

أجامعة قاصدي مرياح - ورقلة - الجزائر

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم التجارية



مذكرة مقدمة لإستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي، الطور الثاني

في ميدان: علوم اقتصادية والتسيير وعلوم تجارية

فرع العلوم التجارية، تخصص تسويق خدمات

بعنوان :

اثر جودة خدمات المطار على رضا المسافرين

دراسة حالة مطار كريم بلقاسم الدولي ماي 2019

من إعداد الطالبتان: - بركة هاجر

- خمقاني حكيمة

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 2019/06/25

أمام اللجنة المكونة من السادة:

رئيسا

أستاذ

أ. د بن قرينة محمد حمزة

مشرفا ومقررا

أستاذ محاضر "أ"

د. خليفة دلهوم

مناقشا

أستاذ محاضر "أ"

أ. بن تفات عبد الحق

السنة الجامعية 2019/2018

جامعة قاصدي مرباح - ورقلة - الجزائر

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم التجارية



مذكرة مقدمة لإستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي، الطور الثاني

في ميدان: علوم اقتصادية والتسيير وعلوم تجارية

فرع العلوم التجارية، تخصص تسويق خدمات

بعنوان :

اثر جودة خدمات المطار على رضا المسافرين

دراسة حالة مطار كريم بلقاسم الدولي ماي 2019

من إعداد الطالبتان: - بركة هاجر

- خمقاني حكيمة

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 2019/06/25

أمام اللجنة المكونة من السادة:

رئيسا	أستاذ	أ.
مشرفا ومقررا	أستاذ محاضر "أ"	د. خليفة دهوم
مناقشا	أستاذ محاضر "أ"	أ.

السنة الجامعية 2019/2018

الإهداء

نهدي هذا الانجاز الى والدينا وهذا الانجاز صغير بحقها على كل ما قدماه لنا من دعم معنوي و مادي ووقوفهما بجانبنا وتقديمهما ما يستطيعان من صغير وكبير حتى نتهي هذا المشوار الصعب الذي دام اعوام عديدة وكان له عقبات كثيرة ونهدي هذا الانجاز الى اخواتنا واخواننا واصدقائنا وزملاء الدراسة خاصة يجور وليد

بركة هاجر

خمقاني حكيمة

تشكرات

لا يسعني وأنا أقدم هذا المجهود إلا أن أشكر المولى عز وجل

على توفيقه، فله الحمد والمنة من قبل ومن بعد،

كما أتقدم بشكري و عظيم إمتناني للأستاذة المشرفة دهلوم خليفة

التي تفضلت بالإشراف على هذه المذكرة وعلى ما قدمته لي

من نصائح وتوجيهات قيّمة . كما أتقدم بشكري الجزيل الى لجنة مناقشة

و إلى أساتذتي المحترمين

و كل من ساعدني و مد لي يد العون فجزاهم الله عنا

خير الجزاء

بركة هاجر

خمتاني حكيمة

ملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة أثر جودة خدمات مطار كريم بلقاسم على رضا المسافرين وتوضيح العلاقة بينهما، ولتحقيق أهداف الدراسة تم توزيع استبانة على عينة من مجتمع الدراسة مكونة من 100 مسافر على مستوى مطار حاسي مسعود الدولي ، وتم استرجاع 69 استبانة قابلة للمعالجة باستخدام برنامج (spss20) إضافة إلى إستخدامنا للمقابلة لمعرفة الخدمات المقدمة في المطار وتوصلت الدراسة إلى أن هناك مستوى مرتفع لجودة خدمات المطار على رضا المسافرين

الكلمات المفتاحية: خدمات النقل الجوي، رضا الزبون، خدمات المطار، مطار كريم بلقاسم الدولي.

Abstract:

The aim of this study is to know the impact of the quality of airport services on the satisfaction of passengers and to clarify the relationship between them and to determine which airport services are more effective on the satisfaction of passengers. To achieve the objectives of the study, a survey was distributed to a sample of the study population of 100 passengers at the Hassi Messaoud International Airport. A total of 69 surveys were retrieved and processed using the SPSS20 software, in addition to our use of the interview with an employee of Air Algerie. The study found that there is a high level for both the quality of airport services and the satisfaction of passengers and there is a statistical impact on customer satisfaction

Keywords: Air Transport Services, Quality of Service, Customer Satisfaction, karim belkacem Airport,

قائمة المحتويات	
III	الإهداء
IV	الشكر
V	ملخص
VI	قائمة المحتويات
VII	قائمة الجداول
VIII	قائمة الأشكال
IX	قائمة الملاحق
أ-ج	المقدمة
الفصل الأول: الأدبيات النظرية و التطبيقية لجودة خدمات المطار ورضا المسافرين	
2	تمهيد
3	المبحث الأول: مفهوم خدمات المطار ورضا المسافرين
12	المبحث الثاني : الدراسات السابقة
18	خلاصة الفصل
الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لاثـر جودة خدمات المطار على رضا المسافرين	
20	تمهيد
21	المبحث الأول : الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة الميدانية
27	المبحث الثاني: عرض ومناقشة نتائج الدراسة
52	خلاصة الفصل
54	الخاتمة
57	المراجع
60	الملاحق
78	الفهرس

قائمة الجداول

الصفحة	العنوان	الرقم
16	المقارنة بين الدراسة الحالية و الدراسات السابقة	1-1
22	توزيع عينة الدراسة	1-2
22	متغيرات الدراسة	2-2
25	عبارات الاستبان المتعلقة بمتغيري الدراسة	3-2
26	درجات سلم ليكارت	4-2
26	مجال المتوسط الحسابي المرجح لكل مستوى (مقياس ليكارت)	5-2
27	قيمة الفاكرونباخ	6-2
28	توزيع افراد العينة حسب الجنس	7-2
29	توزيع افراد العينة حسب المستوى التعليمي	8-2
30	توزيع افراد العينة حسب الوظيفة	9-2
31	توزيع افراد العينة حسب الاجر	10-2
32	توزيع افراد العينة حسب الغرض من السفر	11-2
33	توزيع افراد العينة حسب وسيلة التواصل	12-2
34	تقييم عبارات العينة لبعء عرض الخدمة	13-2
35	تقييم عبارات العينة لبعء سهولة الوصول	14-2
36	تقييم عبارات العينة لبعء المعلومة	15-2
37	تقييم عبارات العينة لبعء المدة	16-2
38	تقييم عبارات العينة لبعء الاهتمام بالمسافرين	17-2
39	تقييم عبارات العينة لبعء الرفاهية	18-2
40	تقييم عبارات العينة لبعء الامن	19-2
41	تقييم عبارات العينة لبعء الاثر البيئي	20-2
42	تقييم رضا المسافرين	21-2
43	قيم المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لابعاد جودة الخدمات	22-2
44	قيم المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لمحور الرضا	23-2
44	معاملات الارتباط	24-2
45	يوضح تحليل تباين خط الانحدار	25-2
45	نتيجة تحليل قيم معاملات خط الانحدار لجودة الخدمات على رضا المسافرين	26-2
46	قيم معاملات الارتباط لبرسون لابعاد جودة الخدمات	27-2

47	الطريقة المستخدمة و المتغيرات المتبقية والمتغير التابع	28-2
48	معامل خط الانحدار	29-2
48	تباين معامل خط الانحدار بطريقة stepwiser	30-2
49	قيم معاملات خط الانحدار	31-2
50	دراسة الفروقات حول جودة الخدمة تبعا للخصائص الديمغرافية	32-2
51	دراسة الفروقات حول رضا المسافرين تبعا للخصائص الديمغرافية	33-2

قائمة الاشكال

الصفحة	العنوان	الرقم
23	نموذج النظري متغيرات الدراسة	1-2
28	توزيع افراد العينة حسب الجنس	2-2
29	توزيع افراد العينة حسب المستوى التعليمي	3-2
30	توزيع افراد العينة حسب الوظيفة	4-2
31	توزيع افراد العينة حسب الاجر	5-2
32	توزيع افراد العينة حسب الغرض من السفر	6-2
33	توزيع افراد العينة حسب وسيلة التواصل	7-2

قائمة الملاحق

الصفحة	العنوان	الرقم
61	المقابلة	01
61	قائمة صدق المحكمين	02
61	الخصائص الديمغرافية	03
63	وصف اجابات عينة الدراسة حول عرض الخدمة	04
66	الفاكرونباخ	05
66	معاملات الارتباط	06
66	صلاحية النموذج	07
67	جودة المطابقة ومعنوية النموذج	08
67	اختبار فرضيات الدراسة	09
68	معاملات خط الانحدار	10

المقدمة

أ. توطئة:

يشهد العالم تزايد مستمر في الطلب على خدمات النقل الجوي، حيث يعتبر بدوره احدت واسرع انماط النقل واكثرها استخداما للاساليب التكنولوجية المتطورة، ومن خلاله نستطيع الوصول الى اماكن لا نستطيع ان تصل اليها وسائل النقل الاخرى لتغلبها على العديد من المعوقات والصعاب الطبيعية، ويتطور نشاط النقل الجوي في جميع انحاء العالم ازداد الطلب على خدمات المطارات والحاجة الى عمليات اكثر كفاءة لخدمة الطائرات والركاب والامتعة، مما ادى الى زيادة مستوى المنافسة في اسواق النقل الجوي، وفتح امكانيات اوسع للاختيار والتفاضل بالنسبة لشركات الطيران فيما يتعلق بالمطارات التي يمكن استخدامها كقاعدة وربطها على خريطة رحلاتها.

تركز المؤسسات الخدمية في الوقت الراهن على توسيع حصتها السوقية وزيادة عدد مبيعاتها، وذلك من خلال المحافظة على زبائنها الحاليين وجذب زبائن جدد وهذا بتلبية رغباتهم وتحقيق رضاهم ومن جهة اخرى الاهتمام اكثر بمستوى جودة الخدمة المقدمة لهم، حيث يعد المطار من بين تلك المؤسسات التي تسعى الى تحقيق النجاح على المدى البعيد وهذا من خلال تقديم خدمات متنوعة مثل خدمات ما قبل الاقلاع، خدمات على متن الطائرة وخدمات ما بعد الهبوط

يمثل موضوع رضا المسافرين عاملا هاما من عوامل نجاح المطارات خاصة في ظل الظروف الاقتصادية العالمية السائدة، واذا لم تساير المطارات هذه التغيرات ولا تستجيب لها، ستواجه الكثير من المشاكل المتعلقة بضغط العمل، وخسارة الفرص، وزيادة التكاليف ومن ثم زيادة مستوى عدم رضا زبائنها كما ان رضا المسافر يساعد على رسم سياسات المؤسسة وتقييم ادائها وبالتالي من المهم تحليل توقعات المسافرين فيما يتعلق بخدمات المطار.

ب. طرح الاشكالية:

ومما سبق نطرح الاشكالية التي تتمحور حولها دراستنا:

ما مدى تأثير جودة خدمات المطار على رضا المسافرين لمطار كريم بلقاسم الدولي؟

وللمعالجة وتحليل هذه الاشكالية نطرح مجموعة من التساؤلات الفرعية سنحاول الاجابة عليها من خلال الدراسة:

1. ماهو مستوى جودة خدمات مطار كريم بلقاسم الدولي؟
2. مامدى رضا المسافرين على جودة خدمات مطار كريم بلقاسم الدولي؟
3. هل يوجد علاقة ذات دلالة احصائية بين جودة خدمات المطار ورضا المسافرين لمطار كريم بلقاسم الدولي؟
4. هل يوجد اثر ذو دلالة معنوية لجودة خدمات مطار كريم بلقاسم الدولي على رضا المسافرين؟
5. هل يوجد فروقات ذات دلالة احصائية لرضا المسافرين تعزى للمتغيرات الديمغرافية (المستوى التعليمي، الوظيفة، الاجر)؟

ت. الفرضيات الدراسة:

انطلاقاً من الاسئلة الفرعية للاشكالية تم وضع فرضياتها كالتالي:

1. مستوى جودة خدمات مطار كريم بلقاسم الدولي مرتفع؛
2. مستوى رضا المسافرين على جودة خدمات مطار كريم بلقاسم الدولي مرتفع؛
3. يوجد علاقة ذات دلالة احصائية بين جودة خدمات المطار ورضا المسافرين لمطار كريم بلقاسم الدولي؛
4. يوجد اثر ذو دلالة احصائية لجودة خدمات مطار كريم بلقاسم الدولي على رضا المسافرين؛
5. لا يوجد فروقات ذات دلالة احصائية لرضا المسافرين تعزى للمتغيرات الديمغرافية (المستوى التعليمي، الوظيفة، الاجر).

ث. أسباب اختيار الموضوع:

من بين الأسباب التي دفعتنا لاختيار الموضوع هي:

- علاقة الموضوع بالتخصص المدروس؛
- التعرف و دراسة مواضيع متخصصة في تسويق الخدمات؛
- معرفة مستوى رضا المسافرين على جودة الخدمات المقدمة بعد التحسينات التي اجريت على المطار.

ج. أهداف الدراسة:

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق جملة من الأهداف أهمها :

- معرفة مستوى كل من جودة الخدمات المقدمة في مطار كريم بلقاسم ؛
- إبراز مستوى رضا المسافرين على خدمات كريم بلقاسم بعد التحسينات المنجزة؛
- التعرف على أي ابعاد جودة خدمات مطار كريم بلقاسم الاكثر تأثيراً على رضا المسافرين.

ح. حدود الدراسة:

فيما يخص حدود الدراسة فتمثلت فيما يلي

الحدود المكانية: تمت الدراسة الميدانية على مستوى مطار كريم بلقاسم الدولي

الحدود الزمنية: تمت الدراسة الميدانية خلال شهر ماي 2019

خ. منهج الدراسة:

تم الاعتماد في هذه الدراسة على المنهج الوصفي من خلال تحليل المفاهيم الخاصة بخدمات المطار وأبعاد قياس رضا المسافرين عن خدمات المطار وذلك بالاعتماد على مسح مكثبي للدارسات النظرية ذات الصلة بموضوع الدراسة، إضافة إلى استخدام منهج دراسة حالة من خلال التطرق إلى دراسة حالة مطار كريم بلقاسم الدولي

لإبراز مدى رضا المسافرين عن الخدمات المقدمة لهم في المطار بالاعتماد على تصميم استمارة استبيان وتوزيعها على عينة الدراسة بهدف معالجة بيانات الاستبيان واختبار صحة الفرضيات وتحقيق اهداف البحث.

د. مرجعية الدراسة: من أجل معالجة موضوع الدراسة تم الاطلاع على مجموعة من المراجع والمصادر لتغطية جوانبه النظرية والميدانية ، ففي الجانب النظري تم الاعتماد على :

- الكتب المراجع العربية والأجنبية التي لها علاقة بهذا الموضوع؛
- الأبحاث المنشورة ومذكرات الماجستير والمؤتمرات التي تناولت الموضوع ، ومن بلدان مختلفة .

أما الجانب الميداني لجأنا إلى جمع البيانات من خلال الاستبيان كأداة رئيسية للدراسة .

ذ. صعوبة الدراسة:

- عدم كفاية الوقت وعدم تجاوب المسافرين معنا
- تواجد المسافرين بالمطار لفترة قصيرة ترتبط مع موعد السفر
- عدم استرجاع استمارات الاستبيان

ر. هيكل الدراسة:

قسمت الدراسة الى فصلين فصل نظري وفصل تطبيقي؛ ففي النظري تطرقنا من خلاله الى مبحثين، الاول يتعلق بالادبيات النظرية لجودة خدمات المطار ورضا المسافرين والثاني تناول الادبيات التطبيقية لجودة خدمات المطار ورضا المسافرين من خلال استعراضنا لعدد من الدراسات السابقة ومقارنتها بدراستنا هذه.

اما الفصل الثاني: تمت محاولة اسقاط المفاهيم النظرية على الدراسة الميدانية من خلال مبحثين؛ الاول تطرقنا فيه الى الطريقة والادوات المستخدمة في الدراسة والثاني تمت فيه استخلاص النتائج ومناقشتها.

الفصل الأول

الأدبيات النظرية والتطبيقية لجودة خدمات مطار كريم بلقاسم

الدولي ورضا المسافرين

تمهيد:

عرفت البيئة الخارجية تطورات وتغيرات عدة مست جميع الميادين والقطاعات، وكان لها وقع كبير على مختلف الأنشطة ويعتبر النقل الجوي من بين الميادين التي عرفت تطورا مشهود ومستوى تنافسية مرتفع لتلبية الطلب المتنامي على مختلف الخدمات من بينها خدمات المطارات والحاجة إلى عمليات أكثر كفاءة لتحسين جودة هذه الخدمات وعليه رضا المسافرين وزيادة الحصة التسويقية لهذه المؤسسات.

وقد تم تقسيم هذا الفصل كما يلي :

المبحث الأول: مفهوم خدمات المطار ورضا المسافرين

المبحث الثاني: الدراسات السابقة.

المبحث الأول: مفهوم خدمات النقل الجوي و رضا الزبون.

أصبح النقل الجوي في الوقت الحاضر ليس فقط واسطة النقل بين القارات والبلدان وإنما أيضا بين المدن في البلد الواحد، فبتحسن المستوى المعيشي وتطور البنية التحتية للمدن ساعد ذلك في الطلب على خدمة النقل الجوي، وقبل التطرق لخدمات المطار وجودتها نعرض أولا الى التعرف على النقل والنقل الجوي لتشكيل ارضية عن الموضوع:

المطلب الأول: مفاهيم حول النقل والنقل الجوي.

يعتبر النقل العصب الرئيسي لنمو اقتصاديات الدول وتطورها وشريان العمليات التجارية وتنقلات الافراد فبعد التطورات التي عرفتها البيئة الخارجية اصبح النقل والنقل الجوي بشكل اخص يشكل سوق واعدة تتنافس عليه المؤسسات لزيادة ربحيتها وحصتها السوقية.

أولاً : مفاهيم عامة حول النقل

تم تعريف النقل من عدة وجهات نظر مختلفة نذكر منها:

1. تعريف النقل لغة وفي القراءان الكريم:

- يعرف النقل لغة: على انه نقل الشيء، بمعنى حوله من موضعه الى موضع اخر، او التحول من مكان الى اخر، ويعني النقل الطريق المختصر ويتم النقل عن طريق وسائط تسلك البر والبحر والجو¹.
- وعرف في القراءان الكريم بصفة مباشرة في 23 اية حول النقل البري مقترنا في كثير من الايات بالدواب، واقترن النقل بالفلك ودلالات النقل البحري في 41 اية، ووضحت 25 اية حول النقل الجوي ويتمثل في ارتحال الطير وتحوله وتحليقه في السماء والفضاء والرحبة، بواسطة اجنحتها، حيث تعلم واخترع الانسان الطيران للتحول وبسرعة من مكان لآخر.

2. التعريف الاقتصادي للنقل

من وجهة نظر الاقتصاد "هو نشاط يخلق منفعة في زمان ومكان بواسطة التحويل الفيزيائي للسلع، والأشخاص من مكان إلى آخر"²

3. التعريف القانوني للنقل

من وجهة نظر القانون، لقد عرف القانون الجزائري النقل في الجريدة الرسمية 2005 في المادة 16 من القانون رقم 88 المؤرخ في 10 ماي 1988³

¹ - حمد سليمان المشوخي، اقتصاديات النقل والمواصلات، دار الفكر العربي، القاهرة، ص 21-22

² - نفسه

³ - الجريدة الرسمية، قانون رقم 88/17 المؤرخ في 10 ماي 1988 المتضمن تنظيم النقل البري وتوجيهه، العدد، 19، 2005.

على ما يلي "يعد النقل كل نشاط ينقل بواسطة شخص طبيعي أو معنوي أو أشخاص أو بضائع من مكان إلى آخر على متن مركبة مهما كان نوعها"

ثانيا: مفاهيم حول النقل الجوي

لقد وردت عدة التعاريف في هذا السياق نذكر منها:

- يعد النقل الجوي في الوقت الحاضر العنصر الحاسم لمقتصدي الوقت المسافرين عبر الدول والقارات. حتى أن طائرة الكونكورد تقطع المسافة بين لندن وباريس في أقل من أربع ساعات. ويزود التقدم التقني صناعة التقدم العلمي بالكثير من خصائص الخدمة المتميزة سواء في السرعة غير المسبوقة، أو مستويات الراحة أو السعة النقلية المتزايدة وعليه فان اغلب مستخدمي النقل الجوي يرغبون في اقتصاد الوقت على الرغم من التكاليف المرتفعة.¹
- كما يقصد به ما يدفع مقابل نقل الأشخاص وأمتعتهم أو البضائع بالطائرات من مطار إلى مطار آخر، وكذلك الشروط والقيود المحددة لإتمام هذا النقل والعمولات التي تدفع في سبيل ذلك، ولا تشمل عمليات نقل البريد، ويسمى هذا المقابل المادي أسعار بالنسبة لنقل الركاب ويسمى أجور بالنسبة لنقل البضائع.²

ثالثا: الجوانب الأساسية لخدمات النقل الجوي :

- حصول المستفيد على حزمة من المنافع كالسفر، الراحة، الأمان، السرعة، دقة المواعيد وتسهيلات المطار... الخ
- تحقيق الإشباع والرضا للمستفيد (المسافر)
- ارتباطها بالسلع الملموسة (الطائرة، المطار، مكاتب الحجز، التذاكر... الخ)
- خدمات النقل الجوي تمثل عرض خدمة مدعومة بسلع ملموسة ولا يمكن تقديمها دون الاستعانة بالسلع الملموسة³

¹ - حمادة فريد منصور، مقدمة في اقتصاديات النقل، مركز الاسكندرية للكتاب، الاسكندرية، 1998، ص371

² - نفسه

³ - اونيس يوسف، نظام النقل الجوي في الجزائر - دراسة حالة مطار مصطفى بن بو لعبد -، مذكرة نيل شهادة ماستر، نقل وامداد، جامعة الحاج لخضر، باتنة، سنة 2010/2011، ص20

رابعاً: خدمات النقل الجوي.

الخدمة: هي الجوهر التي تقدمها شركات النقل الجوي تتمثل بتحريك الأفراد والبضائع من مكان الانطلاق إلى مكان الوصول ولكن لا يمكن تقديم هذه الخدمة الجوهر إلا من خلال تقديم الخدمات التكميلية المرافقة لها (خدمات الإطعام، النقل بالسيارات، تزويد المسافرين بالمعلومات، الحجز... الخ).¹

وكذلك من خلال الاستعانة بالسلع الملموسة كدليل السفر، التذكرة، السيارة، الطائرة، الطيار، العاملين... الخ إن الاستفادة تتطلب تواجد المستفيد من الخدمة ومقدمها معا مما تقدم يظهر لنا بان ما تتصف به الخدمات بشكل عام ينطبق على خدمات النقل الجوي و بالمقابل يظهر بان مفهوم خدمات النقل الجوي لا يختلف عن مفهوم الخدمة ويشتق من خصائص الخدمة وإنما يختلف بالهدف و الأنشطة والسلع التي تساهم في تقديم هذه الخدمة لذلك تعرف بأنها نشاط أو منفعة تقدم من قبل إدارة خدمات النقل الجوي إلى المسافرين وتكون غير ملموسة ولا ينتج عنها امتلاك سلعة ملموسة ولكن تقديمها يكون مدعوماً بالسلع الملموسة كطيارة، المطار، التذكرة... الخ

المطلب الثاني: جودة خدمات المطار

للتعرف على جودة خدمات المطار نتطرق أولاً لكل من المطار ثم جودة خدمات المطار كما يلي:

أولاً: المطارات

- يعرف المطار: على انه الموانئ الجوية التي تقلع منها وتهبط فيها الطائرات، وتتميز بإنشاءات المطار بوجود كل من مجالات السفر، صالات الوصول، مراكز صيانة الطائرات، مراكز تموين الطائرات، إدارات الجمارك والجوازات، مكاتب ممثلي شركات المساندة كخدمات الشحن والتفريغ، مكاتب شركات سيارة الأجرة، مندوبي الفنادق، مراكز الإسعاف وغيرها من الخدمات الضرورية المساندة.²

هذا بالإضافة إلى ممرات الطائرة ومراكز الصيانة والمراقبة الأرضية، وعلى هذا النحو تتميز المطارات بمساحتها الكبيرة والمنشآت الثابتة العديدة والأجهزة والآلات المتقدمة، وبما يعني ضخامة التكاليف، ولذلك تقوم الحكومات ببناء المطارات في كثير من الأحوال، ولكونها تمثل مظهراً من مظاهر السيادة الوطنية، ولكن هذا لا يمنع من وجود المطارات الخاصة، والمطارات التي يقوم بإنشائها وتشغيلها القطاع الخاص.

فالمطارات على هذا النحو تمثل مصدراً هاماً من مصادر الدخل القومي وعلى سبيل المثال رسوم الهبوط والإيواء والانتظار والجمارك والخدمات المساندة كما يوفر فرص عمل لكثير من راغبي العمل .

¹Catherine Giudicelli organisation qualité en production aéronautique, AFNOR édition, 2009, p17.

² -حمادة فريد منصور، مرجع سبق ذكره، ص376

كما يسعى المطار إلى جذب شركات الطيران حتى يتمكن من تقديم مجموعة واسعة من الطرق للركاب مع بدل الجهود لضمان جودة الخدمات المقدمة داخل المطار عن قصد¹.

ثانيا: خدمات المطار

تعددت وتباينت الخدمات المقدمة في المطار حسب عدة تقسيمات ووجهات نظر متنوعة وجميعها تشترك في ثلاث جهات فاعلة مترابطة، وتتمثل في خدمات المطار، شركات الطيران وخدمة الركاب وتمثلت هذه التقسيمات في²:

1- التقسيم الاول للخدمات: خدمات جوية وخدمات برية

يتم تصنيف مجموعة واسعة من خدمات المطار في بعض الاحيان الى خدمات جوية وخدمات برية -الخدمات الجوية: وهي تلك الخدمات المقدمة بدءا من دخول الراكب من بوابة المطار حتى خروجه ويركز على خدمة الطائرات بما في ذلك خدمات صيانة الممر والمدرج (التنظيف والاضاءة وضمان السلامة) وتحميل وتفريغ ونقل الامة من وإلى المحطة؛ تنظيف الطائرات؛ تحميل و تفريغ البضائع؛ شحن بطارية الطائرة) ... الخ -الخدمات البرية: ترتبط العمليات البرية مباشرة بخدمة الركاب قبل وبعد خروج الركاب من البوابة تشمل هذه المجموعة الانشطة التجارية مثل استئجار مواقف السيارات واستئجار الاماكن والاعلانات والتجارة وضمان امكانية الوصول الى المطار؛ شراء تذاكر السفر، التسجيل، وما الى ذلك.

2- التقسيم الثاني: خدمات الطيران وغير الطيران

-خدمات الطيران: وتمثلت في مجموعة من الخدمات وهي: توفير وصيانة وتشغيل البنية التحتية اللازمة للطائرة عند الإقلاع والهبوط والوقوف وتوفير وصيانة المعدات وتقنيات المعلومات اللازمة لمناولة الامة وتسجيل الركاب والطيران، خدمات السلامة... الخ وتشمل أيضا خدمات المناولة الأرضية مثل إعداد الطائرة للطيران وتحميل الامة والركاب... الخ -خدمات غير الطيران: مواقف السيارات، الأنشطة التجارية في المطار (المطاعم والتجارة) والصالات التجارية والإيجار والإعلانات (

3- التقسيم الثالث: وفقا لهذا التقسيم تمثلت خدمات المطار في:

- حسب مجال التفاعل: من خلال سرعة معالجة الشكاوي والاهتمام الفردي وسرعة الاستجابة للاستفسارات.
- حسب مجال الوظيفة: مكون من مجموعتين:

¹ - سعيد عبدة، جغرافيا النقل، مكتبة الانجلو مصرية، ط2008ص248

² - Arnoldina pabedinskaite, viktorija akstinaite, **Evaluation of the airport service quality**, Procedia - Social and Behavioral Sciences 110, 2011, p 402.

الفصل الأول الأدبيات النظرية والتطبيقية لجودة خدمات المطارورضا المسافرين

*المجموعة الاولى:وصفت الفاعلية:الافتات الخارجية،علامات خدمة المطار،التخطيط المادي ومجموعة متنوعة من وسائل النقل التي تضمن امكانية الوصول،الموقع المناسب لعربات الامتعة وتوفر الرحلات الجوية المتصلة.

*المجموعة الثانية:المعايير التي تتميز بالكفاءة:وقت انتظار الامتعة،سرعة التسجيل،مدة نزول الركاب من الطائرة.

-حسب مجال التحويل: يتالف من ثلاثة مجموعات من المعايير:

*الصيانة:وتتمثل في خدمات تموين التجزئة،تموين المطاعم التي تقدم المأكولات المحلية،تموين المتاجر التي تعكس الثقافة المحلية التقليدية

*الديكور:البيئة التي تتوافق مع الثقافة المحلية،التعبيرات الفنية المختلفة والداخلية

*الإنتاجية:خدمات تنظيم المؤتمرات،وجود مراكز الأعمال،وجود مناطق الراحة

4- التقسيم الرابع: الخدمات صعبة (معقدة) في المطارات¹

- الخدمات المتعلقة بهبوط الطائرة

- الخدمات المتعلقة بوقوف السيارات

- الخدمات ذات الصلة بمرافقة الطائرات

- استخدام معدات المطار

- توفير خدمات المناولة الارضية

- توفير خدمات غير الطيران

- خدمات ضمان سلامة الطائرات والركاب

ثالثا:جودة خدمات المطار

تعتبر الجودة من أبرز المواضيع التي كانت ولا تزال تكتسي أهمية بالغة في أي مؤسسة سواء كانت منتجة للسلع أو خدمات، وبعد النقل من القطاعات التي يعنى بجودة الخدمات المقدمة للزبائن بهدف تلبية حاجاتهم من النقل ضمن شروط أكثر فائدة للمستعملين من حيث التكلفة والوفرة والتسعيرة وجودة الخدمات وضمن الأمان.

توجد عدة تعريفات لجودة خدمة النقل نتيجة التقييم النسبي لمؤشراتها:

- التعريف الاول:يقصد بجودة خدمة النقل "أن تنقل في مقاييس أمنية كافية" كما يقصد بها أيضا "دقة المواعيد

والانتظام" وهي بذلك مجموعة المعايير الكيفية للجودة التي هي من مسؤولية مقدم الخدمة (مؤسسة النقل) ترتبط

هذه المعايير مباشرة مع مستوى رضا مستعمل خدمة النقل، وبذلك تمر جودة خدمة النقل من

مفهوم "موضوعي" إلى مفهوم "شخصي وذاتي" أي تتعلق بالشخص الذي يصدر الحكم².

¹Ipid. p403.

² - حمد سليمان المشوخي، إقتصاديات النقل والمواصلات، دار الفكر العربي، مصر، 2003.ص 63

الفصل الأول الأدبيات النظرية والتطبيقية لجودة خدمات المطار ورضا المسافرين

- التعريف الثاني لجودة خدمات النقل: تعتبر الجودة من أهم الصفات المميزة فقد عرفها KOTLER PHILIP: جودة الخدمة أن تقوم بتصميم وتسليم الخدمة بشكل صحيح من أول مرة أو على أن تؤدي بشكل أفضل في المرة الثانية وتحقيق رضا الزبون في وقت نفسه وأن تتمتع بمزايا تنافسية مقارنة بالتي تقدمها المنظمات المنافسة¹.
- **التعريف الثالث:** وتعرف على أنها تسليم القيمة للعميل عن طريق تعريف منافع خدمة النقل ويتم ذلك من خلال الصفات المميزة لهذه الخدمة (خصائص الخدمة) وتعتبر الجودة من أهم الصفات المميزة لخدمات النقل كما تعتبر من أهم القرارات التسويقية .
- **التعريف الرابع:** هي تضافر واشتراك لثلاثة أطراف وهم: الزبائن أو ممثليهم ،مؤسسة النقل (متعهدو الخدمة) والموظفون ذوي الاتصال المباشر مع الزبائن²
- بالنسبة للزبائن: تمثل جودة خدمة النقل في طريقة إشباع حاجياتهم حسب مقارنة (تكاليف/مزايا) محددة مسبقا
 - بالنسبة لمقدم الخدمة: (متعهدو خدمة النقل ،مؤسسة النقل): تنسب جودة الخدمة بالنسبة إلى مقدم الخدمة لمجموعة من الخصائص التقنية و العلاقاتية ،أي المرور من مرحلة المفهوم إلى مرحلة التنفيذ .
 - بالنسبة للموظفين: تترادف جودة خدمة النقل بالنسبة للموظفين لقائمة مقاييس و سيرورة عمل يجب احترامها .
- **التعريف الخامس:** كما تعرف حسب المادة 2-1.1111 من قانون صراحة جودة الخدمة :التنفيذ التدريجي للحق في النقل يتيح للمستخدمين السفر في ظروف معقولة الوصول والجودة والسعر والتكلفة الى المجتمع ،بما في ذلك استخدام وسيلة نقل مفتوحة للجمهور
- رابعا: أبعاد جودة خدمات المطار**
- وتتكون الجودة الكلية لنقل المسافرين من مجموعة مؤشرات عتمد عليها الزبون للحكم على خدمة النقل المقدمة (الجودة المدركة) وهي مستوحاة من الجمعية الفرنسية للمعيارية³ وأعمال المعهد الوطني للبحث حول النقل وأمنه بفرنسا "INRETS".

¹ - Kotler,p, **marketing manegant** ,11th edition prentiohell, 2000 ,new jersu.USA ,p 170

² - سامية حول،تسويق النقل الجماعي، الطبعة الاولى، دار زهران للنشر والتوزيع، الاردن، 2017، ص230

³-مصطلح AFNOR هو اختصار لعبارة Française de Normalisation Association وهي الجهاز المكلف بإصدار شهادة NF ISO ولإيزو CEN: Comité Européen de Normalisation للخدمة . كما تمثل العضو الفرنسي للجنة الأوروبية للمعيارية

الفصل الأول الأدبيات النظرية والتطبيقية لجودة خدمات المطارورضا المسافرين

ويحدد المعيار NFEN13816 مؤشرات الجودة في خدمة نقل المسافرين (يمكن اعتمادها في مختلف أنواع النقل) كأداة إدارية حيث يوضح تقسيم المسؤوليات و تجنيد وتحسين كل الفاعلين المساهمين في إنتاج الخدمة، بالإضافة إلى أنه يسمح بتقديم مجموعة الفاعلين في خدمة النقل وتشجيع النقاش كما يساعد هذا المعيار على تحسين خدمة النقل ومتابعة الالتزامات وتأمين خدمة نقل الأشخاص، بالإضافة إلى دوره الكبير على المستوى¹ وهناك أبعاد تضم كل مؤشرات جودة خدمة النقل و هي كما يلي²:

- عرض الخدمة " **Offre de Services** ": يتضمن خمسة عناصر، وهي: صيغة النقل المستعملة ويتم اختيار الصيغة حسب عدة عوامل منها الطاقة الاستيعابية لوسيلة النقل؛ شبكة النقل (التغطية الجغرافية) وتتضمن البعد بين نقاط الصعود والنزول؛ الاستغلال، ويتم فيها تحديد ساعات بدأ أو انتهاء الخدمة؛ ملائمة الخدمة لجميع المسافرين؛ اعتمادية الخدمة.
- سهولة الوصول " **Accessibilité** ": وتحتوي على العناصر التالية: سهولة التنقل والوقت المستغرق؛ تذاكر السفر، مكان الشراء داخل أو خارج الشبكة؛ التواصل بين المسافرين ومقدمي الخدمة (الوصول اللغوي).
- المعلومة " **Information** ": وتتمثل في المعلومات العامة حول عرض الخدمة؛ معلومات حول السفر في الحالة العادية، تحديد نقاط الصعود والنزول والمسار والمدة والسعر ونوع التذكرة.
- المدة " **Durée** ": وتضم: مدة السفر، ويتم فيها تحديد الوقت اللازم لبرمجة الرحلة والوقت اللازم منذ نقطة الصعود حتى نقطة النزول ووقت الانتظار في نقاط النزول والصعود.
- الاهتمام بالزبون " **Attention** ": وذلك من خلال العناصر التالية: الالتزام، التركيز على الزبون والابتكار والمبادرة؛ الاستعلامات ومعالجة الشكاوي؛ الموظفين من ناحية الجاهزية والكفاءات واللباس؛ شراء تذاكر السفر، المرونة وصيغ دفع متعددة وأسعار ممتازة وتعريفه متكاملة والنصح حول سعر التذاكر.
- الرفاهية او الراحة " **Confort** ": تتحقق راحة الزبون من خلال الحالة الاستعمالية وتضم: سير عمل التجهيزات في نقاط الصعود والنزول وداخل وسيلة النقل؛ حالة المقاعد، فضاءات الوقوف وفي نقاط الصعود والنزول وداخل وسيلة النقل؛ شروط المناخ داخل وسيلة النقل والعوامل الخارجية... الخ.
- الأمن " **Sécurité** ": ويضم: الحماية ضد السرقة والاعتداءات وذلك من خلال إجراءات احتياطية والإنارة وكاميرات المراقبة وتوفر رجال الأمن ونقاط نجدة ومساعدة معروفة؛ الوقاية من الحوادث بتواجد عماد الحماية والاحتياط ضد الأخطار وتوفر رجال الحماية واعتمادية المركبات (في حالة جيدة من حيث الهيكل والمكابح).

¹Centre d'études et d'expertise sur les risques, l'environnement, la mobilité et l'aménagement (Cerema), **qualité de service dans les transports collectifs urbains : quelle prise en compte dans les contrats ?**, France, juin2015, pp, 6-8

²سامية لحول، مرجع سبق ذكره، ص ص 230-233

الأثر البيئي: " **Environnement** " وتضم : التلوث بأنواعه الهواء، الماء، الضجيج، المرئي واهتزاز المركبة والغبار وعدم النظافة والروائح والأوساخ؛ الموارد الطبيعية من حيث استهلاك الطاقة والمساحة؛ الهياكل القاعدية، أثر الاهتزاز وتلويث الممرات واستعمال أدنى الموارد المتاحة .

المطلب الثالث: رضا الزبون

الفرع الأول: يعتبر الرضا المحور الأساسي ونقطة الارتكاز في التخطيط للأنشطة التسويقية لجميع المؤسسات الناجحة على اختلاف أنواعها وقد تعددت وتباينت تعاريفه حسب الكتاب و المنظرين:

– مفهوم رضا الزبون: تعددت تعاريف رضا الزبون وهذا راجع إلى اختلاف آراء وجهات نظر المؤلفين والباحثين¹ — يعرفه فيليب كوتلر بأنه: "حكم الزبون بالنظر إلى الخبرة الاستهلاكية أو الاستعمال الناتج عن توقعاته بالنسبة للمنتج والأداء المدرك."

— يعرفه **Sheth و Haward** الرضا على انه: "الحالة العقلية للإنسان التي يشعر بها عندما يحصل على مكافئة(ثواب) مقابل التضحية بالنقود والجهد."

— يعرفه **Hoffman** بأنه "مقارنة لتوقعات العميل مع الجودة المدركة لعناصر الخدمة"

ومن خلال التعاريف السابقة يمكن ان نقول ان رضا الزبون هو شعور بالسعادة او بخيبة امل نتيجة اقتناء منتج ما.

الفرع الثاني: محددات قياس رضا الزبون.

اتفق الباحثون على أن محددات الرضا الزبون تتمثل في ثلاثة أبعاد أساسية وهي التي من خلالها نعرف مستوى رضاه وهي: التوقعات، الأداء الفعلي، المطابقة أو عدم المطابقة².

—محددات الرضا الزبون:

1_ التوقعات: عبارة عن احتمالات يشكلها الزبون، يمكن إن تكون سلبية أو ايجابية، قد يلجأ الزبون إلى استخدام أنواع مختلفة من التوقعات عند قيامه بتكوين رأي معين عن مستوى أداء خدمة ما، يمكن تحديد الجوانب الأساسية لتوقعات الزبون كما يلي:

*توقعات عن خصائص الخدمة (الخدمة المتوقعة): هي الخصائص الموجودة في الخدمة في حد ذاتها والتي يرى الزبون أنها تحقق له منافع

*توقعات عن المنافع أو التكاليف الاجتماعية: وتتعلق بردة فعل الآخرين اتجاه الزبون نتيجة اقتناؤه للخدمة.

¹ -ناصر فارس، اثر الجودة المدركة للخدمة على رضا الزبائن،مذكرة لنيل شهادة الماستر،جامعة محمد خيضر،بسكرة،2016ص51

² -دلال بلطرش، دور جودة خدمة النقل الجوي في كسب رضا الزبون،مذكرة لنيل شهادة الماستر، تخصص تسويق الخدمات، جامعة قاصدي مرباح،ورقلة،ص7

الفصل الأول الأدبيات النظرية والتطبيقية لجودة خدمات المطارورضا المسافرين

*توقعات عن تكاليف الخدمة: هي توقعات عن التكاليف والسعر الذي يجد الزبون نفسه ملزما على دفعه للحصول على المنتج، والتكاليف هنا لا تتضمن مبلغ مادي فقط بل كل جهد مادي أو معنوي يبذله في سبيل الحصول على الخدمة بما في ذلك المعلومات التي جمعها وحتى الأثر النفسي والمعنوي

2_ الأداء الفعلي: تظهر أهمية الأداء في الدراسات الخاصة بالرضا عن كونه مقياس مبسط يمكن الاعتماد عليه للتعبير عن الرضا وذلك من خلال سؤال الزبائن عن وجهة نظرهم في الجوانب المختلفة لأداء الخدمة، ومن ناحية أخرى تكمن أهميته في كونه معيارا للمقارنة بينه وبين التوقعات.

3_ المطابقة/عدم المطابقة: تنتج المطابقة عندما يتساوى الأداء الفعلي (الإشباع الذي حصل عليه الزبون) مع التوقعات (الأداء المتوقع) والتي تولد الشعور الرضا عن الخدمة، أما حالة عدم المطابقة يمكن تعريفها بأنها درجة انحراف أداء الخدمة عن مستوى التوقع الذي يظهر قبل عملية الشراء فيتولد عنها عدم الرضا.

الفرع الثالث: أدوات قياس الرضا الزبون: تعددت ادوات قياس رضا الزبون نذكر منها

1_ نظام الشكاوى والمقترحات: تتجه العديد من المنظمات إلى وضع نظام يسهل على العملاء تقديم شكاوهم واقتراحاتهم للمؤسسة. وقد يكون ذلك من خلال تخصيص خط هاتف أو عنوان بريد الكتروني أو موقع الكتروني تتلقى المؤسسة من خلاله ما يتقدم به الزبائن من شكاوى أو اقتراحات¹.

2_ الاستقصاءات: هي مسح ميدانية دورية يستخدم فيها الاستبيان لقياس مستوى رضا الزبائن من خلال مجموعة من العبارات وبعتماد احد المقاييس.

3_ تحليل العملاء المتوقفين عن التعامل مع المنظمة: في ظل هذا الأسلوب يجري الاتصال بالزبائن الذين توقفوا عن الشراء من المؤسسة أو تحولوا إلى مورد آخر لمعرفة السبب من جانب ولمراقبة معدل الزبائن الذين تفقدتهم المؤسسة من جانب آخر.

4_ المقابلات الشخصية والاتصال بالعملاء الحاليين: يجري ذلك من خلال المدراء أو ممثلي المؤسسة المكلفين بهذه المهمة أو من قبل مندوبي المبيعات، ويمكن في مثل هذه المقابلات والاتصالات استطلاع مستوى الرضا ومدى التغير في الرغبات والتوقعات.

¹-ناصر فارس، مرجع سبق ذكره، ص59

المبحث الثاني : الدراسات السابقة

لتحقيق أهداف الدراسة، تناول هذا العنصر الدراسات والبحوث السابقة التي ترتبط بموضوع الدراسة الحالية وهو اثر جودة خدمات مطار كريم بلقاسم الدولي على رضا المسافرين، لأن استعراض الدراسات السابقة لها أهمية بالغة في عملية البحث العلمي حيث يستفيد منها الباحث في:

- تحديد وتوجيه وتدعيم مسارات بحثه العلمي؛
 - تزويد الباحث بالمعايير والمقاييس والمفاهيم والإجراءات والاصطلاحية التي يحتاجها؛
 - كما أنّها تؤكد له بعدم التطرق للمشكلة التي هو بصدد بحثها من نفس الزاوية؛
 - يستفيد الباحث من إيجابيات مناهجها ويتجنب سلبياتها؛
- يضيف معلومات مفيدة تساعد الباحثين لإكمال ما توقف عنده من سبقهم من الدارسين في الموضوع نفسه، ومكمل لما سوف يعرض من خلال البحث

المطلب الأول: عرض الدراسات باللغة العربية.

من الدراسات السابقة التي لها علاقة بالموضوع نجد:

1- دراسة: عقون شراف

تحت عنوان: اثر جودة الخدمة على رضا العملاء دراسة حالة خدمات النقل الحضري بمدينة ميله، المركز

الجامعي عبد الحفيظ بالصوف ميله-العدد الثالث، الجزائر، 2016¹

تهدف هذه الدراسة لمعرفة اثر جودة خدمات النقل الحضري على رضا العملاء دراسة حالة خدمات النقل بمدينة ميله من خلال أبعادها: "عرض الخدمة، سهولة الوصول، المواعيد(المدة)، الاهتمام بالمسافر، الرفاهية (الراحة)، الأمن."، على رضا العملاء. وتم الاعتماد على منهج دراسة الحالة تم اختيار عينة الدراسة حسب اسلوب العينة القصدية او الملائمة وتم توزيع 400 استبانة واسترج 380 منها وتم اعتماد 360 استبانة للتحليل وقد خلصت الدراسة إلى وجود اثر معنوي لجودة خدمات النقل الحضري على رضا العملاء، ووجود اثر معنوي لثلاثة أبعاد فقط: الأمن، عرض الخدمة، المواعيد (المدة)، وعلى رضا العملاء.

¹عقون شراف، اثر جودة الخدمة على رضا العملاء دراسة حالة خدمات النقل الحضري بمدينة ميله، الجزائر، العدد الثالث، 2016

2- دراسة: دلال بالطرش 2015

تحت عنوان: دور جودة خدمة النقل الجوي في كسب رضا الزبون_دراسة حالة الخطوط الجوية الجزائرية بمدينة ورقلة¹

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل وتحديد اثر جودة خدمة النقل الجوي في تحقيق رضا زبائن الخطوط الجوية الجزائرية بغرض مساهمة هذه المؤسسة في تبني استراتيجيات مناسبة تمكنها من كسب رضا زبائنها والمحافظة على الحاليين وجذب زبائن جدد.

ولتحقيق أهداف الدراسة فقد تم اختيار عينة من مجتمع الدراسة مكونة من 110 زبون على مستوى مدينة ورقلة، وتم استرجاع 100 استبانة قابلة للمعالجة باستخدام برنامج (SPSS20).

وقد توصلت الدراسة إلى أن كل أبعاد جودة خدمة النقل الجوي (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، التعاطف و الأمان) تؤثر في رضا زبائن الخطوط الجوية الجزائرية.

كما يؤثر كل بعد لوحده في رضا الزبائن، وكان بعد التعاطف هو أكثر الأبعاد تأثير في الرضا في حين أن بعد الاعتمادية له تأثير ضعيف مقارنة مع الأبعاد الأخرى.

كما أظهرت نتائج الدراسة انه كلما زاد عمر أفراد العينة يزيد تأثيره على جودة الخدمة وان غالبية الزبائن يشعرون بالأمان عند تعاملهم مع عمال الخطوط الجوية الجزائرية

3- دراسة: سامية حول، يزيد شهلي 2015

تحت عنوان: اثر جودة خدمة النقل على رضا الزبون دراسة حالة : مؤسسة النقل الحضري الجماعي

ETUB (من وجهة نظر مستعملي الحافلات بباتنة_الجزائر)،²

تهدف هذه الدراسة إلى إبراز اثر جودة خدمة النقل على رضا الزبون دراسة حالة : مؤسسة النقل الحضري الجماعي ETUB (من وجهة نظر مستعملي الحافلات بباتنة_الجزائر) محاولة معرفة تطوير خدمة مؤسسات النقل الحضري باستخدام نموذج لتقييم الجودة، ومحاولة معرفة مختلف الانحرافات المؤثرة على تحقيق رضا الزبون ومن اجل ذلك تم إجراء دراسة ميدانية لمعرفة وجهة نظر مستعملي الحافلات بباتنة باعتبارهم مجتمع الدراسة واستخدام عينة عشوائية موزعة حسب أحياء مدينة باتنة تم توزيع 450 استبانة وتم استرجاع 425 استبانة للدراسة كما تم استخدام برنامج التحليل الإحصائي (SPSS) لتفريغ وتحليل الاستبيان.

¹دلال بالطرش. مرجع سبق ذكره ص 20

²سامية حول، الاستاد يزيد شهلي، اثر جودة خدمة النقل على رضا الزبون دراسة حالة : مؤسسة النقل الحضري الجماعي ETUB، باتنة، 2015

وخلصت الدراسة: إلى وجود تأثير ذو دلالة إحصائية ما بين الجودة المستخدمة في مؤسسة النقل الحضري الجماعي ETUB بباتنة _ الجزائر على درجة الرضا لدى مستعملي حافلاتها، وان 30.5% فقط ممن لديهم رضا لخدمات هذه المؤسسة وهي نسبة متوسطة. كما توصلت نتائج الدراسة إلى وجود انحرافات ما بين معيار NF EN 13816 الخاص بجودة خدمة نقل المسافرين والجودة المستخدمة في مؤسسة ETUB.

4- دراسة يجاوي الهام و بوحديد ليلي 2014

تحت عنوان، أثر جودة الخدمة المدركة على رضا الزبائن -دراسة حالة شركة الخطوط الجوية بمطار باتنة-¹ تهدف هذه الورقة البحثية الى دراسة اثر جودة الخدمات المدركة على رضا الزبائن لمطار باتنة و الكشف عن الأبعاد، والمعايير التي يستخدمها الزبائن لتقييم جودة الخدمات المقدمة لهم من (طرف شركة الخطوط الجوية الجزائرية بمطار باتنة)، وتحديد اثر هذه الأبعاد، وكذا معرفة على مستوى رضا الزبائن ومن اجل الاجابة على ذلك ولبلوغ الهدف المرجو تم الاعتماد على منهج دراسة الحالة وجمع بيانات الدراسة تم توزيع استمارة الاستبانة على عينة عشوائية عددها 100 زبون بمطار باتنة وتم استرجاع 87 استمارة اي نسبة الاجابة بلغت 87% وتوصلت الدراسة الى هذه النتائج:

-خدمات شركة الخطوط الجوية لا ترقى للمستوى المطلوب

-هناك بعض الابعاد تؤثر في مستوى رضا الزبائن في مجالات خدمات النقل الجوي

-وتم استنتاج نقاط القوة والضعف للشركة

المطلب الثاني: الدراسات الاجنبية

1- دراسة 'Arnoldina pabedinskaite', 'Viktorija Akstinaite' تحت عنوان:

Evaluation of the airport service quality, a Vilnius Gediminas Technical University, Faculty of Business Management, Saulėtekio ave. 11, LT-10223 Vilnius, Lithuania² 2014,

تتناول المقالة مشاكل تحسين جودة خدمات المطارات المقدمة لشركات الطيران مع مراعاة التغيرات في احتياجات المستهلك. جودة خدمات المطار ليتم التحقيق في شركات الطيران في هذه الورقة باستخدام طريقة جودة الخدمة.

¹ يجاوي الهام و بوحديد ليلي، أثر جودة الخدمة المدركة على رضا الزبائن دراسة حالة شركة الخطوط الجوية بمطار باتنة، 2014.

² Viktorija Akstinaite Arnoldina pabedinskaite Evaluation of the airport service quality 2014

أدى تحليل الأدب إلى تطوير نظام معايير لتقييم جودة خدمات المطار المقدمة لشركات الطيران. لقد أثبت مسح الخبراء الأهمية النسبية لمعايير تقييم جودة خدمة المطارات فيما يتعلق بشركات الطيران ونتيجة لذلك ، يقترح المؤلفون نظامًا من المعايير المصممة لتقييم جودة خدمات المطار المقدمة لشركات الطيران.

2-دراسة: T.Andersson Granberg،A Oquillas Munoz تحت عنوان:

Developing key performance indicators for airports،Linköping

University،ITNSE60174Norrköping،Sweden[tobias.andersson]@liu.se ،2013¹

هدفت هذه الدراسة إلى تطوير مجموعة من مؤشرات الأداء الرئيسية للمطارات ، أي مجموعة من التدابير التي يمكن استخدامها لمراقبة وإدارة المطار ، مع الإشارة إلى الوضع الحالي للعمليات ودعم أعمال التحسين، تم تقسيم المطار إلى خمسة مجالات نشاط (العمليات ، الاقتصاد ، القضايا البيئية ، السلامة والأمن ، وخدمة مصمم الأزياء) ، ولكل منطقة يتم اختيار مجموعة أولية من المؤشرات. ثم يتم ترتيب هذه المؤشرات حسب مديري المطارات في السويد وإسبانيا ، باستخدام استبيان. الاستبيان قائم على استخدام الترتيب كقاعدة يتم تصميم المؤشرات بهدف أن يكون سهل الإدارة وسهل التفسير ومفيد لتحليل كل المطار

3-دراسة Sabri T. Erdil, Oguz yildiz تحت عنوان²:

Measuring service quality and a comparative analysis in the passenger carriage of airline industry, *Procedia Social and Behavioral Sciences*24, 2011?³

تهدف هذه المذكرة الى قياس جودة الخدمة والتحليل المقارن في نقل الركاب لصناعة الطيران يعد الحصول على عملاء جدد والاحتفاظ بالعملاء الحاليين موضوعين مهمين لخدمة المنظمات. خلق الفرق في كل قسم من الخدمة هو عامل رئيسي للنجاح في تحقيق هذه المقاصد، عندما يتم اعتبار جودة الخدمة كعامل مهم لإحداث فرق في صناعة الخدمات. أهمية تقدير جودة الخدمة المقدمة للعملاء. يمثل تقدير جودة الخدمة مشكلة صعبة لشركات الخدمات لأن الخدمات غير ملموسة وغير متجانسة وقابلة للتلف ولا تنفصل. تقدير الخدمة: توفر الجودة لشركات الخدمات كيفية إدارة عمليات التسويق الخاصة بها بشكل مناسب، لذلك هذا التقدير يجب أن يتم ذلك باستخدام مقاييس القياس الصحيحة.

¹A Oquillas Munoz T.Andersson Granberg Developing key performance indicators for airports 2013

² Sabri T. Erdil, Oguz yildiz, Measuring service quality and a comparative analysis in the passenger carriage of airline industry, *Procedia Social and Behavioral Sciences*24, 2011

الفصل الأول الأدبيات النظرية والتطبيقية لجودة خدمات المطار ورضا المسافرين

في هذه الدراسة :

أولاً : تمت مراجعة أدبيات تسويق الخدمة تم تم جمع البيانات عبر نماذج الاستبيان، وأجري أخيراً تحليل عامل الاستكشاف واثنين من المقاييس التي تقدر جودة الخدمة وتمت المقارنة في البحث.

تكشف النتائج أن مقياس جودة الخدمة الموزون قد أوضح جودة الخدمة المتصورة أكثر بكثير من مقياس جودة الخدمة المرجح في البحث.

المطلب الثالث العلاقة بين موضوع الدراسة الحالية و الدراسات السابقة.

بعد طرح بعض الدراسات السابقة التي تناولت متغيرات الدراسة عرض المقارنة بين الدراسة الحالية مع الدراسات

السابقة في الجدول التالي:

الجدول رقم (1-1): المقارنة بين الدراسة الحالية و الدراسات السابقة

الدراسات	زمن الدراسة	الهدف المدروس	العينة	الأداة المستخدمة	النتائج
الدراسة الحالية	2019	اثر جودة خدمات المطار على رضا المسافرين	100	الاستبيان	وجود اثر لجودة خدمة المطار على رضا المسافرين
عقون شراف	2016	اثر جودة الخدمة على رضا العملاء	400 فرد	الإستبيان	وجود أثر لجودة الخدمة على رضا العملاء
دلالبالأطرش	2015	دور جودة خدمة النقل الجوي في تحقيق رضا الزبائن	110 فرد	الإستبيان	وجود اثر لجودة خدمة النقل الجوي في تحقيق رضا الزبائن
سامية حول يزيد شهلي	2015	أثر جودة خدمة النقل على رضا الزبون	350 فرد	الاستبيان	وجود أثر لجودة خدمة النقل على رضا الزبون
يحياءو الهام و بوحديد ليلي	2014	اثر جودة الخدمة المدركة على رضا الزبائن	100 فرد	الإستبيان	وجود أثر لجودة الخدمة المدركة على رضا الزبائن

الفصل الأول الأدبيات النظرية والتطبيقية لجودة خدمات المطارورضا المسافرين

وجود اثر لابعاد الجودة على خدمات المطار	الإستبيان		تقييم جودة خدمة المطار	2014	Arnoldina pabedinskai te', ViktorijaA kstinaite
وجود تطوير لمجموعة من مؤشرات الاداء للمطارات	الاستبيان والمقابلة	58 مطار	تطوير مؤشرات الأداء الرئيسية للمطارات	2013	T.Andersson Granberg, A Oquillas Munoz
وجود جودة للخدمة في نقل الركاب لصناعة الطيران	الاستبيان	1100 مسافر	قياس جودة الخدمة والتحليل المقارن في نقل الركاب لصناعة الطيران	2011	sabr T. Erdil , Oguz Yildiz,a

المصدر: من إعداد الطالبتان .

الفرع الاول: اوجه الشبه

تكمن في أن جميع الدراسات اعتمدت على الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات، واشتبهت الدراسة الحالية مع بعض الدراسات السابقة في كونها اعتمدت على الأبعاد نفسها في الدراسة الميدانية

الفرع الثاني: اوجه الاختلاف:

من حيث المكان والزمان : تمت الدراسة الحالية في ولاية ورقلة سنة 2019، أما الدراسات السابقة فكانت في 2005-2011-2013-2014-2015-2016؛

*من حيث مجتمع الدراسة : كان مجتمع الدراسة 69 مسافر، أما الدراسات السابقة فتناولت عينات مختلفة أكثر وأقل من عينة الدراسة الحالية؛

*من حيث نوع القطاع : تمثل قطاع الدراسة الحالية في مطار كريم بلقاسم الدولي قطاع عمومي، تنوعت الدراسات السابقة بين القطاع العام والخاص ؛

*من حيث المتغيرات : هدفت إلى معرفة اثر جودة خدمات مطار كريم بلقاسم على رضا المسافرين، أما الدراسات السابقة فتناولت متغيرات مختلفة منها دور جودة خدمات النقل الجوي، تقييم جودة خدمة المطار، قياس جودة الخدمة، دراسة مستوى نوعية الخدمة... الخ

الفرع الثالث : مجال الاستفادة من الدراسات السابقة

تكمن أهم مجالات الاستفادة من الدراسات السابقة في كونها أسهمت في إثراء وإعداد الأدبيات النظرية وصياغة فرضيات الدراسة وكذا :

- ✓ بناء خطة البحث وتحديد آخر ما توصلت إليه دراسات موضوع البحث؛
- ✓ ساعدت في الدراسة التحليلية للابتكار التسويقي و الميزة التنافسية ؛
- ✓ استفاد الباحث من المعلومات المتضمنة في هذه الدراسات ؛
- ✓ إلى جانب ذلك فقد ساعدت في تحديد مجالات الاستبيان وبنائه.

خلاصة الفصل:

تطرقنا في هذا الفصل الى كل ما يتعلق بمفاهيم عامة حول النقل الجوي وجودة خدمات النقل الجوي ومعرفت ابعادها والتعرف على الخدمات المقدمة من قبل المطار(المطار،شركات الطيران،الركاب) والتحسينات التي اجرها عليه .

كما تم التطرق الى مفاهيم رضا الزبون ومحددات وادوات قياس رضا الزبون من قبل المطار وكذا تم التطرق الى اهم الدراسات السابقة التي تناولت متغيري الدراسة من دراسات عربية واجنبية وكذا ذكر اهم مميزات الدراسة الحالية و الدراسات السابقة

الفصل الثاني

الدراسة الميدانية بمطار

كريم بلقاسم

تمهيد:

بعد التطرق الى الجانب النظري، وبهدف اثراء والتعرف على المفاهيم العامة لجودة خدمات المطار ورضا الزبون وصولا الى العلاقة بينهما والتعرف على اثر جودة خدمات المطار على رضا الزبون، سنقوم في هذا الفصل بدراسة ميدانية حيث سيتم فيها ابراز الطرق والادوات المستخدمة في جمع البيانات وتحليلها ومعالجتها وللوصول الى ما سبق، قسم الفصل الى مبحثين كالتالي :

المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة الميدانية.

المبحث الثاني: تحليل النتائج ومناقشتها.

المبحث الأول : الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة

نتطرق في هذا المبحث إلى منهج الدراسة، مجتمع وعينة الدراسة، وكذا متغيرات الدراسة، كما سنتطرق فيه إلى وصف أداة الدراسة والإجراءات التي تم إتباعها للتحقق من صدقها وثبات، وسنعرض أساليب المعالجة الإحصائية التي تم استخدامها في معالجة بيانات الدراسة.

المطلب الأول: طريقة الدراسة الميدانية

من أجل الوصول إلى أهداف الدراسة خصصنا هذا المطلب لعرض طريقة الدراسة والتي تتألف من كل من منهج الدراسة، ومجتمع وعينة الدراسة وكذا متغيرات الدراسة.

الفرع الأول: منهج الدراسة

يبين المنهج مختلف الخطوات التي يعتمد عليها الباحث في دراسة ظاهرة أو موضوع ما بهدف التعرف على أسبابها وتقديم الحلول، عن طريق النتائج التي تم الوصول إليها ولتحقيق أهداف الدراسة اعتمدت الباحثان على المناهج التالية:

***المنهج الوصفي** : الذي يتيح لنا جمع البيانات والمعلومات عن الظاهرة أو موضوع محل الدراسة ووصف النتائج التي تم التوصل إليها وتحليلها وتفسيرها؛

***المنهج الإحصائي**: الذي يمكننا من اختبار صحة الفرضيات باستعمال الأساليب والأدوات الإحصائية في تحليل البيانات.

الفرع الثاني:

أ- مجتمع وعينة الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من مجموعة من المسافرين المتواجدين في مطار كريم بلقاسم الدولي، أما عينة الدراسة فاقتصر على الافراد الذين سبق لهم السفر من والى هذا المطار، تم توزيع 80 استمارة على عينة البحث من مجتمع الدراسة واسترجع 69 استمارة

الجدول رقم (1-2): توزيع عينة الدراسة

البيان	العدد
عدد الاستثمارات الموزعة	100
عدد الاستثمارات المسترجعة	80
عدد الاستثمارات غير مسترجعة	20
الاستثمارات القابلة للتحليل	69
الاستثمارات الملغاة	11

المصدر: من إعداد الطالبان بناء على الدراسات السابقة .

ب- متغيرات الدراسة: يمكن تلخيص متغيرات الدراسة فيما يلي:

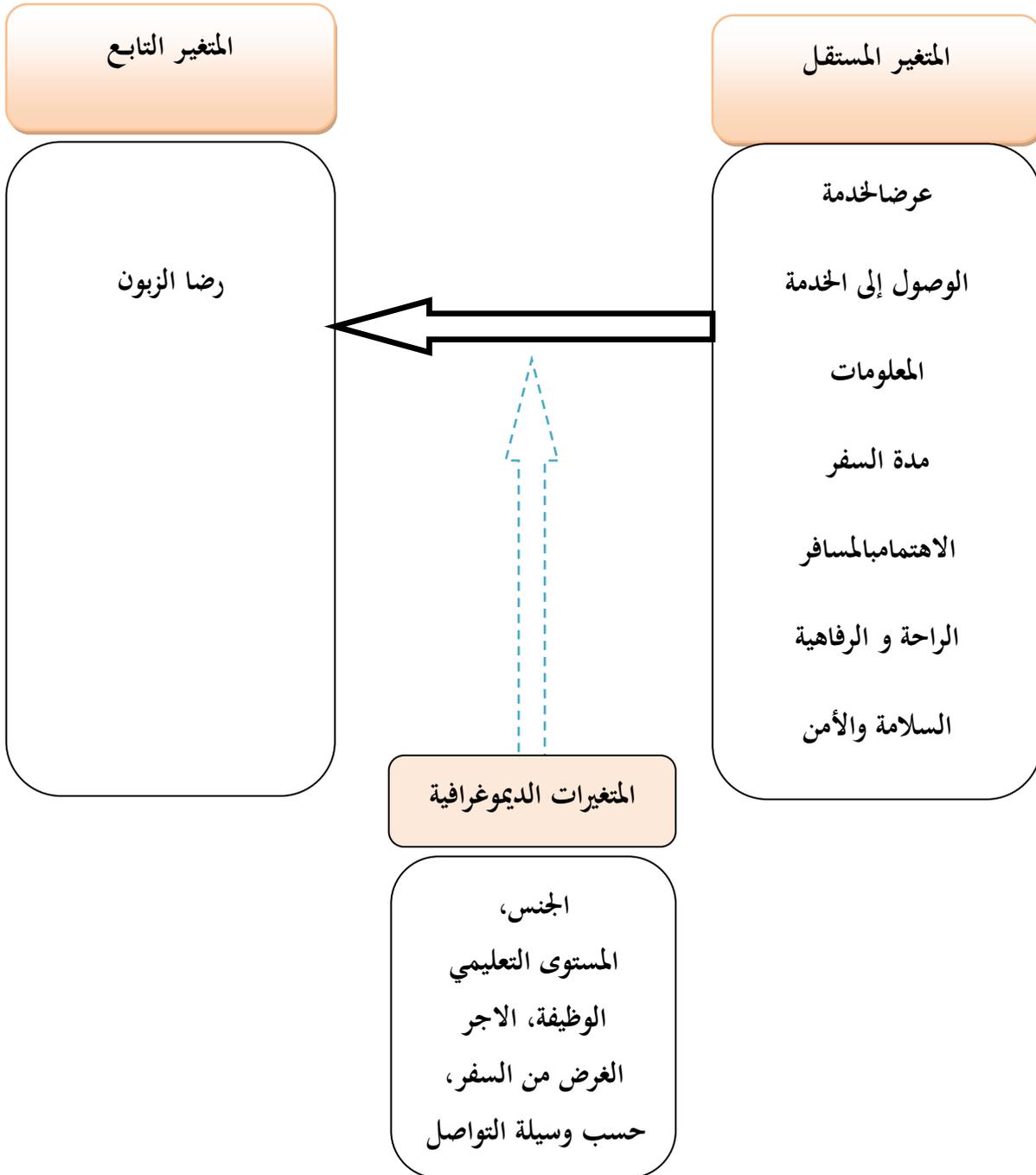
الجدول رقم (2-2) : متغيرات الدراسة

أبعاد	المتغيرات
رضا المسافرين	المتغير التابع
جودة خدمات المطار	المتغير المستقل

المصدر: من إعداد الطالبان

من خلال الجدول أعلاه يتمثل المتغير التابع في رضا المسافرين و المتغير المستقل في جودة خدمات المطار، ويمكن تمثيل متغيرات الدراسة في النموذج التالي:

الشكل رقم (1-2): نموذج النظري للدراسة



المصدر: من إعداد الطالبتان

المطلب الثاني: أدوات الدراسة :

سيتم تناول في هذا المطلب ثلاث فروع وهي : الأساليب الإحصائية المستخدمة ، الأدوات المستخدمة في جمع البيانات وقياس ثبات الأداة .

الفرع الأول: الأساليب الإحصائية المستخدمة

للإجابة على أسئلة الدراسة واختبار صحة الفرضيات تم استخدام أساليب الإحصاء الوصفي، حيث تم ترميز وإدخال المعطيات إلى الحاسوب باستخدام البرنامج الإحصائي للعلوم الاجتماعية SPSS النسخة 20 عن طريق تفرغ بيانات قوائم الاستبيان في Excel ونقلها مباشرة إلى SPSS ، بالإضافة إلى الاستبانة هناك مجموعة من الأساليب الإحصائية وهي كما يلي:

- 1) النسب المئوية والتكرارات: للتعرف على الخصائص الشخصية لعينة الدراسة وتحديد اتجاه آراء عينة الدراسة في ما يتعلق بفقرات المحاور التي تضمنتها أداة الدراسة ؛
- 2) المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لمعرفة درجة موافقة المستجوبين على الأسئلة.
- 3) اختبار (ألفا كرونباخ) لمعرفة مدى ثبات فقرات الاستبيان.
- 4) معامل الارتباط (سيبرمان) للكشف عن علاقة الارتباط بين المتغير المستقل بالمتغير التابع
- 5) اختبار تحليل التباين « Anova » للفرق بين أكثر من متوسطين ، واختبار « T » للفرق بين متوسطين.

الفرع الثاني : الأدوات المستخدمة في جمع البيانات

1- تقوم هذه الدراسة على أداة الاستبانة لتجميع البيانات، باعتبارها أهم وسيلة لجمع البيانات وبالاستعانة

بالدراسات السابقة بالأخص دراسة 'Arnoldina pabedinskaite'، 'Viktorija Akstinaite'

،دراسة يحياوي الهام و بوحديد ليلي

قمنا بتصميم الاستبيان وتم تقسيمه كما يلي:

أولا الاستبانة : و تتكون من :

- **المحور الأول:** متعلق بالبيانات الشخصية وهي : الجنس، السن ، المستوى التعليمي، الوظيفة و الأجر والغرض من السفر وحسب وسيلة التواصل
- **المحور الثاني:** يتعلق بأبعاد جودة خدمات المطار ويتكون من 64 عبارة من الاسئلة

- المحور الثالث : شمل 9 العبارات المتعلقة برضا المسافرين
الجدول الموالي يلخص عبارات الاستبيان:

الجدول الرقم (2-3): عبارات الاستبيان المتعلقة بمتغيري الدراسة

المتغير التابع			المتغير المستقل				
الترتيب	عدد العبارات	رضا الزبائن	الترتيب	عدد العبارات	أبعاد جودة خدمات المطار		
	1	-	1	8-1	8	عرض الخدمة	1
	1	-	2	14-9	6	سهولة الوصول إلى الخدمة	2
	1	-	3	18-15	4	المعلومات	3
	1	-	4	27-19	9	المدة	4
	1	-	5	42-28	15	الاهتمام بالمسافرين	5
	1	-	6	52-43	10	الرفاهية	6
	1	-	7	57-53	5	الأمن	7
	1	-	8	64-58	7	الأثر البيئي	8
	1	-	9	-	-	-	-
-	9	المجموع	-	-	64	المجموع	

المصدر: من إعداد الطالبتان

للإجابة على العبارات الخاصة بالمحور الثاني و الثالث في الاستبيان حيث تم الاعتماد على مقياس ليكارت الثلاثي ونظرا لاستخدامه في الكثير من الدراسات السابقة في هذا المجال، يطلب من المستجوب إعطاء درجة موافقتهم على كل عبارة من العبارات الواردة على مقياس " ليكارت الثلاثي" كما يلي:

الجدول رقم (2-4): درجات سلم ليكارت

غير موافق	محايد	موافق	الاستجابة
1	2	3	الدرجة

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على الدراسات السابقة .

وحسب الدراسات السابقة يقسم مقياس " ليكارت الثلاثي " الموضح كما يلي :

الجدول رقم (2-5): مجال المتوسط الحسابي المرجح لكل مستوى (مقياس ليكارت)

المستوى	تقييم درجة الموافق	مجال المتوسط الحسابي المرجح
ضعيفة	غير موافق	من 1 الى 1.66
متوسطة	محايد	من 1.67 الى 2.33
مرتفعة	موافق	من 2.34 الى 3

المصدر: وليد عبد الرحمن خالد الفراء، تحليل بيانات الاستبيان باستخدام البرنامج، الندوة العالمية للشباب الاسلامي، بلد النشر غير متوفر، 2009، ص26

حيث تم تحديد مجال المتوسط الحسابي فتم من خلال حساب المدى ($3 - 1 = 2$) ثم نقسمه على أكبر قيمة في المقياس للحصول على طول الخلية ($0.66 = 3/2$)، ثم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس وهي (1) وذلك لتحديد الحد الأدنى لهذه الخلية وهكذا أصبح طول الخلايا كما يلي: (من 1 إلى 1.66 ضعيف ومن 1.67 إلى 2.34 متوسط ومن 2.35 إلى 3 مرتفع).

ثانيا: المقابلة

بهدف التعرف عن قرب على الخدمات المقدمة في مطار كريم بلقاسم الدولي قمنا باجراء مقابلة مع يجور وليد وهذا تبعا لدليل المقابلة الذي يتكون من بعض الأسئلة صمم لهذا الغرض وأثناء المقابلة قمنا بتسجيل بعض الملاحظات ومن خلالها قمنا بطرح بعض التساؤلات في الاستبيان على هذه الخدمات

الفرع الثالث : صدق وثبات الاستبيان

لقد تم إجراء عدد من الاختبارات على الاستبيان للتأكد من صحته وثباته مستخدما في ذلك تحكيم الاستبيان من خلال محكمين متخصصين في هذا الموضوع ، بالإضافة للاختيارات اللازمة للتحقيق من الصدق والثبات .

أولاً: صدق الاستبيان (ملحق رقم 03):

ولغرض معرفة مدى وضوح أسئلة الاستبيان فقد تم عرضها على الأستاذ المشرف للتعرف على توجيهاته وكذلك أساتذة متخصصين في هذا المجال ، وبعد ذلك صياغة العبارات بشكل ملائم و أكثر وضوحا وبساطة لتظهر في شكلها النهائي .

ثانيا : ثبات الاستبيان (دراسة الاتساق الداخلي):

لقد تم فحص عبارات الاستبيان من خلال مقياس ألفا كرونباخ، الموضح في الجدول الذي في الأسفل لحساب ثبات المقياس ف لوحظ أن معامل الثبات لمطار كريم بلقاسم نسبته مقبولة، وتعد هذه النسبة ذات دلالة إحصائية عالية وتفي بأغراض الدراسة، بحيث يجب أن لا تقل قيمة المعامل عن (60 %) لكي نعتمد النتائج المتوصل إليها في البحث.

الجدول رقم (2-6): نتائج اختبار ألفا كرونباخ لمتغيرات الدراسة

عدد الأسئلة	قيمة الفاكرونباخ
73	0.888

المصدر: من إعداد الطالبتان بناء على مخرجات spss

يلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن معامل " ألفا كرونباخ " أكبر من (0,6)، ومنه فأداة القياس تتمتع بالثبات المقبول فيما يخص عينة الدراسة والتي قدرت ب(0.888) أي بنسبة 88% من العينة يعيدون نفس الإجابة في حالة استجوابهم من جديد وهي نسبة تعبر عن مدى مصداقية المستجوبين وبالتالي تعميم النتائج على مستوى الدراسة .

المبحث الثاني : تحليل ومناقشة نتائج الدراسة

في هذا المبحث سيتم عرض لمختلف نتائج الدراسة الميدانية التي تم التوصل إليها من خلال جمع البيانات وتحليلها ومناقشتها وللوصول إلى نفي أو ثبات الفرضية من خلال استنتاجات الدراسة.

المطلب الأول: عرض وتحليل نتائج التوصل إليها

المحور الأول: الخصائص الديمغرافية لعينة الدراسة

الفرع الأول : عرض خصائص عينة الدراسة :

من خلال مخرجات spss نقوم بعرض الخصائص الديمغرافية لعينة الدراسة والمتمثلة في (الجنس، المستوى التعليمي، الوظيفة، الاجر، الغرض من السفر، حسب وسيلة التواصل)

1- تحليل البيانات المتعلقة بالبيانات الشخصية :

جدول رقم (2-7): توزيع افراد العينة حسب الجنس

الترتيب	النسبة المئوية	التكرار	الفئة	المتغير الديمغرافي
1	%68.1	47	الذكور	الجنس
2	%31.9	22	الاناث	
	100%	69	المجموع	

المصدر: من إعداد الطالبان بناء على مخرجات spss

الشكل رقم (2-2): توزيع افراد العينة حسب الجنس



المصدر: من إعداد الطالبان بناء على مخرجات spss

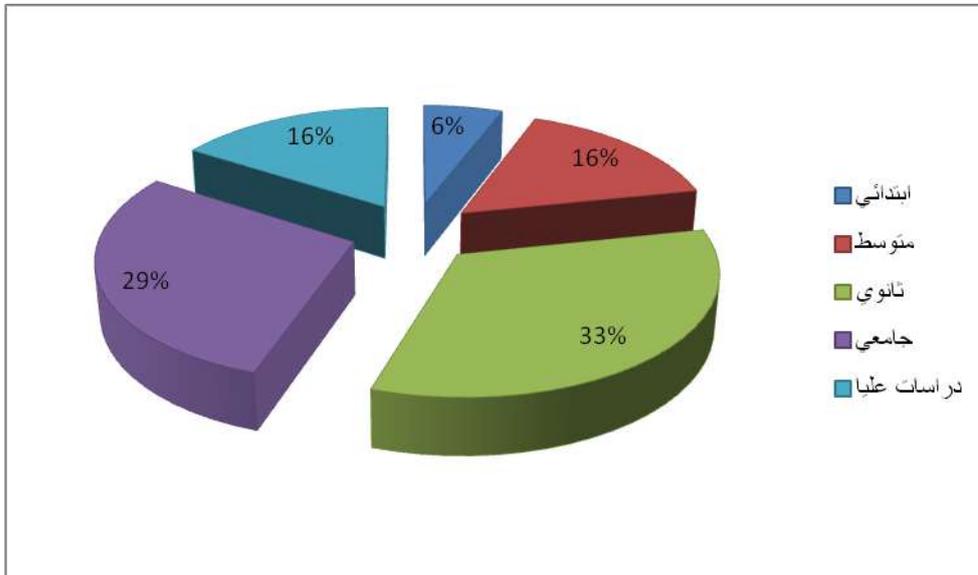
أولاً: يبين الجدول رقم (2-7) توزيع عينة الدراسة حسب الجنس حيث نلاحظ أن عدد المستجوبين الذكور قد بلغ 47 مستجوب بنسبة تقدر ب 68.10%، في حين بلغ عدد المستجوبين الإناث 22 مستجوب بنسبة تقدر ب 31.90% وهذا راجع إلى انشغالهم بأعمالهم الكثيرة إضافة أن فئة الذكور هي الأكثر إقبالا على ملء الاستبيان

الجدول رقم(2-8):توزيع افراد العينة حسب المستوى التعليمي

الترتيب	النسبة %	التكرار	المستوى التعليمي
4	5.80%	4	ابتدائي
3	15.90%	11	متوسط
1	33.30%	23	ثانوي
2	29.90%	20	جامعي
3	15.90%	11	دراسات عليا
	100%	69	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات spss

الشكل رقم (2-3):توزيع افراد العينة حسب المستوى التعليمي



المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات spss

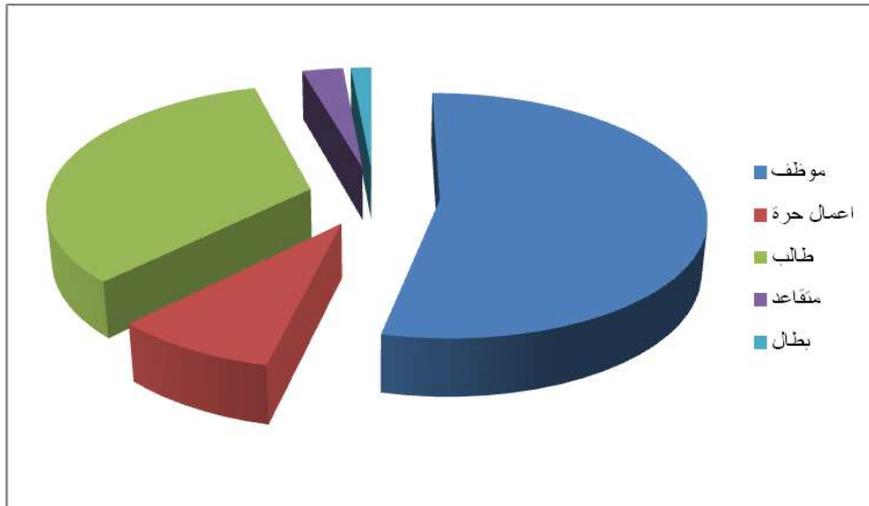
يبين الجدول رقم (2-8) أعلاه عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي حيث نلاحظ أن عدد المستجوبين الذين لديهم مستوى ابتدائي قد بلغ عددهم 4 مستجوبين بنسبة 5.80% في حين بلغ عدد المستجوبين الذين لديهم مستوى متوسط قد بلغ عددهم 11 مستجوب بنسبة 15.90% أما عدد المستجوبين الذين لديهم مستوى تعليمي ثانوي بلغ عدد 23 والباقي وهم اهم فئة الدراسات العليا والجامعي ويرجع هذا الى نوعية الوظائف والشهادات المطلوبة.

الجدول رقم (2-9): توزيع افراد العينة حسب الوظيفة

الوظيفة	التكرار	المتوسط الحسابي	الترتيب
موظف	37	53.60%	1
أعمال حرة	6	8.7%	3
طالب	23	33.30%	2
متقاعد	2	2.90%	4
بطل	1	1.40%	5
المجموع	69	100%	

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات spss

الشكل رقم(2-4)توزيع افراد العينة حسب الوظيفة



المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات spss

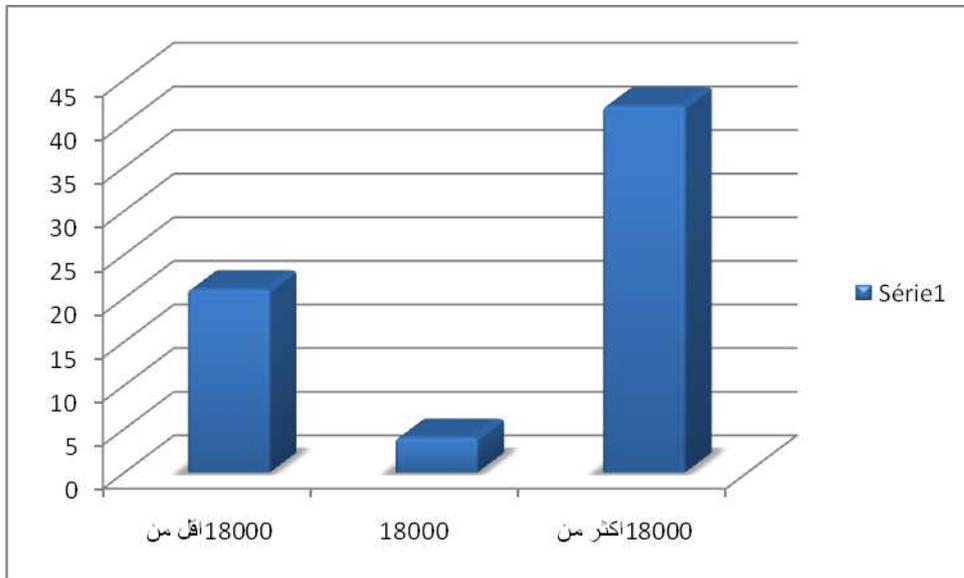
من خلال الجدول رقم (2-9) أن ما يخص توزيع مهنة المستجوبين الأكثر سفرا من هذا المطار هم الموظفين حيث بلغت نسبتهم 53.60% لانها منطقة نشاط بترولية وتضم عدد كبير من الموظفين ويليهم الطلاب بنسبة 33.30% في المركز الثاني لانه هناك طلاب من خارج الولاية يدرسون في الجامعة لاحتوائها على تخصصات غير متوفرة في الجامعات المجاورة تم تأتي فئة الأعمال الحرة بنسبة 8.70% و 2.90% المتقاعدين وتأتي فئة البطالين في المرتبة الأخيرة بنسبة 1.40% .

الجدول رقم(2-10):توزيع افراد العينة حسب الأجر

الأجر	تكرار	النسبة	الترتيب
اقل من 18000	21	30.40%	2
18000	4	5.80%	3
أكثر من 18000	42	60.90%	1
المجموع	69	100%	-

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات spss

الشكل رقم(2-5)توزيع افراد العينة حسب الاجر



المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات spss

من خلال الجدول رقم (2-10) نلاحظ أن عدد المستجوبين الذين لهم اجر اقل من 18000 عددهم قد بلغ 21 مستجوب بمتوسط حسابي قدره 30.40%، اما عدد المستجوبين الذين لديهم اجر 18000 قد

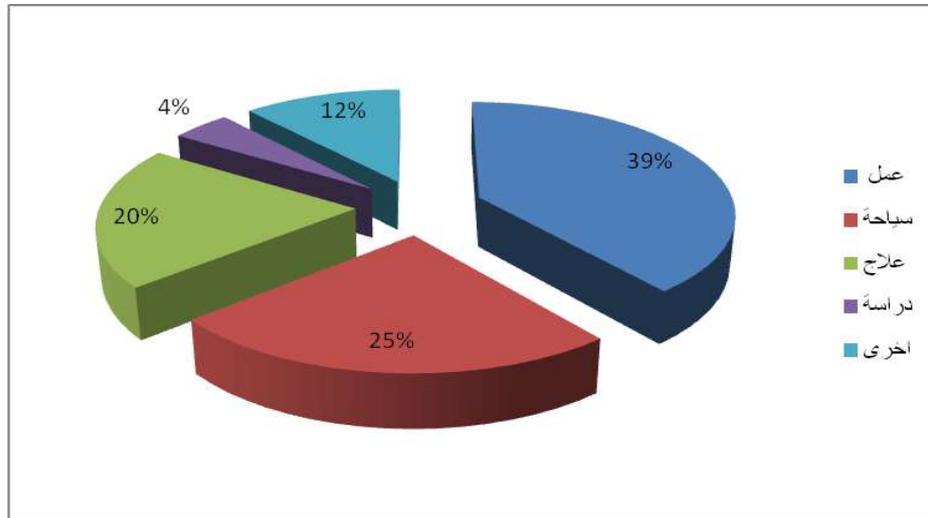
بلغ عددهم 4 مستجوبين بنسبة 5.80% تم يأتي المستجوبين الذين لديهم اجر أكثر من 18000 وقد بلغ عددهم 42 مستجوب بمتوسط حسابي قدره 60.90% ويرجع إقبال فئة المستجوبين الذين لديهم اجر عالي بنسبة عالية لأنهم يمتلكون دخل كبير و قدرتهم على تحمل تكاليف السفر.

الجدول رقم(2-11):توزيع افراد العينة حسب الغرض من السفر

الغرض من السفر	تكرار	النسبة	الترتيب
عمل	27	39.10%	1
سياحة	17	24.60%	2
علاج	14	20.30%	3
دراسة	3	4.30%	5
أخرى	8	11.60%	4
المجموع	69	100%	

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات spss

الشكل رقم (2-6):توزيع افراد العينة حسب الغرض من السفر



المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات spss

من خلال الجدول رقم (2-11) نلاحظ ان الغرض من السفر كان كما يلي :عمل بنسبة 39.10%، سياحي بنسبة 24.60%، علاج بنسبة 20.30%، تم يأتي الغرض من السفر للدراسة بنسبة 4.30%، تم يأتي السفر لأغراض أخرى بنسبة 11.60%، ويرجع ارتفاع الغرض من اجل العمل لانها منطقة نشاط بترولي وتضم اكبر عدد من المؤسسات البترولية، ثم يليها الغرض السياحي ويرج هذا إلى نقص توفر رحلات الى كل

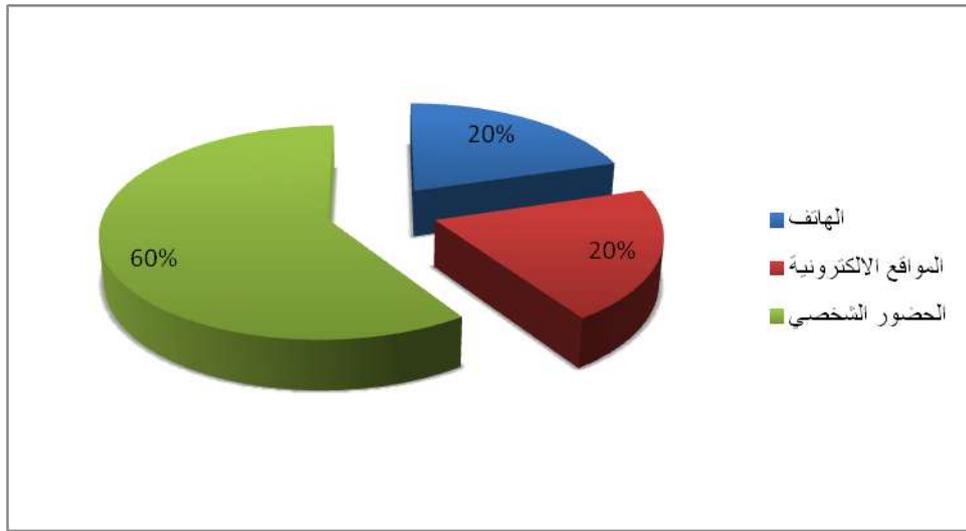
المناطق بعدد كبير، تم يليه الغرض من العلاج لزيارة المناطق التي يتواجد بها العلاج لان اغلب المسافرين يفضلون السفر من حاسي مسعود لسرعة السفر وذلك لتوفر عدة رحلات ولمختلف المناطق وفي الأخير يأتي الغرض من السفر لأغراض أخرى مثل زيارة الأقارب

الجدول رقم (2-12): توزيع افراد العينة حسب وسيلة التواصل

التواصل	تكرار	النسبة %	الترتيب
الهاتف	14	20.30%	2
الموقع الالكتروني	14	20.30%	2
الحضور الشخصي	41	59.40%	1
المجموع	69	100%	

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات spss

الشكل رقم (2-7) توزيع افراد العينة حسب وسيلة



التواصل

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات spss

نلاحظ من خلال الجدول رقم (2-12) أعلاه حسب وسيلة التواصل أن غالبية أفراد العينة يتواصلون من خلال الحضور الشخصي إلى المكاتب حيث قدرت النسبة بـ 59.40% وهذا ما يدل على ضرورة الالتحاق بالمكاتب لضمان تلقي معلومات دقيقة وواضحة خاصة في الأوقات التي يكثر فيها الطلب على خدمة المطار، كالعطل وموسم الحج والعمرة وتليها العنيتين التي اختارتا التواصل بالهاتف والموقع الالكتروني بنسبة 20.30% وهي فئة قليلة.

الفرع الثاني: عرض وتحليل البيانات المتعلقة بجودة خدمات المطار.

ومن أجل تحليل بيانات العبارات اعتمدنا على مقياس "ليكارت" ذي 3 درجات الذي تم ذكره سابقا ،
والنتائج التالية توضح ذلك :

المحور الثاني: المتغيرات المستقلة: (ابعاد جودة الخدمة)

أ- بُعد عرض الخدمة

جدول رقم (2-13):تقييم عبارات العينة لبُعد عرض الخدمة

الترتيب	المستوى	الانحراف	متوسط	رقم العبارة
2	مرتفع	0.73923	2.4638	1
3	متوسط	0.88537	2.2609	2
7	متوسط	0.91544	2.0145	3
2	مرتفع	0.69831	2.4638	4
5	متوسط	0.93866	2.1739	5
1	مرتفع	0.70650	2.6377	6
4	متوسط	0.895670	2.1884	7
6	متوسط	0.83559	2.0870	8
	متوسط	0.36513	2.2862	عرض الخدمة

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات spss

يبين الجدول رقم(2-13):وصف إجابات عينة الدراسة حول عرض الخدمة حيث نلاحظ أن السؤال رقم 12 والمتعلق بفاعلية عمليات التفتيش الأمنية أثناء الدخول والمغادرة من المطار قد حصل على أعلى تأييد من الفئة المستجوبة بمتوسط حسابي قدره 2.6377، في حين أن السؤال رقم 9 والمتعلق بالاستجابة لحالات التأخر وإلغاء الرحلات سريعة قد حصل على ادني تأييد بمتوسط حسابي 2.0145
اما بخصوص إجمالي بعد عرض الخدمة فقد بلغ متوسطه الحسابي 2.2862 وبانحراف معياري قدره 0.36513

ب- بعد سهولة الوصول

الجدول رقم (2-14): تقييم عبارات العينة لبعدها سهولة الوصول

رقم العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى	الترتيب
9	2.2754	0.92170	متوسط	6
10	2.6957	0.60158	مرتفع	3
11	2.3768	0.76891	مرتفع	5
12	2.7246	0.56579	مرتفع	2
13	2.5652	0.75689	مرتفع	4
14	2.8841	0.36527	مرتفع	1
المتوسط العام لبعدها سهولة الوصول	2.5870	0.40685	مرتفع	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبتين بناءً على مخرجات spss

يبين الجدول رقم (2-14): وصف إجابات عينة الدراسة حول سهولة الوصول حيث نلاحظ أن العبارة رقم 14 والمتعلق بوجود مواقف للسيارات داخل المطار وقد حصلت على اعلي تأييد من الفئة المستجوبة بنسبة 2.8841، في حين أن السؤال رقم (9) والمتعلق بتوفير وسائل النقل من وإلى المطار قد حصل على ادني تأييد بمتوسط حسابي قدره 2.2754 اما بخصوص إجمالي بعد سهولة الوصول فقد بلغ متوسط الحسابي 2.5870.

ت- بعد المعلومة

الجدول رقم (2-15): تقييم عبارات العينة لبعدها المعلومة

رقم العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى	الترتيب
15	2.4203	0.82970	مرتفع	2
16	2.5217	0.79721	مرتفع	1
17	2.0145	0.93736	متوسط	4
18	2.1304	0.87301	متوسط	3
المتوسط العام لبعدها المعلومة	2.2717	0.63700	متوسط	

المصدر: من إعداد الطالبتين بناءً على مخرجات spss

يبين الجدول رقم (2-15): وصف إجابات عينة الدراسة وفق معيار المعلومة حيث نلاحظ أن العبارة رقم (16) و المتعلق بالإعلان عن مواعيد انطلاق الرحلات و الوصول بشكل واضح و محدد قد حصلت على أعلى تأييد من الفئة المستجوبة بمتوسط حسابي قدره 2.5217، في حين أن العبارة رقم (17) المتعلق بالإبلاغ عن الأمتعة المفقودة و المخربة قد حصل على أدنى تأييد بمتوسط حسابي قدره 2.0145

أما بخصوص إجمالي بعد المعلومة فقد بلغ متوسط حسابي قدره 2.2717 و بانحراف معياري قدره 0.63700

ث- بعد المدة:

الجدول رقم(2-16):تقييم عبارات العينة لبعء المدة

رقم العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى	الترتيب
19	1.5797	0.82970	ضعيف	8
20	1.5942	0.77305	ضعيف	7
21	1.4348	0.75689	ضعيف	10
22	1.4783	0.77855	ضعيف	9
23	2.0290	0.74697	متوسط	6
24	2.2464	0.81178	متوسط	3
25	2.4638	0.73923	مرتفع	1
26	2.3188	0.88272	متوسط	2
27	2.1304	0.93797	متوسط	5
إجمالي بعد المدة	1.9195	0.28829	متوسط	

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات spss

من خلال الجدول رقم(2-16) أعلاه ان وصف إجابات عينة الدراسة حول معيار المعلومة حيث نلاحظ أن السؤال رقم (25) و المتعلق طوابير طويلة أثناء الصعود و النزول من الطائرة قد حصلت على أعلى تأييد من طرف المستجيبين بمتوسط حسابي قدره 2.4638، أما السؤال رقم (21) المتعلق بالحصول على الأمتعة في وقت قصير قد حصلت على أدنى تأييد من طرف المستجيبين بمتوسط حسابي قدره 1.4348

أما بخصوص إجمالي بعد المدة فقد بلغ متوسط حسابي قدره 1.9195 و بانحراف معياري قدره 0.28829

ج- بعد الاهتمام بالمسافرين

الجدول رقم (2-17): تقييم عبارات العينة لبعدهم الاهتمام بالمسافرين

رقم العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى	الترتيب
28	2.0870	0.90325	متوسط	8
29	1.7391	0.85151	متوسط	11
30	1.6377	0.78536	ضعيف	12
31	2.1884	0.92792	مرتفع	7
32	1.8116	0.92792	متوسط	10
33	2.3333	0.77964	متوسط	4
34	2.4638	0.65484	مرتفع	3
35	1.6232	0.82429	ضعيف	13
36	1.8986	0.85997	متوسط	9
37	2.6957	0.52312	مرتفع	1
38	2.2319	0.82507	متوسط	6
39	2.1884	0.91194	متوسط	7
40	2.3333	0.88561	متوسط	4
41	2.5072	0.67787	مرتفع	2
42	2.3043	0.73373	متوسط	5
المتوسط العام لبعدهم الاهتمام بالمسافرين				
	2.1362	0.44050	متوسط	

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات spss

يبين الجدول أعلاه رقم (2-17) وصف إجابات عينة الدراسة حول الاهتمام بالمسافرين حيث نلاحظ أن السؤال رقم (36) و المتعلق باهتمام المطار بتلبية المسافرين و الإجابة على تساؤلهم قد حصلت على أعلى تأييد من الفئة المستوجبة بمتوسط حسابي قدره 2.6957 بانحراف معياري بتوفير طاقم طبي و نفسي في الطائرة قد حصل على أدنى تأييد من المستوجبين بمتوسط حسابي 1.6377 بانحراف معياري قدره 0.78536

أما فيما يخص إجمالي محور معيار الاهتمام بالمسافرين فقد بلغ متوسط حسابي قدره 2.1362 و بانحراف معياري قدره 0.44050

ح- بعد الرفاهية

الجدول رقم (2-18): تقييم عبارات العينة لبعدها الرفاهية

رقم العبارة	متوسط حسابي	الانحراف المعياري	المستوى	الترتيب
43	2.2464	0.81178	متوسط	1
44	1.71014	0.8419	متوسط	7
45	1.7391	0.81624	متوسط	6
46	1.8696	0.74583	متوسط	5
47	1.6377	0.85700	ضعيف	9
48	2.0435	0.83022	متوسط	2
49	1.9710	0.83966	متوسط	3
50	1.3478	0.66035	ضعيف	10
51	1.6522	0.85451	ضعيف	8
52	1.9565	0.89828	متوسط	4
المتوسط العام لبعدها الرفاهية	1.8174	0.42598	متوسط	

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات SPSS

يبين الجدول أعلاه رقم (2-18) وصف إجابات عينة الدراسة حول معيار الرفاهية حيث نلاحظ أن السؤال رقم (49) يصدر اهتزاز أثناء توقيف و إقلاع الطائرة قد حصل على أدنى نسبة تأييد من طرف المستجيبين بمتوسط حسابي قدره 1.6522 و بانحراف معياري 0.66035، في حين أن السؤال رقم (43) و المتعلق بتوفر المطار على أجهزة حديثة و متطورة قد حصلت على أعلى نسبة تأييد بمتوسط حسابي قدره 2.2464 و بانحراف معياري 0.81178 أما فيما يخص إجمالي بعد الرفاهية بمتوسط حسابي قدره 1.8174 و بانحراف معياري 0.42598

خ- بعد الامن

الجدول رقم (2-19): تقييم عبارات العينة لبعدها الامن

رقم العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاجابات	الترتيب
53	2.6087	0.75181	مرتفع	3
54	2.6812	0.60616	مرتفع	2
55	2.7101	0.59659	مرتفع	1
56	1.9420	0.88922	متوسط	4

57		1.7971	0.86738	متوسط	5
	المتوسط العام لبعده الأمن	2.3478	0.43878	مرتفع	

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات spss

يبين الجدول أعلاه رقم (2-19) وصف إجابات عينة الدراسة حول معيار الأمن، حيث نلاحظ أن السؤال (55) والمتعلق بتواجد عتاد الحماية و الاحتياط بشكل دائم و المتعلق على أعلى نسبة تأييد من طرف المستجيبين بمتوسط حسابي قدره 2.7101 و بانحراف معياري قدره 0.596590 مفسرة بإجابة موافق، في حيث أن السؤال رقم (57) والمتعلق حافلات المطار الحديثة و المتعلق بمتوسط حسابي قدره 1.7371 و بانحراف معياري قدره 0.867380 مفسرة بإجابة محايد.

أما بخصوص إجمالي محور الأمن قد حصل على متوسط حسابي قدره 2.3478 و بانحراف معياري 0.43878 مفسرة بإجابة (موافق).

د- بعد الاثر البيئي:

الجدول رقم(2-20):تقييم عبارات العينة لبعده الاثر البيئي

الرقم العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى	الرتبة
58	2.3768	0.74954	موافق	
59	1.9855	0.89923	محايد	
60	2.1304	0.85600	محايد	
61	2.2464	0.84724	محايد	
62	2.1884	0.87909	محايد	
63	2.3913	0.77112	موافق	
64	2.3913	0.75181	موافق	
	2.2443	0.53402	محايد	المتوسط العام لبعده الأثر البيئي

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات spss

يبين الجدول أعلاه رقم (2-20) وصف إجابات عينة الدراسة حول معيار الأثر البيئي حيث نلاحظ السؤالين رقم (62) و (63) والمتعلقين و توفير مساحات خضراء بالمطار وتوفير أماكن خاصة لنفايات قد حصل على أعلى نسبة تأييد و بمتوسط حسابي قدره 2.3913، و بانحراف معياري قدره 0.77112، في حين أن السؤال رقم (65) والمتعلق بنظافة الممرات والمدرجات في المطار قد حصل على أدنى تأييد من طرف المستجيبين

وبمتوسط حسابي قدره 0.89923 اما بخصوص إجمالي بعد الأثر البيئي فقد حصل على متوسط حسابي قدره 2.24430 وبانحراف معياري 0.53402 مقتسرة بإجابة محايد

المحور الثالث: المتغير التابع (رضا المسافرين)

ذ- رضا الزبون

الجدول رقم (2-21): تقييم عبارات رضا الزبون

الرقم	السؤال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى	الرتبة
65		2.3913	0.62350	مرتفع	2
66		1.6957	0.75351	متوسط	9
67		1.9420	0.82040	متوسط	6
68		2.1304	0.74583	متوسط	5
69		2.2029	0.69831	متوسط	4
70		2.3768	0.62075	مرتفع	3
71		1.9275	0.67123	متوسط	7
72		2.5217	0.69892	مرتفع	1
73		1.8986	0.76974	متوسط	8
	المتوسط العام لمحور رضا الزبون	2.1208	0.32935	متوسط	

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات spss

يبين الجدول أعلاه رقم (2-21) وصف إجابات عينة الدراسة حول رضا الزبون حيث نلاحظ أن السؤال (78) والمتعلق على الرضا بالسفر من هذا المطار، قد حصل على أعلى نسبة تأييد من طرف المستجوبين بمتوسط حسابي قدره 2.52170 وبانحراف معياري قدره 0.69892، في حين أن السؤال رقم (72) والمتعلق بان الخدمات المقدمة للمسافرين تفوق التوقعات قد حصلت على أدنى نسبة من التأييد من طرف المستجوبين بمتوسط حسابي قدره 1.6257 وبانحراف معياري قدره 0.75351 مفسرة بإجابة متوسط

اما بخصوص إجمالي محور رضا الزبون قد حصل على متوسط حسابي 2.1208 وبانحراف معياري قدره 0.32935 مما يعني أن أغلبية الإجابات متوسطة

المطلب الثاني: مناقشة النتائج واختبار الفرضيات:

سنتناول في هذا المطلب مناقشة النتائج واختبار فرضيات التي قامت عليها الدراسة الحالية.

أولاً: اختبار الفرضيات:

سنقوم باختبار الفرضيات المطروحة في الدراسة

1- اختبار الفرضية الأولى: "مستوى جودة خدمات مطار كريم بلقاسم الدولي مرتفع "

بعد عرض وتحليل مختلف إجابات أفراد عينة الدراسة حول الأجزاء التي يتضمنها الاستبيان والمتعلقة بجزء الخصائص الديمغرافية، جزء جودة الخدمة، جزء رضا الزبون يأتي هذا الفرع لمحاولة معرفة مستوى جودة خدمات مطار حاسي مسعود الدولي معتمدين على البيانات التي تم تحليلها ومعالجتها إحصائياً باستخدام SPSS.

الجدول رقم (2-22): قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد جودة الخدمات

الرقم	البيان	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
01	بعد عرض الخدمة	2.2862	0.36513	3	متوسط
02	بعد سهولة الوصول	2.5870	0.40685	1	مرتفع
03	بعد المعلومة	2.2717	0.63700	4	متوسط
04	بعد المدة	1.9195	0.28829	7	متوسط
05	بعد الاهتمام بالمسافرين	2.1362	0.44050	6	متوسط
06	بعد الرفاهية	1.8174	0.42598	8	متوسط
07	بعد الامن	2.3478	0.43878	2	مرتفع
08	بعد الاثر البيئي	2.2443	0.53402	5	متوسط
	المتوسط العام لأبعاد جودة الخدمات	2.2012625	0.12431	—	متوسط

المصدر: من إعداد الطالبان وفقاً لمخرجات البرنامج spss

نلاحظ من خلال الجدول اعلاه تم تقييم مستوى جودة خدمات المطار حاسي مسعود الدولي ورقلة، نجد ان مستوى جودة الخدمة ذو مستوى متوسط بحكم اتجاه جل الابعاد المعتمدة، عرض الخدمة، المعلومة، المدة، الاهتمام بالمسافرين، الرفاهية، كانت متوسطة اما الابعاد المعتمدة، سهولة الوصول، الامن، كانت مرتفعة، لدينا المتوسط

الحسابي العام لابعاد جودة الخدمات يساوي 2.8041. ويشير الى درجة مرتفعة يعني ان مستوى جودة الخدمات الذي يقدم مطار حاسي مسعود الدولي ذو مستوى متوسط، وعليه نفي الفرضية الاولى

اختبار الفرضية الثانية: "مستوى رضا المسافرين على جودة خدمات مطار كريم بلقاسم الدولي مرتفع"

الجدول رقم (2-23): قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحور رضا الزبائن

الرقم	البيان	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
1	المستوى العام للمتوسط الحسابي لرضا المسافرين	2.1208	0.32935	متوسط

المصدر: من إعداد الطالبان وفقا لمخرجات البرنامج spss .

نلاحظ من خلال الجدول اعلاه تقييم مستوى رضا المسافرين على جودة خدمات المطار، حيث نجد المتوسط الحسابي قدره 2.1208 وانحراف معياري قدره 0.32935 يعني ان مستوى رضا المسافرين على جودة خدمات مطار كريم بلقاسم الدولي متوسط. ومنه نفي الفرضية

اختبار الفرضية الثالثة: يوجد علاقة ذات دلالة احصائية بين جودة خدمات المطار كريم بلقاسم الدولي ورضا المسافرين.

الجدول رقم (2-24) يبين معاملات الارتباط:

الخطا المعياري	معامل تحديد المعدل	معامل تحديد	معامل الارتباط	النموذج
0.25377	0.406	0.415	0.644	1

المصدر: من اعداد الطالبان حسب مخرجات spss

نلاحظ من خلال الجدول اعلاه ان قيمة معامل الارتباط بين جودة الخدمة ورضا الزبون بلغ $R=0.644$ ، أي ان هناك ارتباط تأثير بينهما لان معامل الارتباط ذو اشارة موجبة، بينما كان معامل التحديد 0.415 أي انه جودة الخدمة تفسر بقيمة 41.50% من التغيرات الحادثة في رضا الزبون ، والنسبة المتبقية المقدرة ب58.50% تعود لعوامل اخرى. ومنه نقبل الفرضية الثالثة التي تنص على انه توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين جودة خدمات المطار ورضا الزبون، وبناءا على قيمة الارتباط نقول ان هناك ارتباط قوي.

تباين خط الانحدار: ANOVA الجدول رقم (2-25): يوضح تحليل تباين خط الانحدار

النموذج	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	f المحسوبة	Sig
الانحدار	3.061	1	3.061	47.527	0.000
RESIDUAL	4.315	67	0.064		
TOTEL	7.376	68			

المصدر: من اعداد الطالبان حسب مخرجات spss

من خلال الجدول رقم (2-25) نلاحظ :

- مجموع مربعات الانحدار يساوي 3.061، ومجموع مربعات البواقي 4.315، ومجموع المربعات الكلي بلغ 7.376

- درجة حرية الانحدار هي 1، ودرجة البواقي 67

- معدل مربعات الانحدار 3.061، ومعدل مربعات البواقي 0.064

- F قيمة اختبار تحليل التباين لخط الانحدار هو 47.537

- مستوى المعنوية بلغ **Sig=0.000** وهو اقل من 0.05 وعليه نقبل الفرضية

دراسة معاملات خط الانحدار

الجدول رقم (2-26): يوضح نتيجة تحليل قيم معاملات خط الانحدار لجودة الخدمة على رضا الزبون

المتغيرات	معاملات غير معيارية		معاملات معيارية	F القيمة المحسوبة	مستوى المعنوية
	A	الخطا المعياري	Beta		
جودة الخدمة	0.418	0.249	0.644	1.678	0.098
	0.791	0.115		6.895	0.000

المصدر: من اعداد الطالبان حسب مخرجات spss

$$Y=0.418+0.791X$$

من خلال الجدول اعلاه نلاحظ ان :

مقطع خط الانحدار يساوي 0.418 والذي يمثل **a** من معادلة الخط المستقيم، اما ميل خط الانحدار **b** يساوي

0.791 وبذلك تصبح معادلة خط الانحدار $Y=0.418+0.791X$

- بحيث **y** المتغير التابع، و **x** المتغير المستقل .

حيث نجد ان مستوى الدلالة يساوي **sig=0.000** وهو اقل من مستوى الدلالة المعتمد 0.05

الفرضية الرابعة: يوجد اثر ذو دلالة احصائية لجودة خدمات مطار كريم بلقاسم الدولي على رضا المسافرين.

-معامل الارتباط لبيرسون لابعاد جودة الخدمة ورضا الزبون

1- الجدول رقم (2-27) قيم معاملات الارتباط بيرسون لابعاد جودة الخدمات:

معامل ارتباط الزبون	عرض الخدمة	سهولة الوصول	المعلومة	المدة	الاهتمام بالمسافرين	الرفاهية	الامن	الاثر البيئي
رضا الزبون وابعاد جودة الخدمة	1.421	-0.744	1.414	0.793	0.118	0.714	0.684	0.688
SIG	0.161	0.442	0.163	0.431	0.907	0.478	0.000	0.000

المصدر: من اعداد الطالب اعتمادا على نتائج spss

من خلال نتائج الجدول تبين ان هناك ابعاد لديها علاقة مع متغير الرضا وهناك ابعاد ليس لها علاقة نحائيا حيث نلاحظ من الجدول:

-معامل الارتباط بيرسون بين رضا الزبون وعرض الخدمة يساوي 1.421 عند مستوى معنوية اختبار Sig=1.161 وهي اكبر من مستوى المعنوية 0.05 ومنه لا توجد علاقة بين رضا الزبون وعرض الخدمة

-معامل الارتباط بيرسون بين رضا الزبون سهولة الوصول يساوي -0.744 عند مستوى معنوية اختبار Sig=0.442 وهي اكبر من مستوى المعنوية 0.05 ومنه لا توجد علاقة بين رضا الزبون وسهولة الوصول

-معامل الارتباط بيرسون بين رضا الزبون و المعلومة يساوي 1.414 عند مستوى معنوية اختبار Sig=0.163 وهي اكبر من مستوى المعنوية 0.05 ومنه لا توجد علاقة بين رضا الزبون والمعلومة

-معامل الارتباط بيرسون بين رضا الزبون المدة يساوي 0.793 عند مستوى معنوية اختبار Sig=0.431 وهي اكبر من مستوى المعنوية 0.05 ومنه لا توجد علاقة بين رضا الزبون والمدة

-معامل الارتباط بيرسون بين رضا الزبون والاهتمام بالمسافرين يساوي 0.118 عند مستوى معنوية اختبار Sig=0.907 وهي اكبر من مستوى المعنوية 0.05 ومنه لا توجد علاقة بين رضا الزبون والاهتمام بالمسافرين

-معامل الارتباط بيرسون بين رضا الزبون والرفاهية يساوي 0.714 عند مستوى معنوية اختبار $SIg=0.478$ وهي اكبر من مستوى المعنوية 0.05 ومنه لا توجد علاقة بين رضا الزبون والرفاهية

-معامل الارتباط بيرسون بين رضا الزبون والامن يساوي 0.684 عند مستوى معنوية اختبار $SIg=0.000$ وهي اقل من مستوى المعنوية 0.05 ومنه توجد علاقة بين رضا الزبون والامن

-معامل الارتباط بيرسون بين رضا الزبون و الاثر البيئي يساوي 0.688 عند مستوى معنوية اختبار $SIg=0.000$ وهي اقل من مستوى المعنوية 0.05 ومنه توجد علاقة بين رضا الزبون والاثر البيئي

ولصياغة النموذج النهائي لمعادلة خط الانحدار علينا إعادة التحليل الإحصائي باستخدام تحليل الانحدار المتعدد

جدول رقم (2-28): الطريقة المستخدمة والمتغيرات المتبقية والمتغير التابع.

من خلال الجدول الموالي نلاحظ أن المتغير المستقلين المتبقين في نموذج الدراسة النهائي هما الامن والاثر البيئي فقط.

		رضا الزبون	بعد المدة	بعد الاثر البيئي
Corrélation de Pearson	رضا الزبون	1,000	,684	,688
	بعد المدة	,684	1,000	,448
	بعد الاثر البيئي	,688	,448	1,000
Sig. (unilatérale)	رضا الزبون	.	,000	,000
	بعد المدة	,000	.	,000
	بعد الاثر البيئي	,000	,000	.

من خلال الجدول اعلاه نلاحظ ماييلي:

بلغت درجة الارتباط بين بعد الامن ورضا الزبون (0.684) والمقدرة بالنسبة المئوية ب68.40%

بلغت درجة الارتباط بين بعد الاثر البيئي ورضا الزبون (0.688) والمقدرة بالنسبة المئوية ب68.80%

بلغت درجة الارتباط بين بعد الامن وبعده الاثر البيئي (0.448) والمقدرة بالنسبة المئوية ب44.80%

جدول رقم (2-29): معامل خط الانحدار:

الجدول الموالي يوضح معاملات الارتباط الخطي للمتغيرات المستقلة المتبقية والمتغير التابع .

النموذج	معامل الارتباط	معامل تحديد	معامل تحديد المعدل	الخطا المعياري	Durbin-Watson
1	,807 ^a	,651	,640	,19759	1,838

المصدر : نتائج التحليل الإحصائي (Spss)

a. Valeurs prédites : (constantes), a8, a7 بعد الاثر البيئي

b. Variable dépendante : y رضا الزبون

نلاحظ من خلال الجدول اعلاه معامل الارتباط للمتغيرين المستقلين يساوي 83.8% وهي قيمة ايجابية وليست سلبية، حيث تؤكد على الدور المهم لها في لجودة خدمات المطار على رضا الزبون، بينما كان معامل التحديد (65.1%) من المتغيرات الحادثة في رضا الزبون.

الجدول رقم (2-30): تباين خط الانحدار

النموذج	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	المحسوبة F	المعنوية Sig.
1 Régression	4,800	2	2,400	61,470	,000 ^a
Résidu	2,577	66	,039		
Total	7,376	68			

a. Valeurs prédites : (constantes), a8, a7

b. Variable dépendante : y

المصدر : نتائج التحليل الإحصائي (Spss)

من خلال الجدول اعلاه نلاحظ أن مستوى الدلالة SIG=0.000 مما يعني أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين البعدين الامن والاثر البيئي على رضا الزبون .

- مجموع مربعات الانحدار يساوي (4.800) ومجموع البواقي (2.577) ومجموع المربعات الكلي يساوي (7.376) ؛

- درجة الانحدار (df) هي 2 ودرجة حرية البواقي هي (66) ؛

- معدل مربعات الانحدار هو (2,400) ومعدل مربعات البواقي هو (0,039)؛
 - قيمة اختبار تحليل التباين لخط الانحدار هو (61.470) ؛
- جدول رقم (2-31): قيم معاملات خط الانحدار بطريقة (stepwise)

Modèle	Coefficients non standardizes		Coefficients standardizes	T	Sig.
	A	Erreur standard	Bêta		
رضا الزبون (Constante)	0.631	.139		4.535	.000
بعد الامن	0.353	.061	470.	5.778	.000
بعد الاثر البيئي	0.295	0.050	0.478	5.778	0000

Variable dépendante : المتغير التابع رضا الزبون

المصدر : نتائج التحليل الإحصائي (Spss)

من خلال الجدول السابق يمكن تحديد مقطع خط الانحدار a ميل خط الانحدار بالنسبة الامنوميل خط الانحدار بالنسبة الاثر البيئي وفق المعادلة التالية : $Y=acx1+bx2$ ومنه معادلة خط الانحدار هي :

$$Y=0.631+0.353(\text{الامن})+0.295(\text{الاجر البيئي})$$

مستوى الدلالة لتأثير بعد المدة على رضا الزبون = 0.000 وهي اقل من 0.05 وعليه يوجد تأثير معنوي هام مستوى الدلالة لتأثير البعد الاثر البيئي على رضا الزبون = 0.000 وهي اقل من 0.05 وعليه يوجد تأثير معنوي هام

ونستنتج أن أهم الابعاد المؤثرة في جودة خدمات المطار على رضا الزبون هما بعد الامن وبعد الاثر البيئي من خلال ماسبق يتضح أن هناك اثر ذو دلالة احصائية لجودة خدمات المطار على رضا المسافرين ، و أن بعد الامن والاجر البيئي الأكثر تأثير في على رضا المسافرين. ومنه نقبل الفرضية

اختبار الفرضية الخامسة: اختبار الفرضية الرابعة : لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية لجودة الخدمات تعزى إلى المتغيرات الشخصية (المستوى التعليمي، الوظيفة، الاجر).

لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية بين المستجوبين بخصوص توفر جودة الخدمة في المطار

❖ تحليل اختبار التباين الأحادي (One Way ANOVA) للاختبار تأثيرات المتغيرات المستقلة على المتغير التابع.

الجدول رقم (2-32): دراسة الفروقات حول جودة الخدمة تبعا للخصائص الديموغرافية

الخصائص الديموغرافية	F	Sig
المستوى التعليمي	2.421	0.057
الوظيفة	1.770	0.146
الاجر	2.481	0.053

المصدر: من اعداد الطالبتان حسب مخرجات spss

يبين الجدول رقم (2-32) نتائج اختبار anova للفرضية الخامسة تبعا (المستوى التعليمي، الوظيفة، الاجر)، حيث نلاحظ مايلي:

- تبعا للمستوى التعليمي: بلغ مستوى المعنوية المحسوبة 0.057 وهو اكبر من مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة، كما نلاحظ ان قيمة F المحسوبة بلغت 2.421 وهي اكبر من قيمتها الجدولية عند مستوى دلالة 0.05، وبالتالي عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين متغير المستوى التعليمي وجودة الخدمة، ومنه متغير المستوى التعليمي لا يؤثر على جودة الخدمة وعليه نقبل الفرضية تبعا لمتغير المستوى التعليمي.

- تبعا للوظيفة: بلغ مستوى المعنوية المحسوبة 0.146 وهو اكبر من مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة، كما نلاحظ ان قيمة f المحسوبة بلغت 1.770 وهي اكبر من قيمتها الجدولية عند مستوى دلالة 0.05، وبالتالي عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين متغير الوظيفة وجودة الخدمة ومنه متغير الوظيفة لا يؤثر على جودة الخدمة وعليه نقبل الفرضية تبعا لمتغير الوظيفة.

- تبعا للاجر: بلغ مستوى المعنوية المحسوبة 0.053 وهو اكبر من مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة، كما نلاحظ ان قيمة f المحسوبة بلغت 2.48 وهي اكبر من قيمتها الجدولية عند مستوى دلالة 0.05، وبالتالي عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين متغير الاجر وجودة الخدمة ومنه متغير الاجر لا يؤثر على جودة الخدمة ، وعليه نقبل الفرضية تبعا لمتغير الاجر

لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية بين المستجوبين بخصوص رضا الزبون

الجدول رقم (2-33):دراسة الفروقات حول رضا الزبون تبعا للخصائص الديموغرافية

الخصائص الديموغرافية	F	Sig
المستوى التعليمي	1.269	0.291
الوظيفة	2.997	0.075
الاجر	2.951	0.097

المصدر: من اعداد الطالبتان حسب مخرجات spss

يبين الجدول رقم(2-33) نتائج anova للفرضية الثانية تبعا (المستوى التعليمي،الوظيفة،الاجر).حيث نلاحظ ما يلي :

- تبعا للمستوى التعليمي :بلغ مستوى المعنوية المحسوبة 0.291 وهو اكبر من مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة، كما نلاحظ ان قيمة f المحسوبة قد بلغت 1.269،وهي اكبر من قيمتها الجدولية عند مستوى دلالة 0.05،وعليه نقبل الفرضية لمتغير المستوى التعليمي
- تبعا للوظيفة:بلغ مستوى المعنوية المحسوبة 0.075 وهو اكبر من مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة، كما نلاحظ ان قيمة f المحسوبة قد بلغت 2.997،وهي اكبر من قيمتها الجدولية عند مستوى الدلالة 0.05 وعليه نقبل الفرضية لمتغير الوظيفة.
- تبعا للاجر:بلغ مستوى المعنوية المحسوبة 0.097 وهو اكبر من مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة، كما نلاحظ ان قيمة f المحسوبة قد بلغت 2.951،وهي اكبر من قيمتها الجدولية عند مستوى الدلالة 0.05 وعليه نقبل الفرضية لمتغير الاجر.

الخلاصة:

تم التطرق في هذا الفصل الى الدراسة الميدانية لمطار حاسي مسعود بولاية ورقلة وهذا بهدف معرفت تأثير جودة خدمات المطار على رضا المسافرين، وذلك من خلال الاستعانة بالاستبيان كأداة أساسية في جمع البيانات من

مجمع الدراسة لعينة من زبائن مطار حاسي مسعود بولاية ورقلة وكل هذا باحترام الحد المكاني في توزيع استمارات الاستبيان وتم استخدام برنامج SPSS لمعالجة واختبار فرضيات الدراسة، واتضح لنا من خلال التحليل قبول الفرضيات وان هناك تأثير لجودة خدمات المطار على رضا المسافرين

الخاتمة

الخاتمة:

حاولنا من خلال هذا البحث الاجابة عن الاشكالية المطروحة في هذه الدراسة مامدى تأثير جودة خدمات المطار على رضا المسافرين لمطار حاسي مسعود، وقمنا بالاجابة عليها من خلال هذا العمل الذي ضم في مجمله فصلين الاول والثاني تطبيقي، حيث تعلق الفصل الاول بالادبيات النظرية لمتغيرات الدراسة والتطرق الى الدراسات السابقة، وخلصنا الى انه يجب على المؤسسة الاهتمام بجودة الخدمات واعطائها عناية أكثر لمواكبة التطورات الحديثة لارضاء الزبائن الحاليين، وجذب زبائن جدد، واستهدفنا في الجزء التطبيقي من الدراسة دراسة حالة لمطار حاسي مسعود ورقلة، حيث ادركنا أهمية جودة الخدمة المقدمة من طرف المؤسسة من وجهة نظر الزبون.

نتائج الدراسة:

- ان الخدمات التي يقدمها مطار كريم بلقاسم الدولي لا ترقى للمستوى الذي يرغب به مسافروها اذ تعد ذات مستوى جودة متوسط
- معيار الامن يؤثر في مستوى مستوى رضا مسافري مطار كريم بلقاسم الدولي، فخدماتها ذات مستوى مرتفع من الجودة
- معيار الاثر البيئي يؤثر في مستوى رضا زبائن مطار كريم بلقاسم الدولي، فخدماتها ذات مستوى مرتفع من خلال النتائج التي تم التوصل اليها، وحسب المتوسط الحسابي العام لابعاد جودة خدمات المطار، تؤثر في مستوى رضا المسافرين لمطار كريم بلقاسم الدولي بولاية ورقلة فخدماتها ذات مستوى متوسط ومنه فاننا يمكن القول، ان الفرضية الرئيسية هي فرضية صحيحة.

التوصيات:

- في ظل هذه النتائج اوصت الدراسة كمايلي:
- استطلاع اراء المسافرين لتحديد رغباتهم عن مستوى جودة الخدمات المقدمة لهم
- التركيز على تقديم المعلومات للمسافرين بدقة في كل مكان
- ضرورة التركيز على تحقيق الاستجابة الفورية لحالات الالغاء والتاخر
- العمل على تحقيق الراحة للمسافرين خاصة خاصة اثناء الرحلة
- ضرورة تسريع عمليات الابلاغ على الامتعة المفقودة والمخرية
- ضرورة توفر حافلات حديثة بالمطار
- وجوب الحصول على الامتعة في وقت قصير
- التركيز على توفر طاقم طبي ونفسي في الطائرة
- تقديم وجبات متخصصة حسب كل الحالات

افاق البحث:

يمكن اقتراح بحوث مستقبلية مكملة لهذا البحث

- دراسة مقارنة لجودة خدمات النقل الجوي
- دور جودة خدمات النقل الجوي في تحقيق الميزة التنافسية
- اثر جودة خدمات مطار هواري بومدين الدولي على رضا المسافرين

المصادر والمراجع

المراجع:

اولا: باللغة العربية

الكتب

- 1 حمد سليمان المشوخي، اقتصاديات النقل والمواصلات، دار الفكر العربي، القاهرة، السنة
- 2 حمادة فريد منصور، مقدمة في اقتصاديات النقل، مركز الاسكندرية للكتاب، الاسكندرية، 1998
- 3 سعيد عبدة، جغرافيا النقل، مكتبة الانجلو مصرية، طبعة 2008
- 4 سامية لحول، تسويق النقل الجماعي، دار زهران للنشر والتوزيع، المملكة الاردنية الهاشمية

البحوث الجامعية

- 1 اونيس يوسف، نظام النقل الجوي في الجزائر-دراسة حالة مطار مصطفى بن بو لعيد-، مذكرة نيل شهادة ماستر اقتصاد و تسيير الخدمات ،جامعة الحاج لخضر، باتنة، سنة 2010/2011
- 2 ناصر فارس، اثراجودة المدركة للخدمة على رضا الزبائن، مذكرة لنيل شهادة ماستر، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2016
- 3 دلال بلطرش، دور جودة خدمة النقل الجوي في كسب رضا الزبون، ماستر، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة
- 4 بوزيان محمد ميلود، اثر الاتصال التسويقي على رضا الزبون-دراسة حالة مؤسسة الصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي بورقلة- مذكرة نيل شهادة ماستر تسويق خدمات، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، سنة 2017/2018

المجلات

- 1 سامية لحولو يزيد شهلي، اثر جودة خدمة النقل على رضا الزبون، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، العدد 45، 2015،
- 2 عقون شراف، اثر جودة الخدمة على رضا العملاء، مجلة ميلاف للبحوث والدراسات، العدد الثالث، 2016،

الجريدة

الجريدة الرسمية، قانون رقم 17/88 المؤرخ في 10 ماي 1988 المتضمن تنظيم النقل البري وتوجيهه، العدد، 19، 2005،

المقالات

يحياوي الهام وبوحديد ليلي، أثر جودة الخدمة المدركة على رضا الزبائن دراسة حالة شركة الخطوط الجوية بمطار باتنة، 2014.

محاضرات

خليدة دلهوم، محاضرات مقياس تسويق خدمات النقل، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية و علوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، السنة الجامعية 2017/2018

ثانيا: باللغة الاجنبية

Kotler.PHILIP, marketing manageant ,11th edition prenticehall, 2000 ,new jersu.USA

Catherine Giudicelli organisation qualité en production aéronautique, AFNOR édition, 2009

Arnoldina pabedinskaite, viktorija akstinaitea, Evaluation of the airport service quality, Faculty of Business Managementm, Vilnius Gediminas Technical University, 11, 2014

Qualité de service dans le transports collectifs urbains

Sabri T. Erdil Oguz yildiz , Measuring service quality and a comparative analysis in the passenger carriage of airline industr, 2011

الملاحق

الملحق رقم (01)

المقابلة

- ماهي الخدمات المقدمة في مطار كريم بلقاسم الدولي في ولاية ورقلة
- ماهي المكاتب الموجودة في المطار كريم بلقاسم الدولي في ولاية ورقلة
- ماهي اوقات فتح المكاتب في المطار كريم بلقاسم الدولي في ولاية ورقلة
- هل توجد اجراءات امنية داخل المطار كريم بلقاسم الدولي في ولاية ورقلة
- كيفية المعاملة من قبل موظفي المطار كريم بلقاسم الدولي في ولاية ورقلة

الملحق رقم (02)

قائمة صدق المحكمين

الرتبة العلمية	اسم الاستاذ
	- حجاج عبد الرؤوف
	- طواهرير
	- بن تفات عبد الحق
	- بن جروة حكيم
	- سعيدي السعدية

الملحق رقم (03)

الخصائص الديموغرافية

VAR00001

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
ذكر	47	68,1	68,1	68,1
انثى	22	31,9	31,9	100,0
Total	69	100,0	100,0	
Valide				

VAR00002

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
1,00	4	5,8	5,8	5,8
2,00	11	15,9	15,9	21,7
3,00	23	33,3	33,3	55,1
4,00	20	29,0	29,0	84,1
5,00	11	15,9	15,9	100,0
Total	69	100,0	100,0	

VAR00003

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide 1,00	37	53,6	53,6	53,6
2,00	6	8,7	8,7	62,3
3,00	23	33,3	33,3	95,7
4,00	2	2,9	2,9	98,6
5,00	1	1,4	1,4	100,0
Total	69	100,0	100,0	

VAR00004

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide 1,00	21	30,4	30,4	30,4
2,00	4	5,8	5,8	36,2
3,00	42	60,9	60,9	97,1
4,00	1	1,4	1,4	98,6
5,00	1	1,4	1,4	100,0
Total	69	100,0	100,0	

VAR00005

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide 1,00	27	39,1	39,1	39,1
2,00	17	24,6	24,6	63,8
3,00	14	20,3	20,3	84,1
4,00	3	4,3	4,3	88,4
5,00	8	11,6	11,6	100,0
Total	69	100,0	100,0	

VAR00006

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	1,00	14	20,3	20,3
	2,00	14	20,3	40,6
	3,00	41	59,4	100,0
Total	69	100,0	100,0	

الملحق رقم (04)

وصف اجابات عينة الدراسة حول عرض الخدمة

Statistiques descriptive

	المتوسط	الانحراف المعياري
VAR00007	2,4638	,73923
VAR00008	2,2609	,88537
VAR00009	2,0145	,91544
VAR00010	2,4638	,69831
VAR00011	2,1739	,93866
VAR00012	2,6377	,70650
VAR00013	2,1884	,89567
VAR00014	2,0870	,83559
a1	2,2862	,36513

Statistiques descriptive

	المتوسط	الانحراف
VAR00021	2,4203	,82970
VAR00022	2,5217	,79721
	2,0145	,93136
VAR00023		
VAR00024	2,1304	,87301
a3	2,2717	,63700
N valide (listwise)		

Statistiques descriptive

	المتوسط	الانحراف المعياري
VAR00025	1,5797	,82970
VAR00026	1,5942	,77305
VAR00027	1,4348	,75689
VAR00028	1,4783	,77855
VAR00029	2,0290	,74697
VAR00030	2,2464	,81178
VAR00031	2,4638	,73923
VAR00032	2,3188	,88272
VAR00033	2,1304	,93797
a4	1,9195	,28829
N valide (listwise)		

Statistiques descriptive

	المتوسط	الانحراف المعياري
VAR00034	2,0870	,90325
VAR00035	1,7391	,85151
VAR00036	1,6377	,78536
VAR00037	2,1884	,92792
VAR00038	1,8116	,92792
VAR00039	2,3333	,77964
VAR00040	2,4638	,65484
VAR00041	1,6232	,82429
VAR00042	1,8986	,85997
VAR00043	2,6957	,52312
VAR00044	2,2319	,82507
VAR00045	2,1884	,91194
VAR00046	2,3333	,88561
VAR00047	2,5072	,67787
VAR00048	2,3043	,73373
a5	2,1362	,44050
N valide (listwise)		

Statistiques descriptive

	المتوسط	الانحراف المعياري
VAR00049	2,2464	,81178
VAR00050	1,7101	,84194
VAR00051	1,7391	,81624
VAR00052	1,8696	,74583
VAR00053	1,6377	,85700

VAR00054	2,0435	,83022
VAR00055	1,9710	,83966
VAR00056	1,3478	,66035
VAR00057	1,6522	,85451
VAR00058	1,9565	,89828
a6	1,8174	,42598
N valide (listwise)		

Statistiques descriptive

	المتوسط	الانحراف المعياري
VAR00059	2,6087	,75181
VAR00060	2,6812	,60616
VAR00061	2,7101	,59659
VAR00062	1,9420	,88922
VAR00063	1,7971	,86738
a7	2,3478	,43878
N valide (listwise)		

Statistiques descriptive

	المتوسط	الانحراف
VAR00064	2,3768	,74954
VAR00065	1,9855	,89923
VAR00066	2,1304	,85600
VAR00067	2,2464	,84724
VAR00068	2,1884	,87909
VAR00069	2,3913	,77112
VAR00070	2,3913	,75181
a8	2,2443	,53402
N valide (listwise)		

Statistiques descriptive

	المتوسط	الانحراف
VAR00071	2,3913	,62350
VAR00072	1,6957	,75351
VAR00073	1,9420	,82040
VAR00074	2,1304	,74583
VAR00075	2,2029	,69831
VAR00076	2,3768	,62075
VAR00077	1,9275	,67123
VAR00078	2,5217	,69892
VAR00079	1,8986	,76974
a9	2,1208	,32935

Statistiques descriptive

	المتوسط	الانحراف
VAR00021	2,4203	,82970
VAR00022	2,5217	,79721
	2,0145	,93136
VAR00023		
VAR00024	2,1304	,87301
a3	2,2717	,63700
N valide (listwise)		

الملحق رقم (05): الفا كرونباخ

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,888	73

الملحق رقم (06): معاملات الارتباط

Récapitulatif des modèles^b

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,838 ^a	,703	,663	,19122

الملحق رقم (07): صلاحية النموذج

Récapitulatif des modèles^b

Modèle	Changement dans les statistiques					Durbin-Watson
	Variation de R-deux	Variation de F	ddl1	ddl2	Sig. Variation de F	
1	,703	17,716	8	60	,000	1,931

الملحق رقم (08): جودة المطابقة ومعنوية النموذج

ANOVA ^b					
Modèle	Somme des carrés	Ddl	Moyenne des carrés	F	Sig.
1 Régression	5,182	8	,648	17,716	,000 ^a
Résidu	2,194	60	,037		
Total	7,376	68			

الملحق رقم (09): اختبار فرضيات الدراسة

Modèle	Statistiques de colinéarité	
	Tolérance	VIF
a1	,400	2,503
a2	,389	2,569
a3	,642	1,558
a4	,742	1,348
a5	,469	2,131
a6	,459	2,177
a7	,506	1,978
a8	,652	1,534

Modèle	Statistiques de colinéarité	
	Tolérance	VIF
a1	,400	2,503
a2	,389	2,569
a3	,642	1,558
a4	,742	1,348
a5	,469	2,131
a6	,459	2,177
a7	,506	1,978
a8	,652	1,534

Modèle	Statistiques de colinéarité	
	Tolérance	VIF
a1	,400	2,503
a2	,389	2,569

a3	,642	1,558
a4	,742	1,348
a5	,469	2,131
a6	,459	2,177
a7	,506	1,978
a8	,652	1,534

الملحق رقم (10): معاملات خط الانحدار

ANOVA

X

	Somme des carrés	Ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	,643	4	,161	2,421	,057
Intra-groupes	4,252	64	,066		
Total	4,896	68			

ANOVA

X

	Somme des carrés	Ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	,488	4	,122	1,770	,146
Intra-groupes	4,408	64	,069		
Total	4,896	68			

ANOVA

X

	Somme des carrés	Ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	,657	4	,164	2,481	,053
Intra-groupes	4,239	64	,066		
Total	4,896	68			

ANOVA

Y

	Somme des carrés	Ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	,542	4	,136	1,269	,291
Intra-groupes	6,834	64	,107		
Total	7,376	68			

ANOVA

Y

	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	1,164	4	,291	2,997	57,0
Intra-groupes	6,213	64	,097		
Total	7,376	68			

ANOVA

Y

	Somme des carrés	Ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	1,149	4	,287	2,951	709,
Intra-groupes	6,228	64	,097		
Total	7,376	68			

Variables introduites/supprimées^b

Modèle	Variables introduites	Variables supprimées	Méthode
1	x ^a	.	Entrée

a. Toutes variables requises saisies.

b. Variable dépendante : y

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,644 ^a	,415	,406	,25377

a. Valeurs prédites : (constantes), x

ANOVA^b

Modèle	Somme des carrés	Ddl	Moyenne des carrés	F	Sig.
1 Régression	3,061	1	3,061	47,537	,000 ^a
Résidu	4,315	67	,064		
Total	7,376	68			

ANOVA

Y

	Somme des carrés	Ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	1,149	4	,287	2,951	709,
Intra-groupes	6,228	64	,097		

a. Valeurs prédites : (constantes), x

b. Variable dépendante : y

Coefficientsa

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	A	Erreur standard	Bêta		
1 (Constante)	,418	,249		1,678	,098
x	,791	,115	,644	6,895	,000

a. Variable dépendante : y

الفهرس:

الصفحة	الفهرس
/	الاهداء
/	الشكر
/	الملخص
/	قائمة المحتويات
/	قائمة الجداول
أ	قائمة الملاحق
	المقدمة
الفصل الاول: الادبيات النظرية والتطبيقية لجودة خدمات مطار كريم بققاسم الولي ورضا المسافرين	
2	تمهيد
3	المبحث الاول: مفهوم خدمات النقل الجوي ورضا الزبون
3	المطلب الاول: مفاهيم عامة حول النقل الجوي
4	1- مفاهيم عامة حول النقل الجوي
4	2- الجوانب الاساسية لخدمات النقل الجوي
5	3- خدمات النقل الجوي
5	المطلب الثاني: جودة خدمات المطار
5	1- المطارات
6	2- خدمات المطار
7	3- جودة خدمات المطار
8	4- ابعاد جودة خدمات المطار
10	المطلب الثالث: رضا الزبون
10	1- مفهوم رضا الزبون
10	2- محددات رضا الزبون
11	3- ادوات قياس رضا الزبون
12	المبحث الثاني: الدراسات السابقة
12	المطلب الاول: الدراسات العربية
14	المطلب الثاني: الدراسات الاجنبية

15	المطلب الثالث: المقارنة بين موضوع الدراسة الحالية والدراسات السابقة
18	خلاصة الفصل
20	تمهيد
21	المبحث الاول : الطريقة والادوات المستخدمة في الدراسة
21	المطلب الاول : طريقة الدراسة الميدانية
24	المطلب الثاني : الادوات المستخدمة في الدراسة الميدانية
27	المبحث الثاني : عرض ومناقشة نتائج واختبار فرضيات الدراسة
28	المطلب الاول : عرض وتحليل نتائج المتوصل اليها
43	المطلب الثاني :مناقشة النتائج و اختبار الفرضيات
52	خلاصة الفصل
	الفصل الثاني:الدراسة الميدانية في مطار كريم بلقاسم
54	خاتمة
57	المراجع
60	الملاحق
78	الفهرس