن الحبوب بدزممزغيث قة، ينتظر وكيل السفينة إلى حين اقتراب السفينة من سواحل الميناء، ليتم فيما بعد إدخال اسم السفينة في قائمة الدخول لذلك اليوم.

من خلال ما تقدم، يمكن القول أن ميناء عنابة يعاني من قدم الشبكة اللاسلكية التي تنظم عمليات الحركة داخل الميناء، كما أن جهاز الراديو المستقبل لإشارات السفن على القناة 16 معطل، وبالتالي فمن الأفضل إصلاحه، والعمل على تدعيم وتجديد الشبكة اللاسلكية، وفي انتظار ذلك، فإن المهم إخبار جميع وكلاء السفن بميناء عنابة حول النقائص الموجودة حتى يأخذوا احتياطاتهم عند توقفهم بالميناء.

2.1.4. الإرشاد والقطر:

تتم هاتين الخدمتين في وقت واحد، حيث يقوم ضابط الراديو بإصدار التعليمات للمرشد الذي يقوم بركوب زورق الإرشاد البحري، إضافة إلى وجود سائق يتولى عملية نقل المرشد إلى غاية مكان تواجد السفينة، وبعد رمي السلم المعلق بسطح السفينة، يقوم المرشد فيما بعد بعملية توجيه السفينة[14] بصفته على معرفة جيدة بخصائص المياه الداخلية للميناء، والممرات الملاحية الداخلية، إضافة إلى مراكز الرسو. بعد انطلاق زورق الإرشاد، تقوم بتتبعه سفينة قطر أو سفينتين، وذلك حسب حجم السفينة، فعندما يتم استخدام سفينة قطر واحدة، تقوم هذه الأخيرة بتتبع السفينة التي يقوم المرشد البحري بقيادتها، وهي على مستوى منخفض من تشغيل محركاتها، أما إذا تم استخدام سفينتي قطر، وهي الحالة الغالبة على سفن الحبوب، فتقوم الأولى بقطر السفينة بعد ربطها بناقلة الحبوب، بينما تقوم سفينة القطر الأخرى بتتبع السفينة من الخلف، أو أن يتم ربطها هي كذلك بمقدمة ناقلة الحبوب.

عند الاقتراب من مركز الرسو، يقوم كل من ضابط الميناء الموجود على الرصيف، المرشد على متن الناقلة، قائد سفينة القطر، باتصالات لاسلكية، وذلك من أجل تأمين توقف السفينة بمركز الرسو بالدقة الكافية، حيث تقوم سفينة القطر بدفع الناقلة نحو الرصيف اعتمادا على توجيهات المرشد البحري.

ومن الملاحظ على هذه الخدمة في ميناء عنابة كانت تتم بسفينتي قطر فقط، رغم امتلاك الميناء لثلاثة سفن، وهذا راجع إلى تعطل سفينة القطر "رمال"، حيث يتم اعتماد سفينة قطر واحدة بالنسبة للسفن ذات حجم أقل من tjb4000، بينما تستخدم سفينة القطر "مازفران" وسفينة القطر "شلف 3"

لقطر السفن ذات حجم أكبر من tjb4000، وبعد المشاورات العديدة مع مختلف زبائن والمؤسسة، أتضح لمؤسسة عنابة عدم القدرة على تلبية احتياجات الزبائن دون توفير سفينة قطر جديدة أكثر حداثة ومستجيبة لقواعد الأمن والسلامة في الموانئ البحرية، وبالتالي اتخذ قرار بشراء سفينة قطر جديدة، تم تسليمها من طرف الشركة الهولندية(DAMAN) في 3 نوفمبر 2006، وسميت: "سيدي براهيم"[15].

3.1.4. ربط السفن:

تقوم زوارق ربط السفن(canots d'amarrage) بتوصيل الحبال التي يرميها بحارة الناقلة إلى عمال الرصيف، حيث يقومون بربط الناقلة في الأماكن التي يحددها ضابط الميناء.

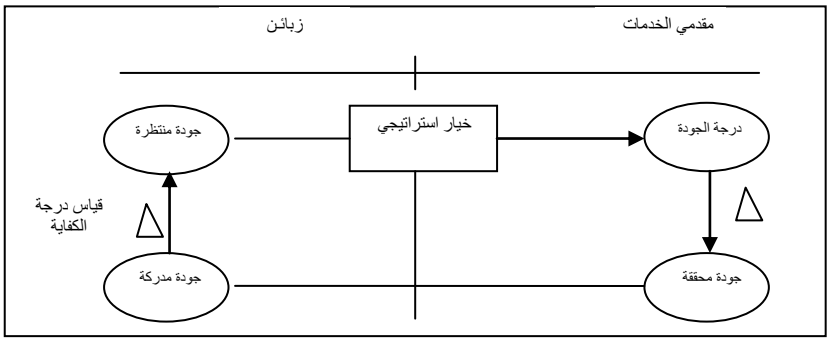
وقد تبين أن هذه الخدمة، رغم المجهودات المبذولة، تحتاج إلى بعض التصحيح للوصول إلى درجة أعلى من الجودة، حيث أن تحضير العملية ينقصها في بعض الأحيان الصرامة الكافية، وتظهر النقائص بالخصوص عند حالات المد والجزر، حيث تبتعد السفينة عن الرصيف، مما يزيد في خطر قص الحبل، وفي هذه الظروف الصعبة يصبح من الصعب حينئذ العمل على سطح السفينة، مما يتطلب تحسين هذه الخدمة.

وبالتالي يجب عقد اجتماعات على مستوى ضيق مع عمال الرصيف المكلفين بالربط، والخروج بتوصيات دقيقة يقوم بإعدادها ضابط الميناء وتوزعها على وكلاء السفن، عمال الربط، مرشد السفينة، حيث تساعد هذه الوثيقة على تطبيق الحد الأدنى من شروط الربط، وعند الإخلال بذلك يمكن لضابط الميناء طلب إعادة الربط من جديد.

2.4. مكوث السفينة على الرصيف:

تتميز هذه المرحلة بتدخل العديد من المتعاملين الاقتصاديين، ومن ثمة وجب تناسق هذه العمليات بشكل دقيق حتى نستطيع تقليص فترة المكوث على الرصيف، وذلك بتحديد جودة الخدمات انطلاقا من قياس الفرق بين ما يطلبه الزبائن وما يتحقق فعلا.

شكل(3): حلقة الجودة في الموانئ البحرية



المصدر:DUPIN.F, op.cit,p :16

من خلال الشكل(3) السابق، يمكن القول أن زبائن الميناء يبحثون عن تحقيق مستوى معين من الجودة، في حين أنهم في الواقع لا يدركون إلا مستوى معين، وبالتالي يمكن قياس درجة كفاية زبون ما عبر قياس الفرق بين الجودة التي ينتظرها والجودة التي يدركها في الحقيقة.

لا بد على إدارة الميناء تشكيل عقد يسمح لها بالاقتراب من زبائنها، وقياس الفوارق مقارنة بالطلب، والبحث في أسباب ذلك، واقترح تحسين الخدمات، ويرتكز هذا الإجراء على مرحلتين[16]:

أ. إعداد عقد بين إدارة الميناء والمناولين،ومديرية الاستغلال، وذلك عن طريق إعداد استمارة نمطية

لطلب معدات الشحن والتفريغ، ومنشآت التخزين، حيث تقوم المصلحة المكلفة بالمعدات بالإجابة عن ذلك سواء بالقبول أو الرفض، حيث يتم تحديد مسؤولية كل طرف في حالة عدم توفر المعدات، أو التأخر في الاستجابة للطلبية، كما يتم استخدام هذه الوثيقة كذلك في معالجة إحصائية للتحقق من كيفية إشباع طلبات الزبائن، وهل يوجد تميز بين الزبائن.

ب. تنظيم الاجتماع التحضيري لتوقف السفينة، حيث يضم هذا اللقاء العديد من الأطراف، شركات المناولة، وكلاء السفن، عمال الرصيف، مسؤول المخزن بالميناء، وللإجابة عن النتائج المرجوة يتم إعداد استمارة تضم المعلومات التالية: مدة التفريغ المقدرة، عدد الفرق، المردودية اليومية، وقت انطلاق الأعمال.تقارن الأهداف المقدرة فيما بعد مع النتائج المتحصل عليها، حيث تقاس الفوارق، وتحلل النتائج، وتقترح الحلول، وبعقد العديد من اجتماعات نهاية العمل، يتم التفكير في التصحيحات الممكنة، بحيث أن الجودة لا يمكن الحصول عليها بين عشية وضحاها، وإنما هي نتاج عمل دءوب يتطلب الكثير من الوقت.

1.2.4. وضع سلم الهبوط:

تساعد هذه الخدمة على الصعود إلى متن السفينة لكل من ضابط الميناء، طبيب الميناء، الجمارك، شرطة الحدود، وكيل السفينة، وهذا كمرحلة أولى، ليتبعها فيما بعد صعود العناصر الأخرى المهتمة بخدمة الناقلة.

2.2.4. صعود الجمارك للمعاينة:

يلتزم ربان السفينة بتقديم الوثائق المطلوبة من مكتب الجمارك، وذلك خلال 24 ساعة الأولى من الوصول إلى الميناء، وتتمثل هذه الوثائق فيما يلي[17]:

. بيان الحمولة المعدة للتفريغ، مرفق عند الاقتضاء بترجمته مصادق عليها.

. بيان الحمولة الخاصة بمؤونة السفينة وأمتعة البحارة.

كما يلتزم ربان السفينة كذلك بتقديم التصريح الموجز، حتى ولو كانت السفينة فارغة.

وبمجرد وضع سلم الهبوط، يمكن للفرقة الجمركية[18] المكونة من ثلاثة أو أربعة أعوان من صعود السفينة للحصول على هذه الوثائق ومعاينة الحمولة ماديا ومصادرة ما يزيد عن المسموح به كبعض ما يحمله البحارة من خمور مثلا.

3.2.4. التزود بالوقود:

يعتبر التزود بالوقود خدمة تقدم للسفينة حسب الطلب، وتتولى شركة "نفطال" ذلك بمساعدة طوافة عائمة(Barge) تبلغ حمولتها 1500طن.

إن جودة هذه الخدمة مرتبطة بالاعتبارات التالية:

– مكان تواجد الطوافة مقارنة مع مركز رصيف 12، وغالبا ما تأخذ الطوافة مركز رصيف 17 كمكان لرسوها في انتظار مناداتها لخدمة إحدى السفن، حيث تقوم بالانتقال من مكان لآخر داخل أحوض الميناء.

– نسبة امتلاء خزانات الوقود بالطوافة، حيث يتطلب في بعض الأحيان انتظار خزانات "نفطال" بتزويد الطوافة بالوقود اللازم.

4.2.4. التزود بالمياه:

يمكن أن تتزود السفينة بالماء بإحدى الطريقتين التاليتين:

– عندما تكون السفينة راسية على الرصيف، حيث تتكفل مصالح البلدية بهذه المهمة، حيث لا يمكن أن نبدأ بهذه الخدمة قبل ربط السفينة.

– كما يمكن أن تتلقى السفينة هذه الخدمة وهي بعيدة عن الرصيف، سواء كان ذلك بأحواض الميناء المحمية، أو في منطقة رمي المخطاف.

5.2.4. تقديم المؤونة لطاقم السفينة:

يقوم وكيل السفينة على مستوى الميناء بتحضير ما يحتاجه طاقم السفينة من مؤونة، حيث يتولى مهمة شرائها من الأسواق المتواجدة بمدينة عنابة، ويتم ذلك فور تلقي الوكيل للتعليمات التي يصدرها ربان السفينة عندما يكون في حالة انتظار دخول الميناء.

6.2.4. صعود فرقة قمع الغش:

تتكفل بهذه المهمة المفتشية الجهوية للتحقيقات الاقتصادية وقمع الغش، حيث تقوم بإرسال فرقة لأخذ عينات من الحبوب المراد تفريغها قصد اختبار مدى صلاحيتها للاستهلاك، وذلك بمخابر المفتشية، وتعتبر موافقة هذه الهيئة من الشروط الإلزامية لتفريغ الحمولة، إذ أن عدم الموافقة على صلاحية الحمولة سيعرض صاحبها إلى وجوب إعادتها من حيث أتت أو تصريفها في موانئ أخرى.

7.2.4. صعود مسؤول الأهراء للحصول على بيان الحمولة:

عند وصول الناقلة إلى الرصيف، يصعد إحدى مسؤولي الأهراء لسحب بيان الحمولة (Le manifeste)، وفي نفس الوقت يقوم بالإطلاع على الحبوب الموجودة في العنابر(Les cales)، ثم يقوم بإعداد وثيقة يطلق عليها اسم محضر على متن السفينة(Constat a bord)، التي يتم الإمضاء عليها من طرف مسؤول الأهراء، قائد السفينة، ممثل الجمارك.

8.2.4. تحضير المهام على سطح السفينة وفتح العنابر[19]:

لا يمكن البدء في هذه التحضيرات قبل ظهور نتائج صلاحية الحبوب للاستهلاك، والحصول على "المانفست" من طرف مسؤول الأهراء، بالإضافة إلى المعاينة المادية للحبوب داخل العنابر، وتقديم الشكل المفصل للوثائق، وموافقة مصلحة الجمارك.

9.2.4. إحضار وكيل السفينة للوثائق الإدارية:

عند التأكد من وصول السفينة إلى المرسى، يقوم وكيل الناقلة بإحضار الوثائق اللازمة لمصلحة الشحن التفريغ وتتضمن هذه الوثائق:

– مخطط محتوى الحمولة داخل الناقلة.

– بيان الحمولة، والذي يعتبر من أهم الوثائق.

10.2.4. توزيع المهام على العمال ومعدات العمل:

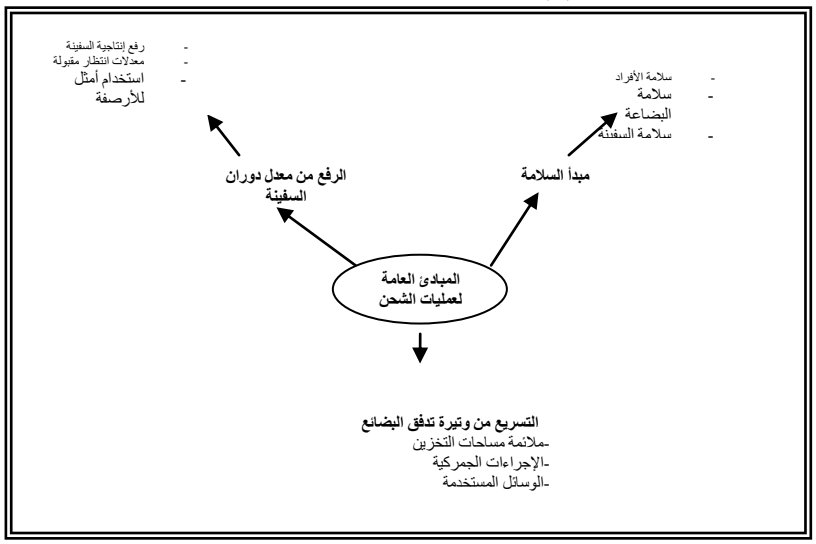
بعد الإطلاع على الوثيقتين السالف الإشارة إليهم، يقوم رئيس مصلحة الشحن والتفريغ بإرسال بيان إلى مركز التشغيل(Centre d'embauche)، الذي يباشر في توزيع المهام على العمال بعد تحديد العدد اللازم لتفريغ السفينة.

11.2.4. تفريغ الحبوب على الشاحنات أو في الأهراء:

يتم تفريغ ناقلات الحبوب إما عن طريق نظام الشفط أو عن طريق القحافة[20]، فتعتمد الطريقة الأولى على وضع أنبوب للشفط، وذلك بالاعتماد على أسلوب الآلات الهوائية لامتصاص الحبوب من داخل العنابر عن طريق توليد الفراغ والامتصاص، وتبلغ الطاقة القصوى للتجهيزات التابعة لميناء عنابة 400طن/سا، كما يمتلك ديوان الحبوب الجافة نظام شفط قادر على امتصاص 250طن/سا، كما يوجد بالميناء كذلك بعض المعدات التي تعمل بأنظمة الشحن ذات طاقة 80 طن/سا، وهي تابعة لأحد الخواص.

بينما تعتمد الطريقة الثانية على قيام رافعات دوارة بحمل القحافة، وهي عبارة عن صندوق يقوم بجرف الحبوب إلى داخله، ثم يتم إغلاقه، وبعدها تصب الحبوب في أحواض عريضة(Trémie) تنتهي من الأسفل بفتحة تساعد على تركيز تفريغ الحبوب على السيور المتحركة، والتي تقوم بنقله إلى صوامع الحبوب، أو أن تصب مباشرة من الفتحة في شاحنات النقل البري.

شكل(4): تحسين عمليات الشحن والتفريغ



المصدر: إعداد الباحث

يشمل مبدأ السلامة توفير الأمن والظروف المناسبة لعمل الأفراد، والحفاظ على هيكل الناقلة، والعمل على بقاء كمية الحبوب على حالتها دون ضياع، وتعمل إدارة الميناء على تقليص معدلات انتظار السفن والوصول إلى استخدام أمثل للأرصفة المتاحة والمعدات الموجودة عليها، ويوثر مبدأ التسريع في وتيرة تدفق البضائع في المبدأ السابق، إذ أنه عادة ما يتسبب تكدس الحبوب في الأكياس على أرصفة الميناء، ومخازن الانتظار المخصصة لها إلى انتظار ناقلة الحبوب إلى حين إخلاء هذه المساحات لتبدأ عمليات الشحن والتفريغ.

من بين المشاكل المألوفة[21] فيما يخص عمليات مناولة الحبوب هو الكمية الضائعة من الحبوب نتيجة عمليات الشحن والتفريغ، وفي الموانئ العالمية تبلغ هذه النسبة بين 0.3% و 0.5%، وبطلب من المستوردين، فإن على ميناء عنابة أن يعمل على تقليص هذه النسبة، خاصة إذا علمنا أن جودة الخدمات المقدمة مرتبط بذلك، ويمكن الوصول إلى النتائج المرجوة انطلاق من تشكيل خلية عمل تضم مسؤول مصلحة وزن البضاعة وأعوان تقنيين يسهرون على الصيانة الدورية لأجهزة الوزن، كما يقومون بمراقبة ديناميكية ترتكز على قياس وزن العينة من البضاعة المفرغة في شروط مثالية، بحيث يتم الابتعاد قدر الإمكان عن فرضية وجود عيب في أجهزة الوزن، والتركيز على الأسباب الحقيقية التي تؤدي إلى وجود فارق بين البضاعة عند شحنها وعند تفريغها.

12.2.4. تحضير الأهراء أو حضور الشاحنات:

لا يمكن البدء في هذه المهمة ما دامت نتائج التحليل المخبري لم تظهر، وفور إعطاء رخصة التفريغ من طرف المفتشية الجهوية للتحقيقات الاقتصادية وقمع الغش، تبدأ التحضيرات الفعلية

لاستقبال الحبوب داخل صوامع الأهراء، أو يقوم صاحب الحمولة بإدخال الشاحنات التي تتولى عملية إخراج الحبوب من الميناء بعد أن يتم وزنها قبل وبعد شحنها.

وتولي الموانئ الجزائرية، ومن بينها ميناء عنابة، أهمية كبيرة في مجال تكوين السائقين لمختلف الأجهزة والروافع، أما فيما يخص ضياع البضاعة نتيجة لعملية المناولة، فيجب التأكد من الوضعية الصحيحة للشاحنات، أو عربات الشحن، ووضعها في مكان قريب من روافع الرصيف، أوروافع السفينة.

13.2.4. تطهير المطبخ ودورات المياه:

يقوم بهذه المهمة طاقم السفينة عند تواجد السفينة بعرض البحار، غير أن هذا التطهير يكون جزئيا ولا يمس إلا الأماكن الضرورية، وفور حصول السفينة على المياه عند حلولها على أرصفة الميناء، تتم عملية التطهير الشامل، حيث يمكن لطاقم السفينة أن يستعين بعمال النظافة التابعين للميناء.

14.2.4. كنس العنابر:

تقوم عربات الكنس(Chouleurs) بهذه المهمة، وذلك بعد الانتهاء من عملية التفريغ بواسطة القحافة، حيث تقوم رافعات الرصيف برفع هذه العربات إلى داخل عنابر الناقلة.

وحتى تتم هذه الخدمة في الوقت المحدد، لا بد على وكلاء السفينة تقديم المعلومات الكفيلة بتقدير دقيق لانتهاء العمليات، حتى تتمكن فرق التنظيف من الحضور في الوقت المناسب، إذ أن أي تأخير قد يؤدي إلى تأخر في موعد مغادرة السفينة أرصفة الميناء.

15.2.4. كنس الأرصفة من الحبوب:

قبل صعود الفريق المكلف بكنس العنابر، يقوم بكنس الأرصفة من الحبوب المتسربة نتيجة لعمليات التفريغ.

16.2.4. معاينة مدير الأهراء للحبوب على متن السفينة:

يعتبر مدير الأهراء المسؤول الأول عن تخزين الحبوب داخل صوامع الأهراء، وبالتالي فمن الضروري معاينة حالة الحبوب قبل التفريغ وبعد التفريغ، كما يجب الوقوف على نوعية الحبوب المنقولة من أجل تحديد أماكن التخزين المناسبة.

17.2.4. إنجاز وثيقة خاصة بالتحفظات(Bordereau de réserve):

يقوم مدير الأهراء بإنجاز هذه الوثيقة، حيث يسجل فيها التغيرات التي يمكن أن تطرأ على شكل الحبوب، نظافتها، وذلك بعد عملية التفريغ، وتمضى هذه الوثيقة من طرف رئيس المخزن وربان السفينة.

3.4. مغادرة السفينة:

تعتبر هذه المرحلة آخر مرحلة وأبسطها، ومع ذلك وجب التدقيق في مسؤوليات كل طرف، حيث يؤدي إلى التهاون فى إحداها إلى تأخر مغادرة السفينة للميناء.

1.3.4. رفع السلم:

تعتبر من المهام الأخيرة التي تهيئ لخروج السفينة من الميناء، وتضم هذه المهمة مراقبة عامة لشرطة الحدود لكافة عنابر السفينة بحثا عن المسافرين خلسة[22].

2.3.4. تحضير المرشد

يقوم ضابط الراديو بتنبيه المرشد للتوجه نحو مركز رصيف 12 لإخراج ناقلة الحبوب الراسية هناك، وعلى الفور ينطلق زورق الإرشاد من رصيف

حاجز اللقلق بمركز رصيف 5 إلى مركز رصيف 12 المتواجد على بعد يقدر بحوالي 900م.

3.3.4. تحضير سفينة القطر:

بعد تسخين المحركات، تنطلق سفينة القطر كذلك إلى مركز رصيف 12 وعلى متنها قائد السفينة، ورئيس ميكانيكي، ومجموعة من البحارة موزعين بين المحركات وربط سفينة القطر بناقلة الحبوب.

4.3.4. فك رباط السفينة:

يقوم بحارة الرصيف بفك حبال السفينة، وبمساعدة زورق الربط يتم ربط سفينة القطر بالناقلة، كما يجب الانتباه إلى رفع بحارة السفينة للمخطاف، إذ أن نسيان ذلك قد يعرض السفينة إلى الدوران حول حبالها، حيث يصعب على سفن القطر فيما بعد حل هذا الإشكال، ويزداد الأمر صعوبة كلما تعرض الميناء إلى هبوب رياح تعيق عملية الإنقاذ.

5.3.4. قطر السفينة للخروج:

تختلف مهمة قطر السفينة أثناء الدخول عنها أثناء الخروج، ومن أهم هذه الاختلافات نجد ذلك التفاوت بين مدة القطر أثناء الدخول، والتي تتطلب خروج سفينة القطر إلى مرسى الميناء لاستقبال الناقلة، بينما تكتفي سفينة القطر باصطحاب الناقلة إلى غاية خروجها من ممر "بابيوض" عند مغادرة الميناء.

6.3.4. إرشاد السفينة أثناء مغادرة الميناء:

يستمر زورق الإرشاد، المزود بجهاز لقياس العمق، باصطحاب الناقلة جنبا إلى جنب حتى تخرج بصفة كاملة من مدخل الميناء، حيث تنتهي مهمة الإرشاد بمجرد نزول المرشد الملاحي إلى زورق الإرشاد.

5. تشخيص الفجوة في متطلبات الجودة بمنطقة الحبوب:

لمعرفة الفوارق بين النشاط المثالي في خدمات الميناء، وما هو محقق في الميدان، تم التعرض سابقا إلى وصف عام لمختلف المهام الموجودة في منطقة الميناء، وسنقوم فيما سيأتي بتصنيف متطلبات بنود الجودة إلى أربعة محاور رئيسية تتمثل في: مسؤولية الإدارة، إدارة الموارد، تحقيق المنتج، القياس التحليل والتحسين، وذلك من أجل اكتشاف الفروقات الموجودة ومحاولة إيجاد الحلول المناسبة، واقتراح التعديلات اللازمة للمراحل الثلاثة المكونة لخدمة السفن بمنطقة الحبوب، حيث يبن الجدول (2) المقسم إلى ثلاثة جداول جزئية التعبير الكمي لدرجة جودة الخدمات في منطقة الحبوب[23].

جدول (1.2): تشخيص الفجوة في مرحلة استقبال ناقلات الحبوب

استقبال السفينة	مسؤولية الإدارة					إدارة الموارد					تحقيق المنتج					القياس والتحليل				
درجات التقييم	0	1	2	3	4	0	1	2	3	4	0	1	2	3	4	0	1	2	3	4
وصول السفينة إلى المرسى		*						*					*						*	
الإرشاد والقطر			*						*					*					*	
ربط السفن				*					*					*					*	
المعدل	2					2.66					2					3				
النسبة المئوية	50%					66.66%					50%					75%				
النسبة المئوية للمرحلة الأولى من خدمة ناقلات الحبوب	60.41%																			

المصدر: إعداد الباحث اعتمادا على المقابلات الفردية، والملاحظات الشخصية أثناء فترة الدراسة

جدول (2.2): تشخيص الفجوة في مرحلة مكوث ناقلات الحبوب على الرصيف

مكوث السفينة على الرصيف	مسؤولية الإدارة					إدارة الموارد					تحقيق المنتج					القياس والتحليل				
درجات التقييم	0	1	2	3	4	0	1	2	3	4	0	1	2	3	4	0	1	2	3	4
وضع سلم الهبوط				*					*			*							*	
صعود الجمارك للمعاينة		*						*				*							*	
التزود بالوقود		*					*					*							*	
التزود بالمياه			*						*			*							*	
تقديم المؤونة لطاقم السفينة		*							*			*						*		
صعود فرقة قمع الغش				*				*			*						*			
صعود مسؤول الاهراء للحصول على بيان الحمولة			*					*				*					*			
تحضير المهام على سطح السفينة وفتح العنابر			*					*			*						*			
إحضار وكيل السفينة للوثائق الإدارية		*						*				*						*		
توزيع المهام على العمال ومعدات العمل			*				*					*						*		
توزيع الحبوب على الشاحنات أو في الاهراء			*						*			*						*		
تحضير الاهراء أو حضور الشاحنات				*					*			*						*		
تطهير المطبخ ودورات المياه			*						*		*						*			
كنس العنابر				*					*			*						*		
كنس الأرصفة من الحبوب			*						*			*						*		
معاينة مدير الاهراء للحبوب على متن السفينة				*					*		*					*				
انجاز وثيقة خاصة بالتحفظات			*						*			*						*		
المعدل	2.05					2.58					2.64					2.29				
النسبة المئوية	51.47%					64.70%					66.17%					57.35%				
النسبة المئوية للمرحلة الثانية من خدمة ناقلات الحبوب	59.92%																			

المصدر: إعداد الباحث اعتمادا على المقابلات الفردية، والملاحظات الشخصية أثناء فترة الدراسة

جدول (3.2): تشخيص الفجوة في مرحلة مغادرة ناقلات الحبوب للميناء

مغادرة السفينة	مسؤولية الإدارة					إدارة الموارد					تحقيق المنتج					القياس والتحليل				
درجات التقييم	0	1	2	3	4	0	1	2	3	4	0	1	2	3	4	0	1	2	3	4
رفع السلم			*					*				*						*		
تحضير المرشد				*					*				*						*	
تحضير سفينة القطر				*					*				*						*	
فك رباط السفينة				*					*				*						*	
قطر السفينة للخروج			*					*						*					*	
إرشاد السفينة أثناء مغادرة الميناء			*						*				*						*	
المعدل	2.5					2.66					2					2.83				
النسبة المئوية	62 .5%					66.66%					50%					70.83%				
النسبة المئوية للمرحلة الثالثة من خدمة ناقلات الحبوب	62.49%																			

المصدر: إعداد الباحث اعتمادا على المقابلات الفردية، والملاحظات الشخصية أثناء فترة الدراسة

من خلال الجداول الثلاثة السابقة، والمعبرة عن أهم المراحل التي تقضيها ناقلات الحبوب في الموانئ البحرية، نلخص فيما سيأتي أهم الملاحظات المرتبطة بمستويات الجودة:

1.5 مسؤولية الإدارة:

تبقى الفجوة بين متطلبات مسؤولية الإدارة وما هو موجود فعلا في منطقة الحبوب بميناء عنابة، كبيرة في المراحل الثلاثة لخدمة السفينة حيث تتراوح بين 50% و 37%، حيث يمكن إرجاع ذلك بصفة عامة إلى:

-إعطاء الأولوية للتعليمات الشفهية ذات المفعول الآني، دون الاهتمام بوضع برنامج عمل مكتوب يلقى فهم جميع المستويات في المؤسسة.

-على الرغم من اهتمام أعلى هرم الإدارة بعقد صفقات اقتناء قاطرات جديدة تسهم في المرحلة الأولى والأخيرة، إلا أن ذلك غالبا ما يتطلب فترة طويلة ومكلفة.

-عدم الاهتمام بالزبائن وأصحاب السفن بشكل جدي، بسبب بقاء ما يطلبه الزبون حبيس اللقاءات غير الرسمية على أرصفة الميناء، ومحاولة إيجاد الحلول السطحية دونما الخوض في السباب الجوهرية.

-عدم إشراك جميع الفاعلين في إعداد خطة استقبال جيدة لناقلات الحبوب، وعدم التنسيق بين مديرية الاستغلال، خاصة دائرة الشحن والتفريغ، مع مديرية قيادة الميناء، ممثلة في دائرة الأمن والحراسة.

2.5 إدارة الموارد:

تكتسي متطلبات إدارة الموارد أهمية كبيرة في المؤسسات الإنتاجية، ويظهر دورها في الموانئ البحرية خاصة في المرحلة التي تقضيها السفينة على رصيف الميناء، حيث يتبين بوضوح الفجوة الموجودة للوصول إلى الحلول المثلى مقارنة بالمرحلتين الأولى والثالثة، وتركز الملاحظات التالية على المهام التي تختص بها ناقلة الحبوب عند رسوها على الرصيف 12.

-لابد من توفير الموارد اللازمة للعمل اليومي مثل: الوقود ومصادر الطاقة المختلفة، العجلات، قطع الغيار.

-أما فيما يخص الموارد البشرية فيوجد العديد من العمال بعقود توظيف مؤقتة تؤثر على حقيقة الولاء للمؤسسة، وتقديم المزيد من الجهود والأفكار التي تخدم الأهداف السامية للميناء، بالإضافة إلى عدم التوثيق الجيد لمردودية العمال حسب الفرق، وحسب الأفراد، كل باسمه.

-أما بالنسبة للبنية التحتية، فلا توجد خطط واضحة لتخصيص أماكن العمل والتخزين، ورغم تخصيص مكان لرص الحاويات باعتباره محطة للحاويات، إلا أن الحاويات غزت تلك المناطق القريبة من محطة الحبوب، مما قد يؤثر على مرونة حركة شاحنات تفريغ ناقلات الحبوب، إضافة إلى اعتماد مسؤولي الميناء على الرافعات وأجهزة الشفط ذات أساليب العمل التقليدية، كما أن مخازن الأهراء لا تتوفر على الأجهزة الإلكترونية اللازمة لمعرفة طاقة التخزين الحقيقية من مختلف الحبوب، وكيفية تسهيل انسيابها خارج الميناء ومواعيد تفريغ السفن ووصول الشاحنات، والاستخدام الجيد للميزان الالكتروني.

-أما فيما يخص بيئة العمل، فتتضمن توفر الظروف الملائمة لسلامة العمال، السفينة، وكذلك البضائع، وفي الحقيقة يوجد نقص واضح في توثيق الاحصاءيات الخاصة بمعدلات الحوادث أثناء أداء العمل على ظهر السفينة، وعلى أرصفة الميناء، ونقص الوعي لدى الجهات المسؤولة بضرورة إقامة

مراكز إسعاف قريبة من أماكن خدمة السفن، وتوفير جميع الظروف لعمل السفينة، والحفاظ على نوعية الحبوب المنقولة دون تعرضها للتلف والتلوث.

3.5 تحقيق المنتج:

عكس متطلبات البند السابق، فالفجوة هنا تبدو أكثر في المهام المتعلقة باستقبال وخروج السفينة، حيث تعتبر الدقة في أداء هذا العمل المحدد الرئيسي لتفوق ميناء على آخر في مجال الملاحة الداخلية، وفي ما يلي أهم النقائص الواجب تفاديها من أجل تقليص الفجوات المسجلة.

-ما زال التخطيط المدرج لتحقيق أهداف الميناء مشتتا بين مصالح العديد من الأطراف، وخاصة تلك المتعلقة بالزبائن، حيث لم يتم تجميع الشكاوى والاحتجاجات اليومية، ومحاولة مطابقة ذلك مع الإمكانيات الفعلية الموجودة على مستوى الرصيف 12.

-من بين المتطلبات الهامة لتحقيق المنتج هو مدى ملائمة التصميم والتطوير للقواعد المعمول بها فيما يخص الهندسة المدنية، الهندسة الميكانيكية، الهندسة الكهربائية، والتي تضطلع بها جميعا مديرية الأشغال والصيانة،غير أن الفصل في النشاطات يتطلب توثيقا أكثر سلامة، وعدم الخلط بين المهام التي تستوجب تدخلا خارجيا لانجاز برامج الإنشاءات الهندسية، وتلك الواجبات التي تساهم في فعالية وسلامة التسهيلات التي يقوم بها الميناء، كبرامج الصيانة الدورية، حيث يلعب كبير المهندسين دورا كبيرا في ذلك مقارنة ببرامج الإنشاءات الهندسية التي يبدي بها الرأي والمشورة أكثر من المشاركة الفعلية في إنجاز تلك الأعمال.

-الاعتماد في اقتناء المعدات والتجهيزات المتنقلة عن طريق مجلات متخصصة، عادة ما لا تقدم سلبيات تلك التجهيزات، دون أن يتم بعث فرق استكشاف للمقرات الأصلية لشركات التصنيع من أجل إعداد الطلبيات، كما لا يتم التحقق من الطلبيات إلا عند وصول الأجزاء الواردة إلى الميناء، حيث يؤدي تركيب الآلات في بعض الحالات إلى غياب بعض الأجزاء الهامة.

4.5 القياس، التحليل، والتحسين:

تبدو متطلبات هذا البند مقبولة في المرحلتين الأولى والثالثة، وهذا نظرا لقلة المهام المقدمة، والفصل بينها، في حين تتسم المرحلة الثانية بتداخل المهام المكونة لها، وتميزها بالتعقيد في كثير من الأحيان، مما يعرقل عملية القياس الصحيح والتحليل الجيد للأهداف المرغوب في تحقيقها.

-يبقى استخدام التقنيات والمعارف الإحصائية بشكل جزئي ووصفي، وتبقى المعلومات الواردة بشكلها الخام مقتصرة على حركة دخول وخروج السفن، والفترة التي تقضيها في الرصيف 12، دون الخوض في تحليل تلك البيانات.

-عدم وضع علامات واضحة تبين نوعية الحبوب وأماكن التخزين.

-لا يوجد فصل واضح بين تلك المهام الموكلة للشركات التي تعمل في المقاولة من الباطن، مع ما هو منجز حقيقة من طرف المعدات والأدوات التابعة لمديرية الاستغلال.

-عدم وجود إمكانيات فعالة لإعادة الشحنات التي تم تسليمها لغير أصحابها.

-وجود فجوة كبيرة فيما يخص تحليل البيانات ناجم عن الاعتماد على التقارير الشفوية لمختلف الأطراف والعاملين على أرصفة الميناء، دون حصر هذه المشاكل في وثائق منظمة ومفهرسة لتكون قاعدة بيانات يمكن الاعتماد عليها مستقبلا عندما تقابل مشاكل مشابهة.

-أما فيما يخص التحسين، فلا توجد خطط واضحة لتحسين إجراءات استقبال ناقلات الحبوب، وتقليص الفجوة بين ما يطلبه الزبون، والمقدم فعلا على الرصيف، وإتباع التعليمات الشفوية لمختلف المسؤولين في مختلف مراحل خدمة السفينة دون الاستناد إلى قواعد عامة تحترم فيها المبادئ الأساسية للأمن والسلامة ورفع المردودية، بالإضافة إلى عدم وجود خطط وقائية للحد من المشاكل المتوقعة.

6. خاتمـة:

يزداد الاهتمام بالنقل البحري نتيجة لتحرير التجارة، ولما كانت الموانئ البحرية إحدى المحددات الرئيسية في سلسة النقل البحري، فإن دورها يبقى رائدا في تفعيل التجارة الخارجية للبلاد، إذا ما تم تحسين خدماتها، والسهر على الوصول إلى الاستخدام الأمثل للإمكانيات المتاحة.

وقد أوضح المقال أن إدارة الخدمات في الموانئ البحرية يخضع لمفاهيم النقل البحري التي تختلف عن جميع خدمات النقل الأخرى، فدخول السفينة إلى الميناء يخضع لمجموعة من الشروط، حيث يجب أن تتلاءم معطياتها الفيزيائية مع الإمكانيات المتوفرة بالميناء، كطول السفينة وعرضها، إلى جانب غاطس السفينة الذي يقيد حرية التنقل في أرجاء أحواض الميناء.

وقد أدت دراسة منطقة الحبوب بميناء عنابة إلى الوصول إلى عدة ملاحظات ترتكز بالخصوص حول طول مدة بقاء السفن بالميناء مقارنة مع أنواع السفن الأخرى، كما تعتبر خدمة معاينة جودة الحبوب من طرف مصالح قمع الغش من المهام الحرجة والطويلة نسبيا، إذ أن البدء في مهمة التفريغ مرتبط بظهور نتائج هذه المصالح، كما أن استخدام مركز رصيف 12 كمركز وحيد لاستقبال ناقلات الحبوب سيؤدي إلى فترة انتظار طويلة نسبيا بمرسى الميناء.

وقد تم التأكد من الفرضيات الموضوعة، حيث أن لمنطقة الحبوب خصائص تختلف عن بقية المناطق، ولا بد من أخذها بنظر الاعتبار من أجل بناء أفكار مساعدة على تحسين الخدمات الحالية، كما تم التأكيد على أن خدمة ناقلات الحبوب تعتمد على مؤهلات الميناء الذاتية، أما الاختلاف في مستويات الخدمة من ناقلة إلى أخرى، فهو راجع بالأساس إلى وزن الحمولة، وأسلوب المناولة بعنابر السفينة، وقد تم تأكيد الفرضية الثالثة بنفي العلاقة الموجودة بين حركة ناقلات الحبوب و جودة الخدمات بميناء عنابة، حيث أن تذبذب الحركة يرجع بدرجة كبيرة إلى الطلب المحلي والاستهلاك في مناطق ظهير الميناء إضافة إلى الإنتاج الوطني من مختلف الحبوب، وبالتالي يمكن التعمق في دراسة درجة الجودة والتنافس بين الموانئ الجزائرية من خلال الحصص التناسبية والكلية لحركة ناقلات الحبوب في السواحل الجزائرية على مدى عدة سنوات.

وككل دراسة فقد توصلنا إلى جملة من **النتائج** نوجزها فيما يلي:

-ضعف التوثيق، خاصة لمتطلبات التركيز على رضا ملاك السفن، ووكلاء العبور.

-تقلص البرامج التدريبية، والبعثات التكوينية نحو الخارج.

-الاعتماد، وبدرجة كبيرة، على مكاتب الخبرات الدولية في إعداد السياسات والخطط المستقبلية مما يؤدي إلى تكلفة في الوقت والمال.

-ستلزم خدمة أية ناقلة للحبوب تصل إلى الميناء تضافر جهود عدة أطراف، حيث يؤدي تخلف أي

مهمة إلى تعطيل المهام الأخرى التي تليها، لذلك كان من اللازم تحديد المهام التي تقع على المسار الحرج في تحديد فترة مكوث السفينة في الميناء.

-تعتبر مهمة تفريغ ناقلات الحبوب من أطول المهام، بينما تعتبر مهمة معاينة نوعية الحبوب من طرف مصالح قمع الغش من المهام الحرجة والطويلة نسبيا، إذ أن البدء في مهمة التفريغ مرتبط بظهور نتائج هذه المصالح.

-إن استخدام مركز رصيف رقم 12 كمركز وحيد لاستقبال ناقلات الحبوب سيؤدي إلى فترة انتظار طويلة نسبيا بمرسى ميناء عنابة.

ومن خلال ما سبق يمكن إدراج **التوصيات** التالية:

- توثيق المعلومات والبيانات اللازمة، تساهم في إعداد دليل شامل يوضح العناصر الأساسية لتوجهات التطوير في الميناء.

- توصيف العلاقات التشابكية التي تربط بين مختلف المهام المشكلة لخدمة ناقلات الحبوب والأطراف المساهمة في تخزين ونقل الحبوب خارج حدود الميناء.

- بالنسبة لخدمة اختبار صلاحية الحبوب ومدى موافقتها لمقاييس الجودة، فإننا نوصي بأن يتم أخذ العينات بمجرد وصول الناقلة إلى مرسى الميناء، وعدم الانتظار لحين رسوها بالرصيف، حيث يمكن أن يساعد هذا الإجراء على تخفيض مدة المكوث بأرصفة الميناء.

- حث أصحاب السفن على العمل خارج أوقات العمل العادية، حيث يؤدي ذلك إلى الزيادة في سرعة دوران السفينة.

- إن استخدام مركز وحيد لاستقبال ناقلات الحبوب، سيؤدي إلى طول فترة انتظار هذا النوع من السفن بمرسى ميناء عنابة، وبالتالي فمن الأفضل استخدام مراكز أخرى، خاصة مركز رصيف رقم 11، كما أن أسلوب التفريغ بواسطة القحافة ممكن في العديد من المراكز.

المراجع والحواشي:

1- أ.د سيلان جبران العبيدي، "**ضمان جودة مخرجات التعليم العالي في إطار حاجات المجتمع**"، ورقة عمل مقدمة للمؤتمر الثاني عشر للوزراء المسؤولين عن التعليم العالي والبحث العلمي في الوطن العربي "المواءمة بين مخرجات التعليم العالي وحاجات المجتمع في الوطن العربي"، المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم، بيروت 6-10 ديسمبر 2009، ص3.

أنظر أيضا: أ.د محمد عبد الوهاب العزاوي، **إدارة الجودة الشاملة**، جامعة الإسراء الخاصة، عمان، 2004،ص8.

2-أ.د عمر وصفي عقيلي، **المنهجية المتكاملة لإدارة الجودة الشاملة (وجهة نظر)**، دار وائل للنشر، عمان الأردن، الطبعة الأولى، 2001، ص(63-67).

أنظر أيضا: **قاموس الجودة والاعتماد**، مركز ضمان الجودة، جامعة القاهرة،ص (41-44)، qac.alexeng.edu.eg ، تاريخ الاطلاع: 2012/2/8.

3-د. موسى اللوزي، **إدارة الجودة الشاملة**، المؤتمر العربي السنوي الخامس في الإدارة والإبداع والتميز، شرم الشيخ، مصر، 27-29 نوفمبر 2004، ص (390-391).

Manuel qualité, édité par le port autonome de Rouen, imprimerie Golbel, mars 2008, pp(1-6).

4-بوعنان نور الدين، **جودة الخدمات وأثرها على رضا العملاء، دراسة ميدانية في المؤسسة المينائية لسكيكدة**،مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، تحت إشراف: أ.د بقة الشريف، جامعة المسيلة، السنة الجامعية 2006-2007.

5- د. إيثار عبد الهادي آل فيحان المعموري،عبد نايف حسين القرغولي، **تشخيص الفجوة بين متطلبات المواصفة القياسية (ISO 9001 :2000)، وواقع نظام الجودة في شركة سنحاريب لتقنيات الري الحديثة العامة**، مجلة

القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة القادسية، المجلد 8، العدد 1، السنة 2006، ص ص(38-50).

6-DUPIN.F, **La démarche qualité, l'expérience du port de Nantes/St-Nazaire**, Monographies de la cnuced sur la gestion portuaire, nation unies, New York, 1998, p4.

7- http://www.annaba-port.com/

8-أنظر في تفصيل تقسيم فترة مكوث السفينة في الميناء: De Monie.G, **Mesure et évaluation du rendement et de la productivité des ports**, Monographies de la cnuced sur la gestion portuaire, nation unies, New York, 1988,p3.

9- ينعقد هذا الاجتماع على مدار السنة، حتى أيام العطل الأسبوعية والمناسبات الدينية والوطنية، وذلك على الساعة العاشرة صباحا.

10-أنظر في أسباب تأخر السفن عن مواعيد وصولها: د.سمية بدوي، **اقتصاديات إنشاء وتطوير وتشغيل الموانئ في ظل المنافسة العالمية**، مركز الإسكندرية للكتاب، الإسكندرية، 2003، ص(140-141).

11- لمزيد من التفصيل حول الأعمال التي يقوم بها متعهدو البضائع، أنظر: عبد القادر فتحي لاشين وآخرون، **الاتفاقية العامة للتجارة في الخدمات وعلاقتها بقطاع النقل البحري**، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، 2006، ص(66-68).

12-وهي المسافة التي تفصل رأس الحمراء عن الميناء.

13- قد نجد مثل هذه العوامل في الأنواع الأخرى من السفن، غير أن درجة أهميتها تختلف.

14- تلتزم جميع موانئ العالم بتقديم هذه الخدمة لجميع السفن التي تقصدها.

15-http://www.annaba-port.com/1/2/2007.

16-DUPIN.F, op cit, p(16-17).

17-وذلك حسب المادة 57 من قانون الجمارك، أنظر القانون رقم 79-07 المؤرخ في 31 يوليو 1979 المعدل والمتمم بموجب القانون رقم 98-10 المؤرخ في غشت 1998، والمتعلق **بقانون الجمارك**.

18-تسمى بالفرقة البحرية، وللوقوف أكثر حول المهام التي تقوم بها، أنظر المنشور رقم 19 المتضمن **تنظيم المصالح الخارجية الإقليمية لإدارة الجمارك**، والمؤرخ في 4 مارس 1996.

19-عادة ما يتم التفريق بين تلك الأعمال التي تقع على سطح السفينة وتلك التي تقع على أرصفة الميناء، أنظر: PLOMTEUX.P, **Evolution de la manutention portuaire**, cours académique APEC, HESSENATIE N.V, antwerp, 1996, p1.

20-تختلف التجهيزات المعدة لتفريغ ناقلات الحبوب عن تلك الخاصة بشحنها، أنظر في تفصيل ذلك: CNUCED, **L'aménagement des ports**, nations unies, new York, 1985, p167-169.

21-MOHAMED-CHERIF.F.Z, **L'activité portuaire et maritime de l'Algérie (problèmes et perspectives)**, office des publications universitaires, Alger, 2004, p85.

22-يعتبر التسرب خلسة إلى السفينة، بنية القيام برحلة، جنحة يعاقب عليها المشرع الجزائري، أنظر المادة 545 من القانون البحري: الأمر رقم 76-80 المؤرخ في 23 أكتوبر 1976 المعدل والمتمم بموجب القانون 98-05 المؤرخ في 28 جوان 1998 والمتضمن **القانون البحري**.

23-تم اعتماد طريقة تقسيم درجات التقييم الموجودة في النموذج الأوربي للتمييز، أنظر في ذلك: إياد عبد الله شعبان، **إدارة الجودة الشاملة (مدخل نظري وعملي نحو ترسيخ ثقافة الجودة وتطبيق معايير التميز)**، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2009، ص(130-134).

المصطلحات والمختصرات:

Servqual :service qualité **نموذج الفجوة**
Servperf : service perf **نموذج الاتجاه**

Agent de transit ou transitaire
Forwarding agent
وسيط عبور

Connaissement
Bill of lading
وثيقة الشحن

Darse
Dock
حوض

Organisme international de normalisation
International standardisation organisation (ISO)
هيئة المقاييس الدولية

Jauge (tjb)
Gross registered tonnage (grt)
الطاقة الحجمية للسفينة

Chargement
Load
شحن

Tonne de port en lourd (tpl)
Dedweight tonnage (dwt)
طاقة الشحن بوزن السفينة

Transporteur de vrac (vraquier)
Bulk carrier
سفن تستخدم لنقل البضائع الوازنة (أكثر من طن بالمتر المكعب):المعادن، الحبوب، الفحم ...