

أثر جودة خدمات المطار على رضا المسافرين دراسة تطبيقية على

مطار الملك خالد الدولي بالرياض

مشروع تخرج

إعداد

عبدالمحسن القحطاني (٢٣٢٠٠٢١١٧)

صالح العريني (٢٣٢٠٠٢٢٠٣)

رائد منصور (٢٣٢٠٠٢٦٤٦)

إشراف

د. وليد عبد الجواد سليمان صديق

د. الفيصل عبد الحميد محمد حسن

٢٠٢٤/هـ ١٤٤٥ م



إِهْدَاء

إلى أصحاب الكلمات التي سارت بي نحو النجاح،

أهدي هذا البحث إلى أمي وأبي،

الذين أغدقوا على الدعوات والرضا

إليكما أهدي هذا الجهد، وهذا البحث،

فقد كنتم على الدوام ملهمي،

فعلى خطاكم أسير، وبعلمكما أقتدي،

أمي وأبي،

أشكركما الشكر الجزيل

على ما قدّمتماه لي طوال فترة دراستي،

وإنجازي لهذا البحث

شكر وتقدير

أحمدُ اللهَ جلَّ وعلا على ما آتاني فضله، فقد هيا لي كل الظروف ويسر لي إنجاز هذا العمل بفضلِه العظيم وكرمه العميم، فله الحمد أولاً وآخرًا على كل شيء

نتقدم بجزيل الشكر والتقدير إلى الأستاذ الدكتور /

د. وليد عبد الجواد سليمان صديق

د. الفيصل عبد الحميد محمد حسن

على كل ما قدمه لنا من توجيهات ومعلومات قيمة ساهمت في إثراء موضوع
دراستنا في جوانبها المختلفة.

والشكر والتقدير موصول إلى إدارة جامعة ميد أوشن ممثلة بالكادر الأكاديمي
والإداري، لما قدموه من تسهيلات وتشجيع وتوفير الخدمات المطلوبة.

كما أتقدم بالشكر الجزيل لكل من لم يسعنا الحظ بذكر أسمائهم راجيًا من المولي
عز وجل أن تكون هذه الدراسة نافذة لدراسات أخرى .

المستخلص

هدفت الدراسة إلى توضيح أثر جودة خدمة المطار بأبعادها المختلفة (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، التعاطف، الأمان) ورضا المسافرين، وكيفية تأثيرها على تجربة المسافرين، و استكشاف العوامل التي تؤثر في تجربة المسافرين في المطار وتحديد مدى أهميتها في تشكيل رضا المسافرين ووفاءهم، واعتمدت على الاستبانة في جمع البيانات، يتمثل مجتمع الدراسة الحالية في جميع المسافرين في مطار الملك خالد الدولي بالرياض وقد تم اختيار عينة عشوائية من مجتمع الدراسة، مكونة من (٢٠٠) مسافر من المسافرين في مطار الملك خالد الدولي بالرياض، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي .

وتوصلت الدراسة إلى وجود تأثير إيجابي قوي ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لجودة خدمة المطار بأبعاده (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، التعاطف، الأمان) على رضا المسافرين في مطار الملك خالد الدولي بالرياض.

وأوصت الدراسة بضرورة توفير دورات تدريبية للموظفين في المطار لتعزيز مهاراتهم في تقديم الخدمة بجودة عالية، وتحديث نظام حجز التذاكر لتحسين عملية الحجز وتقليل فترة الانتظار للعملاء، وتعزيز إجراءات الأمن في المطار من خلال استخدام التكنولوجيا المتطورة وتدريب العاملين على أحدث الممارسات في مجال الأمن.

الكلمات الافتتاحية : جودة خدمات المطار - رضا المسافرين - مطار الملك خالد الدولي بالرياض

قائمة المحتويات

ب.....	بسم الله الرحمن الرحيم
ج.....	إهداء
د.....	شكر وتقدير
ه.....	المستخلص
و.....	قائمة المحتويات
ي.....	قائمة الجداول
ل.....	قائمة الأشكال
١.....	الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
١.....	1.1 المقدمة
٢.....	٢,١ مشكلة الدراسة
٥.....	٣.١ أهمية الدراسة
٥.....	٢ الأهمية العلمية
٦.....	٢ الأهمية العملية
٦.....	4.1 أهداف الدراسة
٧.....	٥,١ أسئلة الدراسة
٨.....	6.1 فرضيات الدراسة
٩.....	٧,١ نموذج الدراسة
١٠.....	٨,١ أسباب اختيار الموضوع

١٠	الدوافع الذاتية:.....	٢
١٠	الدوافع الموضوعية:.....	٢
١٠	المنهجية:.....	٩,١
١١	مصادر البيانات:.....	٢
١١	أدوات الدراسة:.....	٢
١٢	١٠,١ حدود الدراسة.....	
١٢	١١,١ الدراسات السابقة.....	
٢٣	الفصل الثاني: الإطار النظري.....	
٢٣	المبحث الأول: جودة خدمات المطار.....	
٢٤	١,١,٢ مفهوم الجودة.....	
٢٧	٢,١,٢ أهمية الجودة.....	
٢٧	٣,١,٢ مفهوم الخدمات وأهميتها:.....	
٢٨	٤,١,٢ خصائص الخدمات.....	
٢٩	٥,١,٢ مفهوم جودة الخدمات.....	
٣١	٦,١,٢ أبعاد جودة الخدمات:.....	
٣٣	المبحث الثاني : رضا المسافرين.....	
٣٣	١,٢,٢ مفهوم رضا العميل.....	
٣٤	٢,٢,٢ أهمية رضا العميل.....	
٣٥	٣,٢,٢ العوامل المؤثرة في رضا العميل.....	
٣٥	٤,٢,٢ خصائص الرضا:.....	

٥,٢,٢ السلوكيات الناجمة عن حالة رضا العميل وعدم الرضا:.....	٣٧
٦,٢,٢ أهمية الشكاوى ودورها في نجاح العمل داخل شركات الخدمات:.....	٤٠
٧,٢,٢ علاقة جودة الخدمة برضا المستفيدين.....	٤١
٨,٢,٢ مبادئ تحقيق الجودة ورضا المستفيدين.....	٤٢
الفصل الثالث: منهجية الدراسة وإجراءاتها.....	٤٤
١,٣ تمهيد:.....	٤٤
٢,٣ منهج الدراسة:.....	٤٤
٣,٣ مجتمع البحث وعينته:.....	٤٤
٤,٣ خصائص عينة الدراسة:.....	٤٥
٥,٣ أداة الدراسة:.....	٤٩
بناء أداة الدراسة:.....	٤٩
صدق أداة الدراسة:.....	٥٠
ثبات أداة الدراسة:.....	٥٢
٦,٣ أساليب تحليل البيانات:.....	٥٣
الفصل الرابع: تحليل البيانات واختبار الفرضيات.....	٥٥
١,٤ نتائج الدراسة وتفسيرها.....	٥٥
٢,٤ دراسة محاور الاستبيان:.....	٥٥
١,٢,٤ المحور الأول جودة خدمة المطار.....	٥٥
٢,٢,٤ المحور الثاني رضا المسافرين في مطار الملك خالد الدولي بالرياض.....	٦٣
٣,٤ التحقق من فرضيات الدراسة.....	٦٤

٧٠	الفصل الخامس: نتائج وتوصيات الدراسة.....
٧٠	١,٥ ملخص نتائج الدِّراسة:
٧١	٢,٥ توصيات الدِّراسة:
٧٣	Abstract.....
٧٤	المراجع.....
٧٨	ثانيا: المراجع الأجنبية.....
٨٢	الملاحق.....
٨٣	استمارة استبيان.....

قائمة الجداول

م	اسم الجدول	رقم الصفحة
1	جدول رقم (١) توزيع أفراد الدِّراسة وفق النوع	٤٥
2	جدول رقم (٢) توزيع أفراد الدِّراسة وفق متغير العمر	٤٦
3	جدول رقم (٣) توزيع أفراد الدِّراسة وفق متغير المؤهل العلمي	٤٧
4	جدول رقم (٤) توزيع أفراد الدِّراسة وفق متغير الوضع المهني	٤٨
5	جدول رقم (٥) مفتاح التصحيح	٤٩
6	جدول (٦) معامل ارتباط بيرسون بين كل فقرة والدرجة الكلية للمحور الأول	٥٠
7	جدول (٧) معامل ارتباط بيرسون بين كل فقرة والدرجة الكلية للمحور الثاني	٥١
8	جدول (٨) معاملات الفا كرونباخ لمحاور الدراسة	٥٢
9	جدول رقم (٩) درجة الموافقة ومدى الموافقة على مقياس ليكرت الخماسي.	٥٣
10	جدول (١٠) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والترتيب لعبارات بعد الملموسية	٥٥
11	جدول (١١) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والترتيب لعبارات بعد الاعتمادية	٥٧
12	جدول (١٢) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والترتيب لعبارات بعد الاستجابة	٥٨

٥٩	جدول (١٣) المتوسّطات الحسابيّة والانحرافات المعياريّة والترتيب لعبارات بعد التعاطف في التوزيع	13
٦٠	جدول (١٤) المتوسّطات الحسابيّة والانحرافات المعياريّة والترتيب لعبارات بعد الأمان	14
٦٢	جدول (١٥) جودة الخدمة المقدمة في مطار الملك خالد الدولي بالرياض	15
٦٣	جدول (١٦) المتوسّطات الحسابيّة والانحرافات المعياريّة والترتيب لعبارات المحور الثاني	16
٦٥	جدول (١٧) أثر لجودة خدمة المطار على رضا المسافرين في مطار الملك خالد الدولي بالرياض	17
٦٦	جدول (١٨) أثر لبعد الملموسية على رضا المسافرين في مطار الملك خالد الدولي بالرياض	18
٦٧	جدول (١٩) أثر لبعد الاعتمادية على رضا المسافرين في مطار الملك خالد الدولي بالرياض	19
٦٧	جدول (٢٠) أثر لبعد الاستجابة على رضا المسافرين في مطار الملك خالد الدولي بالرياض	20
٦٨	جدول (٢١) أثر لبعد التعاطف على رضا المسافرين في مطار الملك خالد الدولي بالرياض	21
٦٩	جدول (٢٢) أثر لبعد الأمان على رضا المسافرين في مطار الملك خالد الدولي بالرياض	22

قائمة الأشكال

م	اسم الشكل	رقم الصفحة
١	شكل رقم (١) توزيع أفراد الدِّراسة وفق النوع	٤٥
٢	شكل رقم (٢) توزيع أفراد الدِّراسة وفق متغير العمر	٤٦
٣	شكل رقم (٣) توزيع أفراد الدِّراسة وفق متغير المؤهل العلمي	٤٧
٤	شكل رقم (٤) توزيع أفراد الدِّراسة وفق متغير الوضع المهني	٤٨

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1 المقدمة:

يؤدي زيادة الحركة في شركات النقل الجوي إلى تحسين أساطيلها الجوية وشراء المزيد من الطائرات التي تحقق المزيد من نقل الركاب بالآلاف والملايين بما يخدم الحركة السياحية إلى العديد من المقاصد ويفتقر النقل الجوي والسياحة بأنشطة أخرى متشابهة تمتد إلى القطاعات الصناعية الكبرى بما فيها صناعة الطائرات وتطوير وسائل الرفاهية المقدمة للمسافرين .

تعتبر المطارات هي إحدى العناصر الأساسية لتقديم الخدمات والتسهيلات السياحية. حيث تمثل المطارات نقاط الدخول والخروج - نقاط حدودية - بين بلدان العالم ولذلك فلها أهمية خاصة فيما يختص بالتأمين. وعادة ما تمتلك الدول المطارات، إلا أنه قد تتولى بعض شركات الطيران والتي تتبع القطاع العام أو الخاص مهام إدارة المطارات. فالقطاع السياحي يؤثر في النقل لأن الحركة السياحية يقابلها نمو وتطور في وسائل النقل. كذلك التطور الكبير بالمطارات أدى لنمو وازدهار السياحة. حيث يحتل النقل الجوي المرتبة الرئيسية في حركة السفر بغرض السياحة بين الكثير من دول العالم . (فوزي و عبد الوهاب. ٢٠١٨).

أصبحت المطارات محطات نقل مهمة جداً حيث يمكن أن تنقل آلاف المسافرين ومئات الأطنان من البضائع بواسطة الشحن الجوي . وتتسم مطارات المدن الكبرى بالحركة والحيوية ، إذ تحلق الطائرات في الأجواء بينما تتوقف العربات والحافلات وسيارات الأجرة أمام مبنى المطار لإنزال المسافرين أو لنقل القادمين وتزدحم قاعة المسافرين في المطار بآلاف الأشخاص. وغالبية هؤلاء الناس من المسافرين ، وبعضهم موظفون في المطار وشركات الطيران والذين يقومون بأعمالهم لتأمين سلامة وراحة المسافرين في رحلاتهم الجوية، وآخرون يذهبون إلى المطار لاستقبال وتوديع المسافرين . (كمال، ٢٠٢٣).

إن ما يميز بيئات العمل في الوقت الراهن لأغلب المنظمات مبدأ ثابت وهو التغير المستمر، حيث تنص القاعدة الأساسية لتحقيق الميزة التنافسية بالتركيز على العملاء حيث أصبح العميل يتحكم بسلوك المنظمة بشكل عام، أن نجاح هذه المنظمات يتعلق بالقدرة على الاستجابة لمتطلبات ورغبات العملاء

المتغيرة، ولتحقيق ذلك يتعين على المديرين تصميم استراتيجيات حديثة تركز على إرضاء العملاء من خلال رفع جودة الخدمة التي تلبي حاجات ورغبات العميل. وبما أن الخدمة نشاط أو مجموعة من الأنشطة غير الملموسة تُنتج وتقدم من خلال تفاعل الخدمة ومتلقيها، فإن جودة الخدمة تقع في قلب عمليات تقديم الخدمات وتنفيذها، ومن هنا فقد جاءت هذه الدراسة في محاولة للتعرف على أثر جودة خدمات المطار على رضا المسافرين دراسة تطبيقية على مطار الملك خالد الدولي بالرياض.

٢,١ مشكلة الدراسة

يخلق المطار انطباع المسافر الأول والأخير من المدينة أو البلد، لذلك فإن تجربة المطار الممتعة تشجع المسافرين على تكرار السفر في المستقبل. وتعتبر خدمة العملاء الممتازة واحدة من أعظم أصول المطار في بيئة اليوم التنافسية. لقد أصبح النقل الجوي واحدة من الصناعات الرئيسية في جميع أنحاء العالم، وفي أي بلد يلعب المطار دوراً حاسماً في هذا الاتجاه. لذا أصبح تقييم جودة الخدمات ومستويات رضا الركاب عن خدمات المطار مسألة هامة لإدارة المطار حيث تعتبر أحد مؤشرات الأداء الرئيسية لتشغيل المطار. لقد ظلت المطارات على مدار العقد الماضي واقعة تحت ضغط تجاري جدير بالاعتبار من قبل الركاب ومشغلي الطائرات وتتنافس المطارات على الركاب وشركات الطيران كما تتنافس مع المطارات الأخرى بالنسبة لجهة الإقلاع وجهة الوصول والاتصال بحركة النقل.

فقد أصبحت شركات الخطوط الجوية واتحادات شركات الخطوط الجوية تفرض المزيد من المطالب فيما يتعلق بخدمات مباني الركاب والتصميم والتخطيط الذي يتطلب تقديم خدمات معدلة وفقاً لحاجة العملاء والمرافق والمنشآت الخاصة بمبنى الركاب أو المناطق الخاصة بمباني الركاب المعدلة وفقاً لاحتياجات العمالة.

وقد أصبح الركاب أيضاً لديهم المزيد من المتطلبات فيما يتعلق بالعمليات الخاصة بالمطار والخدمات وتصميم مباني الركاب والأنشطة التجارية بالمطارات. وهنا تحتاج المطارات للاستجابة إلى هذه التوقعات المتزايدة لكي تظل كعندها دائماً تتميز بالجاذبية بصفتها جهات مغادرة أو وصول أو انتقال، وذلك في مصلحة الركاب ومصلحة صناعة الطيران. لذلك نجد أن تقديم خدمات ذات جودة عالية للمسافرين

بمختلف أنواعهم هي من أساسيات البقاء وتكوين الميزات التنافسية للمطارات في ظل تعدد الخيارات أمامهم والمنافسة عليهم من قبل المطارات ، ولتحقيق رضا المسافرين يحتاج مديري المطارات لفهم توقعات هؤلاء العملاء وترجمتها في مستويات جوده مناسبة لهذه التوقعات . ويعتبر تحديد وقياس رضا العميل وجودة الخدمة عنصرين أساسيين لإدارة تسويق الخدمات الناجحة.

ولذلك قام الباحث بإجراء ٥٠ مقابلة متعمقة مع المسافرين علي مطار الملك خالد الدولي بالرياض والذين يتشابهون مع مفردات عينة البحث المستهدفة، وتمت هذه المقابلات خلال الفترة من ١ فبراير وحتى ٢٣ فبراير ، وتم تحليل البيانات التي تم الحصول عليها من إجراء الدراسة الاستطلاعية على مطار الملك خالد الدولي بالرياض ، بالإضافة إلى الملاحظة الشخصية للباحث أثناء مقابلة مفردات العينة في مرحلة الدراسة الاستطلاعية والتي أسفرت عن وجود مجموعة من المؤشرات الميدنية التالية:

- جودة الخدمة المقدمة من مطار الملك خالد الدولي بالرياض متوسطة (وفقاً لإجابة ٣٠ مفردة ونسبة ٦٠%)
- يتميز العاملين في مطار الملك خالد الدولي بالرياض بحسن المظهر وأناقته (وفقاً لإجابة ٣٢ مفردة ونسبة ٦٤%).
- يتعاطف موظفي مطار الملك خالد الدولي بالرياض مع العميل عند مواجهته مشكلة ما ويقوم بطمأنته علي إمكانية حلها (وفقاً لإجابة ٣١ مفردة ونسبة ٦٢%).
- يحرص موظف مطار الملك خالد الدولي بالرياض على تحديد الوقت الذي يستغرقه أداء الخدمة (وفقاً لإجابة ٣٠ مفردة ونسبة ٦٠%).
- تقوم إدارة مطار الملك خالد الدولي بالرياض بتوليد الشعور لدي العملاء بالأمان (وفقاً لإجابة ٣٥ مفردة ونسبة ٧٠%).
- يحرص مطار الملك خالد الدولي بالرياض أن توظف موظفين يتمتعون بقدرة علي منح العملاء اهتماماً شخصياً وفقاً لإجابة ٣٠ مفردة ونسبة ٦٠%).
- مستوى رضا عملاء مطار الملك خالد الدولي بالرياض متوسط (وفقاً لإجابة ٢٩ مفردة ونسبة ٥٨%).

- يوفر مطار الملك خالد الدولي بالرياض موقع إلكتروني للرد علي استفسارات العملاء (وفقا لإجابة ٣٠ مفردة ونسبة ٦٠%).
- يقوم مطار الملك خالد الدولي بالرياض بتكرار الرحلات لتتوافق مع العملاء (وفقا لإجابة ٣٥ مفردة ونسبة ٧٠%).
- يوفر مطار الملك خالد الدولي بالرياض معلومات حول الرحلات في حالة التأخير عن الإقلاع (وفقا لإجابة ٣٣ مفردة ونسبة ٦٦%)
- يستجيب مطار الملك خالد الدولي بالرياض لاحتياجات المسافرين بسرعة (وفقًا لإجابة ٣٥ مفردة ونسبة ٧٠%).
- غالباً ما يكون هناك تأخير في رحلات مطار الملك خالد الدولي بالرياض (وفقًا لإجابة ٢٥ مفردة ونسبة ٥٠%).
- يوفر مطار الملك خالد الدولي بالرياض الإنارة والحرارة والتهوية داخل الطائرة (وفقًا لإجابة ٣٢ مفردة ونسبة ٦٤%).
- يوفر مطار الملك خالد الدولي بالرياض معدات الحماية المناسبة في المطارات (وفقًا لإجابة ٣٠ مفردة ونسبة ٦٠%).

واستناداً إلى الدراسات السابقة ونتائج الدراسة الاستطلاعية، نتيجة للدراسة الاستطلاعية، يمكن القول بأن هناك بعض الجوانب الإيجابية في خدمات مطار الملك خالد الدولي في الرياض، ولكن هناك أيضاً بعض المجالات التي تتطلب تحسیناً. من الناحية الإيجابية، يظهر أن المسافرين يشعرون بالأمان في المطار، وأن هناك تفاعل إيجابي من قبل موظفي المطار في حالة مواجهة المشكلات. كما يتميز المطار بتوفير معلومات حول الرحلات والاستجابة السريعة لاحتياجات المسافرين.

مع ذلك، هناك بعض المجالات التي تتطلب التركيز عليها أكثر، مثل جودة الخدمة وتقليل تأخير الرحلات. بالإضافة إلى ذلك، يمكن تعزيز تجربة المسافرين من خلال تحسين التواصل والتفاعل معهم، وزيادة التركيز على توظيف موظفين يتمتعون بقدرة على تقديم اهتمام شخصي.

يمكن التعبير عن مشكلة الدراسة من خلال التساؤل الرئيس التالي: كيف يمكن لإدارة مطار الملك

خالد الدولي بالرياض تحسين جودة الخدمة بهدف رفع مستوى رضا المسافرين؟

٣.١ أهمية الدراسة:

إن أهم ما يميز دراسة علمية عن أخرى هو درجة أهميتها وقيمتها العلمية وكذلك الإضافة التي يمكن أن تضيفها إلى مجال البحث العلمي، وتكمن أهمية هذه الدراسة في أنها تجمع بين متغيرين مهمين للغاية وفي عصرنا الحالي، وتحديدًا جودة الخدمة التي حظيت وتحظى باهتمام كبير من قبل الباحثين والباحثين في مجال الإدارة، فضلاً عن رضا المسافرين التي تعد وسيلة مهمة لتحقيق القدرة التنافسية للمطارات .

➤ الأهمية العلمية

- تساهم الدراسة في إثراء المعرفة حول تقييم خدمات المطارات وتحسين تجربة المسافرين. من خلال تحليل البيانات واستنتاج النتائج، يمكن أن تساهم الدراسة في إضافة إلى الأدبيات والبحوث السابقة في مجال إدارة الخدمات وتحسين تجربة العملاء.
- تساعد الدراسة في تطوير النماذج النظرية التي توضح علاقات العوامل المختلفة في تجربة المسافرين وجودة الخدمة في المطارات، مما يساهم في فهم أعمق لهذه العمليات.
- تساهم الدراسة بإثراء الأدبيات العلمية المتعلقة بإدارة الخدمات والضيافة في المطارات، و توسيع الفهم والمعرفة في هذا المجال.
- يمكن لنتائج الدراسة أن توجه الأبحاث المستقبلية في مجال إدارة الخدمات وتحسين تجربة المسافرين في المطارات، مما يساهم في توجيه الجهود البحثية نحو المجالات ذات الأهمية والحاجة.

➤ الأهمية العملية

إن دراسة تأثير القيادة التحويلية على جودة الخدمات الصحية لها أهمية عملية كبيرة، وذلك للأسباب التالية:

- توفر الدراسة إرشادات واضحة لإدارة مطار الملك خالد الدولي بالرياض حول كيفية تحسين خدماتها وزيادة رضا المسافرين، مما يساهم في جذب المزيد من العملاء وبناء سمعة إيجابية.
- تحسين الإدارة وتنظيم العمليات من خلال التركيز على النقاط الضعيفة والتحديات، و تحسين إدارة العمليات وتنظيمها بشكل أفضل، مما يساهم في تحسين كفاءة المطار وتقليل التأخير والمشاكل.
- تساعد هذه الدراسة على تحديد نقاط القوة والضعف في خدمات مطار الملك خالد الدولي بالرياض. من خلال فهم تقيييمات المسافرين وآرائهم، يمكن للإدارة توجيه جهودها نحو تحسين الخدمات وتوفير تجربة أفضل للمسافرين.
- يمكن للمطار تعزيز السمعة والتنافسية من خلال تحسين الخدمات ورفع مستوى الرضا للعملاء، وبناء سمعة قوية وزيادة تنافسيته في سوق الطيران.
- يمكن للدراسة مساعدة إدارة المطار في تحسين العمليات الداخلية وتنظيم العمل بشكل أكثر كفاءة وفعالية.

4.1 أهداف الدراسة

يتمثل الهدف الرئيسي للدراسة في فهم العلاقة النظرية بين جودة خدمة المطار بأبعادها المختلفة (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، التعاطف، الأمان) ورضا المسافرين، وكيفية تأثيرها على تجربة المسافرين، و استكشاف العوامل التي تؤثر في تجربة المسافرين في المطار وتحديد مدى أهميتها في تشكيل رضا المسافرين ووفاءهم، مما يساعد في تحديد الأولويات في تطوير خدمات مطار الملك خالد الدولي بالرياض.

وتتفرع منه عدة أهداف فرعية منها :

- تقييم مدى تأثير بعد الملموسية في جودة خدمة المطار على رضا المسافرين.
- تقييم مدى تأثير بعد الاعتمادية في جودة خدمة المطار على رضا المسافرين.
- تقييم مدى تأثير بعد الاستجابة في جودة خدمة المطار على رضا المسافرين.
- تقييم مدى تأثير بعد التعاطف في جودة خدمة المطار على رضا المسافرين.
- تقييم مدى تأثير بعد الأمان في جودة خدمة المطار على رضا المسافرين.
- توجيه سياسات وجهود تحسين الخدمات في المطار بشكل أكثر فاعلية وتوجيه الاستثمارات نحو الجوانب ذات الأثر الأكبر على رضا العملاء.

١,٥ أسئلة الدراسة

- السؤال الرئيس الأول: كيف تؤثر جودة خدمة المطار بأبعادها المختلفة (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، التعاطف، الأمان) على رضا المسافرين في مطار الملك خالد الدولي بالرياض؟
وينبثق عن هذا التساؤل عدد من الأسئلة الفرعية هي:

- كيف يمكن تقييم جودة الملموسية في خدمات مطار الملك خالد الدولي؟ وما هو تأثيرها المتوقع على رضا المسافرين؟
- كيف يمكن تحديد مستوى الاعتمادية في خدمات المطار وكيف يؤثر ذلك على رضا المسافرين؟
- ما هي دور الاستجابة السريعة والفعالة لاحتياجات المسافرين في تحسين رضاهم في مطار الملك خالد الدولي؟
- كيف يمكن تحليل تأثير التعاطف والتفاعل مع المسافرين على مستوى رضاهم في المطار؟
- ما هو تأثير توفير بيئة آمنة ومأمونة في المطار على رضا المسافرين؟ وكيف يمكن تحسين هذا الجانب؟

— هل هناك أولويات يجب التركيز عليها في تطوير خدمات المطار استنادًا إلى تقييم تأثير كل جانب

من جوانب الجودة على رضا المسافرين؟

— كيف يمكن تحسين خدمات المطار بناءً على استنتاجات الدراسة لتحسين تجربة المسافرين

ورفع مستوى رضاهم؟

6.1 فرضيات الدراسة

بناء على التساؤلات المطروحة تم وضع الفرضيات التالية:

✎ الفرضية الرئيسية الأولى : لا يوجد أثر دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لجودة خدمة

المطار بأبعاده (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، التعاطف، الأمان) على رضا المسافرين في مطار

الملك خالد الدولي بالرياض

وتتفرع منه عدة فرضيات فرعية :

— لا يوجد أثر دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لجودة خدمة المطار بأبعاده (الملموسية،

الاعتمادية، الاستجابة، التعاطف، الأمان) على رضا المسافرين في مطار الملك خالد الدولي بالرياض.

— لا يوجد أثر دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لبعد الملموسية على رضا المسافرين في

مطار الملك خالد الدولي بالرياض .

— لا يوجد أثر دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لبعد الاعتمادية على رضا المسافرين في

مطار الملك خالد الدولي بالرياض .

— لا يوجد أثر دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لبعد الاستجابة على رضا المسافرين في

مطار الملك خالد الدولي بالرياض .

— لا يوجد أثر دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لبعد التعاطف على رضا المسافرين في

مطار الملك خالد الدولي بالرياض .

— لا يوجد أثر دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لبعد الأمان على رضا المسافرين في مطار الملك خالد الدولي بالرياض.

٧,١ نموذج الدراسة

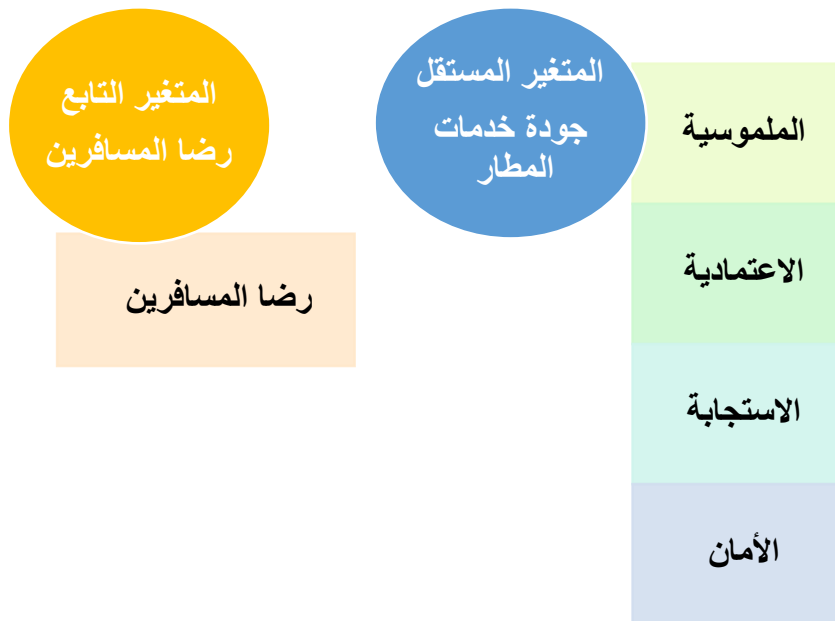
يهدف هذا النموذج إلى دراسة أثر جودة خدمات المطار على رضا المسافرين: دراسة تطبيقية على مطار الملك خالد الدولي بالرياض ويتضمن المتغيرات التالية:

● المتغير المستقل: جودة خدمة المطار بأبعاده (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، التعاطف،

الأمان)

● المتغير التابع: رضا المسافرين

الشكل رقم (١) متغيرات الدراسة



المصدر: إعداد الطالب

٨,١ أسباب اختيار الموضوع

■ الدوافع الذاتية:

- الاهتمام الشخصي للباحث بمجال الخدمات والضيافة هو الدافع الأساسي، ورغبته في فهم كيفية تحسين تجربة المسافرين في المطارات.
- الرغبة في تطوير المهارات البحثية في التحليل والتقييم من خلال إجراء دراسة تطبيقية في مجال إدارة الخدمات.

■ الدوافع الموضوعية:

- الموضوع ذو أهمية كبيرة في مجال الإدارة والضيافة، حيث تعتبر خدمات المطار جزءاً أساسياً من تجربة السفر ويمكن أن تؤثر بشكل كبير على رضا المسافرين.
- هناك نقص في البحوث والدراسات التطبيقية التي تركز على جودة خدمات المطار وتأثيرها على رضا المسافرين، وهو ما قد يدفع الباحث لملء هذه الفجوة في المعرفة.
- المساهمة في تحسين الخدمات العامة من خلال فهم تجربة المسافرين وتحليل جودة الخدمة في المطار، وتعزيز رضا المسافرين في المستقبل.

٩,١ المنهجية:

نظراً لطبيعة الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي وهدفها التعرف على تأثير جودة خدمة المطار على رضا المسافرين. في المرحلة النظرية، حيث تم استخدام المنهج الوصفي لتوضيح متغيرات الدراسة والتركيز على توصيف الظواهر المرتبطة بجودة الخدمة وتأثيرها المحتمل على تجربة المسافرين.

أما في المرحلة الميدانية، تم استخدام المنهج التحليلي لتحليل البيانات المجمعة وربط النتائج بشكل أعمق. تم تحليل العلاقات بين متغيرات الدراسة وفهم التأثيرات الناتجة عن جودة خدمة المطار على رضا المسافرين. كما قام المنهج بالمساهمة في تفسير النتائج وإصدار الأحكام النهائية بناءً على التحليل العميق. وتمكنت الدراسة من توفير رؤية واضحة وشاملة لتأثير جودة الخدمة على رضا المسافرين، حيث استفادت من الجوانب الوصفية والتحليلية لتقديم تحليل شامل يساهم في تطوير فهمنا لهذا الموضوع واتخاذ الخطوات العملية الضرورية.

← مصادر البيانات:

اعتمدت الدراسة على المصادر التالية في جمع البيانات والمعلومات:

- لـ المصادر الثانوية: قام الباحث بالرجوع إلى الكتب والمراجع العربية والأجنبية ذات العلاقة، والدوريات والأدبيات والتقارير والأبحاث والدراسات السابقة التي تتناول موضوع الدراسة والبحث في مواقع الإنترنت المختلفة لتقديم الإطار النظري المتعلق بهذه الدراسة.
- لـ المصادر الأولية: قام الباحث بإعداد استبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات مباشرة من أفراد العينة، حيث تكونت من عدد من الفقرات بهدف التعرف على أثر القيادة التحويلية على جودة الخدمة الصحية دراسة ميدانية على المستشفيات الخاصة بمدينة الرياض

← أدوات الدراسة:

تم العمل على الاستبانة للتناسب مع متغيرات الدراسة من خلال الاطلاع على الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة، حيث تكونت من قسمين رئيسيين هما:

- لـ القسم الأول: وهو الجزء الخاص بالمتغيرات الديمغرافية لأفراد عينة الدراسة، والمتمثلة بـ: النوع الاجتماعي، والعمر، والمؤهل العلمي، والوضع المهني.

- لـ القسم الثاني: اشتمل القسم الثاني على الفقرات والأبعاد التي تقيس متغيرات الدراسة المستقل والتابع.

١٠,١ حدود الدراسة

لـ **حدود موضوعية:** تقتصر البحث على دراسة أثر لجودة خدمة المطار بأبعاده (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، التعاطف، الأمان) على رضا المسافرين في مطار الملك خالد الدولي بالرياض.

لـ **حدود مكانية:** اقتصرت الدراسة على مطار الملك خالد الدولي بالرياض.

لـ **حدود زمانية:** العام الدراسي ٢٠٢٤.

١١,١ الدراسات السابقة

الدراسات العربية	
الدراسة	أبو جزر (٢٠٢٢)
أهداف الدراسة	هدفت الدراسة التعرف إلى واقع جودة الخدمات المقدمة في معبر رفح البري من وجهة نظر المسافرين والكشف عن الفروق في واقع جودة الخدمات المقدمة في معبر رفح البري من وجهة نظر المسافرين تعزى لمتغير (الجنس والعمر والمؤهل العلمي والمحافظة).
المتغير المستقل	جودة الخدمات المقدمة بأبعاده (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، التعاطف، الأمان)
المتغير التابع	وجهة نظر المسافرين
منهجية البحث	استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، باستخدام استبانة وزعت على العينة، حيث تكونت من (٢٨٠) من المسافرين عبر معبر رفح البري
أهم النتائج والتوصيات	وأشارت نتائج الدراسة أن نسبة جودة الخدمات المقدمة في معبر رفح البري من وجهة نظر المسافرين التي بلغت (٧٠,٣%) وهو مستوى مرتفع" وأشارت نتائج الدراسة أن نسبة أبعاد جودة الخدمة جاءت جميعها

مرتفعة كالتالي: الجوانب المادية الملموسة التي بلغت (٧٠,٤%) وهو مستوى "مرتفع" وأشارت نتائج الدراسة أن نسبة الاعتمادية التي بلغت (٦٨,٩%) وهو مستوى "مرتفع" وأشارت نتائج الدراسة أن نسبة الاستجابة التي بلغت (٦٨,٥%) وهو مستوى "مرتفع" وأشارت نتائج الدراسة أن نسبة الأمان التي بلغت (٧٢,٦%) وهو مستوى "مرتفع" وأشارت نتائج الدراسة أن نسبة التعاطف التي بلغت (٧١,٢%) وهو مستوى "مرتفع"، كما أظهرت النتائج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات جودة الخدمات المقدمة في معبر رفح البري من وجهة نظر المسافرين تعزى لمتغير الجنس والمؤهل العلمي والعمر والمحافظة لجميع الأبعاد. وخرجت الدراسة بالتوصيات التالية: زيادة الاهتمام بحل مشكلات متلقي الخدمات، والعمل على دراسة احتياجاتهم الحالية والمستقبلية والعمل على تحقيقها، وتعميم أنظمة الأرشفة الإلكترونية في معبر رفح البري، وتعزيز قدرة إدارة المعبر في مجال الاستجابة من خلال عقد دورات تدريبية وورش عمل لرفع كفاءة الموظفين، وجعلهم أكثر قدرة على التعامل والتواصل مع المسافرين.	
كمال (٢٠٢٣).	الدراسة
هدفت الدراسة إلى التعرف على نمط جدولة الرحلات في موسم الحج، وتحديد أسباب كثافة الرحلات في نهاية مرحلة القدوم، وأسباب تدني الاستفادة من استغلال كامل الفترة الزمنية المخصصة لقدوم الحجاج ومعرفة مدى تأثير ذلك على أداء العاملين في المطار	أهداف الدراسة
جدولة رحلات قدوم الحجاج	المتغير المستقل
جودة الخدمة وأداء العاملين	المتغير التابع
اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي،	منهجية البحث

وقد توصلت الدراسة إلى نتائج عدة أهمها: أن رحلات قدوم الحجاج ترتفع بشكل ملحوظ في الأسبوع الأخير من مرحلة القدوم ، وهذا مايزيد من فرص الأخطاء التشغيلية لدى الجهات العاملة في المطار،و أن مستويات الجودة في المطار لها أثر كبير على جودة الخدمة وأداء العاملين في المطار ، حيث دعمت جميع مؤشرات الدراسة ذلك. وبناءً للنتائج المستخلصة فقد أوصى الباحث العديد من التوصيات أهمها: قيام الهيئة العامة للطيران المدني بوضع معايير واضحة تحدد مستويات الخدمة والجودة في مطارات الحج تكون مرجعاً للقياس على غرار التصنيفات العالمية ،وتكون شاملة للإجراءات بشكل عام وأزمة الانتظار وسبل الراحة والخدمات المتوفرة والرفاهية ، مع أهمية إيجاد مؤسسات مهتمة بالممارسات المعيارية لها القدرة على القياس وتقييم مستويات الأداء، إذ أن مقاييس الأداء يمكن من خلالها التقييم والتطوير.	أهم النتائج والتوصيات
الناصر وإسماعيل (٢٠٢٢)	الدراسة
هدفت هذه الدراسة إلى التعرف أثر أبعاد جودة الخدمة المقدمة من شركة الخطوط الجوية الكويتية وأبعاد رضا العملاء ،بالإضافة إلى تحديد نوع وقوة العلاقة بين أبعاد جودة الخدمة ورضا العملاء	أهداف الدراسة
أبعاد جودة الخدمة المقدمة بأبعاده (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، التعاطف، الأمان)	المتغير المستقل
رضا عملاء	المتغير التابع
المنهج الوصفي التحليلي ، وتم الاعتماد على قائمة الاستقصاء لجمع البيانات الأولية باستخدام عينة قوامها ٣٨٠ مفردة من المسافرين على الخطوط الجوية الكويتية	منهجية البحث

أظهرت نتائج البحث أن واقع جودة الخدمة مرتفع على المستوى الإجمالي وبالنسبة لكل بعد من أبعادها، ووجد أن مستوى رضا العملاء كان متوسطا على المستوى الإجمالي وبالنسبة لكل بعد من أبعاده. وبينت نتائج البحث عدم وجود اختلافات ذات دلالة إحصائية بين إدراك المستقضي منهم حول مستوى جودة الخدمة باختلاف الخصائص الديموجرافية، وعدم وجود اختلافات بين إدراك المستقضي منهم حول مستوى رضا العملاء باختلاف الخصائص الديموجرافية. وكشفت النتائج أن هناك علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين أبعاد جودة الخدمة وأبعاد رضا العملاء، وتوصل الباحثان إلى مجموعة من التوصيات لتدعيم رضا عملاء شركة الخطوط الجوية الكويتية من خلال تحسين جودة الخدمة	أهم النتائج والتوصيات
بركة و دلهوم. (٢٠١٩).	الدراسة
هدف هذه الدراسة إلى معرفة أثر جودة خدمات مطار كريم بلقاسم على رضا المسافرين وتوضيح العلاقة بينهما	أهداف الدراسة
جودة خدمات المطار	المتغير المستقل
رضا المسافرين	المتغير التابع
استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي.	منهجية البحث
وتوصلت الدراسة إلى أن هناك مستوى مرتفع لجودة خدمات المطار على رضا المسافرين.	أهم النتائج والتوصيات
شجاع وأبو رفاعى (٢٠٢٢)	الدراسة
هدفت هذه الدراسة إلى تحليل تصور العملاء للخدمات الأمنية في مطار شرم الشيخ، ومستوى جودة إجراءات الأمن، وأثرها على رضا العملاء بمطار شرم الشيخ من حيث إجراءات التفتيش والفحص، مدة التفتيش،	أهداف الدراسة

وقت الانتظار، سلوك المفتشين، الثقة في إدارة الأمن، الثقة في معدات فحص الحقائق.	
تصور العملاء للخدمات الأمنية	المتغير المستقل
رضاء العملاء	المتغير التابع
المنهج الوصفي التحليلي	منهجية البحث
قد تبين من النتائج ثقة العملاء في الإجراءات الأمنية ورجال الأمن ومعدات فحص الحقائق، واعتراض العملاء على طول الطوابير، استغراق وقت طويل في التفتيش، فظاظة في تعامل بعض العاملين مع بعض المسافرين، وأخيراً نقص في المعلومات لدى المسافرين عن الإجراءات الأمنية الحديثة بالمطارات المصرية.	أهم النتائج والتوصيات
حسين (٢٠٢٠)	الدراسة
هدفت هذه الدراسة إلى تقييم مستوى الخدمات المقدمة بمطار برج العرب الدولي وفقاً لمتطلبات سكاي تراكس من خلال قائمة استقصاء يتم من خلالها معرفة آرائهم حول طبيعة الخدمة المقدمة لهم، وتحديد متطلباتهم، ومحاولة مساعدة إدارة المطار في التوصل إلى تفهم أكثر لاحتياجات المسافرين والسعي لإرضائهم من خلال معرفة عيوب الخدمة المقدمة لهم، للحصول على مستويات عالية من الرضا للمسافرين	أهداف الدراسة
مستوى الخدمات المقدمة	المتغير المستقل
رضا للمسافرين	المتغير التابع
تم اتباع المنهج الوصفي التحليلي القائم على استطلاع الرأي والذي يعتمد على دراسة ووصف هذه الظاهرة بدقة كما توجد في الواقع، كما تم الاستعانة بالمنهج الكمي لدراسة وتحليل البيانات حيث تم استخدام المعدلات والنسب المئوية والاختبارات الإحصائية كأداة من أدوات التحليل	منهجية البحث

أظهرت النتائج عدم رضا المسافرين عن الخدمات المقدمة بمطار برج العرب بشكل عام، وقد تم أيضاً عقد مجموعة من المقابلات الشخصية كأداة من أدوات الدراسة مع مجموعة المسؤولين والقائمين على الخدمة بمطار برج العرب، وتم التوصل إلى مجموعة من التوصيات والاقتراحات أهمها زيادة تسهيلات الخدمات المقدمة بالمطار وتحسين الصورة العامة للمطار عن طريق الإنصات الجيد للعميل.	أهم النتائج والتوصيات
محمد وآخرون (٢٠١٩)	الدراسة
هدف البحث بالتعرف على تأثير المناخ التنظيمي في جودة الخدمة المقدمة للزبائن في مطار السلیمانیة الدولي. إذ يسعى البحث إلى تحليل أثر المناخ التنظيمي بأبعادها (الهيكل التنظيمي، وأسلوب القيادة والاتصال، والمشاركة في صنع القرار والتكنولوجيا) على جودة خدمة العملاء في المنظمة المبحوثة.	أهداف الدراسة
المناخ التنظيمي بأبعادها (الهيكل التنظيمي، وأسلوب القيادة والاتصال، والمشاركة في صنع القرار والتكنولوجيا)	المتغير المستقل
جودة خدمة العملاء	المتغير التابع
المنهج الوصفي التحليلي.	منهجية البحث
توصلت النتائج إلى إن هناك أثر معنوية للمناخ التنظيمي بإبعاده (الهيكل التنظيمي-ونمط القيادة-ونمط الاتصالات-والمشاركة في اتخاذ القرارات - واستخدام التكنولوجيا) على جودة الخدمة، وعند اختبار تأثير إبعاد المناخ التنظيمي بشكل منفصل على جودة الخدمة، أفضت النتائج إلى وجود تأثير لاستخدام التكنولوجيا على جودة الخدمة وعدم وجود تأثير للإبعاد الأخرى على المتغير التابع. وقدم الباحثون مجموعة من التوصيات من أهمها ضرورة توجيه إدارة المطارات بالاستمرار في الاعتماد على	أهم النتائج والتوصيات

التكنولوجيا في أداء الأعمال وتقديم الخدمات للزبائن وزيادة العناية والاستفادة من التقنيات والتكنولوجيا ومواكبة التطورات التي تحصل في هذا المجال.	
Usman, Etal(2023)	الدراسة
هدفت هذه الورقة إلى تحليل تأثير التوجه نحو الخدمة وجودة خدمات المطار على صورة المطار من خلال رضا المسافرين كمتغير تدخل	أهداف الدراسة
جودة خدمات المطار	المتغير المستقل
صورة المطار	المتغير التابع
رضا المسافرين	المتغير الداخلي
اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي من خلال إجراء الاستطلاع على ٣٥٦ مسافرًا في منطقة المغادرة وصالة الانتظار. تم أخذ العينات في خمسة مطارات رئيسية في إندونيسيا، بما في ذلك مطار سوكارنو هاتا الدولي. لاختبار تأثير المتغيرات الناجزة على المتغيرات التابعة من خلال المتغيرات التدخلية، تم إجراء اختبار تحليلي كمي باستخدام نموذج المعادلات الهيكلية بأقل مربعات جزئي (SEM-PLS).	منهجية البحث
تظهر نتائج البحث أن التوجه نحو الخدمة له تأثير معنوي وإيجابي على جودة خدمات المطار ورضا المسافرين وصورة المطار. علاوة على ذلك، تملك جودة الخدمات تأثيرًا إيجابيًا على رضا المسافرين وصورة المطار. بشكل تجريبي، ثبت أن رضا المسافرين يتوسط تأثير جودة الخدمات والتوجه نحو الخدمة على صورة المطار. تُبَيَّن أن مشغلي المطار الذين يركزون على المسافرين من خلال التوجه نحو الخدمة يمكنهم زيادة رضا المسافرين وصورة المطار. الاستنتاجات: التركيز على احتياجات المسافرين أثناء تواجدهم في المطار هو جانب مهم بالنسبة لمشغلي المطار الذين	أهم النتائج والتوصيات

يهدفون إلى إدارة مشاعرهم، مما يشجع المسافرين على استخدام الخدمات المدفوعة أثناء الانتظار. سيزيد استخدام هذه الخدمة المدفوعة مباشرة من الإيرادات الجوية للمطار. يحتاج البحث المستقبلي إلى النظر في تأثير الصورة على نية الشراء والعودة إلى المطار.	
Usman, Etal(2023)	الدراسة
هدفت الدراسة إلى فحص تأثير الابتكار على ممارسات إدارة جودة الخدمة في المطارات، ورضا المسافرين، وصورة المطار	أهداف الدراسة
الابتكار	المتغير المستقل
إدارة جودة الخدمة في المطارات، ورضا المسافرين، وصورة المطار	المتغير التابع
تم إجراء الاستطلاع في خمسة مطارات رئيسية في إندونيسيا مع المسافرين في منطقة المغادرة. يستخدم نموذج المعادلات الهيكلية بأقل المربعات الجزئية (SEM-PLS)	منهجية البحث
ثبت أن الابتكار يؤثر على جودة خدمة المطار ورضا المسافرين وصورة المطار. بالمثل، تؤثر جودة الخدمة على رضا المسافرين وصورة المطار. نجح رضا المسافرين في التوسط في الابتكار، وجودة خدمة المطار، وتأثيرهما على صورة المطار. من خلال هذه النتائج، يُأمل أن تكون مفيدة لمشغلي المطارات لتنفيذ الابتكار المستمر في دعم الخدمات بحيث يكون له تأثير إيجابي على المسافرين و، على المدى الطويل، يحسن صورة المطار. من المتوقع أن تبحث الأبحاث المستقبلية تأثير الصورة على رغبة المسافرين في إجراء معاملات مدفوعة أخرى في منطقة صالة المطار.	أهم النتائج والتوصيات
الدراسات الأجنبية	
Bezerra., & Gomes, (2020).	الدراسة

أهداف الدراسة	تشير الدراسة إلى وجود اهتمام متزايد بتجربة المسافرين في المطار، مع التركيز الخاص على أهمية رضا المسافرين. ومع ذلك، تظل هناك فجوة في فهم العلاقات بين العوامل المختلفة المرتبطة برضا المسافرين عن المطار
المتغير المستقل	تجربة المسافر .
المتغير التابع	رضا المسافرين
منهجية البحث	تم استخدام المنهج التحليل الوصفي والاستنتاجي.
أهم النتائج والتوصيات	١. توصلت الدراسة عدة نتائج تتعلق بتوقعات المسافرين، وجودة خدمات المطار، وتكاليف التبديل بين المطارات، والولاء تجاه المطار
الدراسة	(Tsafarakis, Etal (2018).
أهداف الدراسة	تهدف الدراسة الى التركيز على أهمية قياس رضا العملاء كعنصر أساسي للشركات الحديثة، حيث يمكن أن يسهم بشكل كبير في جهود تحسين جودة الخدمة المستمرة. تهدف الشركات الجوية إلى تحقيق مستويات عالية من الجودة وتلبية توقعات العملاء،
المتغير المستقل	قياس رضا العملاء
المتغير التابع	جهود تحسين جودة الخدمة
منهجية البحث	المنهج الوصفي التحليلي
أهم النتائج والتوصيات	تُظهر النتائج فعالية هذا الأسلوب كأداة لقياس وتحليل رضا المسافرين من خلال تطبيقه على طيران اليونانية. وتكشف الدراسة عن نتائج قيمة تتعلق بمعايير الرضا والمعايير الفرعية التي يقدرها مسافرو الطيران ذي الخدمة الكاملة بشكل كبير، مع ظهور أنماط مثيرة للاهتمام في خطط التقسيم المختلفة
الدراسة	Giao, & Vuong, (2021)

أهداف الدراسة	هدف هذا البحث إلى التحقيق في تأثير جودة الخدمة على ولاء المسافرين، بالإضافة إلى الأدوار الوسيطة لجودة العلاقة (القيمة المدركة، ثقة المسافر، والرضا).
المتغير المستقل	جودة الخدمة
المتغير التابع	ولاء المسافرين
المتغير الوسيط	جودة العلاقة (القيمة المدركة، ثقة المسافر، والرضا).
منهجية البحث	تم إجراء الاستطلاع مع مجموعة من ٣٢١ مسافرًا استخدموا خدمات شركات الطيران ذات التكلفة المنخفضة في المحطة الوطنية في مطار تان سون نهات في مدينة هوشي منه في فيتنام. ثم تم تقدير نموذج المعادلات الهيكلية بأقل مربعات جزئي (PLS-SEM) باستخدام برنامج SmartPLS 3.0
أهم النتائج والتوصيات	أظهرت النتائج أن جودة الخدمة تؤثر إيجابًا على ولاء المسافرين. علاوة على ذلك، قدمت هذه الدراسة دليلًا تجريبيًا عن الأدوار الوسيطة للقيمة المدركة، وصورة شركة الطيران، وثقة المسافر، والرضا. كما اقترحت النتائج أن مديري شركات الطيران يجب أن يفهموا توقعات العملاء وولاء المسافرين فيما يتعلق بشركات الطيران ذات التكلفة المنخفضة لجذب عملاء جدد بالإضافة إلى الاحتفاظ بعملائهم الحاليين.
الدراسة	Lau, (2022).
أهداف الدراسة	هدفت هذه الدراسة إلى تحديد سمات جودة خدمات المطار من وجهات نظر المسافرين وفحص تأثير جودة خدمات المطار على رضا المسافرين من خلال إجراء بحث على مطار هونغ كونغ الدولي
المتغير المستقل	جودة خدمات المطار
المتغير التابع	رضا المسافرين

تم اعتماد نهج تسلسلي استكشافي في منهجية البحث. في المرحلة الأولى، تم جمع البيانات النوعية من خلال مقابلات مع خبراء من إدارة المطار والمؤسسات المتعلقة بالطيران. في المرحلة الثانية، تم استكشاف الظواهر التي تم اكتشافها من النتائج النوعية بشكل أعمق كمية من خلال إجراء استطلاع استهدف المسافرين في مطار هونغ كونغ الدولي.	منهجية البحث
تكشف نتائج البحث أن جودة خدمات المطار لها ثلاثة أبعاد رئيسية، وهي الوظيفة والاتصال والتسليّة. كل من هذه الأبعاد تؤثر بشكل إيجابي على جودة خدمات المطار، والتي بدورها ترتبط بشكل إيجابي مع رضا المسافرين. أهمية البحث - نظرًا للأهمية المتزايدة لاتجاه المسافر في المطارات الحديثة، فإن العثور على وسيلة فعالة لفهم سمات جودة خدمات المطار والعلاقة مع رضا المسافرين يمكن أن يضع المطار في موقع متقدم في المناظر الصناعية التنافسية الحالية. الآثار البحثية - تساهم هذه الدراسة في إدارة عمليات المطارات من خلال تمكين تحليل منظم لتكوين جودة الخدمات باستخدام نهج متمحور حول المسافرين. وهذا سيتيح لإدارة المطار تحسين توزيع الموارد وتحديد أولويات المبادرات التجارية	أهم النتائج والتوصيات

الفصل الثاني: الإطار النظري

المبحث الأول: جودة خدمات المطار

يعد موضوع جودة الخدمات من المواضيع الحديثة والتي شغل كثير من منظمات العالم المتقدم واهتم به الكثير من الباحثين والمفكرين في مجال العلوم الإدارية، وذلك لما له من أهمية كبيرة في مجال زيادة خبرات الأفراد العاملين في أي منظمة، حيث ازداد إدراك المؤسسات الخدمية لأهمية ودور الجودة في تحقيق رضا المستفيدين، كما أصبح المستفيدون أنفسهم أكثر إدراكاً واهتماماً بالجودة لما لها من دور في أداء الخدمة وتقديمها، كما أن للجودة أثر على حجم الطلب على الخدمات، وتعد توقعات وحاجات المستفيدين عوامل مهمة في تقييم جودة الخدمة. وتعتبر جودة الخدمة واحدة من أهم المجالات التي اعتنت بها كثير من الدراسات الحالية وذلك لتقييم الخدمة المقدمة للعملاء أو المستفيدين في مختلف القطاعات الصناعية والخدمية، وقد أكد الباحثون في كثير من الأحيان أهمية تحديد وتقييم مفهوم جودة الخدمة، طالما أن تطبيقه النظري والعملي محدد بشكل جيد. (Qasem and Alhakimi, 2019)

ويتجه العالم اليوم نحو العولمة بكافة أشكالها، حيث أصبح للخدمات دوراً إيجابياً في إحداث تحولات سريعة وهامة، وأنت هذه التغيرات إلى إفراز معطيات جديدة أبرزها التطورات التكنولوجية خاصة فيما يتعلق بأنظمة الاتصال عن بعد، أو ما يعرف بشبكة الإنترنت، فقد سعت المؤسسات الحكومية وغير الحكومية إلى إدخال ممارسات إدارية حديثة مواكبة للعصر الذي تعمل فيه من خلال تنوع قنوات التوزيع في تقديم خدماتها وإجراءاتها من المباشرة في المكاتب، إلى غير المباشرة عن طريق الهاتف وشبكة الإنترنت عبر إنشاء مواقع إلكترونية خاصة بها لتجعل منها كقنوات ومصادر للمعلومات وتقديم الخدمات والتسهيلات للمتعاملين معها مواكبة التطورات الحاصلة على مستوى المعاملات والخدمات الإلكترونية، ونتيجة لتزايد الضغط على طلب الخدمات فقد أدركت المؤسسات أهمية مواكبة التطورات التكنولوجية وتقديم خدمات إلكترونية عبر الإنترنت ذات جودة وكفاءة عالية، وينبغي على المؤسسات أن تهتم بجودة تصميم الخدمات الإلكترونية، والتي تركز على حاجات المتعاملين واستفساراتهم، ومن الأمثلة على ذلك تصميم المواقع الإلكترونية وتوقيع كافة المتطلبات والإجراءات عليها ليتمكن المستفيدين من الدخول إليها وتعبئتها عوضاً

عن هدر الوقت في الحضور إلى المؤسسة، وتعتبر الخدمات الإلكترونية بمثابة وسيلة ارتياح كبير بالنسبة للمتعاملين مع المؤسسات، حيث يوفر عليهم مشقة مغادرة أماكن عملهم للذهاب إلى مكان تواجد الخدمات (العتيبي، ٢٠١٩).

١,١,٢ مفهوم الجودة

تعددت إسهامات الباحثين والمفكرين في إعطاء مفهوم واضح للجودة نتيجة لاختلاف الأطر النظرية التي تناولت هذا المفهوم، حيث تعرف الجودة لغةً بأنها "من إجادة الشيء أي أتى بالأحسن سواء قولاً أو فعلاً، والجيد نقيض الرديء" (الجلالي، ٢٠١٤).

أما من حيث الاصطلاح فقد تعددت مفاهيمها فتعرف على أنها درجة الرضا التي يمكن أن تحققها الخدمة للمستفيدين عن طريق تلبية حاجاتهم ورغباتهم وتوقعاتهم" (سلمان، ٢٠١٣).

وتعرف الجودة أيضاً بأنها عملية المقارنة بين توقعات الزبون للخدمة والأداء الفعلي لها (المرسومى والبطاينة، ٢٠٢٢).

كما عرف عبد الواحد والمسدي (٢٠٢٣) بأنها تقديم المنظمة لسلعة أو خدمة بمستوى عالي من التميز بحيث تكون قادرة على الوفاء بمتطلبات ورغبات المستفيدين بالشكل الذي يتفق مع توقعاتهم وتحقيق الرضا والسعادة لديهم. وعرف شاهين وبنى خالد (٢٣٠٢) بأنها التطابق مع المتطلبات، والبعد عن العيوب. وتعرف الجودة في المؤسسات الخدمية بأنها مدى تلاقي الخدمة المقدمة لتوقعات المستفيدين، وأنها تحدد حسب تصور المستفيد وليس تصورات مقدمي الخدمة، لذلك يجب تحديد احتياجات ومتطلبات المستفيدين، ثم تصميم الخدمة لتلبي هذه المتطلبات، ويمكن لجودة الخدمة أن تساعد المنظمة لتمييز نفسها عن باقي المنظمات الأخرى (Banahene.Etal,2017).

تعددت وتباينت الخدمات المقدمة في المطار حسب عدة تقسيمات ووجهات نظر متنوعة وجميعها تشترك في ثلاث جهات فاعلة مترابطة، وتتمثل في خدمات المطار، شركات الطيران و خدمة الركاب وتمثلت هذه التقسيمات في (بركة واخرون، ٢٠١٩)

[١] التقسيم الاول للخدمات: خدمات جوية وخدمات برية

يتم تصنيف مجموعة واسعة من خدمات المطار في بعض الأحيان الى خدمات جوية وخدمات برية

- لـ الخدمات الجوية: وهي تلك الخدمات المقدمة بدءا من دخول الراكب من بوابة المطار حتى خروجه ويركز على خدمة الطائرات بما في ذلك خدمات صيانة الممر والمدرج التنظيف والإضاءة وضمان السلامة) وتحميل وتفريغ ونقل الامتعة من وإلى المحطة؛ تنظيف الطائرات تحميل وتفريغ البضائع؛ شحن بطارية الطائرة) ... الخ
- لـ الخدمات البرية ترتبط العمليات البرية مباشرة بخدمة الراكب قبل وبعد خروج الراكب من البوابة تشمل هذه المجموعة الأنشطة التجارية مثل استئجار مواقف السيارات واستئجار الأماكن والإعلانات والتجارة وضمان إمكانية الوصول إلى المطار؛ شراء تذاكر السفر، التسجيل، وما إلى ذلك.

[٢] التقسيم الثاني: خدمات الطيران وغير الطيران

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

[٣] التقسيم الثالث: وفقا لهذا التقسيم تمثلت خدمات المطاري في (العمري والصمادي، ٢٠١٥) :

● حسب مجال التفاعل: من خلال سرعة معالجة الشكاوى والاهتمام الفردي وسرعة الاستجابة للاستفسارات.

● حسب مجال الوظيفة: مكون من مجموعتين:

لـ المجموعة الأولى: وصفت الفاعلية: اللافتات الخارجية، علامات خدمة المطار، التخطيط
المادي ومجموعة متنوعة من وسائل النقل التي تضمن إمكانية الوصول الموقع المناسب
لعربات الأمتعة وتوفر الرحلات الجوية المتصلة.

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

● حسب مجال التحويل: يتألف من ثلاثة مجموعات من المعايير :

لـ الصيانة : وتتمثل في خدمات تموين التجزئة تموين المطاعم التي تقدم المأكولات المحلية،
تموين المتاجر التي تعكس الثقافة المحلية التقليدية
لـ الديكور: البيئة التي تتوافق مع الثقافة المحلية، التعبيرات الفنية المختلفة والداخلية
لـ الإنتاجية: خدمات تنظيم المؤتمرات ، وجود مراكز الأعمال، وجود مناطق الراحة.

[٤] التقسيم الرابع: الخدمات صعبة (معقدة) في المطارات

❖ الخدمات المتعلقة بهبوط الطائرة

- الخدمات المتعلقة بوقوف السيارات
- الخدمات ذات الصلة بمرافقة الطائرات
- استخدام معدات المطار
- توفير خدمات المناولة الأرضية

ويرى الباحث بعد استعراض التعاريف السابقة، بالرغم من المحاولات الكثيرة التي تم بذلها من
قبل الباحثين لتعريف الجودة إلا أنهم لم يتفقوا على تعريف موحد فيما بينهم لمفهوم الجودة، حيث أن
التعريفات تناولت أبعاداً مختلفة واعتمدت بمجملها على الكيفية التي تجعل المنتج أو الخدمة تحظى برضا
المستفيد، لكن معظم التعريفات تتفق في إطارها العام على أن الجودة: سلسلة من النشاطات التي ينتج عنها
تقديم سلعة أو خدمة للمستفيد لإشباع حاجاته ورغباته بما يحقق الرضا لديه عن السلعة أو الخدمة
وبدرجة من الإتقان والتميز توافق أو تفوق توقعاته وتطلعاته (العباينة وآخرون، ٢٠٢٢).

٢,١,٢ أهمية الجودة:

أصبح موضوع الجودة في السنوات الأخيرة من المواضيع الهامة والتي شغلت كافة المنظمات والتي سعت إلى تحقيقها سواء كانت تنتمي إلى القطاع العام أو القطاع الخاص، فهي لم تعد خياراً يمكن الاستغناء عنه، بل أصبحت شرطاً أساسياً لنجاح المنظمات واستمرارها، وقد بين (Zanqar.Etal,2019) أهمية الجودة بما يلي:

- سمعة المنظمة حيث أن المنظمات تكتسب شهرتها وسمعتها من خلال تحسين جودة منتجاتها أو الخدمات التي تقدمها، مما يضيف عليها السمعة الحسنة، بحيث تزيد من خبرة ومهارة العاملين لديها وتستمر في تلبية رغبات وحاجات المستفيدين من خدماتها.
- المسؤولية القانونية للجودة: حيث أن كل منظمة صناعية أو خدمية مسؤولة قانوناً عن كل ضرر يصيب المستفيد جراء استخدام المنتجات أو الخدمات غير المناسبة، وبالتالي تتجنب أي ضرر محتمل قد يصيب المستفيد في حال تقديم منتج أو خدمة غير ملائمة لتفادي المساءلة القانونية المترتبة على ذلك.
- حماية المستفيد يعتبر تطبيق الجودة في أي منظمة ووضع معايير محددة وواضحة لقياسها تساهم في حماية المستفيد ويعزز الثقة لديه تجاه المنتج أو الخدمة المقدمة له.

٣,١,٢ مفهوم الخدمات وأهميتها:

تسعى المنظمات في عصرنا الحالي إلى إثبات وجودها من خلال تقديم أفضل ما لديها من خدمات، بحيث تفوق هذه الخدمات توقعات المستفيدين وتلبي احتياجاتهم وتحقق الرضا لديهم، فتقديم أفضل الخدمات هو أساس تقدم وتميز المنظمات.

وتعرف الخدمة بأنها أي نشاط أو عمل أو منفعة يقدمها طرف ما لطرف آخر، وتكون أساساً غير ملموسة (المومن والعظامات، ٢٠٢١) ، ولا ينتج عنها ملكية وإن إنتاجها أو تقديمها قد يكون مرتبطاً بمنتج

مادي ملموس (Afthanorhan,Etal,2019)

وتعرف أيضاً بأنها منتج غير ملموس يقدم فوائد ومنافع مباشرة للعميل كنتيجة لتطبيق أو استخدام جهد أو طاقة بشرية أو آلية فيه على أشخاص أو أشياء معينة ومحددة والخدمة لا يمكن حيازتها أو استهلاكها مادياً (العموش والعظامات، ٢٠٢٢).

والخدمة مصطلح يتجسد من خلال مفهوم أطلق عليه مثلث الخدمة ويتكون من أربعة عناصر ، (شوماف و الجبالى، ٢٠٢٣)

١) الإستراتيجية: وتتمثل في رؤية المنظمة وفلسفتها التي توجهها وترشد إدارتها نحو تقديم الخدمة للمستفيد.

٢) المستفيد: حيث تركز الخدمة على المستفيد وحاجاته ورغباته والذي يمثل مركز المثلث.

٣) النظام: ويتمثل في الإجراءات والأنظمة المادية المستخدمة من قبل المنظمة لتقديم الخدمة.

٤) العاملون وهم الأفراد الذين يقومون بإنجاز الخدمة وتقديمها.

ومن خلال التعاريف التي تم عرضها نستنتج أن الخدمة عبارة عن نشاط إنساني غير ملموس يتم من خلاله تقديم منافع، ولا يمكن حيازتها أو امتلاكها.

وتظهر أهمية الخدمات بالتزامن مع التطورات التكنولوجية السريعة والتي ألقت بظلالها على حجم الخدمات المقدمة ونوعيتها، وزيادة التعقيد الحاصل في المنتجات على المستوى التقني، مما يستدعي وجود خدمات مثل: صيانة أجهزة الحاسوب، أنظمة الأمان، وغيرها إضافة إلى أن الخدمات تعمل على توظيف عدد كبير من الأيدي العاملة مما يؤدي إلى الحد من زيادة البطالة وزيادة فرص العمل وهذا ينعكس إيجاباً على الاقتصاد بشكل عام .

٢,١,٤ خصائص الخدمات

اتفق الباحثون في مجال الخدمات على عدد من الخصائص للخدمات المقدمة من المنظمات هي:

(Ahdere.Etal,2020)

- اللامادية (اللاملموسية) الخدمة عبارة عن نشاط مجرد غير ملموس لا يمكن تقييمها من منظور مادي، ولا يمكن إدراكها بالحواس
- التلازمية (عدم الانفصال) وتعني درجة الارتباط بين الخدمة ومقدمها أي أنه يصعب الفصل بين الخدمة والشخص الذي يتولى تقديمها، أو بين مقدم الخدمة والمستفيد منها لأن وقت تقديم الخدمة هو نفسه وقت استهلاكها>
- عدم القابلية للتخزين: تعتبر الخدمة ذات طبيعة غير قابلة للتخزين، وذلك لأنها غير ملموسة ، وبالتالي لا يمكن حفظ الخدمة على شكل مخزون وهذا ما يجعل تكاليف التخزين لا توجد نسبياً أو بشكل كامل في المؤسسات الخدمية .
- عدم انتقال الملكية: عدم انتقال الملكية صفة تميز السلعة عن الخدمة، وذلك لأن الخدمة يمكن استخدامها لفترة معينة دون امتلاكها كاستعمال غرفة أو مقعد في الطائرة، عكس السلعة التي يكون فيها للمستهلك حق امتلاكها والتصرف فيها
- عدم التجانس (عدم التماثل): وهي التغير في الخدمة بحسب أوقات وظروف تقديمها، لذلك فإنه من الصعب تحديد معايير موحدة لتقديم الخدمة للمستفيد، فهي تعتمد على مهارة وكفاءة مقدمها، وعلى زمان ومكان تقديمها (الصميدعي ويوسف ، ٢٠١٠)، فالخدمة تختلف من موظف لآخر في نفس المؤسسة وتختلف عند نفس الموظف من وقت لآخر تبعاً لظروفه النفسية أثناء تقديم الخدمة.

٥,١,٢ مفهوم جودة الخدمات

يمكن تعريف جودة الخدمات على أنها مجموعة من الخواص ومواصفات الخدمات المتعلقة بقدرتها على تلبية المتطلبات الموجودة أو المفترض وجودها في الخدمة المقدمة، وتعبّر عن مستوى التطابق بين جودة الأداء وتوقعات المستفيدين

ويمكن القول بأن للخدمة ثلاثة مستويات وهي: الخدمة العادية وتتحقق عندما يتساوى إدراك المستفيد لأداء الخدمة مع توقعاته السابقة، والخدمة الرديئة وتتحقق عندما يفوق توقعات المستفيد

للخدمة على إدراكه الفعلي لها، والخدمة المتميزة تتحقق عندما يفوق الأداء الفعلي للخدمة على توقعاته السابقة (العضيلة والمحارب، ٢٠١٧).

وفي أول محاولة لتقييم جودة الخدمة فقد تمكن باراسورامان وآخرون (١٩٨٥) من تصميم المقياس الشهير (Serv Qual) لقياس ما يعرف بنموذج الفجوات الخمس (Model Gaps) لجودة الخدمات، والذي نال قبول كثير من الباحثين لمصداقيته وإمكانية تطبيقية عملياً للوصول إلى الفجوة بين توقعات المستفيدين لجودة الخدمة وإدراكهم الفعلي للخدمة، وتضمن النموذج عدة أنواع من الجودة في الخدمات (Alzaydi.Etal,2018) وهي:

— **الجودة المتوقعة** وتمثل توقعات المستفيد لمستوى جودة الخدمة بناءً على متطلباته وتجاربته السابقة.

— **الجودة المدركة** من قبل الإدارة وتمثل مدى إدراك المنظمة لاحتياجات وتوقعات المستفيدين ورغباتهم، وتقديم الخدمات لهم وفق المواصفات المدركة لديهم على نحو يرضيهم. . الجودة المروجة وتمثل البيانات المتعلقة بالخدمات وخصائصها، والخدمات التي تروجها المنظمة وتعهدهت بتقديمها للمستفيدين.

— **الخدمة الفعلية المقدمة للمستفيد** وتتمثل بأداء مقدم الخدمة في المنظمة والتي تمثل الخدمة الفعلية وتقديمها للمستفيدين بحسب المعايير والمواصفات التي حددتها المنظمة، وتعتمد بشكل أساسي على مهارة العاملين وتدريبهم وخبراتهم. الخدمة المدركة: وهي الخدمة الفعلية المقدمة للمستفيد والتي يتوقع المستفيد أن يحصل عليها من مقدمها، ونال هذا النوع من الخدمة اهتمام كثير من الباحثين باعتباره معياراً أساسياً لقياس جودة الخدمة من خلال استخدام حاجات المستفيدين وتوقعاتهم كأساس لتصميم الخدمات

من خلال ما تقدم ينضح بأن جودة الخدمات تعد معياراً أساسياً لقياس نجاح المنظمات وضمان استمرارها وبقائها ، فتقديم الخدمات بالجودة التي يريدها المستفيدون بما يحقق لهم الرضا والسعادة يضمن للمنظمات التميز.

وقد بين (Shankar & Datta, 2020) بأن جودة الخدمة تتغير بصبب التعاون والتفاهم بين مقدمي الخدمة ومتلقيها، لذلك فإنه من الضروري مراقبة جودة الخدمة بصورة دائمة وتطوير مهارات العاملين في المؤسسة، إضافة إلى تعليم و تثقيف الجمهور في سبيل الحفاظ على مستوى مستقر الجودة تقديم الخدمات.

٦,١,٢ أبعاد جودة الخدمات:

توصل الباحثون في مجال جودة الخدمات إلى تحديد الأبعاد الرئيسية التي تبنى عليها توقعات المستخدمين وإدراكهم للحكم على جودة الخدمات، وقد بينت قواسمه (٢٠١٧) بأن الباحثين توصلوا إلى عشرة أبعاد تبنى عليها توقعات المستخدمين وذلك من خلال دراسة (Ail.Eta, 2021) وهي:

(١) **الاعتمادية (Reliability)** وتشير إلى قدرة المنظمة على الوفاء بوعودها تجاه المستخدمين، وتقديم الخدمة بالشكل الصحيح من أول مره وبالوقت المطلوب.

(٢) **قابلية الوصول (Accessibility)** وتتمثل بإمكانية الوصول للخدمة بسهولة ويسر والحصول عليها دون انتظار، ومدى توفر الخدمة زماناً ومكاناً، بالإضافة إلى درجة الاتصال بين مقدم الخدمة وطلبيها.

(٣) **الاستجابة (Responsiveness)** وتتمثل في مدى الاستعداد والرغبة لدى الموظفين لتقديم الخدمة المطلوبة للمستخدمين بشكل دائم، وحل مشكلاتهم بوقت قصير.

(٤) **الجدارة (Competence)** وتعني مستوى الكفاءة لدى مقدمي الخدمة، وامتلاكهم القدرات والمعرفة اللازمة التي تمكنهم من تقديم الخدمات بشكل أفضل، بالإضافة إلى توفر مهارات الاتصال الشخصية لديهم زيد والصهبي (٢٠١٨)

(٥) **الأمان (Security)** وتتمثل بخلو الخدمة المقدمة من الخطر والمخاطرة والمجازفة والشك، وتتضمن الأمان المالي والمادي والحفاظ على خصوصية المستخدمين.

(٦) **الاتصال (Communication)**: وهي التواصل بين مقدم الخدمة والمستخدم بطريقة سلسة وسهلة، والمقدرة على الاستماع للمستخدم وبيان تفاصيل الخدمة المقدمة، ومعالجة المشاكل حال حدوثها.

٧) المصدقية (Credibility): وتتمثل بمراعاة الأمانة في تقديم الخدمة للمستفيد بما يحقق الثقة بين مقدم الخدمة والمستفيد، إضافة إلى الاهتمام بمصلحة المستفيدين مما يعطي انطباعاً حسناً عن أداء المنظمة ويحسن من سمعتها.

٨) الكياسة أو اللباقة (Courtesy) وتعني مستوى اللطافة والمجاملة التي يتصف بها مقدم الخدمة، وقدرته على بناء علاقات ودية مع المستفيدين، وأن يقدم الخدمة باحترام شديد وأن يتحلى بمظهر أنيق.

٩) درجة فهم مقدم الخدمة للمستفيد (Understanding the Beneficiary): وتعني مقدار الوقت والجهد الذي يحتاجه مقدم الخدمة لفهم حاجات ومتطلبات المستفيدين.

١٠) الأشياء الملموسة (Tangibles) وتتمثل في المرافق والتسهيلات المادية والأجهزة والمعدات والأفراد ووسائل الاتصال ومظهر العاملين في المنظمة والقائمين على تقديم الخدمات، والتي بدورها تعكس مدى جودة الخدمة المقدمة

ويرى (Tešić, 2020) وبناء على مقياس (Serv Qual) بأنه يمكن حصر الأبعاد العشرة السابقة في خمسة أبعاد وهي:

- ١) الملموسيات (Tangibles).
- ٢) الاعتمادية (Reliability)
- ٣) الاستجابة (Responsiveness)
- ٤) الضمان (Assurance) وتشير إلى معلومات وكياسة القائمين على تقديم الخدمة، وقدرتهم على كسب ثقة المستفيدين وتتضمن (الجدارة، المصدقية، الكياسة، والأمان).
- ٥) التعاطف (Empathy) وتشير إلى درجة العناية بالمستفيد ورعايته بشكل خاص، والاهتمام بمشاكله والحرص على إيجاد الحلول اللازمة لها بطرق إنسانية. ويعتبر مقياس (ServQual) مؤشر هام جداً للمنظمة لمراقبة جودة خدماتها المقدمة، وتمكنها من تحسين أدائها من خلال السعي الدائم لتحقيق توقعات المستفيدين.

المبحث الثاني : رضا المسافرين

١,٢,٢ مفهوم رضا العميل

يعد رضا العميل أحد المفاهيم المهمة في علم التسويق، حيث إنه لا يوجد اتفاق حول تعريف محدد للمفهوم رضا العميل بين الباحثين، وفيما يلي يعرض الباحث بعض المفاهيم الخاصة برضا العميل من وجهة نظر الباحثين يعرف الرضا أنه السرور الذي يشعر به العملاء عندما يتم إشباع حاجاتهم وتلبية توقعاته من الخدمة المقدمة، والرضا ينتج عن طريق ما يتوقع العميل الحصول عليه، وما يتم الحصول عليه بشكل فعلي، كما يعكس الاستجابة العاطفية لرد فعل العميل الناتجة عن عملية التقييم والإدراك المعرفية وما كان يعتقد بأنه سوف يحصل عليه (بخيت ومهدى، ٢٠٢٢).

ويرى نعمان و البطاينة (٢٠٢١) أن رضا العملاء من المفاهيم المهمة في علم التسويق ويقوم الكثير بمحاولة معرفة رضا العملاء عن طريق ملاحظة ردود أفعالهم حول المنتج أو الخدمة، وتقاس من خلال مقارنة مستوى جودة المنتج أو الخدمة الفعلي مع توقعات العميل.

ويعرف شوماف والجبالى (٢٠٢٣) أنها عبارة عن نتائج ناتج عملية التقييم التي يجربها العملاء لعملية تبادل معينة، وهو يصف الشعور الطبيعي سواء السلبي أو الشعور الإيجابي الذي يحدث بعد عملية الشراء، وإن الشكاوى المقدمة من العملاء هي تعبير عن حالة عدم الرضا.

كما عرفته (Irawan, Etal, 2023) بأنه الشعور بالسعادة، والارتياح من قبل العملاء نتيجة تأدية وإنجاز معاملاتهم مع الشركة، وهو نتيجة التوافق ما بين توقع العميل ومقدار ما يحصل عليه من جودة الخدمة.

كما عرف (Eckert. Etal, 2022) أن رضا العميل هو الشعور بالراحة والسعادة عند حصوله على السلع أو الخدمة بالشكل الذي كان يتوقعه.

أخيرا يعرف كوتلر وكيلر (Keller, 2012) رضا العميل هو الانطباع الإيجابي، الذي يشعر به العميل نتيجة تجربته مع الشركة، ويتكون نتيجة عملية المقارنة بين توقعات العميل اتجاه منتج أو خدمة،

وأدائه المدرك عموماً، كما أن هناك مدخلين لتعريف رضا العميل: رضا العميل المبني على تبادل تجاري معين، ورضا العميل المتراكم ، حيث يشير المدخل الأول إلى تقييم العملاء لتجربتهم ومدى الاستجابة والتفاعل اتجاه هذه التجربة، أما المدخل الثاني الذي يمثل الرضا التراكمي فهو يشير إلى تقييم العملاء العام لتجربتهم في فترة زمنية معينة.

من خلال ما سبق يمكن تعريف رضا العميل في أنه الانطباع الايجابي في الجهود التي تبذلها الشركة لكسب رضا العملاء ، من خلال تقديم السلع أو الخدمات التي تلبى متطلباتهم واحتياجاتهم، وتحول دون الاستحواذ عليهم من قبل الشركات المنافسة الأخرى.

٢,٢,٢ أهمية رضا العميل

هناك العديد من المزايا التي تحصل عليها الشركات عندما تكسب رضا العميل وولائه، فهي تساهم في الحد من الضغوط التنافسية، وبخاصة المنافسة السعرية من خلال رضا العميل، كما أن رضا العميل عن الخدمات والمنتجات المقدمة من الشركة يقلل من احتمالية التوجه إلى الشركات الأخرى المنافسة، كما يعتبر العميل الراضي أداة للعلاقات العامة للشركات، ويعزز السمعة الإيجابية والطيبة عن الشركة وعن خدماتها مما يساهم في جذب عملاء جدد إليها، إضافة إلى ذلك، عندما يكون العملاء راضين عن المنتجات والخدمات المقدمة من الشركة يقوم العميل بتكرار التعامل معها، وبالمقابل ستزداد فرصة الاحتفاظ به كعميل دائم وكسب ولاءه، وأخيراً بعد رضا العميل كتغذية عكسية موجبة للشركة فيما يتعلق بجودة الخدمات والمنتجات المقدمة إليه، والتي تساهم في حل المشاكل السائدة والمحتملة، مما يسهل على الشركة تطور المنتجات والخدمات المقدمة والوصول إلى تحقيق الميزة التنافسية (Kurdi.Etal,2020)

تسعى الشركات إلى تحقيق درجة عالية من الرضا لدى العملاء من خلال ما تقدمه لهم من تنوع في الخدمات وتطويرها باستمرار في خصائصها وتقديم مزايا تفوق مزايا الشركات الأخرى المنافسة لها، وذلك لأن العملاء الراضين عن الخدمة يصبحون أكثر قابلية لأخبار الآخرين عن تجربتهم والحديث بشكل ايجابي عن الخدمة المقدمة من قبل الشركة (Khairawati, 2020).

كما أن هناك العديد من المزايا التي تحصل عليها ... الشركات عندما تكسب رضا العميل وولائه، فهي تساهم في الحد من الضغوط التنافسية، وبخاصة المنافسة السعرية من خلال رضا العميل، كما أن رضا العميل عن الخدمات والمنتجات المقدمة من الشركة يقلل من احتمالية التوجه إلى الشركات الأخرى المنافسة، كما يعتبر العميل الراضي أداة للعلاقات العامة للشركات ويعزز السمعة الإيجابية والطيبة عن الشركة وعن خدماتها مما يساهم في جذب عملاء جدد إليها، إضافة إلى ذلك، عندما يكون العملاء راضين عن المنتجات والخدمات المقدمة من الشركة، يقوم العميل بتكرار التعامل معها، وبالمقابل ستزداد فرصة الاحتفاظ به كعميل دائم وكسب ولاءه، وأخيراً يعد رضا العميل كتغذية عكسية موجبة للشركة فيما يتعلق بجودة الخدمات والمنتجات المقدمة إليه، والتي تساهم في حل المشاكل السائدة والمحتملة، مما يسهل على الشركة تطور المنتجات والخدمات المقدمة والوصول إلى تحقيق الميزة التنافسية (Otto.Etal,2020)

٣,٢,٢ العوامل المؤثرة في رضا العميل

هناك أربعة عوامل رئيسية تؤثر في رضا العميل، ذلك وفقاً لما أشار إليه (Hohenberg& Taylor (2021, على النحو التالي:

- لـ ملامح وخصائص السلعة: الرضا يتأثر بمدى إدراك العميل لملامح وخصائص السلعة.
- لـ العوامل الشخصية الانفعالات والأحاسيس الموجودة في وجدان العميل تؤثر في الرضا، وهي تختلف عندما يكون العميل في حالة السرور عن حالة الغضب
- لـ الأسعار: تؤثر الأسعار سواء في حالة الارتفاع أو الانخفاض بالرضا للعميل.
- لـ الجودة: إن إدراك العميل لأبعاد الجودة المتعددة تؤثر بالرضا.

٤,٢,٢ خصائص الرضا :

تتمثل خصائص رضا العملاء وفقاً لدراسة كل من (عرفة وآخرون ، ٢٠٢٢)

- (أ) الرضا الذاتي : يتعلق رضا العميل هنا بعنصرين أساسيين الأول طبيعة ومستوى التوقعات الشخصية له من جهة والإدراك الذاتي للخدمات المقدمة من جهة أخرى، فنظرة العميل فيما يخص

موضوع الرضا هي النظرة الوحيدة التي يمكن أخذها بعين الاعتبار ، فالعميل لا يحكم على جودة الخدمات بموضوعية وواقعية ، فهو يحكم على جودة الخدمات من خلال ما يتوقعه من الخدمات فالعميل الذي يرى بأن الخدمات المقدمة بأنها أحسن من الخدمات المقدمة من الشركات المنافسة، يراها عميل آخر بأنها أقل جودة من الخدمة الموجودة في الأسواق، ومن هنا تظهر أهمية الانتقال من النظرة الداخلية التي تركز على الجودة المطابقة) ، إلى النظرة الخارجية التي تعتمد على الجودة (الرضا)، فالمنظمة يجب أن لا تقدم خدمة وفق مواصفات ومعايير محددة، وانما تنتج وفق ما يحتاجه ويتوقعه العميل ، إن الخاصية الذاتية للعميل ينتج عنها ضرورة وجود عناصر مادية خاصة بالنشاطات الخدمية، أي جعل العناصر المعنوية للخدمة ملموسة، حتى نجعل جودة الخدمة مرئية، ومن أجل إظهار الرضا الخفي لدى العملاء.

(ب) الرضا النسبي هنا لا يتعلق الرضا بحالة مطلقة ولكن بتقدير نسبي فيقوم كل عميل بعمل مقارنة من خلال نظراته لمعايير السوق فبالرغم من أن الرضا ذاتي إلا أنه يتغير حسب مستويات توقع العميل، ففي حالة عميلان يستعملان الخدمة نفسها وفي نفس الشروط يمكن أن يكون لكل منهم رأي مختلف تماماً حولها لأن التوقعات الأساسية نحو الخدمة مختلفة كل عميل عن الآخر ، وهذا ما يفسر لنا أن ليست الخدمات الأفضل هي التي تطلب بمعدلات أكبر ، فالمهم ليس أن تكون الأفضل، ولكن يجب أن تكون الأكثر توافقاً مع توقعات العميل من هنا يمكن أن نفهم بشكل أفضل أهمية دور قسم التسويق مجال التسويق فليس بهدف تحديد القطاعات السوقية وإنما لتحديد توقعات العملاء متجانسة من أجل تقديم خدمات تتماشى مع هذه التوقعات للعملاء .

(ج) الرضا التطوري: يتغير رضا العميل من خلال تطوير هذين المعيارين مستوى الأداء المدرك من جهة ، ومستوى التوقع من جهة أخرى، فمع مرور الزمن يمكن لتوقعات العميل أن تعرف تطورات نتيجة لظهور خدمات جديدة أو تطور المعايير الخاصة بالخدمات المقدمة للعملاء، وذلك بسبب زيادة المنافسة بين الشركات، ونفس الشيء بالنسبة لإدراك العميل لجودة الخدمات الذي يمكن أن يعرف هو أيضاً تطوراً خلال عملية تقديم الخدمات له .

٥,٢,٢ السلوكيات الناجمة عن حالة رضا العميل وعدم الرضا :

تشير دراسة (Irawan,etal,2023) إلى أن الرضا هو سلوك وممارسة يبديها العميل تجاه الخدمة أو المنتج ، فيوجد مجموعة من السلوكيات والعلاقات تحاول الشركة توجيهها دائما في اتجاه ايجابي بالاعتماد على بعض من الوسائل التي تسمح رفع نسبة الرضا للعملاء وبالتالي الزيادة من ربحية الشركة .

(١) في حالة رضا العميل :

يظهر العميل الراضي مجموعة من الاستجابات تترجم حاله ومستوى الرضا الذي حققه من اقتناء المتبع أو العلامة ، وتتمثل هذه السلوكيات في (بخيت ومهدى،٢٠٢٢) :

(أ) سلوك تكرار الشراء:

يختلف سلوك تكرار الشراء عن سلوك ولاء العميل ، فسلوك تكرار الشراء لا يشترط معه أن تكون الشراءات متتالية، في حين أن الولاء يتطلب ذلك إضافة إلى أن الدراسات أثبتت انه يوجد ارتباط كبير بين مستوى الرضا وظهور نوايا تكرار الشراء لدى العميل لاحقا. يعتبر تأثير الرضا على تكرار الشراء المنتجات أو الحصول على الخدمات أكبر من تأثير الجودة لأن إدراك جودة مرتفعة لا يؤدي بالضرورة إلى تكرار الشراء أو الحصول علي الخدمة إن لم تؤدي هذه الجودة إلى تحقيق مستوى كبير من الرضا، وهذه العلاقة الأخيرة لا تعتبر قطعية، لأن الجودة ليست الضامن الوحيد لرضا العميل .

(ب) تحدث العملاء المرضين عن تجربتهم

يعد سلوك التحدث بكلام إيجابي عن المنتج أو الخدمة من أهم السلوكيات الإيجابية الناتجة عن رضا العميل إذا يقوم العميل بعد حصوله علي المنتج أو الخدمة بالاحتفاظ بشعور والانطباع الإيجابي الناتج عن تجربته في الحصول علي الخدمة في ذاكرته لينقل هذا الشعور إلى عملاء آخرين ، ويعد هذا النوع من الاتصال وسيلة إعلامية مجانية وذات فعالية كبيرة في جذب عملاء جدد للشركة، وبالتالي يكون أفضل مصدر دعاية للشركة كونه يؤدي إلى (شوماف والجبالي،٢٠٢٣) :

○ إعطاء مصداقية بشكل اكبر للمعلومات الإيجابية التي يتحصل عليها العميل

- تشكل خبرة العميل الراضي من العوامل التي تؤثر في بناء اعتقادات للعملاء الآخرين
- توجيه الآخرين في اتجاه إيجابي نحو المنتج أو الخدمة.

وقد أثبتت الأبحاث ذلك التأثير الكبير للاتصال الإيجابي لكون العميل الراضي يحدث ثلاثة أفراد على الأقل عن شعوره الإيجابي تجاه المنتج أو الخدمة، في حين العميل غير الراضي ينقل استياءه إلى ما لا يقل عن عشرة عملاء آخرون، من هنا تجد الشركة نفسها ملزمة لبذل كل مجهوداتها لتفعيل رضا العملاء من أجل:

- زيادة من الدعم الإيجابي لجودة العلامة أو المؤسسة الذي يقدمه اتصال العميل الراضي عن الخدمة أو السلعة، وبالتالي يتحقق جزء من الدعاية خارج المجانية للشركة
- تجنب مصرف الإعلانات الترويجية الإضافية المخصصة لإعادة تصحيح المعلومات أو الصورة الخطأ التي تكونت نتيجة الاتصال السلبي من العميل الغير الراضي عن السلعة أو الخدمة، إذ يعتبر من الصعب تغير تلك الصورة لأن العملاء بطبيعته أقل استعدادا لتغيير بعض الأفكار الثابتة في ذاكرته

(ج) الولاء

هو وجود نوع من الارتباط والتعلق بين العميل والشركة و ما يفرق حالة الولاء عن سلوك تكرار الشراء ان الولاء إضافة إلى عملية الشراء المتتالية لنفس المنتج أو الخدمة ، في حين يكون سلوك تكرار الشراء ناتج فقط عن العادة أو وفرة المنتج بالقرب من العميل، إذ أن العميل الراضي يكون لديه استعداد للولاء للعلامة أو المؤسسة انطلاقا من:

- الرضا هو البحث عن التناسق الداخلي ينتج عن سعي العميل الدائم لتبرير اختياره ودعمه بالمعلومات حتى لا يشعر الندم على اختياره وهو ما يولد حالة من التوتر غير مرغوب فيها، لدى يسعى العميل دائما لإقناع نفسه بان اختياره صحيح

- حالة إعادة الرضا الناتجة عن فحص الشركة ودراساتها لشكوى العميل تكون أعلى درجات من درجة الرضا الأولية التي كان يحتمل حدوثها، فبالإضافة إلى تحقيق الرضا يترك ذلك تأثير في نفسية العميل بإحساسه بالاعتبار والأهمية لدى الشركة نظرا لاهتمامها بشكواه ودراساتها وسعيها

المستمر على إرضائه، هذا ينتج إلى جانب الرضا حالة من السعادة تكون ذات اثر إيجابي في بناء علاقة بين العميل والشركة .

(٢) في حالة عدم رضا العميل :

تنتج حالة عدم الرضا نتيجة لمجموعة من الأخطاء يمكن ان تكون في المنتج أو أداء الخدمة المصاحبة لأداء المنتج مثل : الضمان ، علاج الشكاوى ، الصيانة ، العناية بالعميل أو عدم تقديم الخدمة بشكل جيد و يكون رد فعل العميل حالة من اثنين (نعمان و البطاينة ، ٢٠٢١) :

(أ) التحول إلى التعامل مع الشركة إلى الشركات المنافسة:

وهو سلوك ينتج عن حدوث عدم الرضا عن المنتج أو الخدمة، لذا على المؤسسة أن تحقق نسبة رضا كبيرة وهذا عن طريق القضاء على كل أسباب التحول والتي نذكر منها : الموظفين الذين يحتلون الواجهة الأمامية للعناية بالعملاء.

- عدم إظهار اهتمام العملاء من قبل استغراق وقت طويل للاستجابة لطلبات العملاء
- عدم توفر السلعة أو الخدمة المطلوبة في الوقت المناسب
- تقارب مستوى الجودة مع مستوى المنافسين مع سعر أعلى.
- الشركة على الوفاء بوعودها كوجود فجوة بين الجودة الفعلية للمنتج أو الخدمة والجودة التي وعدت بها الشركة العملاء
- عدم القدرة على التعامل مع شكاوى العملاء بطريقة ترضي العميل.
- تقديم أعذار بشكل دائم بخصوص الأخطاء التي تحدث أثناء تقديم المنتج أو الخدمة
- عدم رضا العملاء الحاليين الذي سينعكس سلبا على رضا العملاء المتوقعين.

(ب) سلوك الشكاوى :

ويعد هو الآخر رد فعل عن عدم رضا العميل الذي يشعر به العميل بسبب وجود أخطاء عند تقديم السلعة أو الخدمة، مثل تقديم سلعة أو خدمة لم يتم طلبها العميل أو عدم توفير ما يطلبه العميل

في الوقت المحدد أو المكان المتفق عليه أو عدم المبالاة بالعمل و تجاهل طلباته والتماطل في إنهاء المعاملات معه والانشغال بأمور أخرى

ووفقاً لدراسة (زيدان (٢٠١٧) يمكن معالجة شكاوى العملاء كما يلي (Otto.Etal,2020) :

شكاوى العملاء يجب أن نعتبرها هدايا منهم تستحق التقدير والشكر لذا يجب التفرة بين مضمون الشكوى ومحتواها وبين شكل الشكوى وأسلوبها ، لذا يجب التركيز على المضمون والمحتوى والتجاوز عن الشكل والطريقة ، فالشكوى هي توقعات العملاء التي لم يتم تحقيقها وهذه التوقعات بخصوص جودة الخدمات والمنتجات وأمانه التعاملات ، وعندما يلجأ العميل إلى الشكوى فهو يعتقد أن بعض من توقعاته قد خابت وبعض آماله لم تتحقق كما يرغب ولكن عندما يشكو العميل للشركة فهو يعطيها الفرصة لتجديد آماله التي لم تتحقق وإشباع توقعاته السد فجوة التوقعات بين ما يرغب وبين ما يمكن أن تقدمه الشركة. ومن هنا يجب أن نعتبر شكاوى العملاء المقدمة هدية تستحق التقدير والشكر فهي أداة تشخيص هامة للشركات لأنها تتيح فرصة لتعديل الأخطاء والمعوقات في تقديم الخدمات ، كما إنها تعطي أفكار بناءه لتطوير الخدمات المقدمة مما يتطلب ضرورة إنشاء نظام متكامل للمقترحات و للشكاوى للتعامل معها وذلك للمساعدة في زيادة نسبة رضا العملاء وولائهم تجاه الشركة. وبناءً على ذلك توجهت الكثير من الشركات الخدمية لتشجيع العملاء على تقديم شكاوهم ومقترحاتهم عن الخدمات للتعامل معها وتصحيح والتحسين جودة الخدمات بشكل مباشر .

٦,٢,٢ أهمية الشكاوى ودورها في نجاح العمل داخل شركات الخدمات :

تمثل الشكاوى عملية تقييم شاملة لنشاط الشركة وتحديد مستوى خدماتها المقدمة للعملاء، فهي تشبه الخدمة البحثية التي تقدم للشركة بدون دفع أى مصاريف ؛ فإذا فكرنا في نوعية الشكاوى المقدمة و عملنا علي فحصها والوقوف علي أسبابها ونتائجها، يمكننا في أقل وقت ممكن معرفة جوانب الضعف داخل الشركة والعمل على حلها والتعامل معها. فإذا قمنا بتغير نظرتنا إلى الشكاوى كونها عملية مزعجة تضر بصورة الشركة وتضعفها أمام العملاء ونظرنا للشكوي علي كونها فرصة عظيمة للشركة

لإعادة التقييم والتطور، تمكنا حينها من اعطاء الشكوي الاهتمام الذي تستحقه وساعدت الشركة في التحسن والتطوير للخدمات. (زيدان، ٢٠١٧)

يجب علي الشركات الخدمية النظر إلى الشكاوى على إنها فرص لها وذلك لأنها :

- (أ) تحديد نقاط الضعف في عملية تقديم الخدمات
- (ب) وسيلة لقياس مستوى الأداء بالشركة و هي متاحة بشكل دوري.
- (ج) تقييم الوضع الحالي للشركة من وجهة نظر العميل.
- (د) تحسين رضا العملاء عن الشركة، وبالتالي تعزيز ولائهم للشركة.
- (هـ) الحفاظ على عملاء الشركة الحاليين بدلاً من تكبد تكلفة الحصول على عملاء جدد.

٧,٢,٢ علاقة جودة الخدمة برضا المستفيدين

علاقة جودة الخدمة برضا المستفيدين اتفق الكثير من الباحثين في مجال إدارة الجودة أن مقابلة احتياجات المستفيدين تضمن رضاهم، لذلك فإن رضا المستفيدين يعتبر هدفاً رئيسياً من أهداف الجودة باعتبار أن الجودة تهدف إلى الارتقاء بمستوى الخدمات المقدمة تحقيقاً لرضا المستفيدين، لذا تقوم المنظمات الناجحة باستطلاع آراء المستفيدين حول الخدمات التي تقدمها، حتى أن العديد من المنظمات شاركت المستفيدين منها في تصميم خدماتها وفي عمليات التطوير والتقييم لخدماتها، وذلك من خلال استقبال الاقتراحات والشكاوى بصورة مستمرة. وبشكل عام فإن مؤشرات الجودة والثقة المتبادلة بين المنظمة والمستفيدين هي من يقرر مستوى رضاهم عن خدماتها، حيث أن تحقيق الرضا للمستفيدين يعبر عن نجاح المنظمة في تلبية حاجاتهم، ويعتبر الرضا عن الخدمة المقدمة انعكاس طبيعي لجودة هذه الخدمة والذي بدوره يولد الولاء لهذه الخدمة وللمنظمة التي تقدمها (بخيت ومهدى، ٢٠٢٢)

وعدد الحديث من المستفيدين من المؤسسات الخدمية، فإن ذلك يشمل جميع المؤسسات التي تقدم خدمات باختلاف أنواعها ومن ضمنها المطارات ، حيث تتأكد ثقة المستفيدين من خلال ما تقوم به هذه المؤسسات من تخطيط ورسم للسياسات، وتبسيط للإجراءات لإنجاز معاملات المستفيدين بأوقات قصيرة والرد على استفساراتهم على مدار الساعة، وتعيين الموظفين المدربين وذوي الكفاءة العالية الذين

يتملكون القدرة على الاتصال مع المستفيدين وتكوين علاقات حسنة معهم، ويعاملونهم بإنسانية دون إخلال بالقوانين واللوائح المطبقة.

٨,٢,٢ مبادئ تحقيق الجودة ورضا المستفيدين

بين (شوماف والجبالي، ٢٠٢٣) بأنه يمكن لأي منظمة تحقيق الرضا لدى المستفيدين من الخدمات التي تقدمها من خلال:

- (١) اكتشاف ما يرغبه ويفضله المستفيدون وما يتوقعونه.
 - (٢) وضع صياغة وأهداف عملية قابلة للتحقيق.
 - (٣) متابعة وتحليل البيانات الراجعة التغذية العكسية من المستفيدين.
 - (٤) تفعيل دور الاتصالات الشخصية وعدم الاعتماد كلياً على الاتصالات التقنية.
- وبين (Khairawati, 2020). بأن أهم المبادئ الأساسية لتحقيق الجودة في تقديم الخدمات ورضا المستفيدين ما يلي:

- [١] الاهتمام بالمستفيدين ويتحقق ذلك من خلال إظهار المواقف الإيجابية التي يبديها مقدم الخدمة، واللباقة في التعامل، والثقة بالنفس، كلها تؤدي إلى زيادة الرغبة لدى المستفيدين للحصول على الخدمات التي يريدونها، إضافة إلى أنها تعزز الولاء لديهم لتكرار الحصول عليها باستمرار.
- [٢] خلق الرغبة لدى المستفيدين وتحديد حاجاتهم وذلك من خلال قيام المنظمة بتوفير الخدمات والمعلومات التي يحتاجها المستفيدون، والرد على استفساراتهم بشكل سريع دون أي تأخير بالإضافة إلى الاهتمام بالشكاوى المقدمة، وتوفير الخبرة الكافية لدى موظفي المنظمة، وتزويد المستفيدين بالمعلومات الدقيقة وتقديم المشورة إن لزم ذلك، كل ذلك يساهم في تحسين جودة الخدمة وتحقيق الرضا لدى المستفيدين.

- [٣] إقناع المستفيدين من الخدمات ومعالجة الاعتراضات لديهم المستفيدين لهم الحق في أن يعترضوا على مستوى الخدمة المقدمة وجودتها، ومن واجبات المنظمة الاستجابة لاعتراضاتهم، ويجب على مقدم الخدمة أن يكون مستمعاً جيداً للمستفيدين، وأن يظهر الاهتمام بأرائهم، والملاحظات التي

يبدو أنها حول الخدمة المقدمة، حيث أن هذه الشكاوى والملاحظات والآراء يعتمد عليها في سياسات تحسين الجودة.

[٤] معالجة شكاوى المستفيدين: إن عملية التأكد من استمرارية طلب الخدمة من قبل المستفيدين يأتي من بعض الوسائل والآليات التي يمكن للمنظمة إتباعها، ومنها الاهتمام بشكاوى المستفيدين وملاحظاتهم، ويجب على مقدمي الخدمة أن يكونوا على مستوى عالي من التحلي بالصبر في استيعاب شكاوى المستفيدين، واتخاذ الإجراءات اللازمة في سبيل معالجة ذلك، سواء بالاعتذار لهم وإشعارهم بأهمية الشكاوى المقدمة، وتعويضهم عن الخسارة الحاصلة جراء ذلك إن وجدت.

وبناء على ما سبق يؤكد الباحث على ضرورة تحسين جودة الخدمات المقدمة من المطارات من خلال وضع معايير واضحة لتقديم الخدمات، والالتزام بتلك المعايير لبناء سمعة جيدة للمؤسسة وبذل كل الجهود في سبيل تقديم الخدمات للمستفيدين بسرعة دون تأخير، وإتاحة الفرصة لمقابلتهم، وتوفير معلومات وبيانات واضحة عن تلك الخدمات، وأخذ آراءهم من تلك الخدمات بصورة دائمة.

الفصل الثالث: منهجية الدراسة وإجراءاتها

١,٣ تمهيد:

هدف البحث الحالي إلى دراسة أثر لجودة خدمة المطار بأبعاده (المللموسية، الاعتمادية، الاستجابة، التعاطف، الأمان) على رضا المسافرين في مطار الملك خالد الدولي بالرياض ويتناول هذا الفصل وصف لإجراءات البحث الميدانية التي قام بها الباحث لتحقيق أهداف البحث، وتتضمن تحديد المنهج المتبع في البحث، ومجتمع البحث، وعينة البحث، وأداة البحث والتحقق من صدقها وثباتها، والمعالجة الإحصائية المستخدمة في تحليل النتائج.

٢,٣ منهج الدراسة:

من أجل تحقيق أهداف الدراسة؛ سوف يقوم الباحث باستخدام المنهج الوصفي والذي يعرف بأنه: "المنهج المرتبط بدراسة ظاهرة معاصرة بقصد وصفها وتفسيرها" (عبيدات وآخرون، ٢٠١٢م، ص٢٢٧)، ويتناسب هذا المنهج مع تحقيق أهداف الدراسة الحالية المتمثلة في دراسة أثر لجودة خدمة المطار بأبعاده (المللموسية، الاعتمادية، الاستجابة، التعاطف، الأمان) على رضا المسافرين في مطار الملك خالد الدولي بالرياض.

٣,٣ مجتمع البحث وعينته:

يتمثل مجتمع الدراسة الحالية في جميع المسافرين في مطار الملك خالد الدولي بالرياض وقد تم اختيار عينة عشوائية من مجتمع الدراسة، مكونة من (٢٠٠) مسافر من المسافرين في مطار الملك خالد الدولي بالرياض

٤,٣ خصائص عينة الدِّراسة:

تم حساب التكرارات والنسب المئوية لأفراد عينة البحث وفقاً للمتغيرات:

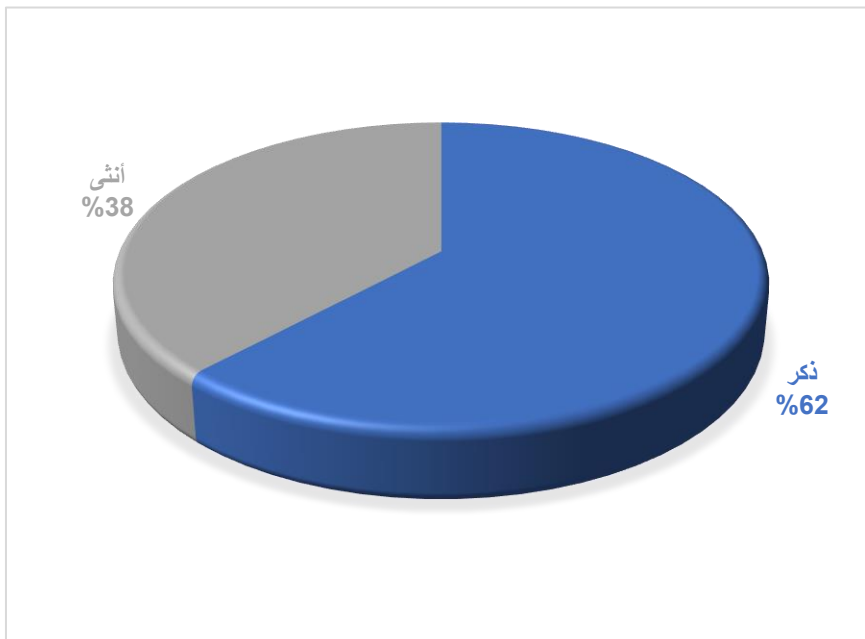
١-النوع

جدول رقم (١) توزيع أفراد الدِّراسة وفق النوع

النوع	التكرار	النسبة
ذكر	124	62.0
أنثى	76	38.0
المجموع	200	100%

يُتَّضح من الجدول أنَّ نسبة (٦٢%) من إجمالي افراد عينة الدراسة من الذكور ونسبة (٣٨%) من إجمالي افراد عينة الدراسة من الاناث.

شكل رقم (١) توزيع أفراد الدِّراسة وفق النوع



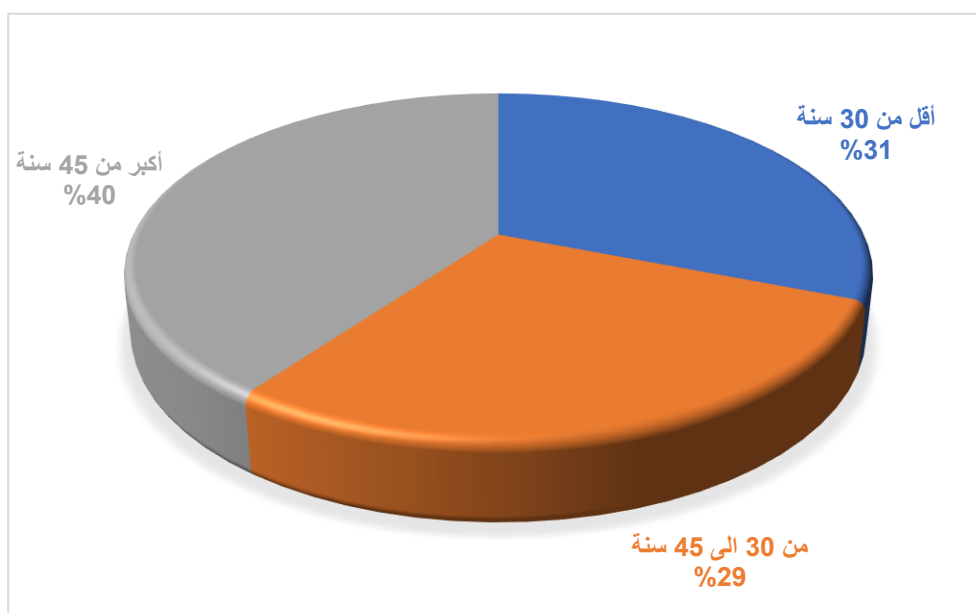
٢- العمر:

جدول رقم (٢) توزيع أفراد الدِّراسة وفق متغير العمر

العمر	التكرار	النسبة
أقل من ٣٠ سنة	62	31.0
من ٣٠ الى ٤٥ سنة	58	29.0
أكبر من ٤٥ سنة	80	40.0
المجموع	200	100%

يُتَّضح من الجدول أنَّ نسبة (٤٠ %) من إجمالي أفراد عينة الدراسة أعمارهم أكبر من ٤٥ سنة، ونسبة (٣١ %) من إجمالي أفراد عينة الدراسة أعمارهم أقل من ٣٠ سنة، ونسبة (٢٩ %) من إجمالي أفراد عينة الدراسة من أعمارهم من ٣٠ الى ٤٥ سنة

شكل رقم (٢) توزيع أفراد الدِّراسة وفق متغير العمر



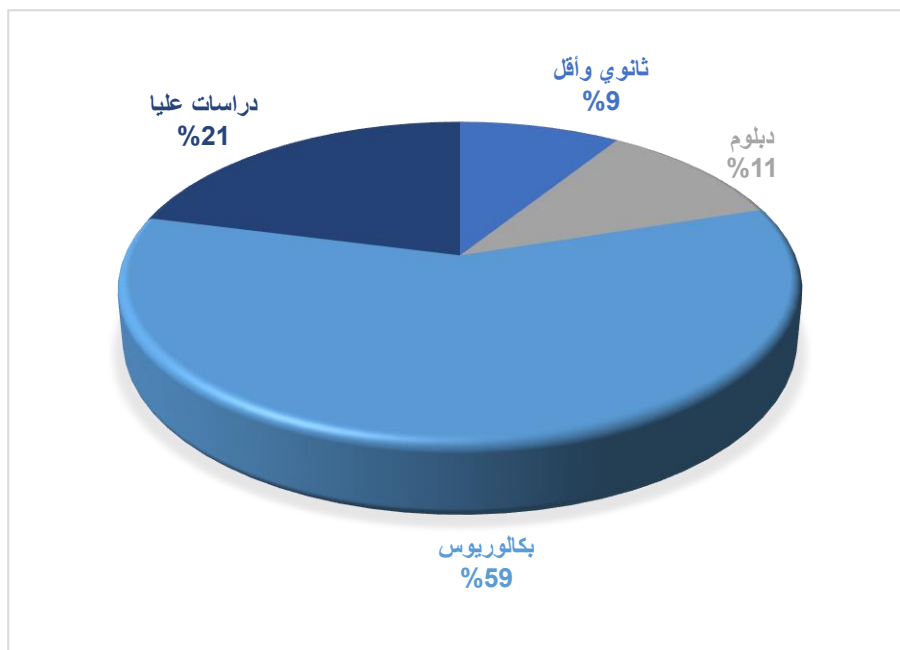
٣- المؤهل العلمي

جدول رقم (٣) توزيع أفراد الدِّراسة وفق متغير المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	التكرار	النسبة
ثانوي وأقل	18	9.0
دبلوم	22	11.0
بكالوريوس	118	59.0
دراسات عليا	42	21.0
المجموع	200	100%

يُتضح من الجدول أنَّ نسبة (٥٩%) من إجمالي أفراد عينة الدراسة من حملة البكالوريوس، ونسبة (٢١%) من إجمالي أفراد عينة الدراسة من حملة الدراسات العليا، ونسبة (١١%) من إجمالي أفراد عينة الدراسة من حملة الدبلوم، ونسبة (٩%) من إجمالي أفراد عينة الدراسة من حملة الثانوي وأقل.

شكل رقم (٣) توزيع أفراد الدِّراسة وفق متغير المؤهل العلمي



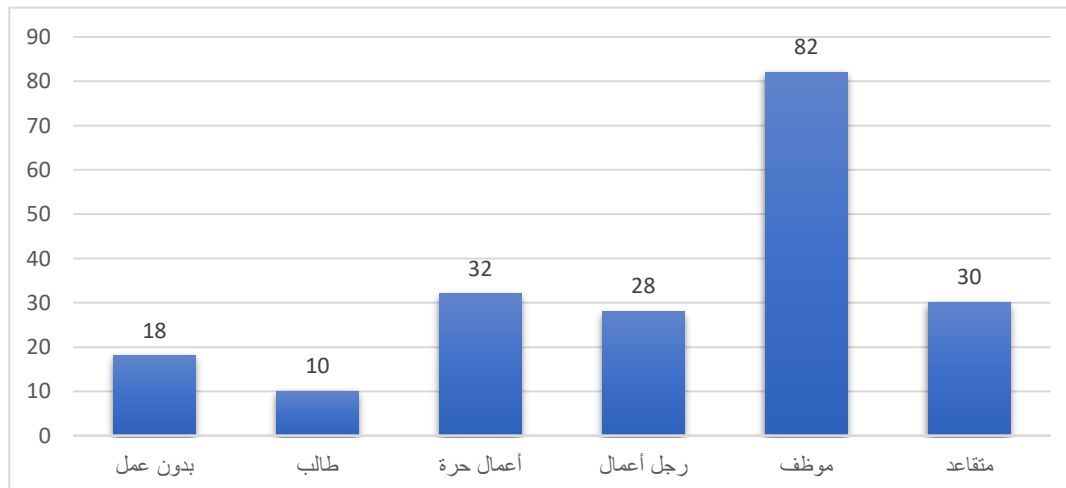
٤- الوضع المهني

جدول رقم (٤) توزيع أفراد الدِّراسة وفق متغير الوضع المهني

الوضع المهني	التكرار	النسبة
بدون عمل	18	9.0
طالب	10	5.0
أعمال حرة	32	16.0
رجل أعمال	28	14.0
موظف	82	41.0
متقاعد	30	15.0
المجموع	200	100%

يُتضح من الجدول أنَّ نسبة (٤١%) من إجمالي أفراد عينة الدراسة موظفين، ونسبة (١٦%) من إجمالي أفراد عينة الدراسة يعملون بالاعمال الحرة، ونسبة (١٥%) من إجمالي أفراد عينة الدراسة متقاعدين، ونسبة (١٤%) من إجمالي أفراد عينة الدراسة رجال أعمال، ونسبة (٩%) من إجمالي أفراد عينة الدراسة بدون عمل، ونسبة (٥%) من إجمالي أفراد عينة الدراسة طلاب.

شكل رقم (٤) توزيع أفراد الدِّراسة وفق متغير الوضع المهني



٥,٣ أداة الدِّراسة:

بعد أن تم الاطلاع على الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع البحث والاستعانة بالإطار النظري للبحث، قام الباحث ببناء وتطوير الاستبيان كأداة لجمع بيانات الدِّراسة؛ لمناسبتها لتحقيق أهداف الدِّراسة، والإجابة عن تساؤلاتها

❖ بناء أداة الدِّراسة:

تمَّ تصميم أداة الدِّراسة بهدف دراسة أثر لجودة خدمة المطار بأبعاده (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، التعاطف، الأمان) على رضا المسافرين في مطار الملك خالد الدولي بالرياض، وقد قام الباحث بإعداد اداة الدراسة بصورتها المبدئية، من خلال مراجعة الأدبيات المتعلِّقة بهدف البحث، وكذلك بعد الاطلاع على الدِّراسات السَّابقة ومراجعة أدواتها المتعلقة بموضوع الدِّراسة الحاليَّة، حيث تكونت اداة الدراسة من جزأين رئيسين، على النحو التالي:

الجزء الأول: ويحتوي على البيانات العامة لأفراد عينة الدراسة.

الجزء الثاني: محاور الدراسة ويشتمل على محورين رئيسيين، وهما كما يلي:

- المحور الأول: جودة خدمة المطار ويتكون من ٢٣ فقرة مقسمة على خمس أبعاد.
- المحور الثاني: رضا المسافرين ويتكون من ٧ فقرات.

مفتاح التصحيح:

كانت الإجابة عن فقرات الاستبيان في ضوء مقياس خماسي على النحو التالي:

جدول رقم (٥) مفتاح التصحيح

الاجابة	مو افق بشدة	مو افق	محايد	غير مو افق	غير مو افق بشدة
الدرجة	٥	٤	٣	٢	١

❖ صدق أداة الدراسة:

إن صدق الأداة يعني التأكد من أنها سوف تقيس ما أعدت لقياسه، كما يُقصد بالصدق "شمول الأداة لكل العناصر التي يجب أن تدخل في التحليل من ناحية، ووضوح فقراتها ومفرداتها من ناحية أخرى، بحيث تكون مفهومة لكل من يستخدمها (العساف، ١٤٣٣هـ، ص ٣١٠) وقد قام الباحث بالتأكد من صدق أداة الدراسة من خلال القيام بما يلي:

الصدق الظاهري للأداة (التحكيكي):

بعد الانتهاء من بناء أداة الدراسة، تمَّ عرضها على عدد من أعضاء هيئة التدريس المتخصصين؛ وذلك للاسترشاد بأرائهم، وقد طُلب من المحكِّمين إبداء الرأي حول مدى وضوح العبارات، ومدى ملاءمتها لما وُضعت لأجله، ومدى مناسبة العبارات للمحور الذي تنتهي إليه، مع وضع التعديلات والاقتراحات التي يمكن من خلالها تطوير الاستبانة.

صدق الاتساق الداخلي:

بعد التأكد من الصدق الظاهري لأداة الدراسة قام الباحث بالتأكد من صدق الاتساق الداخلي وذلك بتنفيذ الأداة على عينة استطلاعية مكونة من (٣٠) فرد لهم نفس خصائص عينة الدراسة وتم حساب الصدق الداخلي لفقرات الاداة، حيث تم حساب معامل الارتباط بين إجابات العينة على كل فقرة والدرجة الكلية للمحور الذي تنتهي اليه، وذلك باستخدام برنامج (SPSS)، حيث جاءت النتائج على النحو التالي:

➤ المحور الأول: جودة خدمة المطار.

جدول (٦) معامل ارتباط بيرسون بين كل فقرة والدرجة الكلية للمحور الأول

رقم الفقرة	معامل ارتباط بيرسون	رقم الفقرة	معامل ارتباط بيرسون
1	.608**	13	.764**

.588**	14	.557**	2
.736**	15	.613**	3
.732**	16	.753*	4
.807**	17	.711**	5
.751**	18	.787**	6
.824**	19	.676**	7
.531**	20	.579**	8
.724**	21	.771**	9
.645**	22	.573**	10
.776**	23	.699**	11
		.871**	12

** دال عند مستوى دلالة ٠,٠١ .

يتَّضح من الجدول السابق أن معاملات الارتباط بين الفقرات والدرجة الكلية لمحور جودة خدمة المطار جاءت جميعها معاملات جيدة ومقبولة؛ حيث كانت كلها دالة عند مستوى دلالة أقل أو يساوي (٠,٠٥).

➤ المحور الثاني: رضا المسافرين

جدول (٧) معامل ارتباط بيرسون بين كل فقرة والدرجة الكلية للمحور الثاني

معامل ارتباط بيرسون	رقم الفقرة
.646**	1
.642**	2
.705**	3
.722**	4

5	.753**
6	.618**
7	.719**

** دال عند مستوى دلالة ٠,٠١ .

يتَّضح من الجدول السابق أن معاملات الارتباط بين الفقرات والدرجة الكلية لمحور رضا المسافرين جاءت جميعها معاملات جيدة ومقبولة؛ حيث كانت كلها دالة عند مستوى دلالة أقل أو يساوي (٠,٠٥).

❖ ثبات أداة الدراسة:

ثبات أداة الدراسة يعنى أن الأداة ستعطي نفس النتائج تقريباً عند تطبيقها مرات عديدة على العينة نفسها ويقصد به إلى أي درجة تعطي أداة الدراسة قراءات متقاربة عند كل مرة تستخدم فيها، أو يعني التأكد من أن الاستجابة ستكون واحدة تقريباً لو تكرر تطبيقها على أشخاص مختلفين في أوقات مختلفة، ولقياس مدي ثبات الاداة قام الباحث بتطبيق الاستبانة على عينة استطلاعية قوامها (٣٠) مفردة باستخدام معاملات ثبات ألفا كرونباخ (Chronbach Alpha) للتأكد من ثبات أداة الدراسة، ويوضح الجدول التالي قيم معاملات الثبات ألفا كرونباخ لكل محور من محاور الاستبيان :

جدول (٨) معاملات الفا كرونباخ لمحاور الدراسة

المحور	عدد الفقرات	قيمة ألفا كرونباخ
جودة خدمة المطار	23	.871
رضا المسافرين	7	.825
الدرجة الكلية للاستبيان	30	.891

تشير نتائج الجدول السابق إلى أن معاملات الثبات بطريقة ألفا كرونباخ كانت مناسبة لأغراض البحث العلمي لكافة محاور الاستبيان؛ إذ كانت جميعها مقبولة علمياً وتفي بمتطلبات التطبيق، كما تشير نتائج الجدول السابق إلى ارتفاع معاملات الثبات بطريقة ألفا كرونباخ على الدرجة الكلية، حيث بلغت (٠,٨٩١) ومما سبق يتبين أن الاستبيان يتسم بدرجة عالية من الثبات لذا يمكن الاعتماد عليه كأداة للدراسة والوثوق بنتائجها

٦,٣ أساليب تحليل البيانات:

لتحقيق أهداف الدراسة وتحليل البيانات التي تم تجميعها، تم استخدام العديد من الأساليب الإحصائية المناسبة باستخدام الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية، والتي يرمز لها اختصاراً بالرمز (SPSS). وذلك بعد ترميز وادخال البيانات إلى الحاسب الآلي، كما يلي:

اعطيت الاجابة لمقياس ليكارت الخماسي كما يلي: (موافق بشدة = ٥ درجات)، (موافق = ٤ درجات)، (محايد = ٣ درجات)، (غير موافق = ٢ درجتين)، (غير موافق بشدة = ١ درجة واحدة) ومن ثم قام الباحث بحساب الوسط الحسابي لإجابات أفراد عينة الدراسة.

ولتحديد طول خلايا المقياس الخماسي (الحدود الدنيا والعليا) المستخدم في محاور الدراسة، تم حساب المدى (٥-١=٤)، ثم تقسيمه على عدد خلايا المقياس للحصول على طول الخلية الصحيح أي (٤/٥=٠,٨). بعد ذلك تم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس وذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه الخلية، وهكذا أصبح طول الخلايا كما يوضحها الجدول الآتي:

جدول رقم (٩) درجة الموافقة ومدى الموافقة على مقياس ليكارت الخماسي.

درجة الترميز	فئة المتوسط		معايير الحكم
(الوزن النسبي)	من	إلى	علي النتائج
١	١	١,٨٠	ضعيفة جداً

ضعيفة	٢,٦٠	١,٨١	٢
متوسطة	٣,٤٠	٢,٦١	٣
كبيرة	٤,٢٠	٣,٤١	٤
كبيرة جداً	٥,٠٠	٤,٢١	٥

ولخدمة اغراض الدراسة وتحليل البيانات التي تم تجميعها من خلال اداة الدراسة في الجانب الميداني، استُخدمت عدد من الأساليب الإحصائية لمعرفة اتجاهات أفراد عينة الدراسة حول التساؤلات المطروحة، وذلك باستخدام أساليب المعالجة الإحصائية المناسبة باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) وذلك بعد أن تم ترميز البيانات وإدخالها إلى الحاسب الآلي، ثم تم استخراج النتائج وفقاً للأساليب الإحصائية الآتية:

١- التكرارات والنسب المئوية (Percentage & Frequencies): للتعرف على الخصائص

الشخصية لأفراد عينة الدراسة.

٢- المتوسط الحسابي (Mean): لمعرفة مدى ارتفاع أو انخفاض إجابات أفراد عينة الدراسة عن

المحاور الرئيسة (متوسط متوسطات العبارات).

٣- الانحراف المعياري (Standard Deviation): للتعرف على مدى انحراف إجابات أفراد عينة

الدراسة لكل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة، ولكل محور من المحاور الرئيسة عن متوسطها

الحسابي، وقد استخدمت الدراسة هذا الأسلوب نظراً لأن الانحراف المعياري يوضح التشتت في

إجابات أفراد عينة الدراسة لكل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة، إلى جانب المحاور الرئيسة،

فكلما اقتربت قيمته من الصفر تركزت الاجابات وانخفض تشتتها بين المقياس.

٤- معامل ارتباط بيرسون (Pearson): لقياس الاتساق الداخلي بين عبارات الأداة (الاستبانة)

وكل محور تنتمي إليه.

٥- معامل الثبات ألفا كرونباخ (cronbach's Alpha- α): لحساب معامل ثبات أداة الدراسة

٦- اختبار تحليل الانحدار (Regression Test) للتحقق من فروض الدراسة

الفصل الرابع: تحليل البيانات واختبار الفرضيات

١,٤ نتائج الدِّراسة وتفسيرها

يتناول هذا الفصل عرضاً للنتائج التي توصّلت إليها الدِّراسة الحاليّة، وذلك من خلال عرض استجابات أفراد عينة الدِّراسة لعبارات الأداة، ومعالجتها إحصائيّاً، وصولاً إلى النتائج وتحليلها وتفسيرها، في ضوء الأطر النظريّة، والدِّراسات السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة، ويقوم الباحث بمناقشة النتائج التي توصّلت إليها الدِّراسة وتفسيرها، من خلال الإجابة عن أسئلتها والتحقق من فروضها

٢,٤ دراسة محاور الاستبيان:

١,٢,٤ المحور الأول جودة خدمة المطار

لدراسة محور جودة خدمة المطار؛ تمّ حساب المتوسطات الحسابيّة والانحرافات المعياريّة لأبعاد

المحور الأول كما يلي

البعد الأول الملموسية

جدول (١٠) المتوسطات الحسابيّة والانحرافات المعياريّة والترتيب لعبارات بعد الملموسية

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة الموافقة
١	توجد بالطائرة وسائل الترفيه أثناء الرحلة	4.43	.733	1	موافق بشدة
٢	تقدم وجبات متنوعة للطعام أثناء الرحلة	4.37	.661	٢	موافق بشدة

موافق بشدة	٣	.852	4.28	نظافة الطائرة أثناء السفر جيدة	٣
موافق	٤	.787	4.20	مقاعد الجلوس الطائرة أثناء السفر مريحة	٤
موافق	٤	.868	4.20	توجد بالطائرة مقاعد جلوس خاصة بذوي الاحتياجات الخاصة	٥
موافق بشدة		.٧٨	4.30	المتوسط العام	

يتبين من الجدول السابق أن بعد الملموسية جاء بدرجة كبيرة جدا، حيث جاء المتوسط العام للبعد مساويا (٤,٣٠)، ودرجة موافقة (موافق بشدة)، وانحراف معياري بلغ (٠,٧٨)، وهي قيمة منخفضة تدلُّ على تجانس آراء أفراد عينة الدِّراسة حول الملموسية في مطار الملك خالد الدولي بالرياض، وتراوحت قيم الانحرافات المعيارية لفقرات هذا البعد بين (٠,٨٦٨ - ٠,٦٦١)، وجاءت جميع الفقرات ذات قيم منخفضة؛ مما يوضِّح تجانس آراء أفراد عينة الدِّراسة حول جميع الفقرات.

وجاءت في الترتيب الأول العبارة رقم (١): (توجد بالطائرة وسائل الترفيه أثناء الرحلة)، بمتوسط حسابي بلغ (٤,٤٣)، وانحراف معياري بلغ (٠,٧٣٣)، ودرجة موافقة (موافق بشدة)، بينما جاءت في الترتيب الأخير العبارة رقم (٤): (مقاعد الجلوس الطائرة أثناء السفر مريحة) بمتوسط حسابي بلغ (٤,٢)، وانحراف معياري بلغ (٠,٧٨٧) ودرجة موافقة (موافق) والعبارة رقم (٥): (توجد بالطائرة مقاعد جلوس خاصة بذوي الاحتياجات الخاصة) بمتوسط حسابي بلغ (٤,٢)، وانحراف معياري بلغ (٠,٨٦٨) ودرجة موافقة (موافق)

ويرى الباحث أن بعد الملموسية جاء بدرجة كبيرة جدا، وهذا يشير الى ارتفاع درجة الملموسية في

مطار الملك خالد الدولي بالرياض

جدول (١١) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والترتيب لعبارات بعد الاعتمادية

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة الموافقة
٦	يتواجد العاملين في مكان عملهم أثناء طلب الخدمة	3.74	1.125	5	موافق
٧	هناك سرعة في إجراءات تسجيل الحجز	4.30	.802	١	موافق بشدة
٨	تقدم الشركة جداول رحلات مناسبة	4.27	.836	٢	موافق بشدة
٩	يوفر طقم الضيافة المعلومات الضرورية في الطائرة أثناء الرحلة	4.20	.768	٣	موافق
١٠	يتقن طقم الضيافة لغات مختلفة	3.97	1.012	٤	موافق
المتوسط العام		4.10	.٩١	موافق	

يتبين من الجدول السابق أن بعد الاعتمادية جاء بدرجة كبيرة، حيث جاء المتوسط العام للبعد مساوياً (٤,١٠)، ودرجة موافقة (موافق)، وانحراف معياري بلغ (٠,٩١)، وهي قيمة منخفضة تدل على تجانس آراء أفراد عينة الدراسة حول الاعتمادية في مطار الملك خالد الدولي بالرياض، وتراوحت قيم الانحرافات المعيارية لفقرات هذا البعد بين (١,١٢٥ - ٠,٧٦٨)، وجاءت جميع الفقرات ذات قيم منخفضة؛ مما يوضح تجانس آراء أفراد عينة الدراسة حول جميع الفقرات فيما عدا الفقرات رقم (٦ و ١٠) فهي ذات قيم مرتفعة؛ مما يوضح تباين آراء أفراد عينة الدراسة حول تلك الفقرات.

وجاءت في الترتيب الأول العبارة رقم (٧): (هناك سرعة في إجراءات تسجيل الحجز)، بمتوسط حسابي بلغ (٤,٣)، وانحراف معياري بلغ (٠,٨٠٢)، ودرجة موافقة (موافق بشدة)، بينما جاءت في الترتيب

الأخير العبارة رقم (٦): (يتواجد العاملین في مكان عملهم أثناء طلب الخدمة) بمتوسط حسابي بلغ (٣,٧٤)، وانحراف معياري بلغ (١,١٢٥) ودرجة موافقة (موافق)

ويرى الباحث أن بعد الاعتمادية جاء بدرجة كبيرة، وهذا يشير الى ارتفاع درجة الاعتمادية في مطار الملك خالد الدولي بالرياض

البعد الثالث الاستجابة

جدول (١٢) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والترتيب لعبارات بعد الاستجابة

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة الموافقة
١١	تقوم إدارة المطار بحل أي مشكلات في حال الوقوع فيها	4.35	.749	2	موافق بشدة
١٢	هناك سرعة في البحث عن الامتعة الضائعة	4.38	.734	١	موافق بشدة
١٣	تقوم الإدارة بالإعلام عن الغاء الرحلة	4.08	.864	٤	موافق
١٤	تعوض الإدارة المسافرين عن التذكرة في حالة لم تستعملها	4.25	.716	٣	موافق بشدة
١٥	تقدم الإدارة تفسيرات عند تأخر الرحلة عن الوقت المحدد لها	4.02	.921	٥	موافق
المتوسط العام		4.22	.٨٠	موافق بشدة	

يتبين من الجدول السابق أن بعد الاستجابة جاء بدرجة كبيرة جداً، حيث جاء المتوسط العام للبعد مساوياً (٤,٢٢)، ودرجة موافقة (موافق بشدة)، وانحراف معياري بلغ (٠,٨٠)، وهي قيمة منخفضة

تدلُّ على تجانس آراء أفراد عينة الدِّراسة حول الاستجابة في مطار الملك خالد الدولي بالرياض، وتراوحت قيم الانحرافات المعيارية لفقرات هذا البعد بين (٠,٩٢١ - ٠,٧١٦)، وجاءت جميع الفقرات ذات قيم منخفضة؛ مما يوضِّح تجانس آراء أفراد عينة الدِّراسة حول جميع الفقرات.

وجاءت في الترتيب الأول العبارة رقم (١٢): (هناك سرعة في البحث عن الامتعة الضائعة)، بمتوسِّط حسابي بلغ (٤,٣٨)، وانحراف معياري بلغ (٠,٧٣٤)، ودرجة موافقة (موافق بشدة)، بينما جاءت في الترتيب الأخير العبارة رقم (١٥): (تقدم الإدارة تفسيرات عند تأخر الرحلة عن الوقت المحدد لها) بمتوسِّط حسابي بلغ (٤,٠٢)، وانحراف معياري بلغ (٠,٩٢١) ودرجة موافقة (موافق)

ويرى الباحث أن بعد الاستجابة جاء بدرجة كبيرة جدا، وهذا يشير الى ارتفاع درجة الاستجابة في مطار الملك خالد الدولي بالرياض

✚ البعد الرابع التعاطف

جدول (١٣) المتوسِّطات الحسابية والانحرافات المعيارية والترتيب لعبارات بعد التعاطف في التوزيع

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة الموافقة
١٦	توجد رعاية خاصة لذوي الاحتياجات الخاصة	3.99	.877	4	موافق
١٧	يظهر العامل لطفه عند تعامله مع فئة الأطفال والمسنين	4.32	.735	٢	موافق بشدة
١٨	عند التأخر عن الرحلة يتعاطف العاملون مع المسافرين	4.39	.656	١	موافق بشدة

١٩	يتم وضع التفسيرات عند رفض البضاعة المنقولة مثل الحيوانات والامتعة الخاصة	4.03	.964	٣	موافق
المتوسط العام		4.18	٠,٨١	موافق	

يتبين من الجدول السابق أن بعد التعاطف جاء بدرجة كبيرة، حيث جاء المتوسط العام للبعد مساوياً (٤,١٨)، ودرجة موافقة (موافق)، وانحراف معياري بلغ (٠,٨١)، وهي قيمة منخفضة تدل على تجانس آراء أفراد عينة الدراسة حول التعاطف في مطار الملك خالد الدولي بالرياض، وتراوحت قيم الانحرافات المعيارية لفقرات هذا البعد بين (٠,٩٦٤ - ٠,٦٥٦)، وجاءت جميع الفقرات ذات قيم منخفضة؛ مما يوضح تجانس آراء أفراد عينة الدراسة حول جميع الفقرات.

وجاءت في الترتيب الأول العبارة رقم (١٨): (عند التأخر عن الرحلة يتعاطف العاملون مع المسافرين)، بمتوسط حسابي بلغ (٤,٣٩)، وانحراف معياري بلغ (٠,٦٥٦)، ودرجة موافقة (موافق بشدة)، بينما جاءت في الترتيب الأخير العبارة رقم (١٦): (توجد رعاية خاصة لذوي الاحتياجات الخاصة) بمتوسط حسابي بلغ (٣,٩٩)، وانحراف معياري بلغ (٠,٨٧٧) ودرجة موافقة (موافق)

ويرى الباحث أن بعد التعاطف جاء بدرجة كبيرة، وهذا يشير إلى ارتفاع درجة التعاطف في مطار الملك خالد الدولي بالرياض

جدول (١٤) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والترتيب لعبارات بعد الأمان

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة الموافقة
٢٠	أشعر بالأمان عند التعامل مع عمال مطار الملك خالد الدولي	4.19	.779	1	موافق
٢١	أثق في مقدمي خدمات مطار الملك خالد الدولي	3.76	.994	٣	موافق
٢٢	أشعر بالراحة عندما أكون مسافر من مطار الملك خالد الدولي	3.96	.926	٢	موافق
٢٣	عندما أضع أمتعتي أثق في العامل أنه وضعها في المكان السليم	3.73	1.089	٤	موافق
	المتوسط العام	3.91	.٩٥٠		موافق

يتبين من الجدول السابق أن بعد الأمان جاء بدرجة كبيرة، حيث جاء المتوسط العام للبعد مساوياً (٣,٩١)، ودرجة موافقة (موافق)، وانحراف معياري بلغ (٠,٩٥)، وهي قيمة منخفضة تدل على تجانس آراء أفراد عينة الدراسة حول الأمان في مطار الملك خالد الدولي بالرياض، وتراوح قيم الانحرافات المعيارية لفقرات هذا البعد بين (١,٠٨٩ - ٠,٧٧٩)، وجاءت جميع الفقرات ذات قيم منخفضة؛ مما يوضح تجانس آراء أفراد عينة الدراسة حول جميع الفقرات فيما عدا الفقرة رقم (٢٣) فهي ذات قيمة مرتفعة؛ مما يوضح تباين آراء أفراد عينة الدراسة حول تلك الفقرة.

وجاءت في الترتيب الأول العبارة رقم (٢٠): (أشعر بالأمان عند التعامل مع عمال مطار الملك خالد الدولي)، بمتوسط حسابي بلغ (٤,١٩)، وانحراف معياري بلغ (٠,٧٧٩)، ودرجة موافقة (موافق)، بينما جاءت

في الترتيب الأخير العبارة رقم (٢٣): (عندما أضع أمتعتي أثق في العامل أنه وضعها في المكان السليم) بمتوسط حسابي بلغ (٣,٧٣)، وانحراف معياري بلغ (١,٠٨٩) ودرجة موافقة (موافق)

ويرى الباحث أن بعد الأمان جاء بدرجة كبيرة، وهذا يشير الى ارتفاع درجة الأمان في مطار الملك خالد الدولي بالرياض

ومما سبق يتبين أن جودة الخدمة المقدمة في مطار الملك خالد الدولي بالرياض جاءت كما يلي

جدول (١٥) جودة الخدمة المقدمة في مطار الملك خالد الدولي بالرياض

الرقم	البعد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة الموافقة
1	اللمسية	4.3	٠,٧٨	١	موافق بشدة
2	الاعتمادية	4.1	٠,٩١	٤	موافق
3	الاستجابة	4.22	٠,٨	٢	موافق بشدة
4	التعاطف	4.18	٠,٨١	٣	موافق
5	الأمان	3.91	٠,٩٥	٥	موافق
المتوسط العام		4.14	٠,٨٥	موافق	

يتبين من الجدول السابق أن جودة الخدمة المقدمة في مطار الملك خالد الدولي بالرياض جاءت بدرجة كبيرة، حيث جاء المتوسط العام للمحور مساويا (٤,١٤)، ودرجة موافقة (موافق)، وانحراف معياري بلغ (٠,٨٥)

٢,٢,٤ المحور الثاني رضا المسافرين في مطار الملك خالد الدولي بالرياض

جدول (١٦) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والترتيب لعبارات المحور الثاني

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة الموافقة
1	تستجيب إدارة مطار الملك خالد الدولي لشكاوى عملائها	3.84	.967	6	موافق
2	يحاول العاملون في مطار الملك خالد الدولي معرفة حاجات ورغبات العملاء بشكل مستمر	3.83	.966	٧	موافق
3	تلتزم الخطوط الجوية بمطار الملك خالد الدولي الوفاء بوعودها	4.33	.636	٢	موافق بشدة
4	تقدم الخطوط الجوية بمطار الملك خالد الدولي خدمات تفوق الخدمات المتوقعة	4.19	.751	٣	موافق
٥	فترة انتظار العملاء عند حجز التذكرة قصيرة	4.41	.636	١	موافق بشدة
٦	علاقة الموظفين بمطار الملك خالد الدولي مع العاملين علاقة جيدة	4.07	.959	٤	موافق
٧	تقدم الخطوط الجوية بمطار الملك خالد الدولي للعملاء خدمات تفوق الخدمات المتوقعة	4.05	.846	٥	موافق
المتوسط العام		4.10	.٨٢		موافق

يتبين من الجدول السابق أن رضا المسافرين في مطار الملك خالد الدولي بالرياض جاء بدرجة (كبيرة)، حيث جاء المتوسط العام للمحور مساويا (٤,١٠)، بانحراف معياري بلغ (٠,٨٢)، وهي قيمة منخفضة تدلُّ على تجانس آراء أفراد عينة الدِّراسة حول رضا المسافرين في مطار الملك خالد الدولي بالرياض وتراوح قيم الانحرافات المعيارية لفقرات هذا المحور بين (٠,٩٦٧ - ٠,٦٣٦)، وجاءت جميع الفقرات ذات قيم منخفضة؛ مما يوضِّح تجانس آراء أفراد عينة الدِّراسة حول جميع الفقرات.

وجاءت في الترتيب الأول العبارة رقم (٥): (فترة انتظار العملاء عند حجز التذكرة قصيرة)، بمتوسط حسابي بلغ (٤,٤١)، وانحراف معياري بلغ (٠,٦٣٦)، ودرجة موافقة (موافق بشدة)، وفي الترتيب الثاني العبارة رقم (٣): (تلتزم الخطوط الجوية بمطار الملك خالد الدولي الوفاء بوعودها)، بمتوسط حسابي بلغ (٤,٣٣)، وانحراف معياري بلغ (٠,٦٣٦)، ودرجة موافقة (موافق بشدة)، بينما جاءت في الترتيب الأخير العبارة رقم (٢): (يحاول العاملون في مطار الملك خالد الدولي معرفة حاجات ورغبات العملاء بشكل مستمر) بمتوسط حسابي بلغ (٣,٨٣)، وانحراف معياري بلغ (٠,٩٦٦)، ودرجة موافقة (موافق)

ويرى الباحث أن رضا المسافرين في مطار الملك خالد الدولي بالرياض جاء بدرجة (كبيرة)، وهذا يدل على مدى رضا المسافرين في مطار الملك خالد الدولي بالرياض حيث إن فترة انتظار العملاء عند حجز التذكرة قصيرة كما تلتزم الخطوط الجوية بمطار الملك خالد الدولي الوفاء بوعودها.

٣,٤ التحقق من فرضيات الدراسة

❶ الفرضية الرئيسة: لا يوجد أثر دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لجودة خدمة المطار بأبعاده (المللموسية، الاعتمادية، الاستجابة، التعاطف، الأمان) على رضا المسافرين في مطار الملك خالد الدولي بالرياض

للتحقق من صحة هذا الفرض تم استخدام تحليل الانحدار المتعدد (Regression test)، وجاءت

النتائج كما بالجدول التالي:

جدول (١٧) أثر لجودة خدمة المطار على رضا المسافرين في مطار الملك خالد الدولي بالرياض

المتغيرات المستقلة	معاملات الانحدار	قيمة اختبار T	مستوى الدلالة
المقدار الثابت	.464	3.010	.003
الملموسية	-.154	-2.774	.006
الاعتمادية	.621	.060	.003
الاستجابة	.526	8.315	.000
التعاطف	.280	5.234	.000
الأمان	.229	4.812	.000
معامل الارتباط = .897		معامل التحديد = .800	
قيمة الاختبار F = 160.304		القيمة الاحتمالية = 0.00	

من الجدول السابق نجد ان معامل الارتباط جاء مساويا (٠,٨٩٧) مما يدل على انه بزيادة جودة الخدمات في مطار الملك خالد الدولي بالرياض يزداد رضا المسافرين وجاء معامل التحديد مساويا (٠,٨٠٠) ومنها نستنتج ان أبعاد جودة الخدمات تفسر ما يقارب من (٨٠ %) من التباين في رضا المسافرين وجاءت قيمة F مساوية (١٦٠,٣٠٤) وهي قيمة ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة مساويا (٠,٠٠) أقل من (٠,٠٥) مما يدل على وجود تأثير إيجابي قوي ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لجودة خدمة المطار بأبعاده (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، التعاطف، الأمان) على رضا المسافرين في مطار الملك خالد الدولي بالرياض

ويتفرع منه الفروض التالية

لـ الفرض الفرعي الأول لا يوجد أثر ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لبعده

الملموسية على رضا المسافرين في مطار الملك خالد الدولي بالرياض.

للتحقق من صحة هذا الفرض تم استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط (Linear Regression test)،

وجاءت النتائج كما بالجدول التالي:

جدول (١٨) أثر لبعد الملموسية على رضا المسافرين في مطار الملك خالد الدولي بالرياض

المتغيرات المستقلة	معاملات الانحدار	قيمة اختبار T	مستوى الدلالة
المقدار الثابت	1.218	5.150	.000
الملموسية	.672	12.327	.000
معامل الارتباط = .759		معامل التحديد = .431	
قيمة الاختبار F = 151.957		القيمة الاحتمالية = 0.00	

من الجدول السابق نجد ان معامل الارتباط جاء مساويا (٠,٧٥٩) مما يدل على انه بزيادة الملموسية في مطار الملك خالد الدولي بالرياض يزداد رضا المسافرين وجاء معامل التحديد مساويا (٠,٤٣١) ومنها نستنتج ان الملموسية تفسر ما يقارب من (٤٣,١ %) من التباين في رضا المسافرين وجاءت قيمة F مساوية (١٥١,٩٥٧) وهي قيمة ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة مساويا (٠,٠٠) أقل من (٠,٠٥) مما يدل على وجود تأثير إيجابي قوي ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لبعد الملموسية على رضا المسافرين في مطار الملك خالد الدولي بالرياض

لـ الفرض الفرعي الثاني لا يوجد أثر ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لبعد

الاعتمادية على رضا المسافرين في مطار الملك خالد الدولي بالرياض

للتحقق من صحة هذا الفرض تم استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط (Linear

Regression test)، وجاءت النتائج كما بالجدول التالي:

جدول (١٩) أثر لبعاد الاعتمادية على رضا المسافرين في مطار الملك خالد الدولي بالرياض

المتغيرات المستقلة	معاملات الانحدار	قيمة اختبار T	مستوى الدلالة
المقدار الثابت	1.268	7.116	.000
الاعتمادية	.693	16.141	.000
معامل الارتباط = .754		معامل التحديد = .566	
قيمة الاختبار F = 260.528		القيمة الاحتمالية = 0.00	

من الجدول السابق نجد ان معامل الارتباط جاء مساويا (٠,٧٥٤) مما يدل على انه بزيادة الاعتمادية في مطار الملك خالد الدولي بالرياض يزداد رضا المسافرين وجاء معامل التحديد مساويا (٠,٥٦٦) ومنها نستنتج ان الاعتمادية تفسر ما يقارب من (٥٦,٦ %) من التباين في رضا المسافرين وجاءت قيمة F مساوية (٢٦٠,٥٢٨) وهي قيمة ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة مساويا (٠,٠٠) أقل من (٠,٠٥) مما يدل على وجود تأثير إيجابي قوي ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لبعاد الاعتمادية على رضا المسافرين في مطار الملك خالد الدولي بالرياض

لـ الفرض الفرعي الثالث لا يوجد أثر ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لبعاد

الاستجابة على رضا المسافرين في مطار الملك خالد الدولي بالرياض

للتحقق من صحة هذا الفرض تم استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط (Linear

Regression test)، وجاءت النتائج كما بالجدول التالي:

جدول (٢٠) أثر لبعاد الاستجابة على رضا المسافرين في مطار الملك خالد الدولي بالرياض

المتغيرات المستقلة	معاملات الانحدار	قيمة اختبار T	مستوى الدلالة
المقدار الثابت	.416	2.503	.013
الاستجابة	.875	22.426	.000

معامل الارتباط = 0.847	معامل التحديد = 0.716
قيمة الاختبار F = 502.914	القيمة الاحتمالية = 0.00

من الجدول السابق نجد ان معامل الارتباط جاء مساويا (٠,٨٤٧) مما يدل على انه بزيادة الاستجابة في مطار الملك خالد الدولي بالرياض يزداد رضا المسافرين وجاء معامل التحديد مساويا (٠,٧١٦) ومنها نستنتج ان اللاستجابة تفسر ما يقارب من (٧١,٦%) من التباين في رضا المسافرين وجاءت قيمة F مساوية (٥٠٢,٩١٤) وهي قيمة ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة مساويا (٠,٠٠) أقل من (٠,٠٥) مما يدل على وجود تأثير إيجابي قوي ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لبعدها الاستجابة على رضا المسافرين في مطار الملك خالد الدولي بالرياض

لـ الفرض الفرعي الرابع لا يوجد أثر ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لبعده

التعاطف على رضا المسافرين في مطار الملك خالد الدولي بالرياض

للتحقق من صحة هذا الفرض تم استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط (Linear

Regression test)، وجاءت النتائج كما بالجدول التالي:

جدول (٢١) أثر لبعده التعاطف على رضا المسافرين في مطار الملك خالد الدولي بالرياض

المتغيرات المستقلة	معاملات الانحدار	قيمة اختبار T	مستوى الدلالة
المقدار الثابت	.937	5.526	.000
التعاطف	.757	18.925	.000
معامل الارتباط = 0.802	معامل التحديد = 0.642		
قيمة الاختبار F = 358.145	القيمة الاحتمالية = 0.00		

من الجدول السابق نجد ان معامل الارتباط جاء مساويا (٠,٨٠٢) مما يدل على انه بزيادة التعاطف في مطار الملك خالد الدولي بالرياض يزداد رضا المسافرين وجاء معامل التحديد مساويا (٠,٦٤٢) ومنها نستنتج ان التعاطف يفسر ما يقارب من (٦٤,٢%) من التباين في رضا المسافرين وجاءت قيمة F

مساوية (٣٥٨,١٤٥) وهي قيمة ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة مساويا (٠,٠٠) أقل من (٠,٠٥) مما يدل على وجود تأثير إيجابي قوي ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لبعد التعاطف على رضا المسافرين في مطار الملك خالد الدولي بالرياض

لـ الفرض الفرعي الخامس لا يوجد أثر ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لبعد الأمان على رضا المسافرين في مطار الملك خالد الدولي بالرياض

للتحقق من صحة هذا الفرض تم استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط (Linear Regression test)، وجاءت النتائج كما بالجدول التالي:

جدول (٢٢) أثر لبعد الأمان على رضا المسافرين في مطار الملك خالد الدولي بالرياض

المتغيرات المستقلة	معاملات الانحدار	قيمة اختبار T	مستوى الدلالة
المقدار الثابت	1.647	12.187	.000
الأمان	.629	18.571	.000
معامل الارتباط = .797	معامل التحديد = .633		
قيمة الاختبار F = 344.867	القيمة الاحتمالية = 0.00		

من الجدول السابق نجد ان معامل الارتباط جاء مساويا (٠,٧٩٧) مما يدل على انه بزيادة الأمان في مطار الملك خالد الدولي بالرياض يزداد رضا المسافرين وجاء معامل التحديد مساويا (٠,٦٣٣) ومنها نستنتج ان الأمان يفسر ما يقارب من (٦٣,٣ %) من التباين في رضا المسافرين وجاءت قيمة F مساوية (٣٤٤,٨٦٧) وهي قيمة ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة مساويا (٠,٠٠) أقل من (٠,٠٥) مما يدل على وجود تأثير إيجابي قوي ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لبعد الأمان على رضا المسافرين في مطار الملك خالد الدولي بالرياض

الفصل الخامس: نتائج وتوصيات الدراسة

١,٥ ملخص نتائج الدِّراسة:

ويتمثل ذلك في عرض أبرز النتائج التي توصَّل إليها البحث فيما يتعلق بالإجابة عن تساؤلاته وتحقيق أهدافه، على النحو التالي:

☞ جودة الخدمة المقدمة في مطار الملك خالد الدولي بالرياض جاءت بدرجة كبيرة، حيث جاء

المتوسِّط العام للمحور مساويا (٤,١٤)، ودرجة موافقة (موافق)، وانحراف معياري بلغ (٠,٨٥)

حيث

— بعد الملموسية جاء بدرجة كبيرة جدا، حيث جاء المتوسِّط العام للبعد مساويا (٤,٣٠)،

ودرجة موافقة (موافق بشدة)، وانحراف معياري بلغ (٠,٧٨)

— بعد الاعتمادية جاء بدرجة كبيرة، حيث جاء المتوسِّط العام للبعد مساويا (٤,١٠)، ودرجة

موافقة (موافق)، وانحراف معياري بلغ (٠,٩١)

— بعد الاستجابة جاء بدرجة كبيرة جدا، حيث جاء المتوسِّط العام للبعد مساويا (٤,٢٢)،

ودرجة موافقة (موافق بشدة)، وانحراف معياري بلغ (٠,٨٠)

— بعد التعاطف جاء بدرجة كبيرة، حيث جاء المتوسِّط العام للبعد مساويا (٤,١٨)، ودرجة

موافقة (موافق)، وانحراف معياري بلغ (٠,٨١)

— بعد الأمان جاء بدرجة كبيرة، حيث جاء المتوسِّط العام للبعد مساويا (٣,٩١)، ودرجة موافقة

(موافق)، وانحراف معياري بلغ (٠,٩٥)

— رضا المسافرين في مطار الملك خالد الدولي بالرياض جاء بدرجة (كبيرة)، حيث جاء المتوسِّط

العام للمحور مساويا (٤,١٠)، بانحراف معياري بلغ (٠,٨٢)، وهذا يدل على مدى رضا

المسافرين في مطار الملك خالد الدولي بالرياض حيث إن فترة انتظار العملاء عند حجز

التذكرة قصيرة كما تلتزم الخطوط الجوية بمطار الملك خالد الدولي الوفاء بوعودها.

- وجود تأثير إيجابي قوي ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لجودة خدمة المطار بأبعاده (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، التعاطف، الأمان) على رضا المسافرين في مطار الملك خالد الدولي بالرياض
- وجود تأثير إيجابي قوي ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لبعد الملموسية على رضا المسافرين في مطار الملك خالد الدولي بالرياض
- وجود تأثير إيجابي قوي ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لبعد الاعتمادية على رضا المسافرين في مطار الملك خالد الدولي بالرياض
- وجود تأثير إيجابي قوي ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لبعد الاستجابة على رضا المسافرين في مطار الملك خالد الدولي بالرياض
- وجود تأثير إيجابي قوي ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لبعد التعاطف على رضا المسافرين في مطار الملك خالد الدولي بالرياض
- وجود تأثير إيجابي قوي ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لبعد الأمان على رضا المسافرين في مطار الملك خالد الدولي بالرياض

٢,٥ توصيات الدراسة:

من خلال ما ورد من نتائج يمكن للباحث تقديم التوصيات التالية

← تحسين جودة الخدمة في مطار الملك خالد الدولي بالرياض من خلال :

- لـ توفير دورات تدريبية للموظفين في المطار لتعزيز مهاراتهم في تقديم الخدمة بجودة عالية.
- لـ التركيز على تحسين البنية التحتية والمرافق في المطار لضمان تجربة مسافر مريحة وممتعة.
- لـ تطبيق تقنيات جديدة مثل الذكاء الاصطناعي والتحليلات الضخمة لتحسين عمليات الخدمة والتواصل مع المسافرين.

← تحسين فترة الانتظار للعملاء عند حجز التذاكر من خلال :

- لـ تحديث نظام حجز التذاكر لتحسين عملية الحجز وتقليل فترة الانتظار للعملاء.
- لـ تطبيق إجراءات أكثر فعالية لإدارة العمليات الداخلية للتأكد من سلاسة تجربة الحجز والانتظار.
- لـ تقديم معلومات واضحة حول الوقت المتوقع لانتهاء عملية الحجز لتقليل قلق المسافرين وتحسين رضاهم.

← تعزيز مفهوم الأمان في مطار الملك خالد الدولي ،من خلال :

- لـ تعزيز إجراءات الأمان في المطار من خلال استخدام التكنولوجيا المتطورة وتدريب العاملين على أحدث الممارسات في مجال الأمان.
- لـ تعزيز التواصل مع المسافرين وتوفير معلومات مفصلة حول إجراءات الأمان في المطار لزيادة الثقة والراحة لديهم.
- لـ إجراء تحسينات في بنية المطار وتصميمه لجعلها تبعث على الشعور بالأمان والراحة لدى المسافرين.

Abstract

The aim of the study was to elucidate the impact of airport service quality with its various dimensions (tangibles, reliability, responsiveness, empathy, security) on passenger satisfaction and how it influences travelers' experiences. Additionally, the study sought to explore the factors affecting travelers' experiences at the airport and determine the importance of these factors in shaping passenger satisfaction and loyalty. Data collection relied on a questionnaire, with the study population consisting of all travelers at King Khalid International Airport in Riyadh. A random sample of 200 travelers from King Khalid International Airport in Riyadh was selected for the study, employing a descriptive-analytical methodology.

The study found a statistically significant strong positive impact of airport service quality, with its dimensions (tangibles, reliability, responsiveness, empathy, security), on passenger satisfaction at King Khalid International Airport in Riyadh. The study recommended the provision of training courses for airport staff to enhance their skills in delivering high-quality service, updating the ticket reservation system to improve the booking process and reduce customer waiting time, and enhancing airport security measures through the use of advanced technology and training employees on the latest security practices.

Keywords: Airport Service Quality, Passenger Satisfaction, King Khalid International Airport, Riyadh.

المراجع

أولا: المراجع العربية

- أبو جزر، إبراهيم حسن. (٢٠٢٢). واقع جودة الخدمات المقدمة في معبر رفح البري من وجهة نظر المسافرين. مجلة كلية فلسطين التقنية للأبحاث والدراسات، مج ٩، ع ١٤، ٥٨٨ - ٦١١. مسترجع من

<http://search.mandumah.com/Record/1364898>

- بخيت، أيمن ربيع منصور، و مهدي، محمد حسن أحمد. (٢٠٢٢). تأثير جودة الخدمات الإلكترونية على رضا العملاء: دراسة ميدانية بالتطبيق على القرى السياحية بمحافظة البحر الأحمر (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة سوهاج، سوهاج. مسترجع من

<http://search.mandumah.com/Record/1306092>

- بركة، هاجر، خمقاني، حكيمة، و دلهوم، خليدة. (٢٠١٩). أثر جودة خدمات المطار على رضا المسافرين: دراسة حالة مطار كريم بلقاسم الدولي ماي ٢٠١٩ (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة قاصدي مرباح - ورقلة، ورقلة. مسترجع من

<http://search.mandumah.com/Record/1147095>

- بركة، هاجر، خمقاني، حكيمة، و دلهوم، خليدة. (٢٠١٩). أثر جودة خدمات المطار على رضا المسافرين: دراسة حالة مطار كريم بلقاسم الدولي ماي ٢٠١٩ (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة قاصدي مرباح - ورقلة، ورقلة. مسترجع من

<http://search.mandumah.com/Record/1147095>

- بركة، هاجر، خمقاني، حكيمة، و دلهوم، خليدة. (2019). أثر جودة خدمات المطار على رضا المسافرين: دراسة حالة مطار كريم بلقاسم الدولي ماي ٢٠١٩ (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة قاصدي مرباح - ورقلة، ورقلة. مسترجع من

<http://search.mandumah.com/Record/1147095>

- الجخلب، آلاء محمد موسى، و الداية، وائل حمدي. (٢٠٢١). أثر الرقابة الاستراتيجية على جودة الخدمة في الجامعات الفلسطينية بالمحافظات الجنوبية في ظل جائحة فايروس كوفيد-١٩ (رسالة ماجستير غير منشورة). الجامعة الإسلامية (غزة)، غزة. مسترجع من

<http://search.mandumah.com/Record/1359214>

- حسين، أسماء حسين مصطفى، عبدالوارث، مروة فوزي، و فهي، تقي محروس. (٢٠٢٠). تحسين جودة الخدمات بمطار برج العرب وفقاً لمتطلبات سكاي تراكس. مجلة كلية السياحة والفنادق، مج ٤، ١٤، ٦٥ - ٨١. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1069511>

- الخطيب، رامي عبدالرحمن محمود، و نوافلة، سهم أحمد محمود. (٢٠٢٣). أثر الحكومة الإلكترونية في تحسين سرعة الخدمة المقدمة بوساطة الوعي الإلكتروني للموظف: الدور المعدل للفائدة المتصورة لنظم الحكومة الإلكترونية (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة اليرموك، إربد. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1450932>

- شاهين، محمود راتب خلف، و بني خالد، مرعي حسن حمد. (٢٠٢٣). أثر الأنشطة التشغيلية الرقمية على جودة الخدمة من وجهة نظر متلقي الخدمة (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة آل البيت، المفرق. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1444533>

- شجاع، أسماء علي إبراهيم، و أبو رفاعي، زكي زكي السيد. (٢٠٢٢). تأثير تطبيق الإجراءات الأمنية الحديثة في المطارات على رضا العملاء بالتطبيق على مطار شرم الشيخ الدولي. مجلة كلية السياحة والفنادق، ع ١١، ج ٣، ١ - ٣٧. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1315212>

- شوماف، ولاء عبدالله محمد سعيد، و الجبالي، سمير موسى محمود. (٢٠٢٣). أثر إدارة علاقات العملاء في رضاهم: الدور الوسيط لجودة الخدمة المقدمة في قطاع تكنولوجيا المعلومات (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة الشرق الأوسط، عمان. مسترجع من

<http://search.mandumah.com/Record/1422282>

- شوماف، ولاء عبدالله محمد سعيد، و الجبالي، سمير موسى محمود. (٢٠٢٣). أثر إدارة علاقات العملاء في رضاهم: الدور الوسيط لجودة الخدمة المقدمة في قطاع تكنولوجيا المعلومات (رسالة

ماجستير غير منشورة). جامعة الشرق الأوسط، عمان. مسترجع من

<http://search.mandumah.com/Record/1422282>

- العبائنة، موفق محمد علي محمد، و الحبيس، محمود عبدالله محمد. (٢٠٢٢). أثر جودة الخدمة على الاحتفاظ بالزبائن في مشاريع النقل الذكي للركاب في الأردن (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة البلقاء التطبيقية، السلط. مسترجع من

<http://search.mandumah.com/Record/1298966>

- عبدالواحد، سعيد حامد سعيد محمد، و المسدي، عادل عبدالمنعم. (٢٠٢٣). أثر التمكين الوظيفي في جودة الخدمة: دراسة تطبيقية على البريد المصري - قطاع غرب الدلتا (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة طنطا، طنطا. مسترجع من

<http://search.mandumah.com/Record/1378025>

- عرفة، أسامة محمد حسني، و وادي، رشدي عبداللطيف سلمان. (٢٠٢٢). أثر جودة خدمة المحافظ الإلكترونية على رضا العملاء في قطاع غزة: دراسة حالة Jawwal Pay (رسالة ماجستير غير منشورة). الجامعة الإسلامية (غزة)، غزة. مسترجع من

<http://search.mandumah.com/Record/1360122>

- العموش، طارق موسى إبراهيم، و العظامات، عبدالله مطر نجم. (٢٠٢٢). أثر جودة الخدمات الإلكترونية على ولاء العملاء لشركات الاتصالات الخلوية في الأردن (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة آل البيت، المفرق. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1306158>

- عويضة، ياسمين ماهر يوسف، و الحماد، فواز علي فرحان. (٢٠٢١). أثر الإبداع التنظيمي في جودة الخدمة المقدمة في المختبرات الطبية الأردنية: دراسة حالة: مختبرات بيولاب الطبية (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة البلقاء التطبيقية، السلط. مسترجع من

<http://search.mandumah.com/Record/1300970>

- كمال، مروان. (٢٠٢٣). أثر جدولة رحلات قدوم الحجاج على جودة الخدمة وأداء العاملين في مطار الملك عبد العزيز الدولي بجدة. المجلة العربية للإدارة، (١)، ١٦-١١. doi:

10.21608/aja.2023.177919.1364

- لمرسومي، أحمد إبراهيم خلف، و البطاينة، عبدالله قاسم. (٢٠٢٢). أثر البرامج التدريبية في تحسين جودة الخدمة: دراسة ميدانية لفنادق الأربع نجوم العاملة في مدينة عمان (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة الشرق الأوسط، عمان. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1328391>
- محمد، هه لات سعيد، أحمد، فلاح حسن، و سعيد، صلاح حمه. (٢٠١٩). The Impact of Organizational Climate Dimensions on the Quality of Customer Service: An Empirical Study in Sulaymaniyah International Airport. مجلة جامعة كركوك للعلوم الإدارية والاقتصادية، مج ٩، ٢٤ ، ٤٩ - ٧٢. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1028056>
- المومني، مفلح غازي، و العظامات، عبدالله مطر نجم. (٢٠٢١). أثر إدارة علاقات العملاء على جودة الخدمة في البنوك التجارية الأردنية: دراسة حالة بنك الإسكان للتجارة والتمويل في الأردن (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة آل البيت، المفرق. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1171309>
- الناصر، محمد نايف نمر، و نوافلة، سهم أحمد محمود. (٢٠٢٣). أثر دافع الخدمة العامة على جودة الخدمات الحكومية: الدور الوسيط لاتجاهات الموظفين: الدور المعدل لنظام الحكومة الإلكترونية (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة اليرموك، إربد. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1450930>
- الناصر، مريم عيسى علي، و إسماعيل، عمار فتحي موسى. (٢٠٢٢). دور جودة الخدمة في تحسين مستوى رضا عملاء الخطوط الجوية الكويتية: دراسة تطبيقية. المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والإدارية، مج ١٣، ملحق ، ٥٦٠ - ٥٨٣. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1291501>
- نعمان، مصطفى منذر، و البطاينة، عبدالله قاسم. (٢٠٢١). أثر إدارة علاقات العملاء على ولاء العملاء في شركات الاتصالات العاملة في الأردن: رضا العملاء كعامل وسيط (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة الشرق الأوسط، عمان. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1328391>

ثانيا: المراجع الأجنبية

-
-
-
-
-
-
-
- Afthanorhan, A., Awang, Z., Rashid, N., Foziah, H., & Ghazali, P. (2019). Assessing The Effects Of Service Quality On Customer Satisfaction Management Science Letters, 9(1), 13-24.
- Ahmed, R. R., Vveinhardt, J., Štreimikienė, D., Ashraf, M., & Channar, Z. A. (2017). Modified SERVQUAL model and effects of customer attitude and technology on customer satisfaction in banking industry: mediation, moderation and conditional process analysis. Journal of Business Economics and Management, 18(5), 974-1004.
- Ahrholdt, D. C., Gudergan, S. P., & Ringle, C. M. (2017). Enhancing Service Loyalty: The Roles Of Delight, Satisfaction, And Service Quality. Journal Of Travel Research, 56(4), 436-450.

- Akdere, M., Top, M., & Tekingündüz, S. (2020). Examining Patient Perceptions Of Service Quality In Turkish Hospitals: The Servperf Model. *Total Quality Management & Business Excellence*, 31(3 - 4) ,342- 352.
- Ali, B. J., Gardi, B., Jabbar Othman, B., Ali Ahmed, S., Burhan Ismael, N., Abdalla Hamza, P., ... & Anwar, G. (2021). Hotel service quality: The impact of service quality on customer satisfaction in hospitality. Ali, BJ, Gardi, B., Othman, BJ, Ahmed, SA, Ismael, NB, Hamza, PA, Aziz, HM, Sabir, BY, Anwar, G.(2021). Hotel Service Quality: The Impact of Service Quality on Customer Satisfaction in Hospitality. *International Journal of Engineering, Business and Management*, 5(3), 14-28.
- Bezerra, G. C., & Gomes, C. F. (2020). Antecedents and consequences of passenger satisfaction with
- Eckert, C., Neunsinger, C., & Osterrieder, K. (2022). Managing customer satisfaction: digital applications for insurance companies. *The Geneva Papers on Risk and Insurance-Issues and Practice*, 47(3), 569-602.
- Giao, H. N. K., & Vuong, B. N. (2021). The impact of service quality on passenger loyalty and the mediating roles of relationship quality: A study of domestic flights with vietnamese low-cost airlines. *Transportation Research Procedia*, 56, 88-95.
- Hohenberg, S., & Taylor, W. (2021). Measuring customer satisfaction and customer loyalty. In *Handbook of market research* (pp. 909-938). Cham: Springer International Publishing.
- Irawan, A., Lusianti, D., & Faidah, F. (2023). Customer Satisfaction in the Era of Competition 5.0. *Journal of Applied Business and Technology*, 4(2), 144-154.

- Khairawati, S. (2020). Effect of customer loyalty program on customer satisfaction and its impact on customer loyalty. *International Journal of Research in Business and Social Science* (2147-4478), 9(1), 15-23.
- Kurdi, B., Alshurideh, M., & Alnaser, A. (2020). The impact of employee satisfaction on customer satisfaction: Theoretical and empirical underpinning. *Management Science Letters*, 10(15), 3561-3570.
- Lau, A. C. (2022). The Impact of Airport Service Quality on Passenger Satisfaction at the Hong Kong International Airport (Doctoral dissertation, University of Wales Trinity Saint David (United Kingdom))
- Otto, A. S., Szymanski, D. M., & Varadarajan, R. (2020). Customer satisfaction and firm performance: insights from over a quarter century of empirical research. *Journal of the Academy of Marketing science*, 48(3), 543-564.
- Shankar, A., & Datta, B. (2020). Measuring e-service quality: a review of literature. *International Journal of Services Technology and Management*, 26(1), 77-100.
- Tešić, D. (2020). Measuring dimensions of service quality. *Strategic Management-International Journal of Strategic Management and Decision Support Systems in Strategic Management*, 25(1).
- Tsafarakis, S., Kokotas, T., & Pantouvakis, A. (2018). A multiple criteria approach for airline passenger satisfaction measurement and service quality improvement. *Journal of air transport management*, 68, 61-75.
- Usman, A., Azis, Y., Harsanto, B. & Azis, A.M. (2023). The Role of Innovation and Airport Service Quality on Airport Image: Mediated Effect of Passenger Satisfaction. *African*

Journal of Hospitality, Tourism and Leisure, 12(3):1111-1126. DOI:
<https://doi.org/10.46222/ajhtl.19770720.420>

- Usman, A., Azis, Y., Harsanto, B., & Azis, A. M. (2023). The Impact of Service Orientation and Airport Service Quality on Passenger Satisfaction and Image: Evidence from Indonesia. *Logistics*, 7(4), 102

الملاحق

استمارة استبيان

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

أخي الكريم / أختي الكريمة

تحية طيبة وبعد،

يقوم الباحثين بإجراء دراسة حول قياس أثر جودة خدمات المطار على رضا المسافرين،

دراسة تطبيقية على مطار الملك خالد الدولي بالرياض.

ونظراً لما لديكم من المعرفة العلمية والخبرة العملية ذات الصلة بموضوع البحث، نأمل الحصول

منكم على العون والمساعدة في توفير المعلومات المناسبة لأغراض البحث، من خلال التكرم بإبداء

رأيكم بالتأشير على الإجابة المناسبة من وجهة نظركم.

وأقدم لحضراتكم بجزيل الشكر والتقدير للمساهمة في جهدكم في تعبئة هذا الاستبيان علماً

أن جميع البيانات التي سيتم الحصول عليها منكم ستعامل بسرية تامة، ولن تستخدم لغير أغراض هذا

البحث، وسوف أزودكم بنتائج هذه الدراسة حال اكتمالها إن شاء الله.

وتفضلوا بقبول فائق التقدير والاحترام

أولاً: البيانات الشخصية

- ١- النوع الاجتماعي ☐ ذكر ☐ أنثى
- ٢- الفئة العمرية ☐ أقل من ٣٠ سنة ☐ من ٣٠-٤٥ سنة ☐ من ٤٥ سنة فأكثر
- ٣- المؤهل العلمي ☐ ثانوي وأقل ☐ دبلوم ☐ بكالوريوس ☐ دراسات عليا
- ٤- الوضع المهني ☐ بدون عمل ☐ طالب ☐ أعمال حرة ☐ رجل أعمال ☐ موظف ☐ متقاعد

ثانيا محاور الاستبيان

المحور الأول: جودة خدمة المطار، ضع إشارة (√) في المربع المناسب

لاختيارك:

الرقم	البعد	أوافق بشدة	أوافق	محايد	معارض بشدة	معارض
الملموسية						
1	توجد بالطائرة وسائل الترفيه أثناء الرحلة					
2	تقدم وجبات متنوعة للطعام أثناء الرحلة					
3	نظافة الطائرة أثناء السفر جيدة					
4	مقاعد الجلوس الطائرة أثناء السفر مريحة					
5	توجد بالطائرة مقاعد جلوس خاصة بذوي الاحتياجات الخاصة					
الاعتمادية						
1	يتواجد العاملین في مكان عملهم أثناء طلب الخدمة					
2	هناك سرعة في إجراءات تسجيل الحجز					
3	تقدم الشركة جداول رحلات مناسبة					

					يوفر طقم الضيافة المعلومات الضرورية في الطائرة أثناء الرحلة	4
					يتقن طقم الضيافة لغات مختلفة	5
الاستجابة						
					تقوم إدارة المطار بحل أي مشكلات في حال الوقوع فيها	1
					هناك سرعة في البحث عن الامتعة الضائعة	2
					تقوم الإدارة بالإعلام عن الغاء الرحلة	3
					تعوض الإدارة المسافرين عن التذكرة في حالة لم تستعملها	4
					تقدم الإدارة تفسيرات عند تأخر الرحلة عن الوقت المحدد لها	5
التعاطف						
					توجد رعاية خاصة لذوي الاحتياجات الخاصة	1
					يظهر العامل لطفه عند تعامله مع فئة الأطفال والمسنين	2
					عند التأخر عن الرحلة يتعاطف العاملون مع المسافرين	3
					يتم وضع التفسيرات عند رفض البضاعة المنقولة مثل الحيوانات والامتعة الخاصة	4

الأمان						
					أشعر بالأمان عند التعامل مع عمال مطار الملك خالد الدولي	1
					أثق في مقدمي خدمات مطار الملك خالد الدولي	2
					أشعر بالراحة عندما أكون مسافر من مطار الملك خالد الدولي	3
					عندما أضع أمتعتي أثق في العامل أنه وضعها في المكان السليم	4

المحور الثاني: رضا المسافرين، ضع إشارة (✓) في المربع المناسب لاختيارك:

الرقم	البعد	أوافق بشدة	أوافق	محايد	معارض	معارض بشدة
1	تستجيب إدارة مطار الملك خالد الدولي لشكاوى عملائها					
2	يحاول العاملون في مطار الملك خالد الدولي معرفة حاجات ورغبات العملاء بشكل مستمر					
3	تلتزم الخطوط الجوية بمطار الملك خالد الدولي الوفاء بوعودها					
4	تقدم الخطوط الجوية بمطار الملك خالد الدولي خدمات تفوق الخدمات المتوقعة					
5	فترة انتظار العملاء عند حجز التذكرة قصيرة					
6	علاقة الموظفين بمطار الملك خالد الدولي مع العاملين علاقة جيدة					
7	تقدم الخطوط الجوية بمطار الملك خالد الدولي للعملاء خدمات تفوق الخدمات المتوقعة					

مع خالص التقدير والاحترام

Mid-Ocean University

College of Management



Specialization in Business Administration

The Impact of Airport Service Quality on Passenger

Satisfaction: An Applied Study at King Khalid

International Airport in Riyadh.

Preparation:

Abdulmohsen Al-Qahtani (232002117)

Saleh Aluraini (232002203)

Raid Mansoor (232002646)

Supervision:

Dr. Walid Abdul Jawad Saleem Sadiq

Dr. Al-Faisal Abdul Hamid Mohammed Hassan

1445-2024