



جامعة قاصدي مرباح - ورقلة -

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم التجارية

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي، الطور الثاني

الميدان: علوم اقتصادية، علوم التسيير، وعلوم تجارية

الشعبة: العلوم التجارية

التخصص: تسويق خدمي

بعنوان:

دور جودة خدمة النقل الجوي في كسب رضا الزبون -

دراسة حالة الخطوط الجوية الجزائرية بمدينة ورقلة.

من إعداد الطالبة: دلال بالأطرش

نوقشت وأجيزت بتاريخ 2015/05/26

أمام اللجنة المكونة من السادة:

د/حكيم بن جروة..... (أستاذ محاضر جامعة ورقلة) رئيسا
د/عبد الرؤوف حجاج..... (أستاذ محاضر جامعة ورقلة) مشرفا ومقرا
د/بوعلام بن زخروفة..... (أستاذ محاضر جامعة ورقلة) مناقشا

السنة الجامعية: 2015 / 2014



جامعة قاصدي مرباح - ورقلة -

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم التجارية

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي، الطور الثاني

الميدان: علوم اقتصادية، علوم التسيير، وعلوم تجارية

الشعبة: العلوم التجارية

التخصص: تسويق خدمي

بمعنوان:

دور جودة خدمة النقل الجوي في كسب رضا الزبون -

دراسة حالة الخطوط الجوية الجزائرية بمدينة ورقلة.

من إعداد الطالبة: دلال بالأطرش

نوقشت وأجيزت بتاريخ 2015/05/26

أمام اللجنة المكونة من السادة:

د/حكيم بن جروة..... (أستاذ محاضر جامعة ورقلة) رئيسا
د/عبد الرؤوف حجاج..... (أستاذ محاضر جامعة ورقلة) مشرفا ومقررا
د/بوعلام بن زخروفة..... (أستاذ محاضر جامعة ورقلة) مناقشا

السنة الجامعية: 2015 / 2014

الإهداء:

إلى الوالدين الكريمين حفظهما الله

إلى إخوتي عبد الرحمن وعبد الوهاب

إلى أختي آمنة وزوجها، وعائشة وزوجها وابنتها أحلام وابنها عبد الباقي.

إلى عائلة بالا طرش

إلى الأستاذين الكريمين خليفة دلهوم وحجاج عبد الرؤوف

إلى رفيقتي في الحياة الجامعية العطرة العقون وعبلة مقراني

إلى دفعة تسويق خدي ثانية ماستر دفعة 2014، 2015

إلى الأسرة الجامعية

إلى كل طالب علم

إلى كل هؤلاء اهدي هذا العمل المتواضع

دلال بالا طرش

شكر

نحمد الله ونشكره جزيل الشكر على نعمة العلم وعلى توفيقه لما في أداء هذا العمل المتواضع ونصلي
ونسلم على سيدنا محمد وعلى آله وصحبه ومن ولاة.

اخص بالشكر الأستاذ عبد الرؤوف حجاج والأستاذة خليدة دلهوم

كما نتقدم بالشكر إلى الأساتذة الأفاضل على ما قدمه لنا من نصائح والمعلومات .

ونسأل الله عز وجل أن نكون قد وفقنا في أداء هذا العمل ونرجو من الله توفيقنا إلى ما فيه الخير
لأمتنا.

الملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل وتحديد أثر جودة خدمة النقل الجوي في تحقيق رضا زبائن 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 والأمان) 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 أنه كلما زاد عمر أفراد العينة يزيد تأثيره على جودة الخدمة وأن غالبية الزبائن يشعرون بالأمان عند تعاملهم مع عمال الخطوط الجوية الجزائرية.

الكلمات المفتاحية: جودة الخدمة، رضا الزبون، خدمات النقل الجوي، النقل الجوي، الخطوط الجوية الجزائرية.

Summary:

This study aims to analyze and determine the impact of the quality of the Algerian air transport service in achieving customer satisfaction and to contribute to the adoption of appropriate strategies for the institution, and allow obtaining and maintaining its customer satisfaction on both cases and attract new customers.

To achieve the objectives of the study, a sample of 110 clients was taken from the city of Ouargla, 100 treatable investigations were collected to identify using the SPSS20 program.

The study revealed that all dimensions of the quality of air transport (services, tangibility, reliability, responsiveness, empathy and security) affect customer satisfaction of Air Algeria.

It is to notice that each dimension has an independent effect on customers or the satisfactory impact as the emotional dimension or repellent impact as reliability.

The results of this study showed that the more the sample respondents are older, more impact on the quality of the service, and that the majority of customers feel safe when they deal with workers of Air Algeria.

Key words: service quality, customer satisfaction, air transport services, air transport, Air Algeria.

الصفحة	قائمة المحتويات
III	الإهداء
IV	شكر والتقدير
V	الملخص
VI	قائمة المحتويات
VII	قائمة الجداول
VIII	قائمة الأشكال
IX	قائمة الرموز
X	قائمة الملاحق
أ	المقدمة
1	الفصل الأول: مراجعة الأدبيات
3	المبحث الأول: الأدبيات النظرية
14	المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية
18	الفصل الثاني: الجانب التطبيقي
20	المبحث الأول: الطريقة والأدوات
22	المبحث الثاني: عرض ومناقشة النتائج
38	الخاتمة
42	قائمة المراجع
45	الملاحق
50	الفهرس

قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
06	محددات جودة الخدمات	1-1
13	خدمات مؤسسات الطيران	2-1
22	معامل الاختبار ألفاكورنباخ	1-2
23	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	2-2
23	توزيع أفراد العينة حسب العمر	3-2
24	توزيع العينة حسب المهنة	4-2
25	توزيع العينة حسب الغرض من السفر	5-2
25	توزيع العينة حسب عدد مرات السفر	6-2
26	تقييم جودة الخدمة من ناحية بعد الموسمية	7-2
27	تقييم جودة الخدمة من ناحية بعد الاعتمادية	8-2
28	تقييم جودة الخدمة من ناحية بعد الاستجابة	9-2
29	تقييم جودة الخدمة من ناحية بعد التعاطف	10-2
30	تقييم جودة الخدمة من ناحية بعد الأمان	11-2
31	تقييم متغير الجودة خدمة النقل الجوي من ناحية كل بعد.	12-2
31	تقييم مؤشر الرضا من ناحية كل بعد من أبعاده.	13-2
31	يوضح معامل الارتباط بين المتغير الجودة ورضا الزبون	14-2
32	يوضح نتائج الارتباط الخطي بين أبعاد الجودة ورضا الزبون في الخطوط الجوية الجزائرية – ورقلة	15-2
33	اختبار فرق المتوسطين Independent Sampls T – test للبيانات الجنس	16-2
33	اختبار تحليل التباين one way anova للبيانات العمر	17-2
34	اختبار تحليل التباين one way anova للبيانات المهنة	18-2

قائمة الأشكال

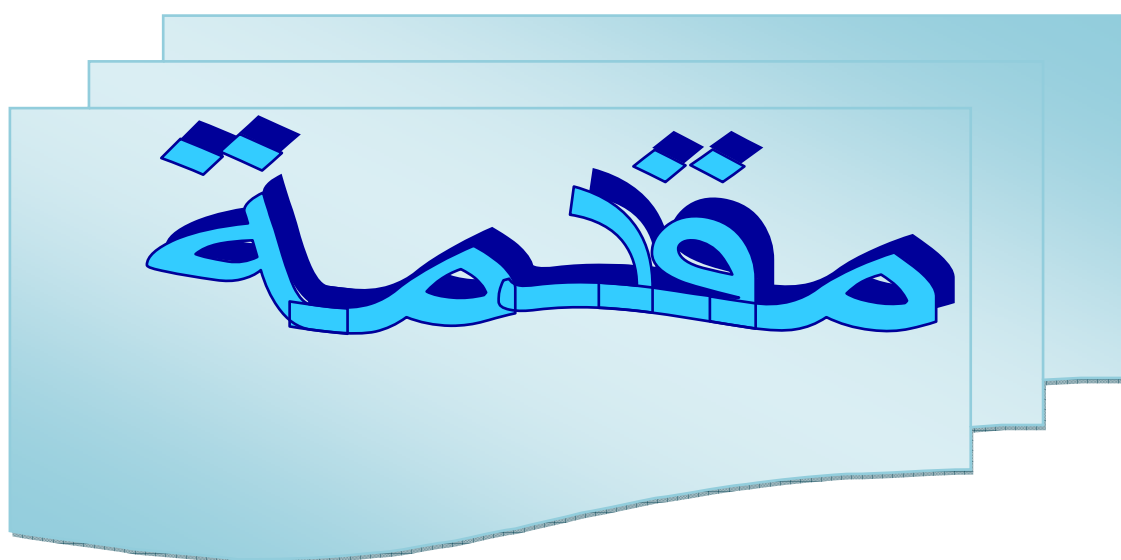
الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
23	يوضح توزيع العينة حسب الجنس	(1-2)
24	يوضح توزيع العينة حسب العمر	(2-2)

قائمة الرموز

الصفحة	معنى الرموز بالعربية	الرمز
3	المنظمة الدولية للتقييس	ISO
3	الجمعية الأمريكية لضبط الجودة	ASQC
3	المنظمة الأوروبية لضبط الجودة	EOQC

قائمة الملاحق

الصفحة	عنوان الملحق	رقم الملاحق
44	الاستبيان	01
46	قائمة صدق المحكمين	02
46	يوضح مخرجات اختبار one way anova للبيانات العمر	03
47	يوضح مخرجات اختبار one way anova للبيانات المهنة	04
48	يوضح مخرجات اختبار Independent Sampls T – test لبيانات الجنس	05



أ. توطئة:

يعتبر النقل الجوي أحدث أنواع النقل وأسرعها وأكثرها مرونة وتطورا واستخداما لأساليب التكنولوجيا المتطورة، ويتميز النقل الجوي بالوصول إلى الأماكن التي لا تستطيع أن تصل إليها وسائل النقل الأخرى لتغلبه على الكثير من العقبات كالصحارى الشاسعة والسلاسل الجبلية، كما أنه يتميز بخصائص السرعة الفائقة والراحة والأمان كما للنقل الجوي دورا هاما في ربط المدن على الصعيدين الدولي والمحلي كما انه يشكل دعامة للنشاطات المرتبطة بالسياحة.

تركز المؤسسات الخدمية في الوقت الراهن على توسيع حصتها السوقية وزيادة عدد مبيعاتها، وذلك من خلال المحافظة على زبائنها الحاليين وجذب زبائن جدد وهذا من خلال الاهتمام أكثر بمستوى جودة الخدمة المقدمة لهم، حيث تعد مؤسسات الطيران من بين تلك المؤسسات التي تسعى إلى تحقيق النجاح على المدى البعيد وهذا من خلال تقديم خدمات متنوعة مثل خدمات ما قبل الإقلاع، خدمات على متن الطائرة وخدمات ما بعد الهبوط.

ومن أجل أداء هذه الخدمات بالشكل المرغوب فيه ومنه كسب رضا زبائنها وجب عليها توفيرها بجودة عالية ومقاييس علمية وإبرام اتفاقيات دولية، ومن خلال هذا تجدر الإشارة لأهمية جودة خدمة النقل الجوي في كسب رضا الزبون وعلى ضوء مما سبق يمكن طرح إشكالية الدراسة في التساؤل الرئيسي التالي: **كيف تساعد جودة خدمة النقل الجوي في كسب رضا الزبون ؟**

انطلاقا من الإشكالية الرئيسية يمكننا طرح الأسئلة الفرعية التالية:.

1. هل توجد علاقة ارتباط بين جودة الخدمة ورضا الزبون ؟
2. هل توجد علاقة الارتباط بين بعد الاعتمادية ورضا الزبون ؟
3. هل توجد فروقات ذات دلالة إحصائية من وجهة نظر المستجوبين حول رضا الزبون تعزى للبيانات الشخصية (الجنس، العمر، المهنة) ؟

ب. فرضيات الدراسة.

وانطلاقا من الأسئلة الفرعية تم وضع فرضيات الدراسة على النحو التالي: ؛

1. توجد علاقة ارتباط بين جودة الخدمة ورضا الزبون؛
2. توجد علاقة الارتباط بين بعد الاعتمادية ورضا الزبون؛
3. توجد فروقات ذات دلالة إحصائية من وجهة نظر المستجوبين حول رضا الزبون تعزى للبيانات الشخصية.

ج. مبررات اختيار الموضوع.

من الأسباب التي أدت بنا إلى اختيار هذا الموضوع ما يلي:

1. الحوادث الأخيرة المتكررة التي تعيشها الخطوط الجوية الجزائرية؛
2. محاولة لفت انتباه وكالة ورقلة لأهمية جودة الخدمة المقدمة للزبائن؛
3. الاهتمام المتزايد في الآونة الأخيرة بجودة الخدمات؛
4. التغيير المستمر لأذواق الزبائن في ظل انفتاح سوق خدمة النقل الجوي في الجزائر.

د. أهداف الدراسة.

تهدف من خلال هذه الدراسة في إلى:

1. الكشف عن مستوى رضا الزبائن عن خدمات التي تقدمها الخطوط الجوية الجزائرية؛
2. اختبار مدى تأثير جودة خدمة النقل الجوي في رضا الزبون؛
3. التوصل إلى بعض النتائج والاقتراحات التي يمكن إن تساهم في تحسين الخدمات المقدمة من طرف الخطوط الجوية الجزائرية.

هـ. أهمية الدراسة:

تتجلى أهمية هذه الدراسة في الآتي:

- كون الدراسة تعالج موضوع مهم وحساس ألا وهو جودة خدمات النقل الجوي في تحقيق رضا الزبون، فإن أهمية الموضوع تظهر في قيمة خدمة النقل بصورة عامة والنقل الجوي بصفة خاصة، في ظل هذا تسعى الدول والمؤسسات إلى توفير البنية التحتية للنشاط الاقتصادي، وتسهيل عملية التنقل للأفراد.

و. حدود الدراسة.

1. الحدود الزمنية: تمت الدراسة من شهر فيفري إلى غاية شهر ماي من سنة 2015
2. الحدود المكانية: بما أن الموضوع يدور حول الجودة خدمة النقل الجوي فان الدراسة أقيمت في وكالة الخطوط الجوية الجزائرية فرع ورقلة بمدينة ورقلة

ذ. منهج الدراسة.

اعتمدت الباحثة في هذه الدراسة على المنهج الوصفي والذي يتضمن المسح المكتبي وكذا الاستفادة من المراجع والمصادر المتوفرة لبناء الخلفية النظرية والبحث البيوغرافي في الدراسات السابقة إضافة إلى البحث في الشبكة الانترنت، ودراسة حالة في الخطوط الجوية الجزائرية وذلك باستخدام استبيان

ر. صعوبات الدراسة.

تمثل أهم الصعوبات التي واجهتنا أثناء القيام بإعداد هذه الدراسة في كون المستقصي منه المسافر عبر الطائرة فعند استجوابه يتطلب اخذ منه وقت ففي بعض الأحيان يتم رفض الاستبيان، وكذا لك نقص المراجع في هذا الموضوع.

ز. هيكل الدراسة.

بغرض دراسة الموضوع تم تقسيمه إلى فصلين، تضمنت المقدمة تلخيصا للبحث، اختبار الفرضيات وعرض أهم النتائج، وأعقبت ببعض التوصيات بناء على النتائج المتوصل إليها في الخاتمة.

حيث تناولنا في الفصل الأول بعض الأدبيات النظرية في تحديد مفهوم جودة الخدمة ومفهوم ومحددات رضا الزبون، كما تم التطرق إلى مفاهيم متعلقة بالنقل الجوي وخدمات النقل الجوي، كما تطرقنا إلى بعض الدراسات السابقة المتعلقة بالموضوع. أما الفصل الثاني فتناولنا الدراسة الميدانية حيث شملت الدراسة على عينة من زبائن الخطوط الجوية الجزائرية بمدينة ورقلة لأجل تقييم جودة خدمة النقل الجوي المقدمة لهم، وذلك بالاعتماد على محددات جودة الخدمة ثم تم عرض نتائج الدراسة ومناقشتها لاستخلاص النتائج وبعض التوصيات

الفصل الأول

تمهيد:

من أهم المواضيع التي كانت ولا تزال تكتسي أهمية بالغة في أي مؤسسة سواء كانت إنتاجية أو خدمية هو موضوع الجودة إذ تسعى جل المؤسسات إلى تحقيق أعلى مستويات الجودة في منتجاتها باعتبارها أحد عناصر النجاح أو الفشل للمؤسسة في سوقها.

وتعد الخدمات النقل الجوي من بين الخدمات التي تسعى مؤسسات الطيران إلى تحسينها، وإدخال التطورات التكنولوجية الحديثة في هذا المجال، كما تسعى جاهدة إلى تحقيق رضا زبائنها (مسافرين) ووضع كل ما يحتاجونه من خدمات أثناء السفر. ويعتبر النقل الجوي من بين أنواع النقل التي تتميز بالسرعة وتقديم خدمات متنوعة ومختلفة عن الخدمات الأنواع الأخرى للنقل، إذ يعد في الوقت الحالي مهم في تحريك الأفراد والبضائع والأخبار والمعلومات من مكان إلى آخر في وقت قصير.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية

سنتناول في هذا الفصل مختلف الأدبيات النظرية والتطبيقية التي لها صلة بموضوع الدراسة.

المبحث الأول: الأدبيات النظرية

تعتبر الجودة من بين العوامل الرئيسية في نجاح المؤسسات ولذلك تعطيها المؤسسات الخدمية والسلعية اهتمام كبير بهدف تحسين منتجاتها المقدمة، ومنه تسعى المؤسسات الخدمية إلى زيادة تحسين وتطوير الجودة كمدخل استراتيجي لمواجهة التحديات والتطورات في المجال التكنولوجي والاقتصادي وغيرها من المجالات في بيئتها الداخلية والخارجية سعياً منها إلى تلبية حاجات ورغبات زبائنهم ومن ثمّ كسب رضاهم.

المطلب الأول: جودة الخدمات.

أدى الاهتمام المتزايد من قبل المؤسسات الخدمية بالجودة إلى اختلاف وتباين مفهومها عند الكتاب والباحثين.

I. مفهوم جودة الخدمات:

1.I. تعريف الجودة:

سنحاول عرض أهم تعريفات الجودة من قبل وجهات نظر مختلفة من هيئات رسمية وباحثين:

- تعريف الجمعية الأمريكية لضبط الجودة (ASQC) والمنظمة الأوروبية لضبط الجودة (EOQC): "الجودة" بأنها المجموع الكلي للمزايا والخصائص التي تؤثر في قدرة المنتج أو الخدمة على تلبية حاجات معينة".¹
- تعريف المنظمة الدولية للتقييس ISO: "الجودة" بأنها الدرجة التي تشبع فيها الحاجات والتوقعات الظاهرية والضمنية من خلال جملة الخصائص الرئيسية المحددة مسبقاً".²
- تعريف معهد الجودة الفيدرالي الأمريكي عرف الجودة "بأنها أداء العمل الصحيح وبشكل صحيح من المرة الأولى مع الاعتماد على تقييم المستفيد في معرفة مدى تحسن الأداء".³
- تعريف سنان كاظم، حسن علي "الجودة هي مجموعة الصفات والخصائص للسلعة أو الخدمة التي تؤدي قدرتها على تحقيق الرغبات".⁴

¹ - محمد عبد الوهاب العزاوي، أنظمة إدارة الجودة والبيئة ISO 9000، ISO 14000، ط 1، دار وائل للنشر 2002، ص 18.

² - محمد عبد الوهاب العزاوي، نفس المرجع السابق، ص 19.

³ - هدى السامري، إدارة الجودة الشاملة في القطاعين الإنتاجي والخدمي، ط 1، الجريد للنشر، الأردن 2007، ص 28.

⁴ - سنان كاظم مؤيد، حسين علي، مبادئ إدارة الجودة الشاملة وأثرها في تحديد الأسبقيات التنافسية، مجلة آداب الكوفة، العراق، العدد 1، 2003، ص 52.

من خلال التعاريف السابقة نستنتج تعريف الاجرائي الجودة :

"هي القدرة على الوفاء بالمتطلبات وإشباع الرغبات من خلال تصنيع سلعة أو تقديم خدمة تفي بالاحتياجات ومتطلبات الزبون".

2.I. تعريف جودة الخدمات:

تعتبر جودة الخدمة عنصر حساس ولذلك تسعى المؤسسة التي تنشط في مجال الخدمات إلى تقديم الخدمة بشكل صحيح وجيد وتقديمها بجودة عالية هذا مما أدى إلى إبراز العديد من التعاريف عن جودة الخدمات ونذكر منها:

- فقد عرفها Kotler.p "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 المنافسة".²¹

- وعرفها باديرو Badiro جودة الخدمة "أنها مستوى متعادل لصفات تتميز بها الخدمة مبنية على قدرة المؤسسة واحتياجات الزبائن، ويضيف مجموعة الصفات التي تحدد قدرة جودة الخدمة على إشباع حاجات الزبائن هي مسؤولية كل مستخدم أو عامل في المؤسسة".³

- يمكن تعريف الجودة الخدمة من خلال الأبعاد الثلاثة:⁴

أ- البعد التقني: والذي يتمثل في تطبيق العلم والتكنولوجيا لمشكلة معينة؛

ب- البعد الوظيفي: أي الكيفية التي تتم فيها عملية نقل الجودة الفنية إلى الزبون وتمثل ذلك التفاعل النفسي والاجتماعي بين مقدم الخدمة والزبون الذي يستخدم الخدمة؛

ج- الإمكانات المادية: وهي المكان الذي تؤدي فيه الخدمة.

من خلال التعاريف السابقة نستنتج تعريف جودة الخدمات:

جودة الخدمات هي "هي مجموعة من الخصائص أو الصفات الإجمالية للخدمة التي تكون قادرة على إشباع حاجات ورغبات الزبون وتحقيق رضاه".

1

²- Kotler.p marketing manageant 11 th edition prentiohell 2000 new jersu.USA.

³ - ليندة فليسي، واقع جودة الخدمات في المنظمات ودورها في تحقيق الأداء المتميز، مذكرة ماجستير، (غير منشورة)، تخصص تسيير منظمات، جامعة بومرداس، 2012، ص 42.

⁴ - نور الدين بوحنان، جودة الخدمات وأثرها على رضا العملاء، مذكرة ماجستير، (غير منشورة)، تخصص تسويق، جامعة المسيلة، 2007، ص 65.

II. أبعاد الجودة الخدمات:

لتقييم جودة الخدمة من طرف المستفيد يتم الاعتماد على مجموعة من المحددات أو الأبعاد والتي من خلالها تبني عليها توقعات وادراكات الزبون وبالتالي الحكم على جودة الخدمة وتتمثل في مايلي:¹

1- الاعتمادية: هي قدرة مقدم الخدمة على أداء الخدمة المطلوبة منه، فالعميل يتوقع أن تقدم له خدمة دقيقة من حيث الالتزام بالوقت والأداء تماما مثلما تم الوعد بها؛

2- الاستجابة: تشير إلى مدى استعداد ورغبة مورد الخدمة في تقديم المساعدة للزبون، أو حل مشاكله مهما كانت الظروف بالسرعة والشكل المناسب؛

3- الكفاءة: ويقصد بها القدرة والجدارة وهي كفاءة القائمين على تقديم الخدمة من حيث المهارات والقدرات والمعارف الكافية للعمليات وإجراءات الخدمة والقدرة على التعرف في المواقف الاستثنائية؛

4- الفورية: مدى سهولة الحصول على الخدمة في الوقت والمكان المناسبين من حيث:

- ملائمة موقع مكان الخدمة؛
- ملائمة أماكن الانتظار؛
- سهولة الوصول إلى المسؤولين على الخدمة؛
- سهولة الحصول على الخدمة من بعد.

5- اللباقة (التعاطف): ويقصد به أيضا الود، المجاملة، التعاون، وهي توفير الاحترام والتقدير لطالب الخدمة والعطف في التعامل واحترام العادات والتقاليد الزبون؛

6- الاتصال: يستدعي هذا المؤشر إلى وصف الخدمة والمعلومات المتعلقة بها بلغة بسيطة، سهلة وواضحة يفهمها الزبون، وهذا من خلال المهارات الاتصالية لمقدمي الخدمات مع الزبائن، والقدرة على الإصغاء المخاطبة؛

7- المصدقية: أي الثقة والصدق في التعامل مع الزبائن، ومدى التزام مقدم الخدمة بوعوده وهذا من شأنه توليد الثقة بين المؤسسة وزبائنها.

8- الأمان: هذا المؤشر يعبر عن درجة الشعور بالأمان في الخدمة المقدمة وفي مقدمها، أي تكون هنا الخدمة خالية من الشكوك والمخاطر؛

¹ عبد القادر مزيان، أثر محددات جودة الخدمات على رضا العملاء، مذكرة ماجستير، (غير منشورة)، تخصص تسويق، جامعة تلمسان سنة 2012 صص 43-44.

9- الفهم والمعرفة: يشير هذا المعيار إلى مدى قدرة مقدم الخدمة على تحديد وفهم احتياجات الزبائن وتزويدهم بالنصح والإرشاد؛

10- الملموسية: غالبا ما يتم تقييم جودة الخدمة من قبل الزبون على ضوء المظهر أو المحيط المادي للخدمة مثل: الموقع، التصميم الداخلي لمكان تقديم الخدمة، الأجهزة المستخدمة في أداء الخدمة ومظهر مقدميها.

فالجدول يوضح محددات الجودة والتي سوف يعتمد عليها في الدراسة الحالية وتم الاتفاق عليها من قبل الباحثين:

الجدول(1-1): يوضح محددات جودة الخدمات.

المؤشر	البيان
الجوانب الملموسة	<ul style="list-style-type: none"> ■ جاذبية المظهر الخارجي للمؤسسة؛ ■ التصميم الداخلي للمؤسسة؛ ■ جاذبية الأجهزة والمعدات المستخدمة في أداة الخدمة؛ ■ المظهر اللائق لمقدمي الخدمة.
الاعتمادية	<ul style="list-style-type: none"> ■ الوفاء بتقديم الخدمة في المواعيد المحدد؛ ■ تقديم الخدمة بشكل صحيح (عدم حدوث الأخطاء)؛ ■ معلومات دقيقة وصحيحة.
الاستجابة	<ul style="list-style-type: none"> ■ السرعة في تقديم الخدمة المطلوبة؛ ■ الاستجابة الفورية لحاجات الزبائن؛ ■ الرد الفوري على الاستفسارات والشكاوى.
الضمان	<ul style="list-style-type: none"> ■ الشعور بالأمان في التعامل؛ ■ الثقة بمقدمي الخدمة؛
التعاطف	<ul style="list-style-type: none"> ■ تحلي مقدمي الخدمة بالأدب وحسن التعامل؛ ■ فهم ومعرفة احتياجات الزبائن؛ ■ ملائمة ساعات العمل؛ ■ اللطف في التعامل مع الزبائن.

المصدر: عبد القادر مزيان، أثر محددات جودة الخدمات على رضا العملاء، ماجستير تخصص تسويق دولي، جامعة أبي بكر بلقايد - تلمسان - الجزائر، 2012، ص 45.

المطلب الثاني: رضا الزبون.

يعتبر الزبون المحور الأساس الذي تدور حوله أنشطة المؤسسات الإنتاجية وخاصة المؤسسات الخدمية والتي تسعى بدورها إلى ارضاه وتحقيق رغباته.

I- مفهوم رضا الزبون:

تعددت تعاريف رضا الزبون وهذا راجع إلى اختلاف آراء وجهات نظر المؤلفين والباحثين والكتاب عبر الوقت، وكذا تطوره.

فقد عرفه كوتلر¹ :

2003: "هو ذلك الشعور الذي يوحى للزبون السرور أو عدم السرور الذي ينتج عنه مقارنة أداء المنتج الملاحظ مع توقعات الزبون".

كما تم تعريفه من قبل Stanton "هو تكرار الشراء بالزبون مرة ثانية وثالثة".

من خلال التعاريف السابقة نستنتج تعريف رضا الزبون: "هو شعور بالسعادة أو بخيبة أمل نتيجة اقتناء منتج ما".

II- محددات وقياس رضا الزبون:

تسعى المؤسسات إلى معرفة مستوى رضا زبائنها وهذا من خلال قياسه بمؤشرات نوعية وكمية، وتسعى كذلك إلى معرفة محدداته.

II.1- محددات 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 المطابقة.²

I.1.1- التوقعات: يمكن الاتفاق بصفة عامة على أن التوقعات ما هي إلا احتمالات يشكلها الزبون، يمكن أن 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:

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

¹ - يوسف حجيم سلطان، هاشم فوزي، إدارة علاقات مع الزبون، الطبعة الأولى، دار المعارف للنشر، الأردن 2009، ص ص 220-221.

² - عائشة واله، أهمية جودة الخدمة الصحية في تحقيق رضا الزبون، مع دراسة حالة المؤسسة العمومية الاستشفائية لعين طاية، مذكرة ماجستير، (غير منشورة)، تخصص تسويق، جامعة الجزائر 2011، ص 111.

- توقعات عن المنافع أو التكاليف الاجتماعية: وتعلق بردة فعل الآخرين اتجاه الزبون نتيجة اقتناؤه للخدمة؛
- 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.
- II.1.2- 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.
- II.1.3- 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.¹
- II.2- قياس الرضا الزبون:

تعددت أساليب قياس رضا الزبون بين الأساليب الكمية والكيفية والقياسات التقريبية والدقيقة ونذكر منها:²

- II.1.2- نظام الشكاوى والمقترحات: تتجه العديد من المؤسسات إلى وضع نظام يسهل على زبائن تقديم شكاواهم واقتراحاتهم، وقد يكون ذلك من خلال تخصيص خط هاتفي أو عنوان بريدي الكتروني تتلقى المؤسسة من خلاله ما يتقدم به الزبائن شكاوى أو اقتراحات وهذا من شأنه الكشف عن جوانب الضعف في الخدمة أو في أي نشاط من أنشطة المؤسسة؛
- II.2.2- الاستقصاءات: هي مسوح ميدانية دورية يستخدم فيها الاستبيان لقياس مستوى رضا الزبائن؛
- II.2.3- تحليل الزبائن المتوقفين عن التعامل مع المؤسسة: ينبغي على المؤسسة أن تقوم بالاتصال بالزبائن الذين توقفوا عن شراء الخدمة أو الذين تحولوا إلى مؤسسات أخرى لمعرفة سبب التحول، وهنا لا تكفي بمجرد القيام بمقابلات لهؤلاء الزبائن ولكن من الضروري أيضا مراقبة معدلات خسارة الزبائن لأن ارتفاعها دليلا على فشل المؤسسة في إرضاء زبائنها.

¹ - حبيبة كشيدة، إستراتيجية العميل، مذكرة ماجستير، (غير منشورة)، تخصص تسويق، جامعة البليدة، 2003، ص 55.

² - عائشة واله، مرجع سبق ذكره، ص 117 . 118.

المطلب الثالث: النقل الجوي.

يعتبر النقل شريان الحياة فهو من خلاله يتم انتقال الأشخاص من مكان إلى آخر، لذلك فهو يحظى باهتمام ودراسة كبيرين من عدة جهات لما له اثر كبير في أنشطة وأعمال الأشخاص إذ يعتبر عصب النشاط الاقتصادي، ويعتبر النقل الجوي من بين أنواع التي يسعى الإنسان إلى تطويره.

I. النقل الجوي:

قبل التطرق إلى تعريف النقل الجوي سوف نتطرق إلى تعريف النقل بصفة عامة من وجهة نظر القانون والاقتصاد.

I.1. النقل:

تم تعريف النقل من عدة جهات مختلف نذكر من بينها:

أ- من وجهة نظر القانون، لقد عرف القانون الجزائري النقل في الجريدة الرسمية 2005 في المادة 16 من القانون رقم 17/88 المؤرخ في 1988 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".¹

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

ومن خلال ما سبق نستنتج أن النقل هو "نشاط يخلق منفعة للشخص معنوي أو طبيعي من خلال تحويل الفيزيائي للأشخاص والبضائع في مركبة مهما كان نوعها".

I.2. النقل الجوي:

لا يعد النقل الجوي في الوقت الحالي واسطة نقل بين القارات وبلدان فقط وإنما أصبح أيضا بين المدن في البلد الواحد كما إن أهمية النقل بالطائرة لا يقف عند نقل الأفراد بل نقل البضائع أيضا، ويعتقد بعض المراقبين بأن النقل الجوي سوف يحقق مستويات عالية بالنسبة لحجم البضائع المنقولة بواسطة الطائرة، حيث من المتوقع إن يفوق حجم المسافرين من جهة ويفوق حجم البضائع المنقولة بواسطة طائرات من جهة أخرى الأمر الذي سيكون له انعكاسات إيجابية على مجال الحركة الاقتصادي في العالم.³

¹ - قانون رقم 17/88 المؤرخ في 10 ماي 1988 المتضمن تنظيم النقل البري وتوجيهه الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الصادرة في 2005، العدد 19، ص 785.

² - الهاشمي بوطالبي، السلامة والأمان في النقل الجماعي، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، المملكة العربية السعودية مركز الدراسات والبحوث، ص 5.

³ - يعقوب حريز، دراسة مؤشرات المواصلات في شبكات النقل تحليل كمي ونوعي لشبكة مدنية باتنة، مذكرة ماستر(غير منشورة) اقتصاد وتسيير خدمات تخصص اقتصاد النقل وإمداد، جامعة الحاج لخضر باتنة، سنة 2011، ص 12.

II. خدمات النقل الجوي:

يعد النقل عبر الطائرات أو ما يعرف بالنقل الجوي احد الوسائل السريعة في نقل المسافرين واحتياجاتهم المختلفة ورغم أن الهدف الأساسي لهذه الوسيلة هو نقل المسافرين كخدمة أساسية، فقد ولدت خدمة الشحن الجوي كخدمة إضافية تقدمها مؤسسات الطيران.

1.II. تعريف خدمات النقل الجوي:

يمكن تقسيم خدمات النقل الجوي إلى خدمات أساسية وخدمات مساعدة وفقا لنوع الخدمة نفسها فالخدمات الأساسية هي تلك المتعلقة بعملية نقل وترحيل الأفراد والمنقولات من منطقة إلى أخرى أو خارج الدولة باستخدام أداة النقل الجوي المتمثلة في الطائرة، ويدخل ضمن هذه الخدمات خدمة نقل الركاب، الأمتعة، خدمة نقل البضائع (الشحن الجوي) وخدمة نقل البريد وتشمل جميع هذه الخدمات على ضمان سلامة المنقول خلال فترة النقل أما الخدمات المساعدة فهي تلك العمليات التي تساعد على تقديم الخدمات الأساسية بسهولة ويسر مثل الخدمات الفنية كالمراقبة الجوية وهندسة الممرات الجوية واللاسلكية وهندسة المطارات وتنظيم عمليات الهبوط والإقلاع وما إلى ذلك من العمليات الأرضية.¹

2.II. أنواع خدمات النقل الجوي:

أولاً: خدمات نقل الركاب: تتلخص خدمات نقل الركاب في الخدمات الآتية:

- 1- خدمات الركاب: الخدمات قبل الإقلاع، الخدمات داخل الطائرة، الخدمات قبل الوصول؛
- 2- خدمات إجراءات نقل الركاب: تتلخص خدمات إجراءات نقل الركاب في إجراءات الحجز واستخراج التذاكر، إجراءات المطار، خدمات الأمتعة؛

ثانياً: خدمات الشحن الجوي: الشحن الجوي هو عبارة عن شيء أو مادة أو قطعة أو عدة قطع تنقل جواً على متن الطائرة بموجب حافظة وبناء على عقد مبرم بين الناقل المرسل والمستلم، يتميز الشحن الجوي باعتباره أسرع وأسلم أنواع الشحن المستخدمة خاصة في حالة السلع القيمة والثمينة أو السريعة التلف، وتحتوي حافظة الشحن على بيانات ومعلومات تشمل على (اسم المرسل، الناقل، المستلم والناقل الجوي)، وتحكم عملية الشحن نظم تشريعية دولية منصوص عليها في اتفاقيات الطيران الدولية.²

¹ - موقع الوكالة السورية للخدمات التجارية http://syrian_agency_hooxs.com/t7-topic الأربعة 2014/12/17 على الساعة 4:02، ص 1.

² - محمد نور الطاهر أحمد عبد القادر، أثر سعر خدمات النقل الجوي والالتزام بأوقات تقديم الخدمة على تسويقها في السودان من وجهة نظر العملاء، مجلة علمية تصدر عن الأكاديمية الأمريكية العربية للعلوم التكنولوجيا، المجلد، العدد 11، سنة 2004، ص 52.

II.3. الجوانب الأساسية لخدمات النقل الجوي:

يمكن توضيح الجوانب الأساسية في النقاط التالية:¹

- حصول الزبون على حزمة من المنافع كالسفر، الراحة، السرعة، دقة المواعيد وتسهيلات المطار.... الخ؛
- تحقيق الإشباع والرضا للزبون (المسافر)؛
- ارتباطها بالسلعة ملموسة (الطائرة، المطار، مكاتب الحجز التذاكر.... الخ).

II.4. خصائص خدمات النقل الجوي:

يمكن ذكر أهم خصائص خدمات النقل الجوي:²

أ- اللاملموسية الخدمة: تسعى إدارة خدمات النقل الجوي إلى تحسين خدماتها وتقليص الفجوة بين الرغبة التي يصبوا إليها الزبون (المسافر) وبين ما يحصل عليه من خلال الاستعانة بالعاملين الكفوئين وكذا السلع الملموسة التي لها اثر فعال على رضا الزبون

مثل :

- الطائرة؛
- ترتيب الداخلي للطائرة ؛
- خدمات الإطعام؛
- الخدمات الترفيهية (السينما، الموسيقى، المجالات... الخ)؛
- العناية والاهتمام بالمسافرين بشكل جيد؛
- منح تسهيلات للمسافرين؛
- الاهتمام بمكاتب المؤسسة (المظهر الخارجي، صالات الانتظار، التجهيزات المكتبية.... الخ)؛
- سرعة الاستجابة لطلب المسافرين؛
- الاستقبال الجيد والتوزيع المناسب للمسافرين داخل الطائرة؛
- استخدام وسائل اتصال حديثة.

ب- التلازمية الخدمة: تتميز الخدمة بأن تقديمها يتطلب وجود مقدمها والزبون في آن واحد، هذه الصفة جعلت حتمية وجود علاقة ما بين مقدم الخدمة والزبون عند إنتاجها واستهلاكها، لأن تواجدهما ومدى التفاهم والتفاعل بينهما يحدد مستوى الجودة ورضا الزبون، فعلى سبيل المثال عدم تقدم الزبون إلى مكاتب مؤسسة الطيران وقطع تذكرة السفر سوف يجعل مقاعد الطائرة فارغة ولا يوجد مسافرين مما يمنع تقديم الخدمة.

¹ يونس أونيس، نظام النقل الجوي في الجزائر -دراسة حالة مطار مصطفى بن بوالعيد باتنة، مذكرة ماستر، (غير منشورة)، تخصص نقل وإمداد جامعة الحاج لخضر، باتنة 2011، ص20

² يونس أونيس، مرجع سبق ذكره، ص 24

ج-عدم التجانس: تتميز الخدمة بهذه الخاصية وعدم التماثل على عكس السلع الملموسة وتعتمد على أسلوب مهارة وكفاءة مقدمها، وأن مقدم الخدمة يقدمها بطرق ومستويات جودة مختلفتين وهذا راجع إلى طبيعة مزاجه ومدى استجابته مع مزاج وسلوك متلقي الخدمة، فكل عامل في مؤسسة الخطوط الجوية له مزاج وسلوك يختلف من عامل إلى آخر، وكذلك بالنسبة للمستفيد من الخدمة له مزاج وسلوك يؤثر بشكل مباشر على مدى تفاعله مع مقدم الخدمة ومدى استجابة مقدمها.

تسعى إدارة خدمات النقل الجوي إلى التقليل من هذا التباين من خلال الاعتماد على :

- الاختيار الجيد للعاملين؛
- امتلاك العاملين الصفات المناسبة (الصبر، استجابة بسرعة، تكلم أكثر من لغة... الخ)؛
- اكتساب العاملين مهارات وخبرات؛
- تطوير عمليات أداء الخدمة على مستوى الخطوط الجوية من خلال الاستعانة بالأجهزة والمعدات.

د- تلاشي الخدمة: إن عدم إمكانية تخزين الخدمة أي أن المنفعة تنتهي سواء تم الاستفادة منها أو لم يتم، مما يولد مشكلة للمؤسسة الخدمية في حالة لم يتم الطلب على خدماتها ومنه على المؤسسة تشخيص الأسباب ووضع علاج مناسب لحل هذه المشكلة، فعلى سبيل المثال إقلاع طائرة تحتوي على 350 مقعد وكان عدد المقاعد المشغولة 290 مقعد هذا يعني أن هناك 60 مقعد شاغر لم يتم الطلب عليها، أي أن المقاعد التي لم يتم الطلب عليها لم يتم تخزينها.

ذ- إنتاج الخدمة وتقديمها عند وقوع الطلب عليها: ما يميز الخدمة هو إنتاجها واستهلاكها عند الطلب عليها، وكذلك بالنسبة لخدمات النقل يرتبط إنتاجها واستهلاكها بوجود الزبون في الوقت المناسب.

ر-عدم انتقال الملكية: تتميز الخدمة بعدم انتقالها من مقدمها إلى الزبون أي أن المسافر على متن الطائرة سوف يدفع ثمن تذكرة السفر للمكان المسافر إليه ولا يحصل على ملكية الطائرة.

5.II. خدمات مؤسسة الطيران:

تقدم مؤسسات الطيران المدني خدمات متعددة ومتنوعة للمسافرين ورجال الأعمال وتبدأ هذه الخدمات منذ اللحظة التي تفكر بها إدارة الطيران المدني بتصميم وإنشاء هذه المؤسسات وتحديد طبيعة الخدمات التي تقدمها وبشكل عام يمكن تقسيم هذه الخدمات على النحو الآتي:¹

- خدمات ما قبل الإقلاع؛
- خدمات على متن الطائرة؛
- خدمات ما بعد الهبوط.

الجدول (1-2): يوضح خدمات مؤسسات الطيران

خدمات ما قبل الإقلاع في المكاتب والمطار	خدمات على متن الطائرة	خدمات ما بعد الهبوط
- تحديد موقع مكاتب المؤسسة؛ - تحديد سعر التذاكر؛ - تقديم المعلومات؛ - قطع التذاكر ومنح الخصم؛ - تأكيد الحجز؛ - نقل المسافرين إلى المطار؛ - خدمات مكتب المطار.	- استقبال المسافرين؛ - تعليمات الطيران؛ - التواصل مع المسافرين؛ - رعاية الأطفال؛ - رعاية المرضى والمسنين؛ - خدمات الإطعام؛ - خدمات الرعاية النفسية.	تعليمات الهبوط؛ إرشاد المسافرين؛ تهيئة وسائل النقل؛ استلام الحقائب؛ الإبلاغ عن المفقودات.

المصدر: يونس أونيس، نظام النقل الجوي في الجزائر - دراسة حالة مطار مصطفى بن بولعيد باتنة، مذكرة ماستر (غير منشورة) تخصص نقل

وإمداد جامعة الحاج لخضر، باتنة 2011 ص26

¹ يونس أونيس، مرجع سبق ذكره، ص26

المبحث الثاني: الدراسات السابقة

سنقوم في هذا الجزء بعرض وتحليل الدراسات السابقة المتعلقة المتحصل عليها ثم نقارن بينها وبين الدراسة الحالية.

المطلب الأول: الدراسات العربية

في سياق الدراسات السابقة التي تناولت المتغيرين في دراستنا هي جودة الخدمات ورضا الزبون وجدنا دراسات عديدة وتم اخذ بعين الاعتبار الدراسات القريبة من دراستنا من حيث مجال الدراسة.

I . الدراسات جودة الخدمة ورضا الزبون.

1.I.1. الدراسة الأولى:

دراسة مزيان عبد القادر "أثر محددات جودة الخدمات على رضا الزبون دراسة حالة الصندوق الوطني للتعاون الفلاحي CNMA" تخصص تسويق دولي جامعة أبي بكر بلقايد تلمسان (2012).

حيث هدفت هذه الدراسة إلى تقييم درجة محددات جودة الخدمات والمتمثلة في (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان والتعاطف) على مستويات رضا العملاء وما يترتب عنهم من سلوكيات وذلك باستخدام نموذج serverperf لقياس الجودة.

ولقد تم توزيع استبانته على عينة مكونة من 500 عميل في أحد المؤسسات الناشطة في قطاع الخدمات التأمين وقد تم استرجاع 416 استبانة قابلة للتحليل، وتم التحليل البيانات باستخدام أسلوب spss لتحليل نتائج الدراسة.

من بين النتائج التي توصلت إليها الدراسة وجود علاقة ارتباطية وقوية بين محدد الملموسية، كما أوصت الدراسة على الاهتمام بمحددات جودة الخدمات لتحقيق رضا العملاء، وأوصت كذلك بضرورة تعزيز الأبعاد الخاصة بجودة الخدمة خاصة تلك المتعلقة بالأمان وتحري الصدق والأمانة مع العميل.

2.I.2. الدراسة الثانية:

دراسة نور دين بوغنان "دور جودة الخدمات وأثرها على رضا العملاء-دراسة ميدانية في المؤسسة المينائية لسكيكدة" تخصص علوم التسيير جامعة محمد بوضياف، المسيلة 2007.

حيث هدفت هذه الدراسة إلى تقديم تعريف مختلفة متعلقة بالجودة، كمل ركزت بصورة أساسية على جودة الخدمات من حيث مؤشرات ونماذج تقييمها، كما هدفت إلى التعرف على حاجات وتوقعات العملاء الذي يؤدي إلى رضاهم، وطرق قياس رضا العميل لمعرفة درجة رضا هم عن الخدمات.

وتم استخدام نموذج servperf لقياس الجودة المدركة، وكذا استخدام برنامج spss لعرض وتحليل من بين النتائج التي توصلت إليها الدراسة أن تقييم العملاء لجودة الخدمات يكون من خلال مؤشرات الخاصة بالتقييم حيث تختلف من عميل لآخر كما أن جودة الخدمة تعمل على تحقيق رضا العميل.

II. دراسات في الجودة في النقل.

II.1. الدراسة الأولى:

دراسة كاملة صدادقي، "دور جودة خدمة النقل الجامعي في تحقيق رضا الطلبة، دراسة ميدانية لعينة من طلبة جامعة ورقلة"، تخصص تسويق خدمات جامعة قاصدي مرياح ورقلة 2013، هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستويات جودة خدمة النقل الجامعي.

توصلت هذه الدراسة أن الطلبة يقومون بتقييم جودة الخدمات من خلال محددات جودة الخدمة التي تختلف من عدد لآخر، كما أن جودة خدمات النقل الجامعي لها تأثير كبير في تحقيق رضا الطلبة.

تم توزيع الاستبيان على 100 طالب وطالبة، وتم استخدام الأسلوب الإحصائي Spss لعرض وتحليل نتائج الدراسة.

II.2. الدراسة الثانية:

دراسة محمد محمود كمال "تحسين جودة خدمات النقل الداخلي من منظور إدارة الجودة الشاملة" إدارة اللوجيستيات والنقل الدولي، سوريا 2010.

حيث هدفت هذه الدراسة إلى العمل على تحقيق رضا العملاء عن خدمات النقل الداخلي، وهدفت كذلك إلى تقييم الأساليب العلمية لتحسين جودة خدمات النقل الداخلي.

حيث تم قياس جودة الخدمات باستخدام servqual والذي يتكون من الأبعاد الخمسة والمتمثلة في (الموسمية، الاعتمادية، الأمان، الاستجابة والتعاطف).

ومن بين النتائج المتوصل إليها عدم التوافق بين الأساليب المتبعة والأساليب العلمية المطلوب تطبيقها لتحسين جودة خدمات النقل الداخلي، كما توصلت كذلك إلى أن الخدمات التي تقدمها المؤسسة لا تتوافق مع متطلبات العملاء.

المطلب الثاني: الدراسات الأجنبية.

I. الدراسة الأجنبية.

الفرع الأول: دراسة Wikoski and Wolfnager "مقارنة جودة الخدمة من خلال تقديم الخدمة في كل من أمريكا وألمانيا.

هدفت هذه الدراسة إلى في جودة الخدمة المقدمة في بعض المؤسسات المتواجدة في كل من أمريكا وألمانيا، وذلك باستخدام أبعاد جودة الخدمة والمتمثلة في الاستجابة، التعاطف، الأمان، والجوانب الملموسة والتي تم فيها استخدام مقياس "Servperf".

حيث بلغت عينة الدراسة 575 عميل في ألمانيا و 455 عميل في أمريكا تم اختيارهم بطريقة عشوائية من عملاء المؤسسات الخدمية.

ومن أهم النتائج التي تم التوصل إليها من خلال الدراسة أن بعد الاعتمادية هو أكثر أهمية من الإبعاد الأخرى في كل من أمريكا وألمانيا.

II. مميزات الدراسة الحالية.

بعد طرح بعض الدراسات السابقة التي تناولت الموضوع يمكن عرض مميزات الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة في النقاط التالية:

الدراسات	ميدان الدراسة	الأهداف	الأداة المستخدمة	النتائج
الدراسة الحالية.	قطاع النقل الجوي	محاولة التعرف على مستويات وواقع الجودة لدى مؤسسة النقل الجوي.	اعتمدت على الاستبيان، وتمت معالجته برنامج spss.	وجود علاقة ارتباط طردية بين أبعاد الجودة ورضا الزبون.
الدراسة الأولى لمزيان عبد القادر.	قطاع الخدمات التأمين	تقييم درجة محددات جودة الخدمات على مستوى رضا العملاء.	استخدام نموذج servperf لقياس الجودة وتم استخدام برنامج spss لتحليل بيانات الاستبيان.	وجود علاقة ارتباط طردية وقوية بين محدد الملموسية ورضا الزبون.
الدراسة الثانية بوعنان نور الدين.	قطاع خدمات المينائية.	التعرف على حاجات وتوقعات العملاء التي تؤدي إلى إرضائهم.	استخدام نموذج servperf لقياس الجودة وتم استخدام برنامج spss لتحليل بيانات الاستبيان.	تقييم العملاء للجودة الخدمة من خلال مؤشرات الجودة يختلف من عميل إلى آخر.
الدراسة الثالثة كاملة صدادقي.	قطاع خدمات النقل الجامعي.	التعرف على مستويات جودة الخدمة في النقل الجامعي.	تم توزيع استبيان ومعالجته باستخدام برنامج spss.	أن الطلبة يقيمون الجودة من خلال محددات الجودة والتي تختلف من محدد إلى آخر.
الدراسة الرابعة محمد كمال محمود.	خدمات النقل الداخلي للمؤسسة.	تقييم الأساليب العلمية لتحسين جودة خدمات النقل الداخلي.	قياس جودة الخدمة باستخدام servqual.	عدم توافق بين الأساليب المتبعة والأساليب العلمية المطلوب تطبيقها لتحسين جودة الخدمة النقل الداخلي.
الدراسة الخامسة wikoski Andwolfinger	المؤسسات العامة	معرفة مستوى جودة الخدمة في بعض المؤسسات العامة في كل من أمريكا وألمانيا.	قياس الجودة باستخدام servperf	أن بعد الاعتمادية أكثر من الأبعاد في كل من أمريكا وألمانيا.

المصدر: من إعداد الطالبة.

خلاصة .

من خلال هذا الفصل تم التطرق فيه إلى بعض المفاهيم النظرية المتعلقة بالجودة الخدمات بصفة عامة وخدمات النقل الجوي وكذا أنواع الخدمات المقدمة من طرف مؤسسات الطيران كخدمات ما قبل الإقلاع، خدمات أثناء الرحلة وخدمات ما بعد الوصول والتي تسعى هذه المؤسسات جاهدة إلى تحسينها.

كما تم التطرق إلى المفاهيم رضا الزبون وكيفية قياسه من طرف المؤسسات الخدمية وكذا تم التعرف على مفهوم النقل والنقل الجوي ومعرفة أهم الخدمات التي تقدمها مؤسسات النقل الجوي .وكذا تم التطرق إلى أهم الدراسات السابقة التي تناولت متغيري الدراسة من دراسات عربية وأجنبية وكذا ذكر أهم مميزات الدراسة الحالية والدراسات السابقة.

الفصل الثاني

تمهيد:

لقد تطرقنا في الفصل السابق إلى عموميات حول الجودة والجودة والخدمات وصولاً إلى أهمية الزبون في استراتيجيات المؤسسة وكيفية قياسه ومحدداته، كما أن مفهوم الجودة في الخدمة يعتمد على مؤشرات مرتبطة بخصائص الخدمة والتي يعتبر الزبون فيها محدد لمدى جودة الخدمة من عدمها من خلال توقعاته المستقبلية وإدراكاته الحالية واحتياجاته الشخصية.

ولإظهار التقارب بين المعلومات النظرية التي تم التطرق إليها في الفصل السابق، اخترنا المؤسسة الخطوط الجوية الجزائرية - وكالة ورقلة - كدراسة ميدانية لتعرف على محددات الجودة والخدمات المقدمة من طرف الوكالة، ومدى تأثيرها على مستويات رضا الزبون، وقصد الوصول إلى الأهداف، سنحاول من خلال هذا الفصل التطرق إلى الوصف الإحصائي للبيانات الشخصية وتحليل محددات الجودة من جدولتها وعرضها وتعليق عليها، وسنقوم باختبار الفرضيات وتحليلها وتعليق على نتائجها وذلك باستخدام استبيان تم توزيعه على عينة من الزبائن (المسافرين).

المبحث الأول: الطريقة والأدوات

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

المطلب الأول: طريقة الدراسة

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.

I. منهج ومجتمع وعينة الدراسة

سنتناول في هذا الجزء منهج الدراسة ومجتمع الدراسة وكذا التعرف على عينة الدراسة.

1.I. منهج الدراسة

انطلاقاً من طبيعة الدراسة والأهداف التي تسعى إلى تحقيقها، وأهمها توضيح مدى تأثير جودة خدمة النقل الجوي على رضا الزبائن للخطوط الجوية الجزائرية بورقلة من وجهة نظر زبائنها، ومنه تم الاعتماد على المنهج الوصفي والذي يتضمن استخدام الأسلوب الميداني في جمع البيانات بواسطة الاستبيان وتحليلها إحصائياً بواسطة برنامج الخدمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (spss20) لاختبار صحة فرضيات الدراسة.

2.I. مجتمع وعينة الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من مجموعة الزبائن الداخليين والخارجيين من وإلى مدينة ورقلة، أما العينة الدراسة فاقترنت على 100 زبون (مسافر ومسافر) من مجتمع الدراسة تم اختيارهم بطريقة غير عشوائية، حيث تم توزيع 110 استبياناً وتم استرجاع 100 استبياناً من العدد الإجمالي للاستبيانات الموزعة قابلة للمعالجة.

II. متغيرات الدراسة

اعتمدنا في تقييم جودة خدمة النقل الجوي التي تقدمها الخطوط الجوية الجزائرية بورقلة على المحددات الخمسة لجودة الخدمة والمتمثلة في الاستجابة، الاعتمادية، الملموسية، التعاطف والأمان وهو جودة الخدمة، واعتمدنا في تقييم رضا زبائنها عن الخدمات المقدمة على ثلاث محددات والمتمثلة في التوقع، المطابقة والأداء الفعلي ومنه يمكننا تحديد متغيرات الدراسة والمتمثلة في المتغير المستقل وهو جودة الخدمة، حيث يتركز هذا المتغير على المحددات التالية: الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، التعاطف والأمان وتحديد المتغير الثاني والمتمثل في المتغير التابع وهو رضا الزبون، حيث يتركز هذا المتغير على المحددات التالية: التوقع، الأداء الفعلي والمطابقة.

المطلب الثاني: أدوات الدراسة

تقوم هذه الدراسة على المنهج الوصفي والذي يعتمد على أداة الاستبانة لتجميع البيانات، ومنه قمنا بتصميم الاستبيان على ضوء أهداف الدراسة وتساؤلاتها، مستندين في ذلك بالاطلاع على عدد من الأدبيات والدراسات السابقة المتاحة.

I. أداة الدراسة

لاختبار فرضيات الدراسة والإجابة على أسئلتها قمنا بتصميم أداة الدراسة والمتمثلة في الاستبانة وهذا بناء على عدة دراسات سابقة، وفيما يلي توضيح لأجزاء أداة الدراسة :

1. المحور الأول: ويتألف من سبعة وعشرون عبارة تقيس جودة خدمة النقل الجوي وأثرها على رضا الزبون مقسمة إلى خمسة محددات (أبعاد) كالآتي :

البعد الأول: الملموسية شمل العبارات المرقمة ب (1، 5، 6، 7، 8، 9، 10، 11)؛

البعد الثاني: الاعتمادية شملت العبارات المرقمة ب(2، 3، 4، 11، 12)؛

البعد الثالث: الاستجابة شملت العبارات المرقمة ب(15، 17، 18، 19، 20، 21، 22)؛

البعد الرابع: التعاطف شمل على العبارات المرقمة ب(13، 14، 16، 23)؛

البعد الخامس: الأمان شمل العبارات المرقمة ب(24، 25، 26، 27).

2. المحور الثاني: ويتألف من عشرة عبارات تقيس متغير رضا الزبون في النقل الجوي ويتكون هذا المحور من ثلاثة محددات كالآتي:

البعد الأول: التوقع شمل على العبارات المرقمة ب(28، 29، 30)؛

البعد الثاني: الأداء الفعلي شمل على العبارات المرقمة ب(31، 32، 33)؛

البعد الثالث: المطابقة شمل على العبارات المرقمة ب(34، 35، 36، 37).

3. المحور الثالث: تضمن المعلومات الشخصية (الجنس، العمر والمهنة)، وثلاثة أسئلة مغلقة المتمثلة في الغرض من السفر وعدد مرات السفر والسفر بصفة متكررة مع الخطوط الجوية الجزائرية، وقد تم الطلب من زبائن الخطوط الجوية الجزائرية اختيار واحدة من البدائل المحددة أمام كل عبارة بوضع إشارة (x) في الخانة الملائمة، وتم تحديد البدائل وفق سلم ليكرت (likert) الثلاثي: موافق، محايد أو غير موافق.

كما تم تحديد المدى كالآتي :

[1.66 إلى 1] درجة موافقة منخفضة، [1.67 إلى 2.33]، درجة موافقة متوسطة، [2.34 إلى 3] درجة موافقة عالية.

صدق وثبات الأداة

تم التحقق من ثبات أداة الدراسة باستخدام معامل (ألفا كرونباخ) للاتساق الداخلي حيث بلغت قيمة ألفا ($\alpha=0.75$) وهي نسبة جيدة والذي تم حسابه بالطريقة التالية (Analzse-Echelle-delafiabilité)، كما تم حساب مؤشر

الصدق ويعتبر هذا النوع من الصدق أقرب إلى كونه مؤشرا للثبات، حيث تم حساب الجذر التربيعي لمعامل الثبات وفي ضوء مؤشر الصدق لاستبانته أصبح (0.86) وهو معامل ثبات عال.

الجدول (1-2): يوضح معامل الاختبار ألفا كرونباخ

الصدق	ألفا كرونباخ الثبات	الأبعاد
0,86	0,75	إجمالي

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات spss

II. المعالجة الإحصائية لمتغيرات الدراسة

تم معالجة البيانات الدراسة باستخدام البرنامج الإحصائي (spss20) لحساب المتوسطات الحسابية والرتبة لكل عبارة من عبارات الاستبانة على أساس المتوسط الحسابي. ومنه تحديد الأهمية النسبية لكل عبارة، ولكل محدد من محددات جودة الخدمة ورضا الزبون، كما تم :

- حساب معامل الثبات ألفا كرونباخ ومؤشر الصدق عن طريق الجذر التربيعي لمعامل الثبات لقياس ثبات وصدق الأداة؛
- وكذا استخدام التكرارات والنسب المئوية لمعرفة توزيع أفراد العينة حسب متغيرات خصائص العينة؛
- استخدام المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لكل بعد وفقراته لمعرفة اتجاه آراء العينة حول متغيرات الدراسة؛
- استخدام معامل الارتباط بيرسون للكشف عن علاقة الارتباط بين متغيري الدراسة؛
- اختبار فرق المتوسطين Independent samples test لمعرفة الفروق في إجابات العينة التي تعزى للمتغيرات الجنسية ذات المتغيرات الثنائية (الجنس) مثلا؛
- اختبار تحليل التباين One Way Anova لمعرفة الفروقات في إجابات العينة والتي تعزى للمتغيرات الجنسية (السن، العمر، المهنة).

المبحث الثاني: عرض ومناقشة النتائج.

سنقوم في هذا المبحث بالتطرق إلى عرض نتائج الدراسة وتفسير هذه النتائج وفقا للفرضيات الموضوعية، حيث تم دراسة خصائص العينة من حيث البيانات الأولية، إلى جانب إجابات العينة على العبارات التي تضمنها الاستبيان، للوصول أخيرا إلى اختبار الفرضيات.

المطلب الأول: عرض ومناقشة النتائج

سيخصص هذا المطلب لعرض ومناقشة النتائج المتوصل إليها في الدراسة الميدانية.

I. تحليل البيانات المتعلقة بالبيانات الشخصية.

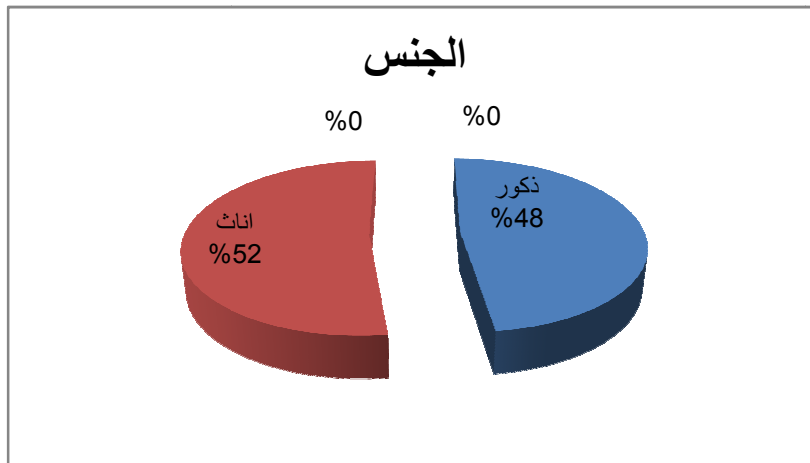
الجدول (2-2): يوضح توزيع أفراد العينة حسب الجنس.

الجنس	التكرار	النسبة %
ذكور	48	%48
إناث	52	%52
المجموع	100	%100

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات spss.

من خلال الجدول (2-2) أعلاه نلاحظ أن نسبة الإناث أكبر من نسبة الذكور حيث بلغ عدد الإناث 52 زبون (مسافرة) أي بنسبة 52% في حين بلغ عدد الذكور 48 زبون (مسافر) أي بنسبة 48% ويرجع انخفاض نسبة الزبائن من الذكور إلى أن معظمهم يرفضون ملئ الاستبيان، وهذا راجع إلى انشغالهم بأعمال كثيرة، بإضافة أن فئة الإناث هي الأكثر إقبالا على ملئ الاستبيان.

الشكل (2. 1): يوضح توزيع العينة حسب الجنس.



المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات الجدول (2-1).

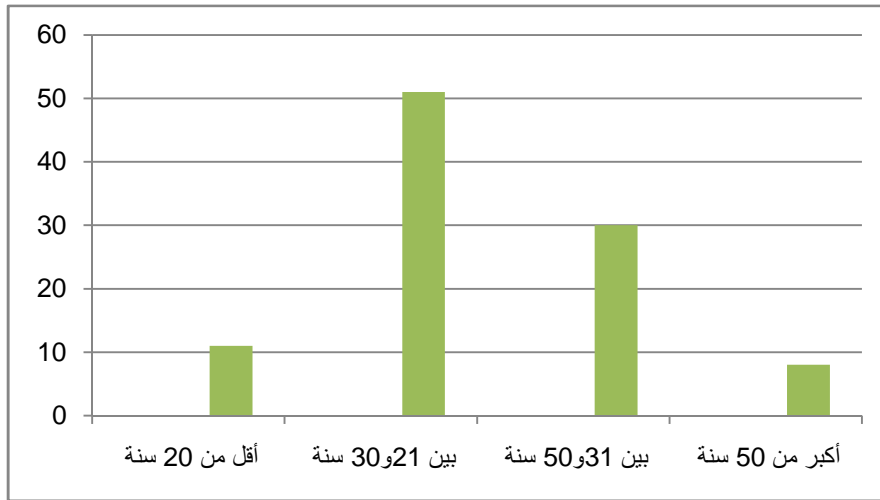
الجدول (2-3): يوضح توزيع أفراد العينة حسب العمر.

العمر	التكرار	النسبة %
أقل من 20 سنة	11	%11
بين 21 و30 سنة	51	%51
بين 31 و50 سنة	30	%30
أكبر من 50 سنة	8	%8
المجموع	100	%100

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات spss.

من خلال الجدول (2-3) نلاحظ أن الفئة العمرية الأكثر سفرا مع الخطوط الجوية الجزائرية هي الفئة التي يتراوح عمرها ما بين 21 و30 سنة بنسبة 51% ثم تليها الفئة العمرية التي يتراوح عمرها ما بين 31 و50 سنة بنسبة 30% ثم تأتي في المرتبة الثالثة الفئة العمرية التي يتراوح عمرها أقل من 20 سنة وتأتي في المرتبة الرابعة الفئة العمرية التي يتراوح عمرها أكثر من 50 سنة. ويرجع إقبال فئة الشباب لأنهم يتمتعون بصحة جيدة ويتحملون متاعب السفر ونلاحظ أن فئة الأقل من 20 سنة منخفضة هذا راجع إلى عدم اتخاذ قرار السفر بأنفسهم وفئة أكبر من 50 سنة راجع إلى الحالة الصحية التي يتمتعون بها لا يتحملون متاعب السفر.

الشكل (2.1): يوضح توزيع العينة حسب العمر



المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات الجدول أعلاه

الجدول (2-4): يوضح توزيع العينة حسب المهنة.

المهنة	التكرار	النسبة
بدون عمل	4	4%
طالب	44	44%
أعمال حرة	4	4%
رجل أعمال	5	5%
موظف	40	40%
متقاعد	3	3%

المجموع	100	%100
---------	-----	------

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات spss.

من خلال الجدول (2-4) أعلاه أن في ما يخص مهنة مستجوبين الأكثر سفرا مع الخطوط الجوية الجزائرية هم الطلبة حيث بلغت نسبتهم 44%، ويليهما الموظفون بنسبة 40% ثم رجال أعمال بنسبة 5% و 4% لكل من فئتي بدون عمل وأعمال حرة وتأتي فئة المتقاعدين في المرتبة الأخيرة بنسبة 3% ويرجع ارتفاع نسبة الطلبة إلى أن الولاية توجد بها تخصصات متنوعة مثل تخصص محروقات وفتح كلية الطب وبها ثلاثة أقطاب جامعية، وارتفاع نسبة معتبرة من الموظفين لأن تسدد لهم سعر التذكرة من طرف المؤسسات التي ينتمون إليها، ثم تليهم رجال أعمال ب 5%، ثم تليهم فئتي بدون عمل وأعمال حرة.

II. تحليل البيانات الخاصة بالأسئلة المغلقة:

الجدول (2-5): يوضح توزيع العينة حسب الغرض من السفر.

الغرض	التكرار	النسبة
علاج	4	%4
سياحة	32	%32
عمل	20	%20
دراسة	30	%30
أخرى	14	%14
المجموع	100	%100

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات spss.

نلاحظ من خلال الجدول (2-5) أعلاه نلاحظ أن كان الغرض من سفر كما يلي: سياحي بنسبة 32%، الدراسي 30% السفر بالغرض العمل ب 20%، ثم يأتي الغرض من السفر لأغراض أخرى بنسبة 14%، ثم تأتي الفئة الذين كان غرضهم علاجي بالنسبة 4%، يرجع ارتفاع الغرض السياحي إلى نقص المرافق السياحية بالمنطقة فيلجأ الزبائن السفر إلى أماكن السياحية مثل تمنتاست ومناطق الشمالية في الصيف، وكذا السفر خارج الوطن ثم يليها الغرض الدراسي راجع إلى أن المنطقة تتواجد بها تخصصات متعددة ثم يأتي الغرض بغية العمل بما أن المنطقة اقتصادية بامتياز (حوض البترول)، ثم تأتي لأغراض أخرى كزيارة الأقارب وفي علاج زيارة المناطق التي تتواجد بها منابع حمامية.

الجدول (2-6): يوضح توزيع العينة حسب عدد مرات السفر.

عدد مرات السفر	التكرار	النسبة
مرة واحدة	25	%25
مرتين	18	%18
ثلاث مرات	15	%15
أكثر من ثلاث مرات	42	%42
المجموع	100	%100

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات spss.

من خلال الجدول (2-6) نلاحظ أن نسبة السفر أكثر من ثلاث مرات تقدر بـ 42% ثم تليها السفر مرة واحدة بالنسبة 25% ثم تليها السفر مرتين وثلاث مرات بالنسب 18% و 15% على التوالي.

يمكننا القول أن استخدام الطائرات كوسيلة نقل لأكثر من ثلاث مرات خلال السنة يعود إلى طبيعة مهنة الزبون كموظفين والطلاب ورجال الأعمال الذين تجبرهم ظروف عملهم ودراساتهم إلى استخدامها للوفاء بالتزامهم وكسب المزيد من الوقت.

III. تحليل البيانات المتعلقة بتقييم الزبائن لمؤشرات جودة خدمات النقل الجوي.

أ. بعد الملموسية: يوضح الجدول أدناه المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية حسب مدى موافقة أفراد العينة الدراسة على توفر الجودة في الخدمة المقدمة إليهم من ناحية بعد الملموسية.

الجدول (2-7): تقييم جودة الخدمة من ناحية بعد الملموسية.

العبارات	المقياس	موافق	محايد	غير موافق	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التقييم
العبارة (1)	التكرار	25	24	51	2.26	0.83	متوسط
	النسبة	25%	24%	51%			
العبارة (5)	التكرار	13	16	71	2.58	0.71	عال
	النسبة	13%	16%	71%			
العبارة (6)	التكرار	22	22	56	2.34	0.81	عال
	النسبة	22%	22%	56%			
العبارة (7)	التكرار	29	17	54	2.25	0.88	متوسط
	النسبة	29%	17%	54%			
العبارة (8)	التكرار	39	35	26	1.87	0.79	متوسط
	النسبة	39%	35%	26%			
العبارة (9)	التكرار	71	22	7	1.36	0.61	منخفضة
	النسبة	71%	22%	7%			
العبارة (10)	التكرار	51	24	25	1.74	0.81	متوسط
	النسبة	51%	24%	25%			
المتوسط الحسابي العام					2.05		متوسط

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات SPSS.

من خلال الجدول أعلاه (2-7) الذي يمثل عبارات بعد الملموسية، حيث قدرت درجة تقييم العبارة 01 بمتوسط وقيمة المتوسط الحسابي بـ 2.26، بينما قدر المتوسط الحسابي لكل من عبارتي 05، 06 بـ 2.58 و 2.34 على التوالي بدرجة تقييم عالي، وقدرت المتوسطات الحسابية لكل من العبارات (10، 08، 07) بـ 2.25، 1.87، 1.74 على التوالي بدرجة تقييم متوسطة، وكان تقييم العبارة رقم 09 بدرجة منخفضة وبمتوسط حسابي قدر بـ 1.36.

هذه النتائج تؤكد بأن زبائن الخطوط الجوية الجزائرية كان تقييمهم لبعدها الملموسية متوسط وكانوا غير موافقين على العبارات التالية وكالة الخطوط الجوية الجزائرية بورقلة نظيفة، مقاعد الطائرة أثناء السفر مريحة، توجد بالطائرة مقاعد جلوس خاصة بذوي الاحتياجات الخاصة وعبارة هناك وجبات طعام متنوعة المقدمة لك في الطائرة أثناء الرحلة، ومنه نستنتج عدم رضا زبائن الخطوط الجوية الجزائرية على نظافة الوكالة لعدم وجود ما يحتاجونه من متطلبات الراحة والتهوية ونظافة تامة وكذلك عدم رضاهم على مقاعد الجلوس، مقاعد خاصة بذوي الاحتياجات الخاصة وكذا التنوع في الوجبات المقدمة في الطائرة ويعود هذا إلى أن الزبائن لم يجدوا راحتهم في المقاعد وعدم الاهتمام بفترة الاحتياجات الخاصة، ولم تقدم لهم وجبات مما يحتاجونه، كما نرى أن زبائن الخطوط الجوية الجزائرية غير راضين تماما على عدم وجود وسائل ترفيه أثناء الرحلة التي تلي متطلباته لقضاء وقت الفراغ أثناء السفر، كما يوافق زبائن الخطوط الجوية الجزائرية على كل من عبارة هندام طعم ضيافة الخطوط الجوية الجزائرية أنيق ونظافة الطائرة أثناء السفر جيدة وهذا يعود إلى أن هندام الطعم الضيافة يواكب المواضع ونظافة الطائرة بشكل المطلوب.

ب: بعد الاعتمادية : يوضح الجدول أدناه المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية حسب مدى موافقة أفراد العينة الدراسة على توفر الجودة في الخدمة المقدمة إليهم من ناحية بعد الاعتمادية.

الجدول (2-8): تقييم جودة الخدمة من ناحية بعد الاعتمادية

العبارات	المقياس	غير موافق	محايد	موافق	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التقييم	
العبارة (02)	التكرار	25	24	51	2.31	0.81	متوسط	
	النسبة	%25	%24	%51				
العبارة (03)	التكرار	30	15	55	2.25	0.89	متوسط	
	النسبة	%30	%15	%55				
العبارة (04)	التكرار	41	34	25	1.84	0.80	متوسط	
	النسبة	%41	%34	%25				
العبارة (11)	التكرار	16	18	66	2.5	0.75	عال	
	النسبة	%16	%18	%66				
العبارة (12)	التكرار	16	22	64	2.46	0.75	عال	
	النسبة	%16	%22	%64				
المتوسط الحسابي العام							متوسط	2.27

المصدر: من الطالبة بناء على مخرجات spss

من خلال الجدول أعلاه (2-8) لحدد الاعتمادية نلاحظ بأن تقييم الزبائن لهذا المحدد كان متوسط وكان تقييمهم للعبارات (02، 03، 04) بدرجة متوسطة حيث قدرت المتوسطات الحسابية للعبارات بـ 2.31، 2.25، 1.84 على التوالي، وكان تقييم عبارتي (11، 12) كان علي بمتوسطات حسابية قدرت بـ 2.5، 2.46 على التوالي.

تؤكد هذه النتائج أن أغلب زبائن الخطوط الجوية الجزائرية غير موافقين على عبارات يتواجد العاملين في مكان عملهم أثناء الطلب على الخدمة وعبارة هناك سرعة في إجراءات التسجيل وجدول الرحلات مناسب لك، ما يثبت عدم رضاهم هو عدم قدرة مقدم الخدمة على أداء الخدمة المطلوبة منه، فالزبون يحتاج إلى الالتزام بالوقت والأداء الجيد مثلما تم الوعد بها، وكما يوافق

زبائن الخطوط الجوية الجزائرية على عبارتي يوفر طعم الضيافة المعلومات الضرورية أثناء الرحلة ويتقن لغات مختلفة هذا يدل على أنهم مدربين بشكل جيد ولهم كفاءة.

ج: بعد الاستجابة : يوضح الجدول أدناه المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية حسب مدى موافقة أفراد العينة الدراسة على توفر الجودة في الخدمة المقدمة إليهم من ناحية بعد الاستجابة.

الجدول (2-9): تقييم جودة الخدمة من ناحية بعد الاستجابة.

التقييم	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	موافق	محايد	غير موافق	المقياس	العبارات
متوسط	0.73	2.00	27	46	27	التكرار	العبارة (15)
			%27	%46	%27	النسبة	
متوسط	0.75	1.85	22	41	37	التكرار	العبارة (17)
			%22	%37	%37	النسبة	
متوسط	0.74	1.70	17	36	47	التكرار	العبارة (18)
			%17	%36	%47	النسبة	
متوسط	0.76	1.72	19	34	47	التكرار	العبارة (19)
			%19	%34	%47	النسبة	
متوسط	0.81	1.72	23	26	51	التكرار	العبارة (20)
			%23	%26	%51	النسبة	
متوسط	0.85	2.24	19	25	56	التكرار	العبارة (21)
			%19	%25	%56	النسبة	
منخفضة	0.78	1.63	51	22	27	التكرار	العبارة (22)
			%51	%22	%27	النسبة	
متوسط		1.83	المتوسط الحسابي العام				

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على مخرجات spss

من خلال الجدول (2-9) أعلاه نجد أن تقييم أفراد العينة بعد الاستجابة كان بدرجة متوسط وكان تقييمهم عبارات هذا البعد (15، 17، 18، 19، 20، 21) بدرجة متوسط وبمتوسطات حسابية 2.00، 1.85، 1.7، 1.72، 1.72، 2.24 على التوالي، وكان تقييم عبارة رقم (22) بدرجة ضعيفة بمتوسط حسابي يقدر بـ 1.63، تؤكد هذه النتائج أن أغلب زبائن الخطوط الجوية الجزائرية غير راضين على بعد الاستجابة ونلاحظ ضعفها بين الزبون ومقدم الخدمة لدى الخطوط الجوية الجزائرية، خاصة عند الوقوع في مشكلة أو ضياع الأمتعة وتأخر وصولها إلى أصحابها، وكذلك إعطاء تفسيرات عن إلغاء الرحلات وتأخرها عن الموعد المحدد لها يعود هذا إلى عدم استعداد وريغبة مقدم الخدمة في تقديم المساعدة أو حل مشاكل الزبون بشكل الذي يرغب فيه الزبون.

ونلاحظ أنهم غير راضين تماما عن العبارة يتم تعويضك عن التذكرة في حالة لم تستعملها يعود هذا إلى أن الزبائن لا يحصلون على مستحقاتهم المالية في حالة دفع ثمن التذكرة وكانت تخفيضات في السعر من قبل الخطوط الجوية الجزائرية، أما في الحالات العادية يتم تعويض الزبون بالثمن المدفع مسبقا.

ح. بعد التعاطف: يوضح الجدول أدناه المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية حسب مدى موافقة أفراد العينة الدراسة على توفر الجودة في الخدمة المقدمة إليهم من ناحية بعد التعاطف.

الجدول (2-10): تقييم جودة الخدمة من ناحية بعد التعاطف.

العبارات	المقياس	غير موافق	محايد	موافق	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التقييم
العبارة (13)	التكرار	33	38	29	1.96	0.79	متوسط
	النسبة	%33	%38	%29			
العبارة (14)	التكرار	16	28	56	2.2	0.75	متوسط
	النسبة	%16	%28	%56			
العبارة (16)	التكرار	56	25	19	1.63	0.78	منخفضة
	النسبة	%56	%25	%19			
العبارة (23)	التكرار	24	32	44	2.4	0.80	عال
	النسبة	%24	%32	%44			
المتوسط الحسابي العام					2.05		متوسط

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات spss

من خلال الجدول أعلاه (2-10) لبعد التعاطف نلاحظ أن تقييم الزبائن لبعد التعاطف بدرجة متوسطة وكان تقييمهم للعبارة رقم 16 بدرجة منخفضة وبتوسط حسابي 1.63، وتم تقييم عبارتي 13، 14 بدرجة متوسط وكان المتوسط الحسابي 1.96، 2.20 على التوالي وكان تقييمهم للعبارة 23 بدرجة عالية وبتوسط حسابي 2.4.

من خلال هذه النتائج نلاحظ أن زبائن الخطوط الجوية الجزائرية غير راضين عن عبارتي توجد رعاية خاصة لذوي الاحتياجات الخاصة ويظهر العامل لطفه عند تعامله مع فئة الأطفال والمسنين يعود هذا إلى أن مقدمي الخدمات لا يقومون بمعاملة هذه الفئة واللفظ معهم ومساعدتهم، ونلاحظ أنهم غير موافقين تماما على عبارة عند تأخرك عن الرحلة مع الخطوط الجوية الجزائرية تجد العمل متعاطف معك هذا يعود إلى نقص الود وروح التعاون من طرف العامل عند التأخر عن الرحلة، وكان تقييم الزبائن بالرضا وموافقتهم على عبارة تقدم لك تفسيرات عند رفض بضاعتك المنقولة معك مثل حيوانات، أمتعة خاصة (سوائل و عطور) لأنها تعود بالدرجة الأولى إلى سلامة المسافرين وسلامة الأمتعة المنقولة، معهم فالطائرة تحدد فيها حجم الأوزان المنقولة مع الأشخاص.

هـ. بعد الأمان يوضح الجدول أدناه المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية حسب مدى موافقة أفراد العينة الدراسة على توفر الجودة في الخدمة المقدمة إليهم من ناحية بعد الأمان.

من خلال الجدول (2-11) نلاحظ أن درجة تقييم لبعده الأمان متوسط وتقدر قيمة المتوسط الحسابي 2.17 وهذا يعود انه لا يوجد أمان بدرجة عالية في الخدمة المقدمة من طرف الخطوط الجوية الجزائرية، كما نلاحظ أن اغلب المستجوبين يقيمون عبارات (25، 26، 27) بدرجة متوسطة وبمتوسطات حسابية 2.01، 2.03، 2.18 على التوالي وكان تقييم عبارة رقم 24 عالي بمتوسط حسابي 2.47.

الجدول (2-11):تقييم جودة الخدمة من ناحية بعد الأمان

التقييم	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	موافق	محايد	غير موافق	المقياس	العبارات
عال	0.77	2.47	39	39	22	التكرار	العبارة (24)
			%39	%39	%22	النسبة	
متوسط	0.78	2.01	31	39	30	التكرار	العبارة (25)
			%31	%39	%30	النسبة	
متوسط	0.83	2.03	36	31	33	التكرار	العبارة (26)
			%36	%31	%33	النسبة	
متوسط	0.84	2.18	46	26	28	التكرار	العبارة (27)
			%46	%26	%28	النسبة	
متوسط		2.17	لمتوسط الحسابي العام				

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات SPSS

يمكننا القول أن الزبائن غير راضين على العبارات أثق في مقدمي خدمات الخطوط الجوية الجزائرية، أشعر بالراحة عندما أكون مسافر مع الخطوط الجوية الجزائرية وعندما أضع أمتعتي أثق في العامل أنه وضعها في المكان سليم مما يعني أن الزبائن لا يضعون كامل الثقة في عمال ومقدمي الخدمة لدى الخطوط الجوية الجزائرية يرجع ذلك إلى عدم توفر على شروط السلامة داخل الطائرة وكذا نقص حداثة وصيانة أسطول الخطوط الجوية الجزائرية.

جدول(2-12):تقييم متغير الجودة خدمة النقل الجوي من ناحية كل بعد.

البعد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التقييم
الملموسية	2.06	0.38	متوسط
الاعتمادية	2.27	0.42	متوسط

الاستجابة	1.84	0.40	متوسط
التعاطف	2.05	0.46	متوسط
الأمان	2.17	0.96	متوسط

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات spss.

من خلال الجدول (2-12) أعلاه أن هناك اختلافات في المتوسطات الحسابية العامة من بعد إلى الآخر، وقد احتل بعد الاعتمادية المرتبة الأولى حيث قدر المتوسط الحسابي بـ 2.27، وهذا يدل على أنه أكثر الأبعاد توفر في الخدمات الجوية المقدمة من طرف الخطوط الجوية الجزائرية، ثم تأتي في المرتبة الثانية بعد الأمان حيث قدر المتوسط الحسابي بـ 2.17 من حيث الأهمية النسبية وبمتوسط حسابي 2.17 ثم تأتي في المرتبة الثالثة من حيث الأهمية النسبية بمتوسط حسابي 2.06 وتأتي في المرتبة الرابعة والخامسة كل من بعدي التعاطف والاستجابة بمتوسط حسابي 2.05 و 1.84 على التوالي.

جدول (2-13): تقييم مؤشر الرضا من ناحية كل بعد من أبعاده.

البعد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التقييم
التوقع	1.83	0.43	متوسط
الأداء الفعلي	2.11	0.56	متوسط
المطابقة	1.84	0.44	متوسط

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات spss

من خلال الجدول (2-13) أعلاه نلاحظ أن هناك اختلافات في المتوسطات الحسابية من بعد إلى آخر فكان المتوسط الحسابي لبعد الأداء يقدر بـ 2.11 ثم يليه البعد المطابقة بـ 1.84، ثم بعد التوقع بـ 1.83.

نستنتج مما سبق أن الخطوط الجوية الجزائرية توفر بعد الاعتمادية أي هو الأكثر الأبعاد المتواجدة التي تقدمها الخطوط الجوية الجزائرية، بينما يعتبر بعد الاستجابة الأقل تواجد (غير متوفر بكثرة) من بين الأبعاد التي تقدمها الخطوط الجوية الجزائرية.

المطلب الثاني: مناقشة النتائج واختبار الفرضيات

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

I. اختبار الفرضية الأولى: "توجد علاقة ارتباط بين جودة الخدمة ورضا الزبون".

لاختبار هذه الفرضية نعتمد في التحليل على معامل الارتباط في قياس قوة وطبيعة العلاقة بين المتغيرين جودة الخدمة والرضا الزبون.

الجدول (2-14): يوضح معامل الارتباط بين المتغيرين الجودة ورضا الزبون

الجودة	الرضا	
,443**	1	Corrélation de Pearson
,000		Sig. (bilatérale) لرضا
100	100	N
1	,443**	Corrélation de Pearson
	,000	Sig. (bilatérale) لجودة
100	100	N

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على spss

من خلال الجدول (2. 14) نلاحظ قيمة الارتباط بين جودة الخدمات النقل ورضا الزبون $r=0.44$ أي أن هناك ارتباط طردي بين المتغيرين الجودة الخدمة والرضا الزبون في الخطوط الجوية الجزائرية بورقلة، كما أن قيمة الاحتمالية $sig=0.000$ أقل من المستوى المعنوية 0.05، ومنه قيمة معامل الارتباط تختلف معنويا عن السفر، وأن العلاقة بين جودة الخدمة ورضا الزبون موجودة في الواقع.

إذن فإن جودة خدمة النقل الجوي تساهم إيجابيا في تحقيق رضا الزبائن بنسبة قدرها 44%، وهي تعبر عن أهمية الدور الذي تلعبه جودة الخدمات النقل الجوي في زيادة مدى تحقيق رضا الزبائن.

وبناء على ما سبق فإن هناك علاقة ارتباط طردية بين جودة خدمة النقل الجوي ورضا الزبون في وكالة ورقلة وعليه نثبت صحة الفرضية الثانية.

II. اختبار الفرضية الثانية: "توجد علاقة الارتباط بين بعد الاعتمادية ورضا الزبون"

الجدول (2-15): يوضح نتائج الارتباط الخطي بين أبعاد الجودة ورضا الزبون في الخطوط الجوية الجزائرية - ورقلة.

Corrélations

الرضا	الملموسية	الاعتمادية	الاستجابة	التعاطف	الأمان	
1	,388**	,157	,296**	,406**	,269**	Corrélacion de Pearson الرضا
	,000	,120	,003	,000	,007	Sig. (bilatérale)
100	100	100	100	100	100	N
,388**	1	,341**	,326**	,370**	,410**	Corrélacion de Pearson الملموسية
,000	,000	,001	,001	,000	,000	Sig. (bilatérale)
100	100	100	100	100	100	N
,157	,341**	1	,271**	,200*	,168	Corrélacion de Pearson الاعتمادية
,120	,001	,006	,006	,046	,095	Sig. (bilatérale)
100	100	100	100	100	100	N
,296**	,326**	,271**	1	,323**	,209*	Corrélacion de Pearson الاستجابة
,003	,001	,006	,006	,001	,037	Sig. (bilatérale)
100	100	100	100	100	100	N
,406**	,370**	,200*	,323**	1	,268**	Corrélacion de Pearson التعاطف
,000	,000	,046	,001	,000	,007	Sig. (bilatérale)
100	100	100	100	100	100	N
,269**	,410**	,168	,209*	,268**	1	Corrélacion de Pearson الأمان
,007	,000	,095	,037	,007	,007	Sig. (bilatérale)
100	100	100	100	100	100	N

** . La corrélacion est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

* . La corrélacion est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

المصدر: من إعداد الطالبة باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية spss

نلاحظ من خلال (2. 15) أن هناك ارتباط خطي بين بعد الملموسية، الاستجابة، التعاطف، وبعد الأمان في تحقيق الرضا حيث قدر معامل الارتباط بين بعد التعاطف $r=0.406$ ورضا الزبون الملموسية والرضا ب $r=0.388$ ، ارتفاع نسبة تأثير هذين البعدين غلى الرضا مما أدى بالزبائن إلى تكرار السفر مع الخطوط الجوية الجزائرية أي السفر بصفة متكررة أكثر من ثلاث مرات خلال السنة، وكان الغرض من سفرهم مع الجوية الجزائرية سياحي وفي إطار دراسة وعمل حسب العينة المستجوبة، أما بالنسبة لبعدها الاستجابة فكان معامل الارتباط $r=0.296$ ، في حين قدر معامل الارتباط لبعدها الأمان ب $r=0.269$ حيث أن القيمة الاحتمالية لبعدها الملموسية $Sig=0.000$ ، أما لبعدها الاستجابة قدرت ب $Sig=0.003$ ، و قدرت القيمة الاحتمالية لبعدها التعاطف $Sig=0.007$ ، في حين قدرت لبعدها الأمان ب $Sig=0.007$.

مما سبق فإن الأبعاد المتمثلة في الملموسية، الاستجابة، التعاطف والأمان تساهم في تأثير في رضا الزبون في الخطوط الجوية الجزائرية بنسب كآتي 38%، 29%، 40%، 29% على التوالي حيث تفسر عن الأهمية التي تلعبها هذه الأبعاد في زيادة رضا الزبون.

وكذلك من خلال جدول معامل الارتباط نجد أن توجد علاقة ارتباط بين بعد الاعتمادية ورضا الزبون وهذا من خلال علاقة الارتباط بينهما، وهذا ما بين درجة تأثير رضا الزبون بهذا البعد، حيث هناك علاقة ارتباط ضعيفة حيث قدر معامل الارتباط ب 0.157 أي أن هناك علاقة ارتباط بين بعد الاعتمادية ورضا الزبون علاقة ضعيفة، بالإضافة إلى ما توصلنا إليه من الجدول

(2. 5) الذي يدعم هذه الفرضية نجد أن أكبر نسبة الغرض من السفر مع الخطوط الجوية الجزائرية كانت في المجال السياحي وفي مجال الغرض الدراسي هذا ما يدل على أن الخدمات في القطاع العمومي مبنية على أساس احتكاري، يمكننا تدعيمها أيضا من خلال الجدول (2. 6) نلاحظ أن الزبائن يسافرون أكثر من ثلاث مرات في السنة مع الخطوط الجوية الجزائرية كان أعلى نسبة 42% هذا يعني أن الزبائن تابع للمؤسسة التي يعمل بها، والتي لها تعاقدات مع الخطوط الجوية الجزائرية. وهذا يعني أن بعد الاعتمادية له تأثير سلبي على رضا الزبائن. وعليه ما يثبت صحة الفرضية الثالثة.

III. اختبار الفرضية الثالثة: "توجد فروقات ذات دلالة إحصائية من وجهة نظر المستجوبين حول رضا الزبون تعزى للبيانات الشخصية."

وقد تم تقسيم هذه الفرضية إلى ثلاث فرضيات فرعية كما يلي:

أ - توجد فروقات ذات دلالة إحصائية من وجهة نظر المستجوبين حول رضا الزبون تعزى للبيانات الجنس.

لتحديد فيما إذا كانت هناك فروق بين متوسطين إجابات الذكور والإناث من العينة، قمنا بإجراء اختبار فرق المتوسطين independent samples test، وذلك لمعرفة ما إذا كان مستوى الدلالة أكبر من 0.05.

الجدول رقم (16.2):اختبار فرق المتوسطين Independent Samples T – test لمتغير الجنس

مستوى المعنوية	قيمة T	المتوسط الحسابي		الأبعاد
		إناث	ذكور	
0.33	1.95	1.79	1.88	بعد التوقع
0.63	0.22	2.09	2.14	بعد الأداء الفعلي
0.97	0.01	1.75	1.94	بعد المطابقة

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على تحليل بيانات spss

من الجدول (2. 16) أعلاه نلاحظ أن قيم مستوى الدلالة المعنوية (sig) لكل من أبعاد (التوقع، الأداء الفعلي والمطابقة) كانت التوالي 0.33، 0.62، 0.97، أكبر من المستوى المعنوية 0.05، هذا ما يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات العينة الدراسة تعزى لبيانات الجنس بين هذه الأبعاد وإجابات الإناث وذكور، هذا ما يدل على وجود فرق ذات دلالة إحصائية بين هذا البعد وبيانات الخاصة بالجنس، من خلال هذه النتائج نستنتج نفي لهذه الفرضية الفرعية.

ب - توجد فروقات ذات دلالة إحصائية من وجهة نظر المستجوبين حول رضا الزبون تعزى للبيانات العمر:

من أجل اختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار تحليل التباين One Way AnOva لمعرفة الفروقات ذات الدلالة الإحصائية بين إجابات عينة الدراسة والتي تعزى للبيانات الشخصية الخاصة بالعمر من خلال الجدول(2. 18) نلاحظ أن قيم مستوى الدلالة المعنوية (sig) للأبعاد (التوقع، الأداء الفعلي، والمطابقة) كانت كما يلي على التوالي 0.609، 0.134، 0.335، أكبر من المستوى المعنوية 0.05، هذا ما يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية هذه الأبعاد وبيانات العمر. من خلال هذه النتائج نستنتج نفي هذه الفرضية الفرعية. والجدول الموالي يبين ذلك:

جدول رقم (2. 17) اختبار تحليل التباين One Way Aneva لمتغير العمر

مستوى المعنوية	قيمة F	المتوسط الحسابي				الأبعاد
		أكثر من 50 سنة	من 31-50 سنة	من 21-30 سنة	أقل من 20	
0.609	0.61	1.96	1.86	1.84	1.70	بعد التوقع
0.134	1.91	2.33	2.08	2.18	1.79	بعد الأداء الفعلي
0.335	1.15	2.06	1.85	1.83	1.86	بعد المطابقة

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على تحليل بيانات spss

ت- توجد فروقات ذات دلالة إحصائية من وجهة نظر المستجوبين حول رضا الزبون تعزى للبيانات المهنة

جدول رقم (2. 18): اختبار تحليل التباين (One – Way Anova) للبيانات المهنة

مستوى المعنوية	قيمة F	المتوسط الحسابي						الأبعاد
		متقاعد	موظف	رجل أعمال	أعمال حرة	طالب	بدون عمل	
0.538	0.82	2.00	1.85	1.73	2.08	1.78	2.08	بعد التوقع
0.995	0.08	2.11	2.15	2.20	2.08	2.08	2.08	بعد الأداء الفعلي
0.294	1.25	2.17	2.93	1.90	1.63	1.75	1.81	بعد المطابقة

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على تحليل بيانات spss

من أجل اختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار تحليل التباين One Way AnOva، لمعرفة الفروقات ذات الدلالة

الإحصائية بين إجابات عينة الدراسة، والتي تعزى البيانات الخاصة بالمهنة.

من خلال الجدول (2. 18) أدناه نلاحظ أن مستوى المعنوية بالنسبة للأبعاد من خلال الجدول نلاحظ أن قيم مستوى الدلالة

المعنوية لكل الأبعاد (التوقع، الأداء الفعلي، المطابقة) كانت على التوالي 0.538، 0.995، 0.294، أكبر من مستوى

المعنوية 0.05، هذا يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية ومتغير المهنة وهو ما ينفي صحة هذه الفرضية الفرعية.

من خلال النتائج السابقة تم نفي الفرضيات الفرعية ومنه نفي الفرضية.

خلاصة:

تم من خلال هذه الفصل عرض نتائج الدراسة الميدانية التي أجريت على زبائن وكالة الخطوط الجوية الجزائرية بورقلة وقد اقتصرت الدراسة على 100 استبيان صالح للدراسة من أصل 110 استبيان، وتم معالجته بمعالج النصوص للعلوم الاجتماعية (spss20)، وهذا من أجل الحصول على معلومات الخاصة بالدراسة، وقد توصلنا إلى أن الأبعاد(الملموسية، الاستجابة، التعاطف، الأمان) تؤثر في رضا الزبون بشكل ايجابي، وكان تأثير بعد الاعتمادية على رضا الزبون بشكل ضعيف مقارنة في حين نجد أن الخطوط الجوية الجزائرية توفر بشكل جيد بعد الاعتمادية والأبعاد الأقل تواجدا هي الملموسية، الاستجابة، الأمان، التعاطف، هذا راجع إلى طبيعة الاحتكارية التي تتميز بها المؤسسات القطاع الحكومي.

الأمانة

حاولنا من خلال هذا البحث الإجابة عن الإشكالية المطروحة في هذه الدراسة ما مدى مساهمة جودة خدمة النقل الجوي في كسب رضا الزبون، وقمنا بالإجابة عليها من خلال هذا العمل الذي ضم في مجمله فصلين الأول نظري والثاني تطبيقي، حيث تعلق الفصل الأول بالأدبيات النظرية لمتغيرات الدراسة والتطرق إلى دراسات سابقة، وخلصنا إلى أنه يجب على المؤسسة الاهتمام بجودة الخدمات وإعطائها عناية أكثر لمواكبة التطورات الحديثة لإرضاء الزبائن الحاليين، مما قد يساهم في إعطائها ميزة عن المنافسين، وكذا الاحتفاظ بالزبائن الحاليين، وجذب زبائن جدد، واستهدفنا في الجزء التطبيقي من هذه الدراسة دور أبعاد جودة الخدمة في الخطوط الجوية الجزائرية في كسب رضا الزبون وذلك من خلال استمارة الاستبيان المقدمة لزبائن الجوية الجزائرية، خلص هذا الفصل إلى أن تأثير كل بعد من أبعاد الجودة في كسب وتحقيق رضا الزبون.

❖ نتائج اختبار الفرضيات:

من دراستنا وتحليل إجابات مفردات العينة المدروسة حيث يمكن أن نخلص إلى النتائج التالية:

بالنسبة للفرضية الأولى: والتي تنص على "توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة خدمة النقل الجوي ورضا الزبون".

تحصلنا على النتائج التالية:

- يمتلك الخطوط الجوية الجزائرية طقم ضيافة له مهارات وكفاءات وهذا من خلال إتقان لغات مختلفة وكذا مهاراته داخل الطائرة؛
- تتوفر الوكالة على النظافة المطلوبة ومن تهوية وكذا نظافة الطائرة؛
- غالبية الزبائن يشعرون بالأمان عند التعامل مع عمال الخطوط الجوية الجزائرية؛
- تصخر الخطوط الجوية الجزائرية كافة المجهودات لتوضيح الخدمات المقدمة؛
- اختلاف تقييم أبعاد الجودة المقدمة من طرف الخطوط الجوية الجزائرية من طرف الزبائن من إلى آخر؛
- تؤثر جودة الخدمة المقدمة من طرف الخطوط الجوية الجزائرية على رضا الزبائن؛
- الإبعاد التي تؤثر في رضا الزبون بشكل ايجابي التعاطف والملموسية؛
- غياب تأثير الغرض من السفر مع الخطوط الجوية الجزائرية على رضا الزبون؛
- تؤثر عدد مرات السفر مع الخطوط الجوية الجزائرية بشكل ضعيف على رضا الزبون.

من خلال هذه النتائج ثبت صحة الفرضية الثانية.

الفرضية الثانية: والتي تنص على "توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بعد الاعتمادية ورضا الزبون".

تحصلنا على النتائج التالية:

- عدم تواجد الترفيه أثناء الرحلة؛
 - التأخر عن مواعيد الرحلات؛
 - ضياع الأمتعة المنقولة في الطائرة؛
 - ووضوح الأمتعة في أماكن غير آمنة؛
 - عدم إعلام الزبائن عن إلغاء الرحلة؛
 - هناك زبائن يسافرون مع الخطوط الجوية الجزائرية بصفة متكررة لأنه لا يوجد بديل في المؤسسة النقل الجوي، وكذلك اتفاقيات بين المؤسسات التابعين إليها والخطوط الجوية الجزائرية؛
 - من بين أكثر دوافع السفر مع الخطوط الجوية الجزائرية كان ضمن السياحي، دراسي وفي إطار عمل.
 - يؤثر بعد الاعتمادية في رضا الزبون بشكل سلبي.
- بالنسبة للفرضية الثالثة: والتي تنص على: " توجد فروقات ذات دلالة إحصائية لتأثير في إجابات العينة تعزى للبيانات الشخصية (الجنس، العمر، المهنة)"

تحصلنا على النتائج التالية:

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لتأثير بين البيانات الشخصية الخاصة بالعمر زبائن الخطوط الجوية الجزائرية ورضا الزبون؛
 - لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين البيانات الخاصة بمهنة زبائن الخطوط الجوية الجزائرية ورضا الزبون؛
 - غياب تأثير ذات دلالة إحصائية البيانات الخاصة بالجنس على رضا زبون.
- هذه النتائج تثبت نفي هذه الفرضية الأولى.

❖ التوصيات:

من خلال هذه الدراسة يمكن الاستخلاص التوصيات التالية:

- ضبط مواعيد الرحلات وتدريب العمال لأداء الخدمة من أول مرة؛
- تدريبهم لاستجابة بالسرعة عند تأخر عن الرحلات وإغائها؛
- توظيف عمال وموظفين مؤهلين ولديهم قدرات وكفاءة عالية خاصة عند ضياع الأمتعة وتأخرها عن الرحلة؛
- إدارة فترة انتظار الزبون عند حجز التذكرة؛
- تحسين نوعية مقاعد الجلوس الطائرة؛
- الاهتمام بالفئة ذي الاحتياجات الخاصة؛
- تدريب العمال لكيفية التعامل مع الأطفال والمسنين.

❖ آفاق البحث:

يمكن اقتراح بحوث مستقبلية مكملة لهذا البحث:

- أثر جودة الخدمة النقل الجوي على القرار الشرائي للزبون؛
- دور نظام الحجز المؤسسات النقل الجوي في تعزيز ولاء الزبون؛
- دور جودة خدمة النقل الجوي في اكتساب ميزة تنافسية .

المصطلح والتعريف

المراجع:

أولا :باللغة العربية.

• الكتب.

1 محمد عبد الوهاب العزاوي، أنظمة إدارة الجودة و البيئة **ISO 14000**، **ISO 9000**، ط 1، دار وائل للنشر 2002.

2 هدى السامري، إدارة الجودة الشاملة في القطاعين الإنتاجي و الخدمي، ط 1، الجرير للنشر، الأردن 2007.

3 يوسف حجيم سلطان، هاشم فوزي، إدارة علاقات مع الزبون، الطبعة الأولى، دار المعارف للنشر، الأردن 2009.

• البحوث الجامعية.

1 حبيبة كشيدة، إستراتيجية العميل، مذكرة ضمن متطلبات نيل شهادة ماجستير(غير منشورة)، تخصص تسويق، جامعة البليدة، 2003.

2 عائشة واله، أهمية جودة الخدمة الصحية في تحقيق رضا الزبون، مع دراسة حالة المؤسسة العمومية الاستشفائية لعين طاية، مذكرة شهادة ماجستير (غير منشورة) تخصص تسويق، جامعة الجزائر 2011.

3 عبد القادر مزيان، أثر محددات جودة الخدمات على رضا العملاء، مذكرة لنيل شهادة الماجستير(غير منشورة) تسويق دولي، جامعة أبي بكر بلقايد- تلمسان- الجزائر، 2012.

4 ليندة فليسي، واقع جودة الخدمات في المنظمات ودورها في تحقيق الأداء المتميز، مذكرة لنيل شهادة الماجستير (غير منشورة) تخصص تسيير منظمات، جامعة بومرداس، 2012.

5 نور الدين بوعنان، جودة الخدمات و أثرها على رضا العملاء، مذكرة لنيل شهادة ماجستير (غير منشورة) تخصص تسويق، جامعة المسيلة، 2007.

6 يعقوب حريز، دراسة مؤشرات المواصلات في شبكات النقل تحليل كمي و نوعي لشبكة مدنية باتنة،(غير منشورة) اقتصاد و تسيير خدمات تخصص اقتصاد النقل و إمداد، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة الحاج لخضر باتنة، سنة 2011.

7 يونس أونيس، نظام النقل الجوي في الجزائر -دراسة حالة مطار مصطفى بن بو العيد باتنة -مذكرة ماستر(غير منشورة) تخصص نقل وإمداد جامعة الحاج لخضر، باتنة 2011.

• المجالات والمقالات:

- 1 الهاشمي بوطالي، السلامة و الأمان في النقل الجماعي، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، مركز الدراسات و البحوث.
- 2 محمد نور الطاهر أحمد عبد القادر، أثر سعر خدمات النقل الجوي و الالتزام بأوقات تقديم الخدمة على تسويقها في السودان من وجهة نظر العملاء، مجلة اما راباك مجلة علمية محكمة تصدر عن الأكاديمية الأمريكية العربية للعلوم التكنولوجية، المجلد، العدد 11، سنة 2004.
- 3 سنان كاظم مؤيد، حسين علي، مبادئ إدارة الجودة الشاملة و أثرها في تحديد الأسبقيات التنافسية، مجلة آداب الكوفة، العراق، العدد 1.

• قوانين:

قانون رقم 17/88 المؤرخ في 10 ماي 1988 المتضمن تنظيم النقل البري و توجيهه الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية 2005، العدد 19.

• مواقع:

- موقع الوكالة السورية للخدمات التجارية **syrian agency** الأربعاء 2014/12/17 على الساعة 4:02.

ثانيا: باللغة الأجنبية.

- Kotler.p marketing manageant 11 th edition prentiohell 2000 new jersu.usa

الملاحق



الملحق رقم 01

جامعة قاصدي مرياح - ورقلة -

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم التجارية

تخصص تسويق



استبيان حول موضوع

" دور جودة خدمة النقل الجوي في كسب رضا الزبون "

أخي المسافر /أختي المسافرة

تحية طيبة وبعد :

تقوم الباحثة بإجراء دراسة ميدانية تهدف إلى قياس " دور جودة خدمة النقل الجوي في كسب

رضا الزبون " وذلك من خلال الإجابة على كل فقرة من فقرات المقياس .

ولأننا نشعر أنك أنت الذي تستطيع إعطائنا صورة حقيقية عن ذلك الموضوع فإننا نرجو منك قراءة العبارة بدقة

ثم التعبير عن رأيك فيها بوضع علامة (√) أمامها وأسفل أي من التعبيرات التالية (موافق / محايد / غير

موافق) التي تتفق مع رأيك كما يؤكد الباحث بأن المعلومات ستكون سرية .

وتفضلوا سعادتكم بقبول وافر الشكر والاحترام.

الباحثة / دلال بالأطرش

المحور الأول: جودة الخدمة

الرقم	العبارات	غير موافق	محايد	موافق
01	وكالة خطوط الجوية الجزائرية ورقلة نظيفة			
02	يتواجد العاملین في مكان عملهم أثناء طلب الخدمة			
03	هناك سرعة في إجراءات التسجيل الحجز			
04	يعتبر جدول الرحلات مناسب بالنسبة لك			
05	هندام طقم الضيافة لدى الخطوط الجوية الجزائرية أنيق			
06	نظافة الطائرة أثناء السفر جيدة			
07	مقاعد الجلوس الطائرة أثناء السفر مريحة			
08	توجد بالطائرة مقاعد جلوس خاصة بذوي الاحتياجات الخاصة			
09	توجد بالطائرة وسائل الترفيه أثناء الرحلة			
10	هناك وجبات الطعام متنوعة المقدمة لك في الطائرة أثناء الرحلة			
11	يوفر لك طقم الضيافة الخطوط الجوية الجزائرية المعلومات الضرورية في الطائرة أثناء الرحلة			
12	يتقن طقم الضيافة للخطوط الجوية الجزائرية لغات مختلفة			
13	توجد رعاية خاصة لذوي الاحتياجات الخاصة			
14	يظهر العامل لطفه عند تعامله مع فئة الأطفال والمسنين			
15	هناك استعداد في حل مشكل وقعت فيه			
16	عند تأخرك عن الرحلة مع الخطوط الجوية الجزائرية تجد العامل متعاطف معك			
17	عندما تضيق أمتعتك تجد من يحل مشكلتك			
18	هناك سرعة في البحث عن الأمتعة الضائعة			
19	عندما تتأخر أمتعتك تجد من يحل مشكلتك			
20	يتم إعلامك عن إلغاء الرحلة			
21	تقدم لك تفسيرات عند تأخر الرحلة عن الوقت المحدد لها			
22	يتم تعويضك عن التذكرة في حالة لم تستعملها			
23	يقدم لك تفسيرات عند رفض بضعتك المنقولة معك مثل الحيوانات، أمتعة خاصة (سوائل, عطور)			
24	أشعر بالأمان عندما أتعامل مع عمال الخطوط الجوية الجزائرية			
25	أثق في مقدمي خدمات الخطوط الجوية الجزائرية			
26	أشعر بالراحة عندما أكون مسافر مع الخطوط الجوية الجزائرية			
27	عندما أضع أمتعتي أثق في العامل أنه وضعها في المكان سليم			

المحور الثاني: رضا الزبون

الرقم	العبارات	غير موافق	محايد	موافق
28	تشعر أنك معروف من قبل عمال الخطوط الجوية الجزائرية			
29	فترة انتظارك عند الحجز التذكرة قصيرة			
30	أقضي وقت طويل في تلقي خدمة لحجز التذكرة			
31	تحاول الخطوط الجوية الجزائرية معرفة حاجاتك ورغباتك بشكل مستمر			
32	توفر الخطوط الجوية الجزائرية لي معلومات عن خدماتها المقدمة (أوقات رحلات، سعرها ، مطارات الوصول والمغادرة)			
33	توضح لي الخطوط الجوية الجزائرية تكاليف الرحلات			
34	تستجيب إدارة خطوط الجوية الجزائرية لشكاوي زبائننا			
35	علاقتي مع موظفي الجوية الجزائرية جيدة			
36	تلتزم الخطوط الجوية الجزائرية الوفاء بوعودها			
37	تقدم الخطوط الجوية الجزائرية لك خدمات تفوق الخدمات المتوقعة			

المحور الثالث: البيانات الشخصية:

الجنس: ذكر () أنثى ()

العمر: أقل من 20 سنة () بين 21 و30 سنة () بين 31 و50 سنة () أكبر من 50 سنة ()

المهنة: بدون عمل () طالب () أعمال حرة () رجل أعمال () موظف () متقاعد ()

الغرض من السفر مع رحلات الخطوط الجوية الجزائرية :

علاج () سياحة () عمل () دراسة () أخرى ()

عدد مرات السفر مع الخطوط الجوية الجزائرية في السنة : مرة واحدة () مرتين () ثلاث مرات ()

أكثر من ثلاث مرات ()

الملحق رقم (02)

قائمة صدق المحكمين

إسم الأستاذ	الرتبة العلمية
- حكيم بن جروة	أستاذ محاضر رتبة - أ- جامعة ورقلة
- سميرة صالح	أستاذ محاضر رتبة - أ- جامعة ورقلة
- خليفة دلهوم	أستاذ محاضر رتبة - أ- جامعة ورقلة

الملحق رقم (03)

يوضح مخرجات اختبار one way anova للبيانات العمر

		Descriptives							
	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard	Intervalle de confiance à 95% pour la moyenne		Minimum	Maximum	
					Borne inférieure	Borne supérieure			
ATAUO	سنه 20 من أقل	11	1,8970	,27707	,08354	1,5108	1,8831	1,00	2,00
	سنه 21 و 30 بين	51	1,8368	,43905	,06148	1,7131	1,9601	1,00	2,67
	سنه 31 و 50 بين	30	1,8558	,49273	,08996	1,6716	2,0395	1,00	3,00
	سنه 50 من أكبر	8	1,9583	,27817	,09835	1,7258	2,1909	1,67	2,33
	Total	100	1,8367	,43032	,04303	1,7513	1,9221	1,00	3,00
ADA	سنه 20 من أقل	11	1,7879	,56318	,16981	1,4095	2,1662	1,00	2,67
	سنه 21 و 30 بين	51	2,1765	,53894	,07547	2,0249	2,3281	1,00	3,00
	سنه 31 و 50 بين	30	2,0778	,62932	,11490	1,8428	2,3128	1,00	3,00
	سنه 50 من أكبر	8	2,3333	,35635	,12599	2,0354	2,6312	2,00	3,00
	Total	100	2,1167	,56730	,05673	2,0041	2,2292	1,00	3,00
MATABA	سنه 20 من أقل	11	1,8818	,43432	,13095	1,3900	1,9736	1,00	2,50
	سنه 21 و 30 بين	51	1,8333	,42032	,05886	1,7151	1,9515	1,00	2,75
	سنه 31 و 50 بين	30	1,8500	,45296	,08270	1,6809	2,0191	1,00	3,00
	سنه 50 من أكبر	8	2,0625	,56300	,19905	1,5918	2,5332	1,00	2,75
	Total	100	1,8400	,44455	,04446	1,7518	1,9282	1,00	3,00

ANOVA à 1 facteur

	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	,344	3	,115	,612	,609
Intra-groupes	17,988	96	,187		
Total	18,332	99			
Inter-groupes	1,792	3	,597	1,908	,134
Intra-groupes	30,069	96	,313		
Total	31,861	99			
Inter-groupes	,677	3	,226	1,146	,335
Intra-groupes	18,888	96	,197		
Total	19,565	99			

الملاحق رقم (4)

يوضح مخرجات اختبار one way anova للبيانات المهنة

Descriptives

	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard	Intervalle de confiance à 95% pour la moyenne		Minimum	Maximum
					Borne inférieure	Borne supérieure		
عمل بدون	4	2,0833	,31914	,15957	1,5755	2,5912	1,67	2,33
طالب	44	1,7803	,40630	,06125	1,6568	1,9038	1,00	2,67
حرة أعمال	4	2,0833	,16667	,08333	1,8181	2,3485	2,00	2,33
أعمال رجل	5	1,7333	,64118	,28674	,9372	2,5295	1,00	2,67
موظف	40	1,8500	,45885	,07255	1,7033	1,9967	1,00	3,00
متقاعد	3	2,0000	,33333	,19245	1,1720	2,8280	1,67	2,33
Total	100	1,8367	,43032	,04303	1,7513	1,9221	1,00	3,00
عمل بدون	4	2,0833	,73912	,36956	,9072	3,2594	1,00	2,67
طالب	44	2,0833	,54334	,08191	1,9181	2,2485	1,00	3,00
حرة أعمال	4	2,0833	,16667	,08333	1,8181	2,3485	2,00	2,33
أعمال رجل	5	2,2000	,76739	,34319	1,2472	3,1528	1,00	3,00
موظف	40	2,1500	,61764	,09766	1,9525	2,3475	1,00	3,00
متقاعد	3	2,1111	,19245	,11111	1,8330	2,5892	2,00	2,33
Total	100	2,1167	,56730	,05673	2,0041	2,2292	1,00	3,00
عمل بدون	4	1,8125	,37500	,18750	1,2158	2,4092	1,50	2,25
طالب	44	1,7500	,40347	,06083	1,6273	1,8727	1,00	2,75
حرة أعمال	4	1,6250	,47871	,23936	,8633	2,3867	1,00	2,00
أعمال رجل	5	1,9000	,65192	,29155	1,0905	2,7095	1,00	2,75
موظف	40	1,9313	,45287	,07160	1,7864	2,0761	1,00	3,00
متقاعد	3	2,1667	,52042	,30046	,8739	3,4595	1,75	2,75
Total	100	1,8400	,44455	,04446	1,7518	1,9282	1,00	3,00

الفهرس

الصفحة	الفهرس
III	الإهداء
IV	الشكر
V	الملخص
VI	قائمة المحتويات
VII	قائمة الجداول
VIII	قائمة الأشكال
IX	قائمة الرموز
X	قائمة الملاحق
أ	المقدمة
01	الفصل الأول: مراجعة الأدبيات
02	تمهيد
03	المبحث الأول: الأدبيات النظرية.
03	المطلب الأول: جودة الخدمات
03	I. مفهوم جودة
05	II. أبعاد جودة الخدمات
07	المطلب الثاني: رضا الزبون
07	I. مفهوم رضا الزبون
07	II. قياس ومحددات رضا الزبون
09	المطلب الثالث: النقل الجوي
09	I. النقل الجوي
10	II. خدمات النقل الجوي
14	المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية
14	المطلب الأول: الدراسات العربية
14	I. دراسات جودة الخدمة ورضا الزبون
15	II. دراسات الجودة في النقل
15	المطلب الثاني: الدراسات الأجنبية ومميزات الدراسة الحالية
17	خلاصة.
18	الفصل الثاني: الدراسة الميدانية
19	تمهيد

20	المبحث الأول: الطريقة والأدوات الدراسية
20	المطلب الأول: طريقة الدراسة
20	I. منهج ومجتمع وعينة الدراسة
18	II. متغيرات الدراسة
21	المطلب الثاني: أدوات الدراسة
21	I. أداة الدراسة
22	II. المعالجة الإحصائية لمتغيرات الدراسة
22	المبحث الثاني: عرض ومناقشة النتائج
22	المطلب الأول: عرض ومناقشة النتائج
22	I. تحليل البيانات المتعلقة بالبيانات الشخصية
25	II. تحليل البيانات المتعلقة بالأسئلة المغلقة
25	III. تحليل البيانات المتعلقة بتقييم الزبائن لمؤشرات جودة الخدمات النقل الجوي
31	المطلب الثاني: مناقشة النتائج واختبار الفرضيات
31	I. اختبار الفرضية الأولى
32	II. اختبار الفرضية الثانية
33	III. اختبار الفرضية الثالثة
35	خلاصة
37	الخاتمة
41	المراجع
43	الملاحق
50	الفهرس