

# The Impact of the Perceived Service Quality on Customer Satisfaction: Case Study Airways Airport Batna in Algeria

Pr. Yahlaoui Ilhem  
Departement of Management  
Faculty of Sciences Economiques and  
Commerciales and Management  
Batna University, Algeria  
y.ilhem@yahoo.fr

Bouhadid Leila  
Departement of Management  
Faculty of Sciences Economiques and  
Commerciales and Management  
Batna University, Algeria  
leila.bouhadid@yahoo.com

Received 31/3/2014

Accepted 26/10/2014

## Abstract :

This study aims at revealing dimensions and standards used by customers to evaluate the quality of services provided to them by the Algerian Airlines in Batna Airport. And determining the impact of these dimensions on the level of customer satisfaction.

Been relying on the use of descriptive analytical method, in addition to using a case study approach through a case study to address the Batna airport to highlight the extent of satisfaction of its customers for services provided to them, depending on the design and distribution of a questionnaire to a sample survey in order to gather data about the views of the sample. Where is the community of study in various travelers who deal with the airways Airport Batna, the target sample consists of a group of customers were selected at random, and the number reached 100 customer Batna airport, 87 were retrieved form, any response rate reached 87%.

The questionnaire is formed of two parts: the first part covers the questions relating to the personal information of the respondents (sex, educational level, occupation, purpose of travel, and a way to communicate with the company's offices, and the means of transport used to move to the airport), while the second part covers questions related to the extent of customer satisfaction about the quality of air transport services Batna Airport. This part is divided into eight sections in accordance with the criteria for evaluating the quality of service.

The results indicated that Airlines Services Algerian Atriyq–to the required level and there are some dimensions influence the level of customer satisfaction in the areas of air transport services, where they were drawn in the form of the strengths and weaknesses of the company.

**Key words:** Perceived service quality, air transport services, customer satisfaction, Batna airport.

# أثر جودة الخدمة المدركة على رضى الزبائن دراسة حالة شركة الخطوط الجوية بمطار باتنة في الجزائر

أ. بوحديد ليلي  
قسم التسيير-كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير  
جامعة الحاج لخضر، باتنة، الجزائر  
leila.bouhadid@yahoo.com

أ. د. يحيوي إلهام  
قسم التسيير-كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير  
جامعة الحاج لخضر، باتنة، الجزائر  
y.ilhem@yahoo.fr

تاريخ قبول البحث ٢٠١٤/١٠/٢٦

تاريخ استلام البحث ٢٠١٤/٣/٣١

## ملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى الكشف عن الأبعاد، والمعايير التي يستخدمها الزبائن لتقييم جودة الخدمات المقدمة لهم من طرف شركة الخطوط الجوية الجزائرية بمطار باتنة. وتحديد أثر هذه الأبعاد، والمعايير على مستوى رضى الزبائن. تم الاعتماد على استخدام المنهج الوصفي التحليلي، بالإضافة إلى استخدام منهج دراسة حالة من خلال التطرق إلى دراسة حالة مطار باتنة؛ لإبراز مدى رضى زبائنه عن الخدمات المقدمة لهم، بالاعتماد على تصميم استمارة استبيان، وتوزيعها على عينة الدراسة بهدف تجميع البيانات المتعلقة بأراء العينة. حيث يتمثل مجتمع الدراسة في مختلف المسافرين الذين يتعاملون مع شركة الخطوط الجوية الجزائرية بمطار باتنة، أما العينة المستهدفة تتكون من مجموعة من الزبائن تم اختيارهم بصفة عشوائية، وبلغ عددهم 100 زبون بمطار باتنة، وتم استرجاع 87 استمارة، أي نسبة الإجابة بلغت 87%.

وتكونت استمارة الاستبيان من جزئين: يغطي الجزء الأول الأسئلة المتعلقة بالمعلومات الشخصية للمجيبين (الجنس، والمستوى التعليمي، والوظيفة، والغرض من السفر، وسيلة التواصل مع مكاتب الشركة، وسيلة النقل المستعملة في التنقل إلى المطار)، أما الجزء الثاني يغطي الأسئلة المتعلقة بمدى رضى الزبائن عن جودة خدمات النقل الجوي بمطار باتنة. وينقسم هذا الجزء إلى ثمانية أقسام وفق معايير تقييم جودة الخدمة. ولقد أشارت النتائج إلى أن خدمات شركة الخطوط الجوية الجزائرية لا ترقى إلى المستوى المطلوب، وهناك بعض الأبعاد تؤثر في مستوى رضى الزبائن في مجالات خدمات النقل الجوي، حيث تم استخلاصها في شكل نقاط قوة، وضعف للشركة.

**الكلمات المفتاحية:** جودة الخدمة المدركة، خدمات النقل الجوي، رضى الزبائن، مطار باتنة.

## المقدمة:

لقد أصبحت عملية الاستجابة لرغبات الزبائن، واتخاذ الإجراءات التصحيحية ضرورية، ويجب على الشركات القيام بشكل مستمر بالتعرف إلى حاجات الزبائن، والعمل على تلبيتها، وكيفية إدراك الزبائن لما تقدمه الشركة من خدمات.

لذلك أصبح قياس أبعاد رضى الزبون (قياس إدراك الزبائن) لجودة ما تقدمه الشركة من خدمات أمرا مهما وضروريا، خصوصا في قطاع الخدمات التي تمتاز بصعوبة الحكم على مستوى جودتها من قبل الزبائن.

## مشكلة الدراسة:

إن استقطاب الزبائن، وإشباع حاجاتهم، وتلبية رغباتهم عملية تأخذ طابع الاستمرارية في عالم الطيران، لذا تسعى شركة الخطوط الجوية الجزائرية إلى تحسين مستوى تقديم خدماتها، بالرغم من وجود صعوبات، وتحديات، ومعوقات تواجهها، ومن بينها: وجود عدد كبير، وهائل من شركات الطيران المحيطة بالجزائر من جهة، وصعوبة

يعد قطاع النقل الجوي أحد قطاعات النشاط الاقتصادي المهمة لأي مجتمع. ولقد عانى هذا القطاع عددا من المشاكل المالية نتيجة أحداث الحادي عشر من سبتمبر، الأمر الذي جعل المنافسة تحتدم بين شركات النقل الجوي بالتركيز على الجودة في الخدمات المقدمة من قبل هذه الشركات. وعليه فإن دراسة العلاقة بين أبعاد جودة الخدمة، ورضى الزبون تعد مهمة لما لها من أثر كبير في تطوير رضى الزبون، وتحقيق أهداف الشركات الخدمية لبلوغ أفضل النتائج المتعلقة بجودة الخدمة المقدمة.

يمثل موضوع رضى الزبون عاملا هاما من عوامل نجاح الشركات خاصة في ظل الظروف الاقتصادية العالمية السائدة. وإذا لم تساير الشركة هذه التغيرات، ولا تستجيب لها، ستواجه الكثير من المشاكل المتعلقة بضغط العمل، وخسارة الفرص، وزيادة التكاليف، ومن ثم زيادة مستوى عدم رضى زبائنها.

للرحلة بالاستعانة بسلع مادية ضرورية، كتذكرة سفر، ودليل سفر وغيرها. (ردبنة، ٢٠٠٩).

### نموذج الدراسة:

يتشكل نموذج الدراسة من المتغير التابع المتمثل في رضى الزبائن، والمتغيرات المستقلة المتمثلة في أبعاد جودة خدمة النقل الجوي وهي: عرض الخدمة، وسهولة الوصول، والمعلومة، والاهتمام بالمسافرين، والراحة، والأمن، والمدة، والبيئة.

### الدراسات السابقة:

حظي موضوع جودة خدمات النقل باهتمام العديد من الباحثين، نذكر بعضا منها فيما يلي:

-دراسة (Widarsyah, 2013) بعنوان: أثر أبعاد جودة الخدمة على المطار: التجربة والانطباع، هدفت هذه الدراسة إلى إيجاد العلاقة بين سبعة أبعاد لخدمة المطار (الوصول إلى المطار، والطعام، والتسوق، ودائرة شؤون الموظفين، والأمن، والبيئة، والهجرة، والجمارك) والتطرق إلى التصورات العامة للركاب حول جودة الخدمة.

تكونت العينة من إجمالي 304 ركاب من إجمالي مسافري أربعة مطارات دولية رئيسية في المنطقة الغربية من الولايات المتحدة الأمريكية وهي: لاس فيغاس ماكاران (Las Vegas McCarran)، لوس انجليس (Los Angeles)، سان فرانسيسكو (San Francisco) وسياتل تاكوما (Seattle Tacoma). وقد تم جمع البيانات، وتحليلها باستخدام الانحدار الخطي المتعدد.

وتوصلت الدراسة إلى إيجاد علاقة مهمة، وإيجابية في التصور العام للركاب حول أربعة أبعاد جودة خدمة المطار والمتمثلة في: الوصول إلى المطار، والبيئة، والطعام والهجرة. حيث احتلت البيئة أكبر نسبة، يليها الوصول إلى المطار، الطعام، وأخيرا خدمات الهجرة، والجمارك.

-دراسة (Baker, 2013) بعنوان: جودة الخدمة، ورضى العملاء في صناعة الطيران: مقارنة بين الخطوط الجوية الميراث والخطوط الجوية منخفضة التكلفة، هدفت هذه الدراسة إلى فحص جودة الخدمة، ورضى العملاء ومقارنتها في أفضل شركات الطيران في الولايات المتحدة الأمريكية خلال الفترة (٢٠٠٧-٢٠١١)، وتحديد العلاقة بين أبعاد جودة الخدمة (النسبة المئوية لليوم، ووقت الوصول، ونفي الركاب الصعود، وإساءة التعامل، والأمتعة، وخدمة العملاء، والشكاوى) ورضى المسافرين على خدمات هذه الشركات.

ضبط معايير الجودة لاستمالة الزبائن، وجذبهم، والمحافظة عليهم من جهة أخرى.

وبالتالي، فإن نجاح شركة الخطوط الجوية الجزائرية في التوصل إلى حل مشكلة جودة الخدمة المقدمة، والرضى المنتفع بكفاءة وفعالية عالية، يوفر لها فرصة كبيرة لتحقيق أهدافها المنشودة.

ومن هنا تأتي إشكالية الدراسة المتمثلة في الإجابة على التساؤل الآتي:

ما مدى رضى الزبائن عن الخدمات المقدمة من قبل شركة الخطوط الجوية الجزائرية بمطار باتنة؟

### أسئلة الدراسة:

حاولت الدراسة الإجابة على الأسئلة الآتية:

- ما الأبعاد والمعايير التي يستخدمها الزبائن لتقييم جودة الخدمات المقدمة لهم من طرف شركة الخطوط الجوية الجزائرية بمطار باتنة؟
- هل لهذه الأبعاد، والمعايير أثر على مستوى رضى الزبائن؟

### أهمية الدراسة:

تتبع أهمية الدراسة في محاولة التعرف إلى الخدمات المقدمة من قبل شركة الخطوط الجوية الجزائرية، وخصائصها، وسماتها، ومدى مطابقتها لمعايير الجودة العالمية، والأبعاد التي تؤثر في مستوى رضى الزبائن.

كما تتبع أهمية الدراسة من اعتبار النقل الجوي أحد أهم أنماط قطاع النقل أهمية، إذ يتميز بتحقيق السرعة في القيام بأداء خدمة النقل خلال فترة قصيرة، وبتكاليف معقولة.

### أهداف الدراسة:

تسعى الدراسة إلى تحقيق جملة من الأهداف أهمها:

- التعرف إلى أبعاد جودة خدمة النقل الجوي.
- إبراز أهم أبعاد قياس رضى الزبون عن خدمات النقل الجوي.
- التطرق إلى مدى رضى زبائن مطار باتنة عن الخدمات المقدمة لهم.

### مصطلحات الدراسة:

-الجودة المدركة للخدمة: هي الجودة الناتجة عن مقارنة توقعات الزبون للخدمة التي سيحصل عليها مع إدراكاته لأداء مزود الخدمة. (Parasuraman & al, 1985)

-رضى الزبون: تلبية رغبات الزبون وحاجاتهم.

-خدمات النقل الجوي للأفراد: تتمثل في تحريك الأفراد من مكان الانطلاق إلى مكان الوصول بوجود خدمات تكميلية مرافقة مثل الإطعام، ونقل المسافرين إلى الفنادق، وتوفير المعلومات اللازمة

المتبعة من قبل هذه الشركة، وبين الأساليب العلمية المطلوب تطبيقها لتحسين جودة خدمات النقل الداخلي، إضافة إلى عدم توفر الثقافة التنظيمية في الشركة محابية للتحسين المستمر في جودة خدمات النقل الداخلي، وضعف الأنشطة التي تقوم بها الشركة لضمان الصحة، والسلامة المهنية، ومنع الحوادث.

-دراسة (ديوب، ٢٠٠٦) بعنوان: **الترويج والمسافرين في مؤسسة الطيران العربية السورية**، هدفت الدراسة إلى إيجاد العلاقة بين الترويج، وعدد المسافرين جواً، وأهمية وجود إدارة خاصة بالترويج في مؤسسات النقل الجوي بهدف الترويج للمؤسسة وخدماتها، والتعرف إلى حاجات المسافرين، ثم العمل على تقديم أفضل الخدمات التي تلبي تلك الحاجات، وهذا ما قد يساهم في جذب أكبر عدد من المسافرين، وتحسين المركز التنافسي للمؤسسة على الصعيدين العربي والعالمي. وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: عدم اهتمام المؤسسة بالتسويق، والترويج، وعدم وجود علاقة الارتباط بين مخصصات الترويج، وزيادة حجم الركاب، وعدم الاهتمام الكافي باختيار العناصر التي تعمل في قسم الترويج، والأقسام الخدمية المساعدة.

-دراسة (بوعنان، ٢٠٠٧) بعنوان: **جودة الخدمات وأثرها على رضى العملاء: دراسة ميدانية في المؤسسة المينائية في سكيكدة بالجزائر**، هدفت الدراسة إلى إبراز مدى مساهمة عملية تقييم جودة الخدمات في تحقيق الرضى لدى العملاء بالمؤسسة المينائية بسكيكدة في الجزائر، بالإضافة إلى التعرف إلى طرق الإصغاء للعميل المعتمدة في المؤسسة، وكيفية قياس رضى العميل. وقد توصلت الدراسة إلى أن تقييم العملاء لجودة الخدمات من خلال المؤشرات الخاصة بالتقييم تختلف من عميل إلى آخر، كما أن جودة الخدمة تؤدي إلى تحقيق رضى العميل.

#### فرضيات الدراسة:

- للإجابة على الإشكالية المطروحة، ولتحقيق أهداف الدراسة، تم صياغة الفرضية الرئيسية الآتية:
- تؤثر أبعاد تقييم جودة الخدمات، ومعاييرها التي تقدمها شركة الخطوط الجوية الجزائرية بمطار باتنة في مستوى رضى زبائنها.
- ويتفرع عن هذه الفرضية الرئيسية الفرضيات الفرعية الآتية:
- يؤثر معيار عرض الخدمة في مستوى رضى الزبائن عن خدمات شركة الخطوط الجوية الجزائرية بمطار باتنة.
- يؤثر معيار سهولة الوصول في مستوى رضى الزبائن عن خدمات شركة الخطوط الجوية الجزائرية بمطار باتنة.
- يؤثر معيار المعلومة في مستوى رضى الزبائن عن خدمات شركة الخطوط الجوية الجزائرية بمطار باتنة.

وتم استخدام منهج البحث الكمي بالاعتماد على ( excel, Microsoft 2010) لتحليل بيانات النسب المئوية، والمتوسط الحسابي، والانحراف المعياري.

وتشير النتائج خلال الفترة (٢٠٠٧-٢٠١١) إلى أن شركات الطيران إرث التقليدية تتقارب نحو مستوى أعلى من جودة الخدمة، وذلك باستخدام أربعة معايير (تكاليف تصنيف مكتب مستشار رئيس الوزراء، والحصة السوقية، والبنية التحتية، وخدمة العملاء)، مع وجود تفاوت كبير بينها، وبين شركات الطيران المنخفضة التكلفة، حيث أن جودة الخدمة من قبل شركات الطيران المنخفضة التكلفة أعلى من شركات الطيران إرث التقليدية. وكانت الآثار التي تتعلق بتكاليف تصنيف مكتب مستشار رئيس الوزراء، والحصة السوقية، والبنية التحتية، وخدمة العملاء واضحة.

-دراسة (بلحسن، ٢٠١٢) بعنوان: **تأثير جودة الخدمات على تحقيق رضى الزبون: دراسة حالة مؤسسة موبيليس (وكالة ورقلة بالجزائر)**، هدفت الدراسة التعرف إلى مختلف المفاهيم المتعلقة بجودة الخدمات من حيث المؤشرات، والنماذج وقياسها، والتطرق إلى قياس رضى الزبون لمعرفة درجة رضى الزبائن عن الخدمات التي تقدمها المؤسسة من أجل إيجاد أساليب كفيلة لتحسين جودة الخدمات، وإبراز مدى تأثير جودة الخدمات التي تقدمها مؤسسة موبيليس بوكالة ورقلة في الجزائر على رضى الزبائن، وذلك باستخدام مقياس أداء الخدمة (SERVPERF) بأبعاده الخمسة، حيث يركز على قياس الأداء الفعلي للخدمة المقدمة للزبون.

وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن تقييم الزبائن لجودة الخدمة من خلال المؤشرات الخاصة بالتقييم يختلف من زبون إلى آخر، كما أن جودة الخدمة تعمل على تحقيق رضى الزبون، وبالتالي إمكانية استخدام مقياس الأداء كمقياس مهم لرضى الزبائن عن خدمات المؤسسة، وإمكانية استخدامه لتحسين مستوى الخدمات المقدمة.

-دراسة (الدوكال، 2010) بعنوان: **تحسين جودة خدمات النقل الداخلي من منظور إدارة الجودة الشاملة في اللاذقية بسوريا**، هدفت الدراسة إلى تقييم كفاءة جودة خدمات شركات النقل الداخلي، وفعاليتها في اللاذقية بسوريا من منظور إدارة الجودة الشاملة. وقد تضمن التقييم الجوانب الآتية: رضى الزبائن، والأساليب العلمية للتحسين، والثقافة التنظيمية، وأنشطة الصحة، والسلامة المهنية، ومنع الحوادث. وتوصلت الدراسة إلى النتائج الآتية: عدم ملائمة الخدمات التي تقدمها الشركة لمطالب متلقي خدمات النقل الداخلي، ووجود انحراف سلبي بين الأساليب

مستويات للجودة هي: جودة الخدمة المتوقعة، وجودة الخدمة الفعلية، وجودة الخدمة المدركة، فهذه الأخيرة تمثل الجودة التي يدرکہا الزبون عند مقارنته بين الجودة المتوقعة، والجودة الفعلية.

## ٢. أبعاد جودة خدمة النقل الجوي:

- يعرف النقل الجوي بأنه أحد أنماط النقل الذي يحقق السرعة في القيام بأداء خدمة النقل بين محطتي الانطلاق والوصول. (عشماوي، ٢٠٠٥) إذ يعد من بين وسائل النقل المثلى للانتقال للمسافات الطويلة، والأماكن البعيدة.

- ويعرف أيضا على أنه: "نقل الركاب، والبضائع، والبريد من مكان لآخر داخل الدولة، أو من دولة إلى أخرى عن طريق الطائرة مقابل أجر مادي، وذلك على أساس منتظم، أو غير منتظم". (عبد المعطي، ٢٠١٠)

- من خلال التعريفين السابقين، يمكن القول إن النقل الجوي هو عبارة عن عملية تحريك الأشياء المادية، واللامادية من مكان إلى آخر، ولمسافة طويلة باستعمال الطائرة، وذلك من أجل تحقيق غايات اقتصادية، واجتماعية، وسياسية، وترفيهية، الخ.

- بما أن النقل هو عبارة عن خدمة؛ فإنه يصعب تقييمها مقارنة بالمنتج المادي، ففي خدمات النقل الجوي تكون عملية التقييم مرتبطة بتوقعات الزبائن، وإدراكاتهم للخدمة، واستنادا على ذلك، وبناء على آراء عدد من الباحثين (Parasuraman, others, 1988) فإن الأبعاد الرئيسية التي يمكن الاعتماد عليها كأساس لتقييم جودة الخدمات في: الاعتمادية، والاستجابة، والتعاطف، والضمان والأمان، والجوانب الملموسة، والاتصالات، والكفاءة، والجدارة، ودرجة تفهم مقدم الخدمة لحاجات الزبون.

- ولقد تم تحديد أبعاد جودة خدمة النقل حسب معيار (NFEN13816) الذي وضعته الجمعية الفرنسية للمعايير (AFNOR) والمعهد الوطني للبحث حول النقل، وأمنه بفرنسا (INRETS)، وهذه الأبعاد يمكن تطبيقها على كل أنماط النقل، وسيتم توضيحها في المعايير الآتية: (Maurice, Jean, 2002)

- **عرض الخدمة:** تتمثل في كل من: تحديد الطاقة الاستيعابية لوسيلة النقل، وملاءمة خدمة النقل لجميع المسافرين، والاستجابة لحالات التأخر، والإلغاء للرحلات، وتسليم الخدمة حسب الوعود المقدمة للمسافرين، وتقديم الخدمة بشكل صحيح، وبدون أخطاء، وساعات بدء وانتهاء العمل بشركة النقل، والتواتر، وتكرار الرحلات.

- **سهولة الوصول:** الوصول إلى المطار في الوقت المناسب، مدى قبول المسافرين للخدمة وذلك حسب ثقافتهم (الوصول الاجتماعي، والثقافي)، قدرة متلقي الخدمة على دفع حق التذكرة

- يؤثر معيار الاهتمام بالزبون في مستوى رضى الزبائن عن خدمات شركة الخطوط الجوية الجزائرية بمطار باتنة.

- يؤثر معيار المدة في مستوى رضى الزبائن عن خدمات شركة الخطوط الجوية الجزائرية بمطار باتنة.

- يؤثر معيار الراحة في مستوى رضى الزبائن عن خدمات شركة الخطوط الجوية الجزائرية بمطار باتنة.

- يؤثر معيار الأمن في مستوى رضى الزبائن عن خدمات شركة الخطوط الجوية الجزائرية بمطار باتنة.

- يؤثر معيار البيئة في مستوى رضى الزبائن عن خدمات شركة الخطوط الجوية الجزائرية بمطار باتنة.

## منهج الدراسة:

- سنعمد في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي من خلال تحليل المفاهيم الخاصة بخدمات النقل الجوي، و أبعاد قياس رضى الزبون عن هذه الخدمات، وذلك بالاعتماد على مسح مكتبي للدراسات النظرية ذات الصلة بموضوع الدراسة. إضافة إلى استخدام منهج دراسة حالة من خلال التطرق إلى دراسة حالة مطار باتنة؛ لإبراز مدى رضى زبائنه عن الخدمات المقدمة لهم بالاعتماد على تصميم استمارة استبيان، وتوزيعها على عينة الدراسة بهدف تجميع البيانات المتعلقة بآراء العينة. - وبناءً على ما سبق، تم تقسيم هذه الدراسة إلى المحاور الآتية:

## أولاً: الإطار النظري للدراسة

- يمثل الإطار النظري متغيرات الدراسة التي تتكون من أبعاد جودة الخدمة التي تمثل المتغيرات المستقلة، وهي: عرض الخدمة، وسهولة الوصول، والمعلومة، والاهتمام بالزبون، والمدة، والراحة، والأمن، والبيئة، وهي الأبعاد المستخدمة لقياس جودة الخدمة المدركة. أما المتغير التابع فيمثل رضى الزبائن، حيث تسعى هذه الدراسة إلى قياس أثر جودة الخدمة المدركة على رضى الزبائن.

### ١. الجودة المدركة للخدمة:

- يعتمد قياس جودة الخدمة على الجودة المدركة بدلا من الجودة الفعلية، فلقد توصل كل من (Lewis and Booms) إلى أن جودة الخدمة هي مفهوم يعكس مدى ملاءمة الخدمة المقدمة بالفعل لتوقعات الزبون. (إدريس، ٢٠٠٦) ومن هنا يتبين أن الذي يحكم على جودة الخدمة هو الزبون الفعلي من خلال مقارنته بين توقعاته، وبين الأداء الفعلي للخدمة التي يحصل عليها. كما يقصد بجودة الخدمة تلك المقدمة سواء أكانت المتوقعة أم المدركة، وهي المحدد الرئيسي لرضى الزبون، أو عدم رضاه، (الدراركة، ٢٠٠٦) ويشير هذا التعريف إلى وجود ثلاثة

### ١. مجتمع الدراسة وعينتها:

- يتمثل مجتمع الدراسة في مختلف المسافرين الذين يتعاملون مع شركة الخطوط الجوية الجزائرية بمطار باتنة، أما العينة المستهدفة تتكون من مجموعة من الزبائن تم اختيارهم بصفة عشوائية، وبلغ عددهم 100 زبون بمطار باتنة، وتم استرجاع 87 استمارة، أي نسبة الإجابة بلغت 87%.

٢. أداة الدراسة: استمارة استبيان، وتكونت من جزئين هما:

- الجزء الأول: يغطي الأسئلة المتعلقة بالمعلومات الشخصية للمجيبين (الجنس، والمستوى التعليمي، والوظيفة، والغرض من السفر، وسيلة التواصل مع مكاتب الشركة، وسيلة النقل المستعملة في التنقل إلى المطار)؛

- الجزء الثاني: يغطي الأسئلة المتعلقة بمدى رضى الزبائن عن جودة خدمات النقل الجوي بمطار باتنة. وينقسم هذا الجزء إلى ثمانية أقسام وفق معايير تقييم جودة الخدمة.

- ولقد تم وضع معيار للإجابة عن الأسئلة يسترشد به المجيب عند قيامه بالإجابة على أسئلة الجزء الثاني من الاستمارة، وذلك بالاعتماد على مقياس ليكرت للأبعاد الخمسة للتعبير عن درجة الموافقة على رضى الزبائن عن جودة خدمات النقل الجوي.

### ٣. أسلوب جمع البيانات وأدوات التحليل الإحصائي:

- تم الاعتماد في هذا البحث على أسلوب الجمع المباشر من خلال: التوزيع المباشر، والملاحظة، ومقابلة المستجوبين.

- كما تم الاعتماد في تحليل النتائج على برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، وباستخدام الأدوات الإحصائية:

- التكرارات، والنسبة المئوية، والمتوسطات الحسابية، والانحراف المعياري.

### ٤. عرض النتائج واختبار الفرضيات وتحليلهما:

#### خصائص عينة الدراسة:

- يبين الملحق رقم (١) توزيع عينة الدراسة بحسب الجنس أن نسبة الذكور هي الأعلى إذ بلغت ٦٧,٨% في حين بلغت نسبة الإناث ٣٢,٢%.

- أما الملحق رقم (٢) يوضح توزيع عينة الدراسة بحسب:

- المستوى التعليمي، فنلاحظ أن غالبية أفراد العينة ذوو مستوى جامعي حيث بلغت نسبتهم ٤٧,١%، يلي ذلك المستوى الثانوي بنسبة ٣٣,٣% ثم ذوو المستوى المتوسط بنسبة ١١,٥%، ثم غير المتعلمين بنسبة ٦,٩% وأخيرا المستوى الابتدائي بنسبة ١,١%.

- الوظيفة، فنلاحظ أن غالبية أفراد العينة هم من فئة الموظفين حيث بلغت نسبتهم ٦٢,٨%، ويليهما أصحاب الأعمال الحرة

(الوصول الاقتصادي)، ضمان التواصل بين المسافرين ومقدمي الخدمة (الوصول اللغوي) وسهول تنقل المسافرين ذوي الاحتياجات الخاصة.

- **المعلومة:** تتمثل في كل من: معلومات عامة للمسافرين (عرض الخدمة، والراحة، والأمن، وإمكانية الاستعلام، وسهولة الوصول... الخ)، معلومات حول السفر في الحالات العادية (أسعار التذاكر، والمدة المستغرقة في كل رحلة)، معلومات حول السفر في حالة الاضطرابات، والعطل.

- **الاهتمام بالمسافرين:** يتمثل في كل من: الالتزام (التركيز على الزبون)، واجهة الزبون (توفير شبابيك الاستعلامات، ومعالجة الشكاوي).

- **الراحة:** تتمثل في كل من: توفير جو مناسب للمسافرين خاصة داخل الطائرة (التهوية، والحرارة، والنظافة، والإنارة، والضجيج)، توفير المرافق اللازمة لراحة المسافرين (المقاهي، وأجهزة الاتصال، ودورات المياه... الخ).

- **الأمن:** يتمثل في كل من: الحماية من السرقة، والاعتداءات (كوضع كاميرات المراقبة، وتوفير رجال الأمن، ونقاط مساعدة ونجدة معروفة)، الوقاية من الاعتداءات (كتوفير عتاد الحماية، والاحتياط ضد الأخطار، وتوفير رجال الحماية).

- **المدة:** تتمثل في كل من: احترام الجداول الزمنية للرحلات المبرمجة، والوقت اللازم لبرمجة الرحلة والوقت اللازم حتى نقطة الصعود منذ نقطة النزول.

- **البيئة:** تتمثل في كل من: التلوث بأنواعه (الهوائي، والسمعي والبصري، والضجيج والأوساخ).

### ٣. جودة الخدمة ورضى الزبائن:

- يمثل الرضى مفهوماً أوسع من جودة الخدمة، فلقد توصل (P-V.Ngobo) من خلال الأبحاث التي قام بها إلى أن الجودة لا يمكن تعريفها بأنها رضى الزبائن، بل يوجد فرق بين المصطلحين: الجودة والرضى من حيث تجربة الاستهلاك، أو الخدمة، مساهمات المنتج، أو الخدمة، والبعد المعرفي، أو العاطفي. إضافة إلى ذلك بين هذا الباحث العلاقات السببية بين الرضى، والجودة من خلال تحليله للموقف المتخذ من طرف الزبون، فإذا كان هذا الأخير يقيم أولاً تجربة الاستهلاك، ثم يكون لديه الإحساس، فهناك احتمال أن تكون الجودة سابقة للرضى، والعكس صحيح. (Ngobo, 1997)

- ومن خلال ما سبق، يمكن القول إن الجودة المدركة تؤدي إلى تحقيق الرضى.

### ثانياً: الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية

• مدى رضى الزبائن عن جودة خدمات شركة الخطوط الجوية الجزائرية بمطار باتنة وفق معيار عرض الخدمة:

تدل إجابات عينة الدراسة المبينة في الملحق رقم (٤) إلى أن درجة الموافقة على هذا المعيار متوسطة سواء بالنسبة لتقديم الخدمة حسب الوعود، وتكرار الرحلات، وأوقات فتح مكاتب شركة الخطوط الجوية الجزائرية، والإجراءات الإدارية المتعلقة بالحجز، والتأكيد والإلغاء، ومستوى أسعار الشركة. حيث أن الزبائن يرون أنه من الضروري على الشركة الوفاء بوعودها، وفتح خطوط جديدة (الداخلية منها، والخارجية) وكذا ضرورة التخفيض في الأسعار التي تعد في نظر أغلبية أفراد العينة مرتفعة جدا.

• مدى رضى الزبائن عن خدمات شركة الخطوط الجوية الجزائرية بمطار باتنة وفق معيار سهولة الوصول:

تدل إجابات عينة الدراسة المبينة في الملحق رقم (٥) إلى أن درجة الموافقة على هذا المعيار عالية بالنسبة لسهولة ركوب الأشخاص، أما بالنسبة لدرجة انتشار فروع مكاتب الشركة، ومدى ملاءمة موقع مكتب شركة الخطوط الجوية الجزائرية مع أماكن إقامة الزبائن، فإن درجة الموافقة متوسطة.

• مدى رضى الزبائن عن خدمات شركة الخطوط الجوية الجزائرية بمطار باتنة وفق معيار المعلومة:

تدل إجابات عينة الدراسة المبينة في الملحق رقم (٦) إلى أن درجة الموافقة على هذا المعيار متوسطة سواء بالنسبة للمعلومات المقدمة لهم حول مواعيد الانطلاق والوصول، أو الوقت اللازم لاستلام الأمتعة، أو السفر في حالات الاضطرابات والعتل، وكذا المعلومات المقدمة حول الأمتعة الضائعة.

• مدى رضى الزبائن عن خدمات شركة الخطوط الجوية الجزائرية بمطار باتنة وفق معيار الاهتمام بالمسافرين:

تدل إجابات عينة الدراسة المبينة في الملحق رقم (٧) إلى أن درجة الموافقة على هذا المعيار متوسطة سواء بالنسبة لهندام الموظفين وكفاءاتهم، والتعامل في مكاتب الشركة، وتوفير شبائيك للاستعلام وطرح الشكاوي، والاستجابة السريعة لاحتياجات الزبائن، واستقبال الزبائن في المطار. هذه النتائج تدل على أن أفراد عينة الدراسة يرون أن هناك ضرورة وضع الشركة مصلحة الزبائن في اهتماماتها الأولى، وذلك من خلال توفير شبائيك الاستعلام، وطرح الشكاوي، وكذا الاستجابة السريعة لاحتياجات الزبائن، والاستقبال الجيد لهم في المطار.

• مدى رضى الزبائن عن خدمات شركة الخطوط الجوية الجزائرية بمطار باتنة وفق معيار المدة:

بنسبة ٢٣%. ثم تليها فئة البطالين بنسبة ١٨,٤ %، ثم فئة الطلبة بنسبة 12.6%، وأخيرا فئة المتقاعدين بنسبة ٩,٢%.

-الغرض من السفر أن أغلب أفراد العينة هم من فئة السياح، حيث قدر عددهم ب: ٣٣ مسافرا، وبنسبة ٣٧,٩%، ثم تليها فئة العمال، الذين قدر عددهم ب ٢١ مسافرا، وبنسبة ٢٤,١%. وتأتي بعدها العينة التي اختارت العلاج بنسبة ١٧,٢%. وتليها على التوالي العينة التي اختارت أغراض أخرى، والدراسة بنسبة ١٦,١%، ٤,٦%. ويعود السبب إلى أن معظم أفراد العينة هم سياح، إلا أن مستعملي النقل الجوي في تنقلاتهم هم من المغتربين أو الأجانب، ينتقلون إلى دول أجنبية، أو مجاورة من أجل زيارة الأهل، والأقارب، وقضاء العطل، أو من أجل العمل، وكسب قوت عيشهم، أما فئة المرضى فهم ينتقلون إلى الولايات المجاورة، أو خارج الوطن من أجل العلاج لعدم توفر العلاج المناسب لحالتهم الصحية.

-ويوضح الملحق رقم (٣) توزيع عينة الدراسة بحسب:

-وسيلة التواصل، فنلاحظ أن غالبية أفراد العينة يتواصلون مع مكاتبها من خلال الحضور الشخصي إلى المكاتب، حيث قدرت النسبة ب: ٥٨,٦% وهذا ما يدل على ضرورة الالتحاق بالمكاتب من أجل ضمان تلقي معلومات دقيقة، وواضحة خاصة في الأوقات التي يكثر فيها الطلب على خدمة النقل الجوي، كالعتل، وموسم الحج والعمرة، وكذا في حالات تخفيض أسعار التذاكر. وتليها العينة التي اختارت التواصل من خلال الهاتف بنسبة ٣١%، وتأتي بعدها العينة التي اختارت التواصل عبر الموقع الإلكتروني بنسبة ١٠,٣%.

-وسيلة التنقل إلى المطار، فنلاحظ أن أغلبية أفراد العينة يستعملون السيارة الشخصية للتنقل إلى المطار، وذلك بنسبة ٤٢,٥%، ثم تأتي بعدها العينة التي اختارت النقل غير الرسمي بنسبة ٢٨,٧%، ثم تليها العينة التي اختارت التنقل بواسطة سيارة الأجرة بنسبة ٢٧,٦%، ثم يأتي النقل الجماعي الذي تم اختياره من طرف شخص واحد فقط، والسبب يعود إلى عدم وجود النقل الجماعي بالحافلة أصلا لنقل الزبائن إلى المطار، أما بالنسبة لسيارة الأجرة، فإنه يتوفر بنسبة قليلة، مما يجعل الزبائن يستعملون إما سياراتهم الشخصية، أو النقل غير الرسمي.

تحليل النتائج واختبار الفرضيات:

-تحليل نتائج مدى رضى الزبائن عن جودة خدمات شركة الخطوط الجوية الجزائرية بمطار باتنة وفق المعايير:

متوسطة أيضا، حيث قدر المتوسط الحسابي الخاص به بـ: ٣,٣٧٩، والانحراف المعياري قدر بـ: ٠,٦٠١. ثم يليه معيار الراحة، حيث أجمع أغلبية أفراد عينة الدراسة حول توفر معيار الراحة في خدمة النقل الجوي بنسبة متوسطة، حيث قدر المتوسط الحسابي بـ: ٣,٢٣٥، والانحراف المعياري بـ: ٠,٥٩٩، ويليه في المرتبة الخامسة معيار عرض الخدمة، حيث أجمع أغلبية أفراد عينة الدراسة بعدم توفر معيار عرض الخدمة بالدرجة المطلوبة، حيث بلغ المتوسط الحسابي الخاص بهذا المعيار ٣,١٨٦، والانحراف المعياري قدر بـ: ٠,٥٨٣. وهو ما يعكس درجة موافقة متوسطة، لكنها متدنية مقارنة بالمعايير السابقة. ويأتي في المرتبة السادسة معيار المعلومة، حيث وافق أغلبية أفراد عينة الدراسة على وجوده بنسبة متوسطة، وذلك حسب المتوسط الحسابي الخاص به، الذي بلغ ٢,٧٩٣، والانحراف المعياري الذي بلغ ٠,٧٣٦.

- أما المعايير التي لها أقل متوسط حسابي هي: المدة والبيئة. حيث قدر المتوسط الحسابي لكل معيار كما يأتي على التوالي: ٢,٥٢٤، ٢,٧٢٧، ٠,٥٢٤، ٢,٧٢٧. أما الانحراف المعياري لكل معيار هو على التوالي: ٠,٧١٨، ٠,٧٠٤. وهذا ما يدل على درجة موافقة متوسطة، أي أن أغلبية أفراد عينة الدراسة أجمعوا على أن خدمات النقل الجوي لشركة الخطوط الجوية الجزائرية بمطار باتنة لا تهتم بمعيار المدة، والبيئة بدرجة كبيرة.

#### على ضوء النتائج المتوصل إليها، فإننا نستطيع القول إن:

- معيار عرض الخدمة يؤثر في مستوى رضى زبائن شركة الخطوط الجوية الجزائرية بمطار باتنة، فخدماتها لا ترقى إلى المستوى المطلوب، وهذا ما يدل عليه المتوسط الحسابي الخاص بهذا المعيار (٣,١٨٦). ومنه فإن الفرضية الفرعية الأولى صحيحة.

- معيار سهولة الوصول يؤثر في مستوى رضى زبائن شركة الخطوط الجوية الجزائرية بمطار باتنة، فخدماتها ذات مستوى جودة متوسط، وهذا ما يدل عليه المتوسط الحسابي لهذا المعيار (٣,٣٧٩). ومنه فإن الفرضية الفرعية الثانية صحيحة.

- معيار المعلومة يؤثر في مستوى رضى زبائن شركة الخطوط الجوية الجزائرية بمطار باتنة، فخدماتها ذات مستوى جودة متوسط، وذلك لما يدل عليه المتوسط الحسابي لهذا المعيار (٢,٧٩٣). ومنه فإن الفرضية الفرعية الثالثة صحيحة.

- معيار الاهتمام بالزبائن يؤثر في مستوى رضى زبائن شركة الخطوط الجوية الجزائرية بمطار باتنة، فخدماتها ذات مستوى جودة متوسط، وذلك لما يدل عليه المتوسط الحسابي لهذا

تدل إجابات عينة الدراسة المبينة في الملحق رقم (٨) إلى أن درجة الموافقة على هذا المعيار متوسطة سواء بالنسبة لأداء الرحلات المبرمجة في الوقت المحدد، وتأخر الرحلات، والمدة المستغرقة للرحلات، والمدة المستغرقة في إجراءات الصعود إلى الطائرة.

#### • مدى رضى الزبائن عن خدمات شركة الخطوط الجوية الجزائرية بمطار باتنة وفق معيار الراحة:

تدل إجابات عينة الدراسة المبينة في الملحق رقم (٩) إلى أن درجة الموافقة على هذا المعيار عالية بالنسبة لحدوث الطائفة، ونظافتها، وكذا الإنارة، والحرارة، والتهوية داخل الطائرة، أما بالنسبة لتنوع تشكيلة وسائل الترفيه أثناء الرحلة، وتوفير مرافق الراحة في المطار فكانت درجة الموافقة متوسطة.

#### • مدى رضى الزبائن عن خدمات شركة الخطوط الجوية الجزائرية بمطار باتنة وفق معيار الأمن:

تدل إجابات عينة الدراسة المبينة في الملحق رقم (١٠) إلى أن درجة الموافقة على هذا المعيار عالية سواء بالنسبة لتوفر رجال الأمن، وتوفير معدات الحماية، وتوفير الطائرة على المعدات الأمنية.

#### • مدى رضى الزبائن عن خدمات شركة الخطوط الجوية الجزائرية بمطار باتنة وفق معيار البيئة:

تدل إجابات عينة الدراسة المبينة في الملحق رقم (١١) إلى أن درجة الموافقة على هذا المعيار متوسطة سواء بالنسبة للتلوث الهوائي (إصدار الطائرة للدخان، والانبعاثات)، محافظة الطائرة على البيئة، أما بالنسبة للتلوث الصوتي (إصدار الطائرة للضجيج، والأصوات المزعجة) فكانت درجة الموافقة منخفضة.

#### اختبار الفرضيات وتحليلها:

- لقد تبين من خلال النتائج التي تم التوصل إليها أن معيار الأمن كان أكثر المعايير توفرا في خدمة النقل الجوي، وذلك بمتوسط حسابي قيمته ٣,٨٨٨، وانحراف معياري قدر بـ: ٠,٧١٨، وهو ما يعكس أن أغلبية أفراد عينة الدراسة توافق بدرجة عالية على جودة خدمة النقل الجوي التي تقدمها شركة الخطوط الجوية بمطار باتنة من ناحية الأمن.

- من ناحية أخرى فإن معيار الاهتمام بالزبائن احتل المرتبة الثانية بمتوسط حسابي قدرته قيمته بـ: ٣,٣٨٣، وانحراف معياري قيمته ٠,٦٢٨، وهو ما يعكس موافقة أغلبية أفراد عينة الدراسة على وجود هذا المعيار بنسبة متوسطة في جودة خدمة النقل الجوي التي تقدمها شركة الخطوط الجوية الجزائرية بمطار باتنة. ويأتي بعده معيار سهولة الوصول بدرجة موافقة

- مواعيد السفر في حالة اضطرابات، عدم الاهتمام الدقيق بالوقت، خاصة المتعلقة بمواعيد انطلاق الرحلات، وقلة شبابيك الاستعلام، وطرح الشكاوي، وعدم الاهتمام بالمسافرين خاصة في المطار، أو في الطائرة، والصوت المزعج للطائرة.
- العناصر التي تعد نقاط قوة بالنسبة للشركة، تتمثل بالاهتمام الجيد بالمسافرين ذوي الحركة المحدودة، خاصة عند صعودهم للطائرة، وكفاءة الموظفين، واعتنائهم بمظهرهم الخارجي، والتعامل الجيد مع المسافرين في مكاتب الشركة، وتوفير تشكيلة لا بأس بها من وسائل الترفيه على متن الطائرة، وتوفير رجال الأمن، ومعدات الحماية.
- \* بناءً على النتائج التي توصلت إليها الدراسة، يمكن اقتراح التوصيات الآتية:
  - استطلاع آراء الزبائن لتحديد رغباتهم.
  - تحديد التفوق في الجودة كهدف أساسي تسعى الشركة دائماً لتحقيقه بشتى الوسائل.
  - التركيز على تقديم المعلومات للمسافرين بدقة في كل مكان، وزمان، وبأساليب متطورة.
  - العمل على تحقيق الراحة للمسافرين خاصة أثناء الرحلة.
  - العمل على توسيع مجال الخطوط الداخلية، وتخفيض أسعار الرحلات، ومنح الامتيازات للمسافرين.
  - رفع مستوى العاملين من خلال الدورات التدريبية، وخاصة المتعلقة منها بالتعامل مع الزبائن.
  - العمل على تطبيق مداخل تحسين الجودة، كمدخل نظام الأيزو ٩٠٠١:٢٠٠٨ ومدخل إدارة الجودة الشاملة.

#### الهوامش والمراجع:

١. إدريس ثابت عبد الرحمن، ٢٠٠٦، كفاءة وجودة الخدمات اللوجستية: مفاهيم أساسية وطرق القياس والتقييم، الدار الجامعية، مصر، ص ٢٩١.
٢. بلحسن سميحة، ٢٠١٢، تأثير جودة الخدمات على تحقيق رضى الزبون: دراسة حالة مؤسسة موبيليس (وكالة ورقلة بالجزائر)، مذكرة ماستر، تخصص تسويق، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة ورقلة، الجزائر.
٣. بوعنان نور الدين، ٢٠٠٧، جودة الخدمات وأثرها على رضى العملاء: دراسة ميدانية في المؤسسة المينائية في سكيكدة بالجزائر، مذكر ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية، جامعة المسيلة، الجزائر.
٤. الداركة مأمون سليمان، ٢٠٠٦، إدارة الجودة الشاملة وخدمة العملاء، دار الصفاء، الأردن، ص ١٨١.

- المعيار (٣,٣٨٣). ومنه فإن الفرضية الفرعية الرابعة صحيحة.
- معيار المدة يؤثر في مستوى رضى زبائن شركة الخطوط الجوية الجزائرية بمطار باتنة، فخدماتها ذات مستوى جودة متوسط، وذلك لما يدل عليه المتوسط الحسابي لهذا المعيار (٢,٧٢٧). ومنه فإن الفرضية الفرعية الخامسة صحيحة.
- معيار الراحة يؤثر في مستوى رضى زبائن شركة الخطوط الجوية الجزائرية بمطار باتنة، فخدماتها ذات مستوى جودة متوسط، وذلك لما يدل عليه المتوسط الحسابي لهذا المعيار (٢,٢٣٥). ومنه فإن الفرضية الفرعية السادسة صحيحة.
- معيار الأمن يؤثر في مستوى رضى زبائن شركة الخطوط الجوية الجزائرية بمطار باتنة، فخدماتها ذات مستوى عالٍ من الجودة، وذلك لما يدل عليه المتوسط الحسابي لهذا المعيار (٣,٨٨٨). ومنه فإن الفرضية الفرعية السابعة صحيحة.
- معيار البيئة يؤثر في مستوى رضى زبائن شركة الخطوط الجوية الجزائرية بمطار باتنة، فخدماتها ذات مستوى جودة متوسط، وذلك لما يدل عليه المتوسط الحسابي لهذا المعيار (٢,٥٢٤). ومنه فإن الفرضية الفرعية الثامنة صحيحة.
- من خلال النتائج التي تم التوصل إليها، وحسب المتوسط الحسابي العام لمعايير جودة خدمة النقل الجوي، الذي قدرت قيمته ب: ٣,١٣٩، فإن معايير تقييم جودة خدمات النقل الجوي تؤثر في مستوى رضى زبائن شركة الخطوط الجوية الجزائرية بمطار باتنة، فخدماتها ذات مستوى متوسط. ومنه فإننا يمكن القول، إن الفرضية الرئيسية، هي فرضية صحيحة.

#### النتائج والتوصيات:

- من خلال الدراسة الميدانية لمدى رضى زبائن مطار باتنة عن الخدمات المقدمة لهم، توصلنا إلى النتائج الآتية:
- إن الخدمات التي تقدمها شركة الخطوط الجوية الجزائرية بمطار باتنة لا ترقى للمستوى الذي يرغب فيه زبائننا، إذ تعد ذات مستوى جودة متوسط.
- نسبة كبيرة من زبائن شركة الخطوط الجوية الجزائرية بمطار باتنة هم من فئة الذكور، ذوي المستوى التعليمي الجامعي، ومن فئة الموظفين، وأصحاب الأعمال الحرة، يسافرون بغرض السياحة والعمل، الوسيلة المستعملة للتواصل مع مكاتب الشركة هي الحضور الشخصي، ووسيلة التنقل إلى المطار هي السيارة الشخصية.
- إن أكثر العناصر التي تمثل نقاط ضعف بالنسبة للشركة، هي: ارتفاع مستوى الأسعار، وعدم تقديم معلومات واضحة ودقيقة حول الأمتعة الضائعة، عدم الاهتمام بتقديم معلومات عن

11. Ngobo. P-V, 1997, Qualité perçue et satisfaction des consommateurs : un état des recherches, revue française du marketing. n°163, Mars, PP 70-73.
12. Jean-Maurice Bidault, Maurice Jallageas, 2002, Transport public de voyageurs : Qualité de service – La Norme NF en 13816, ed, AFNOR.
13. Parasuraman.A and others, 1988, Servqual: A multiple-Item scale for measuring customer perception of service quality, journal of retailing, 64(fall), p p 12-40.
14. Parasuraman & al,1985, A conceptual model of service quality and its implications for future research, journal of marketing, n49, PP 12-40.
15. Redha Widarsyah, 2013, The Impact of Airport Service Quality Dimensions on Overall Airport Experience And Impression, Master of Science in Hotel Administration, University of Nevada, Las Vegas, USA.
٥. الدوكال محمد محمود، ٢٠١٠، تحسين جودة خدمات النقل الداخلي من منظور إدارة الجودة الشاملة في اللاذقية بسوريا، الأكاديمية العربية للعلوم والتكنولوجيا والنقل البحري، جامعة الدول العربية، متوفر على الموقع الإلكتروني:(بتاريخ: ٢٠١٤/٠٢/١٢  
<http://www.minshawi.com/node/2252>
٦. ديوب محمد عباس وآخرون، ٢٠٠٦، الترويج والمسافرين في مؤسسة الطيران العربية السورية، مجلة جامعة تشرين للدراسات والبحوث العلمية، سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية المجلد (٢٨) العدد (٣)، ص ص ٦١-٧٧.
٧. ردينة عثمان، ٢٠٠٩، إدارة خدمات النقل الجوي، دار المناهج، الأردن، ص ١٠٤.
٨. عبد المعطي منال شوقي، ٢٠١٠، اقتصاديات النقل السياحي، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر والتوزيع، الإسكندرية، مصر، ص ٢٠٧.
٩. عشاوي سعد الدين، ٢٠٠٥، تنظيم إدارة النقل: الأسس، المشكلات، الحلول، الطبعة الخامسة، دار المريخ، الرياض، ص ٦٥.
10. David Mc.A Baker,2013, Service Quality and Customer Satisfaction in the Airline Industry: A Comparison between Legacy Airlines and Low – Cost Airlines, American Journal of Tourism Research,Vol. 2, No. 1, p p 67-77.

**الملاحق:**

**الملحق رقم(١): توزيع عينة الدراسة حسب الجنس**

النسب المئوية%	التكرار	الجنس
٦٧,٨	٥٩	ذكر
٣٢,٢	٢٨	أنثى
١٠٠	٨٧	المجموع

**الملحق رقم(٢): توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي والغرض من السفر**

النسبة %	التكرار	الغرض من السفر	النسبة %	التكرار	الوظيفة	النسبة %	التكرار	المستوى التعليمي
٢٤,١	٢١	عمل	٣٦,٨	٣٢	موظف	٦,٩	٦	غير متعلم
٣٧,٩	٣٣	سياحة	٢٣	٢٠	أعمال حرة	١,١	١	ابتدائي
١٧,٢	١٥	علاج	١٢,٦	١١	طالب	١١,٥	١٠	متوسط
٤,٦	٤	دراسة	٩,٢	٨	متقاعد	٣٣,٣	٢٩	ثانوي
١٦,١	١٤	أخرى	١٨,٤	١٦	بطل	٤٧,١	٤١	جامعي
١٠٠	٨٧	المجموع	١٠٠	٨٧	المجموع	١٠٠	٨٧	المجموع

**الملحق رقم(٣): توزيع عينة الدراسة حسب وسيلتي: التواصل والتنقل**

النسبة%	التكرار	وسيلة النقل	النسبة%	التكرار	وسيلة التواصل
٤٢,٥	37	السيارة الشخصية	٣١	٢٧	الهاتف
٢٧,٦	24	سيارة الأجرة	١٠,٣	٩	الموقع الإلكتروني
٢٨,٧	25	النقل غير الرسمي	٥٨,٦	٥١	الحضور الشخصي
١,١	1	النقل الجماعي	١٠٠	٨٧	المجموع

**الملحق رقم(٤): مدى رضى الزبائن عن خدمة النقل الجوي بمطار باتنة وفق معيار عرض الخدمة**

الرقم	العبرة	التكرارات					الانحراف المعياري	درجة الموافقة
		غير مقبولة تماما	غير مقبولة	نوعا ما	مقبولة	مقبولة جدا		
١	تقديم الخدمة حسب الوعد المقدمة مسبقا	٢	١٢	٢٥	٤٣	٥	٠,٨٨٤	متوسطة
٢	تكرار الرحلات	٦	٩	٤٦	٢٥	١	٠,٨٤٦	متوسطة
٣	أوقات فتح مكاتب الخطوط الجوية الجزائرية	٦	١٠	٢٠	٤٣	٨	١,٠٤١	متوسطة
٤	الإجراءات الإدارية المتعلقة بالحجز والتأكيد والإلغاء	٦	٦	٢٧	٤٢	٦	٠,٩٧١	متوسطة
٥	مستوى أسعار شركة	٢٥	١٤	٢١	٢٥	٢	١,٢٤٣	متوسطة

**الملحق رقم(٥): مدى رضى الزبائن عن خدمة النقل الجوي بمطار باتنة وفق معيار سهولة الوصول**

الرقم	العبرة	التكرارات					الانحراف المعياري	درجة الموافقة
		غير مقبولة تماما	غير مقبولة	نوعا ما	مقبولة	مقبولة جدا		
١	سهولة ركوب الأشخاص ذوي الحركة المحدودة	١	٨	١٧	٣٩	٢٢	٠,٩٥١	عالية
٢	درجة انتشار فروع مكاتب الشركة	١	١٣	٤٨	٢٢	٣	٠,٧٥٥	متوسطة
٣	ملاءمة موقع مكتب الخطوط الجوية الجزائرية	٥	١٢	٣٩	٢٧	٤	٠,٩٢٢	متوسطة

## الملحق رقم (٦): مدى رضى الزبائن عن خدمة النقل الجوي بمطار باتنة وفق معيار المعلومة

الرقم	العبارة	التكرارات					الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	درجة الموافقة
		غير مقبولة تماما	غير مقبولة	نوعا ما	مقبولة	مقبولة جدا			
١	معلومات حول مواعيد الانطلاق والوصول	٧	١٨	٢٨	٢٥	٩	٣,١٣	١,١٠٨	متوسطة
٢	معلومات حول السفر في حالة الإضرابات والعطل	١٢	٢٥	٣٢	١٤	٤	٢,٦٩	١,٠٤٩	متوسطة
٣	معلومات حول الوقت اللازم لاستلام الأمتعة	١٢	١٩	٢٩	20	٧	٢,٩	١,١٥٩	متوسطة
٤	معلومات حول الأمتعة الضائعة	١٦	٣١	٢٦	١٢	٢	٢,٤٦	١,٠٢١	متوسطة

## الملحق رقم (٧): مدى رضى الزبائن عن خدمة النقل الجوي بمطار باتنة وفق معيار الاهتمام بالمسافرين

الرقم	العبارة	التكرارات					الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	درجة الموافقة
		غير مقبولة تماما	غير مقبولة	نوعا ما	مقبولة	مقبولة جدا			
١	هدام الموظفين وكفائتهم	٢	١	١٠	٥٣	٢١	٤,٠٣	٠,٧٨٤	عالية
٢	التعامل في مكاتب الخطوط الجوية الجزائرية	٤	٦	٢٥	٣٩	١٣	٣,٥٩	٠,٩٨٣	عالية
٣	توفير شبابيك للاستعلام وطرح الشكاوي	٣	١٣	٣٢	٢٩	١٠	٣,٣٤	٠,٩٨	متوسطة
٤	الاستجابة السريعة لاحتياجات المسافرين	١٣	١٣	٣١	٢٨	٢	٢,٩٢	١,٠٨	متوسطة
٥	استقبال المسافرين في المطار	٨	١٥	٣٦	٢٢	٦	٣,٠٣	١,٠٣٩	متوسطة

## الملحق رقم (٨): مدى رضى الزبائن عن خدمة النقل الجوي بمطار باتنة وفق معيار المدة

الرقم	العبارة	التكرارات					الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	درجة الموافقة
		غير مقبولة تماما	غير مقبولة	نوعا ما	مقبولة	مقبولة جدا			
١	أداء الرحلات المبرمجة في الوقت المحدد	٨	٢٤	٣٦	١٣	٦	٢,٨٣	١,٠٢٥	متوسطة
٢	تأخر الرحلات	٢٠	٢٨	٣٥	١	٣	٢,٣٠	٠,٩٥٤	متوسطة
٣	المدة التي تستغرقها الرحلات	١٠	١٧	٣٥	٢١	٤	٢,٩١	١,٠٤	متوسطة
٤	المدة المستغرقة في إجراءات الصعود إلى الطائرة	٦	٢٣	٣٧	١٨	٣	٢,٨٧	٠,٩٣	متوسطة

## الملحق رقم (٩): مدى رضى الزبائن عن خدمة النقل الجوي بمطار باتنة وفق معيار الراحة

الرقم	العبارة	التكرارات					الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	درجة الموافقة
		غير مقبولة تماما	غير مقبولة	نوعا ما	مقبولة	مقبولة جدا			
١	حداثة الطائرة ونظافتها	٧	٤	٢٠	٤٢	١٤	٣,٦٠	١,٠٧٢	عالية
٢	تنوع تشكيلة وسائل الترفيه أثناء الرحلة	١١	١٣	٤٤	١٦	٣	٢,٨٥	٠,٩٨٣	متوسطة
٣	توفير مرافق الراحة في المطار	٩	٢٣	٢٥	٢٩	١	٢,٨٩	0.599	متوسطة
٤	الإثارة والحرارة والتهوية داخل الطائرة	٩	٧	٢٣	٣٨	١٥	٣,٦١	١,٠١٦	عالية

## الملحق رقم (١٠): مدى رضى الزبائن عن خدمة النقل الجوي بمطار باتنة وفق معيار الأمن

الرقم	العبارة	التكرارات					الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	درجة الموافقة
		غير مقبولة تماما	غير مقبولة	نوعا ما	مقبولة	مقبولة جدا			
١	توفر رجال الأمن	١	٣	٩	٤٥	٢٩	٤,١٣	٠,٨١٨	عالية
٢	توفير معدات الحماية	٢	٤	١٩	٤٤	١٨	٣,٨٣	٠,٨٩٢	عالية
٣	توفر الطائرة على معدات الأمتعة	٢	٥	٢٥	٣٩	١٦	٣,٧١	٠,٩١٤	عالية

الملحق رقم (١١): مدى رضى الزبائن عن خدمة النقل الجوي بمطار باتنة وفق معيار البيئة

الرقم	العبارة	التكرارات					المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
		غير مقبولة تماما	غير مقبولة	نوعا ما	مقبولة	مقبولة جدا			
١	التلوث الهوائي (إصدار الطائرة للدخان والانبعاثات)	١٣	١٥	٤١	١٦	٢	٢,٧٦	١,٠٠٠	متوسطة
٢	التلوث الصوتي (إصدار الطائرة للضجيج والأصوات المزعجة)	٣٩	٢٣	١٥	١٠	٠	١,٩٥	١,٠٤٤	منخفضة
٣	الطائرة محافظة على البيئة	١٣	١٢	٤١	١٦	٥	٢,٨٦	١,٠٦	متوسطة