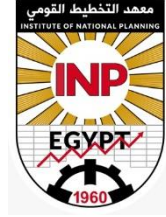


جمهورية مصر العربية



معهد التخطيط القومي
الدراسات العليا

أثر التطبيق الفعال لنظم إدارة الجودة العالمية على رضا العملاء

(دراسة حالة بشركة ميناء القاهرة الجوى)

رسالة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل درجة ماجستير التخطيط والتنمية

إعداد

أيمن لطفى أحمد النجار

إشراف

أ.د/ محرم صالح الحداد م/مدحت فهمي صالح

أستاذ التخطيط والإدارة
المتفرغ بمركز الأساليب التخطيطية
معهد التخطيط القومي
محاضر وخبير المواصفات والجودة
ومستشار الدعم الفنى بالمعهد القومى للجودة

٢٠٢١



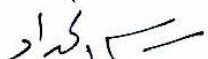
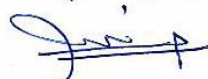
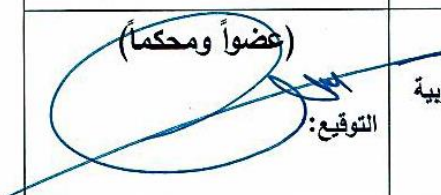
إجازة رسالة ماجستير التخطيط والتنمية

بمعنوان: أثر التطبيق الفعال لنظم إدارة الجودة العالمية على رضا العملاء
دراسة حالة شركة ميناء القاهرة الجوى

**The Impact of Effective Implementation of International
Quality Management Systems on Customer Satisfaction
(A Case study in Cairo Airport Company)**

الباحث: أيمن لطفي أحمد النجار

أعضاء لجنة المناقشة والتحكيم

أ.د/ محرم صالح الحداد أستاذ التخطيط والإدارة المتفرغ بمعهد التخطيط القومي	(مشرفاً ورئيساً) التوقيع: 
أ.د/ إيمان عبد الفتاح منجى أستاذ إدارة الأعمال بمركز التخطيط الإجتماعى والثقافى بمعهد التخطيط القومي	(عضواً ومحكماً) التوقيع: 
أ.م/ مدحت فهمي صالح محاضر وخبير المواصفات والجودة ومستشار الدعم الفنى بالمعهد القومي للجودة	(مشرفاً ومحكماً) التوقيع: 
أ.د/ محمد نبيل لاشين أستاذ إدارة الجودة الشاملة وإدارة المخاطر الأكاديمية العربية للعلوم والتكنولوجيا ورئيس لجنة التقييم والإعتماد بالمعهد القومي للجودة	(عضواً ومحكماً) التوقيع: 

٢٠٢١/ /

تم إجازة الرسالة بتاريخ

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

فَتَعَالَى اللَّهُ الْمَلِكُ الْحَقُّ وَلَا تَعْجَلْ بِالْقُرْآنِ مِنْ قَبْلِ أَنْ يُقْضَىٰ

إِلَيْكَ وَحْيُهُ ^ط وَقُلْ رَبِّ زِدْنِي عِلْمًا

طه (١١٤)

إهداء

إلى عائلتي

إلى والدي رحمة الله عليه ووالدتي اللذان لهما الفضل بعد الله عز وجل
في كل ما وصلت إليه والتي تعجز الكلمات عن ذكر أفضالهما ومأثرهما
ولن أوفيها حقهما مهما حاولت.

إلى زوجتي وأبنائي

إلى من قدمت لي الدعم المعنوي وساندتني في مختلف الظروف وظلت
حاضرة بجانبني في مختلف مراحل البحث مهما كانت حالتها ادام الله
وجودها بجانبني.

إلى أصدقائي

أصدقائي وزملائي بالعمل الذين قدموا لي كل ما في استطاعتهم
لمساعدتي وإلى رؤسائي بالعمل الذين ذللوا كل العقبات في سبيل إنجاز
البحث.

شكر وتقدير

يقول النبي صلى الله عليه وسلم: (لا يَشْكُرُ اللهَ مَنْ لا يَشْكُرُ النَّاسَ) أتقدم بكل الشكر والتقدير للأستاذ الدكتور/محرم الحداد الذي شرفت بأن كنت أحد تلاميذه في المعهد ثم زادني في الشرف بقبول الإشراف على الرسالة، ثم كان لي خير موجه حتى تم البحث بفضل الله ثم بفضل توجيهاته وإرشاداته.

وأتقدم بعظيم الشكر لأستاذي ومعلمي م/مدحت فهمي الذي شرفت بمعرفته وأن كنت أحد تلاميذه سواء في المعهد القومي للجودة أو معهد التخطيط القومي ثم سعدت بقبوله الإشراف على الرسالة وأنه لم يأل جهداً في مساعدتي بالمعلومات والتوجيهات والنصائح حتى تمت الرسالة بفضل الله ومنته.

أتقدم بالشكر والتقدير لأعضاء لجنة المناقشة الكرام

أ.د/ إيمان عبد الفتاح منجى أستاذ إدارة الأعمال بمركز التخطيط الاجتماعي والثقافي وأ.د/ محمد نبيل لاشين أستاذ إدارة الجودة الشاملة وإدارة المخاطر بالأكاديمية العربية للعلوم والتكنولوجيا.

وكذا جميع زملائي الذين ساهموا في أعمال الميدان وتجميع الاستطلاع على مدار سنوات البحث وخاصة كل من أ.أحمد مصطفى وأ.أحمد فتحى وأ.أحمد عبد العال وأ.هيثم الدقى وأ.محمد محمود وأخص بالشكر كل أعضاء هيئة التدريس بمعهد التخطيط القومي على ما قدموه لنا فى خلال فترة الدراسة من معلومات ومعارف متمنياً من الله لهم الصحة ودائم العطاء.

كما أخص بالشكر السيد اللواء طياراً.ح/جمال الجندى رئيس قطاع العمليات ومدير عام الإدارة العامة للجودة والسيد الدكتور محمد عبد الوهاب شربي رئيس قطاع السلامة والجودة ولا يفوتنى شكر زميلى وصديقى العقيد عمرو جلال شومان.

المستخلص

عنوان الرسالة: أثر التطبيق الفعال لنظم إدارة الجودة العالمية على رضا

العملاء (دراسة حالة بشركة ميناء القاهرة الجوى)

الباحث : أيمن لطفى أحمد النجار

المشرفون: أ.د/ محرم الحداد أ.م/مدحت فهمى صالح

السنة: ٢٠٢١

الدرجة العلمية: ماجستير التخطيط والتنمية معهد التخطيط القومى

فى هذا البحث نتناول دراسة أثر التطبيق الفعال لنظم إدارة الجودة العالمية على رضا العملاء (دراسة حالة بشركة ميناء القاهرة الجوى)، من خلال قياس أبعاد جودة الخدمة المقدمة داخل ميناء القاهرة الجوى، وخلصت الدراسة إلى وجود أثر لتطبيق نظم الجودة ونظم الإدارة الدولية على رضا العملاء؛ حيث تلاحظ ارتفاع فى المتوسط العام للرضا بعد التطبيق لأنظمة إدارة الجودة والسلامة والصحة المهنية والبيئة. تم استخدام استطلاع رأي الركاب خلال عدد من السنوات قبل التطبيق؛ أعوام (٢٠١٣-٢٠١٤-٢٠١٥) وأثناء التطبيق عامى (٢٠١٦-٢٠١٧) وبعد تطبيق للنظام الإدارى المتكامل للجودة والبيئة والسلامة والصحة المهنية عامى (٢٠١٨-٢٠١٩) والحصول على شهادات المطابقة للمواصفات الدولية

ISO9001-2015,ISO14001-2015&ISO 45001-2018.

وقد تبين وجود علاقة ارتباط موجبة ومعنوية بين التطبيق الفعال لنظم الجودة العالمية على رضا العملاء لزيادة جودة الخدمة المقدمة للعملاء من الركاب فينعكس على رضاهم، وأن جودة الخدمة تؤدي إلى تحقيق رضا العميل.

الكلمات الدالة: أثر تطبيق نظم إدارة الجودة العالمية/ رضا العملاء/ شركة ميناء القاهرة الجوى.

الملخص باللغة العربية

تكمن أهمية البحث في أن قطاع الخدمات يلعب دورًا هامًا في الاقتصاد المصري، لذلك فهو يتطلب المزيد من الأبحاث والدراسات خاصة تلك المتعلقة بتطبيق نظم إدارة الجودة العالمية وعلاقتها برضا العملاء.

هدفت الدراسة إلى تحليل العلاقة الموجودة بين تطبيق نظم إدارة الجودة ورضا العملاء المسافرين مع تقديم إطار نظري يحدد المفاهيم المتعلقة بتطبيق نظم إدارة الجودة العالمية وجودة الخدمة ورضا العملاء وطرق قياسهم، والتوصل إلى بعض النتائج والاقتراحات التي من الممكن أن تساهم في تحسين جودة الخدمة في شركة ميناء القاهرة الجوي.

تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي الذي يتلائم وطبيعة الموضوع، حيث تم استغلال المعلومات لوصف الخلفية النظرية للموضوع، والتوجه إلى ميدان الدراسة وجمع البيانات الخاصة بالمؤسسة ثم تبويبها، وتفسيرها بهدف اختبار الفرضيات واستخلاص النتائج.

تضمنت الدراسة أربعة فصول تناول الفصل الأول الدراسات السابقة والتي أوضحت وجود تأثير لتطبيق نظم إدارة الجودة على جودة الخدمات ومن ثم رضا العملاء وتناول الفصل الثاني الإطار النظري لتطبيق نظم الجودة من مفهوم رضا العملاء وكيفية قياسه وأمثلة الرضا في بعض الآيات من القرآن الكريم. وتعريف رضا العملاء. وخصائص الرضا.

العوامل التي تؤثر في رضا العميل، ودالة الرضا وأهمية قياس رضا العملاء، وأهداف قياس رضا العملاء، وقياس رضا العملاء وأدوات قياس رضا العملاء ونماذج رضا العملاء العالمية. وأخيرًا أثر رضا العملاء على إيرادات المطارات، ومفهوم الخدمة، وجودة الخدمات. وقياس جودة الخدمة. وتحديد قياس جودة الخدمة، ومحددات جودة الخدمة، والعلاقة بين جودة الخدمة ورضا العملاء.

نبذه عن كل من:

- برنامج جودة خدمات المطار (ASQ)

- المنظمة الدولية للتوحيد القياسي (التقييس) (ISO).
- المواصفات القياسية الدولية في مجال رضا العملاء ومواصفات الأيزو لإدارة الجودة.

ISO 9001 المواصفات القياسية في مجال رضا العملاء. ISO 10002، ISO 10001:10003، ISO 10004، عائلة مواصفات الإدارة البيئية (ISO 14000).، المواصفة القياسية 2015: ISO 14001، المواصفة القياسية 2018: 45001، نظم الإدارة المتكاملة. وأخيرًا أهمية نظم الإدارة المتكاملة وأهدافها ومكونات نظم الإدارة المتكاملة وكذا المتطلبات المشتركة بين الأنظمة الثلاث

علاقة أصحاب المصلحة بنظام الإدارة المتكامل للجودة والبيئة والسلامة. في هذا البحث نتناول دراسة أثر التطبيق الفعال لنظم إدارة الجودة العالمية على رضا العملاء (دراسة حالة بشركة ميناء القاهرة الجوي) من خلال قياس أبعاد جودة الخدمة المقدمة داخل ميناء القاهرة الجوي وخلصت الدراسة إلى وجود أثر لتطبيق نظم الجودة ونظم الإدارة الدولية على رضا العملاء حيث تلاحظ ارتفاع في المتوسط العام للرضا بعد التطبيق لأنظمة إدارة الجودة والسلامة والصحة المهنية والبيئة تم استخدام استطلاع رأى الركاب خلال عدد من السنوات قبل (عام ٢٠١٣-٢٠١٤) وأثناء (٢٠١٦-٢٠١٧) وبعد تطبيق النظام الإداري المتكامل للجودة والبيئة والسلامة والصحة المهنية (٢٠١٨-٢٠١٩) والحصول على شهادات المطابقة للمواصفات الدولية ISO 9001-2015, ISO 14001-2015 & ISO 45001-2018

يتم قياس رضا الركاب المسافرين عبر مطار القاهرة باستخدام استطلاع آرائهم بصفة ربع سنوية بعينة ممثلة حوالى ٣٥٠ راكب أى كل عام حوالى ١٤٠٠ عينة يتم قياس درجة الرضا عن ٣٤ عنصر خدمة تقدم للراكب منذ دخوله إلى الطرق المؤدية إلى المطار وحتى صعوده إلى الطائرة في نفس يوم سفره داخل بوابة السفر وتم استخدام برنامج التحليل الإحصائي SPSS وتم استخدام اختبار ألفا كرونباخ

لمعرفة ثبات فقرات الاستبانة، واستخدام اختبار كولمجوروف- سمرنوف لمعرفة تبعية البيانات للتوزيع الطبيعي أم لا، معامل ارتباط بيرسون Pearson Correlation Coefficient: لقياس درجة الارتباط، وقد تم استخدامه لحساب الاتساق الداخلي والصدق البنائي للاستبانة. اختبار T-Test في حالة عينة واحدة لمعرفة ما إذا كانت متوسط درجة الاستجابة قد وصلت إلي درجة الموافقة المتوسطة وهي ٣ أم زادت أو قلت عن ذلك. ولقد تم استخدامه للتأكد من دلالة المتوسط لكل فقرة من فقرات الاستبانة. واختبار تحليل التباين الأحادي One Way Analysis of Variance (ANOVA) لمعرفة ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين ثلاث مجموعات أو أكثر من البيانات.

الفهرس

الموضوع	رقم الصفحة
الإطار العام للدراسة	ص-ذ
المقدمة	ص
أولاً: مشكلة البحث:	ت
ثانياً: فرضيات البحث:	ث
ثالثاً: أهداف البحث:	خ
رابعاً: أهمية البحث:	خ
خامساً: منهج البحث:	خ
سادساً: حدود البحث:	ذ
الفصل الأول الدراسات السابقة	٣١-١
الفصل الثاني الإطار النظري لتطبيق نظم الجودة	٦٦-٣٢
٢- الإطار النظري لتطبيق نظم الجودة.	٣٢
أولاً: مفهوم رضا العملاء وكيفية قياسه.	٣٤
١. تعريف رضا العملاء.	٣٤
٢. خصائص الرضا.	٣٦
٣. العوامل التي تؤثر في رضا العميل.	٣٨
٤. دالة الرضا.	٤٠
٥. قياس رضا العملاء.	٤١
أ. أهداف قياس رضا العملاء.	٤١

رقم الصفحة	الموضوع
٤٢	ب. أهمية قياس رضا العملاء.
٤٣	ت. أدوات قياس رضا العملاء.
٤٥	ث. نماذج رضا العملاء العالمية.
٤٨	٦. أثر رضا العملاء على إيرادات المطارات.
٤٩	ثانياً: مفهوم جودة الخدمة وكيفية قياسها.
٤٩	١. الخدمة.
٤٩	٢. مفهوم الخدمة.
٥١	٣. جودة الخدمات.
٥٣	أ. قياس جودة الخدمة.
٥٤	ب. تحديد قياس جودة الخدمة.
٥٦	ت. محددات جودة الخدمة.
٥٨	ث. العلاقة بين جودة الخدمة ورضا العملاء.
٥٩	ج. فهم قياس رضا المسافرين عن جودة الخدمة.
٦٢	ثالثاً: برنامج جودة خدمات المطار (ASQ)
٦٧-١٠٤	الفصل الثالث المنظمة الدولية للتوحيد القياسي (التقييس) (ISO).
٦٩	أولاً المنظمة الدولية للتوحيد القياسي (التقييس) (ISO).
٦٩	١. المواصفات القياسية الدولية لنظم الإدارة ومواصفات رضا العملاء.
٧٠	أ- مواصفات الأيزو لإدارة الجودة.
٧١	أ-١- أسس ومبادئ نظم إدارة الجودة ISO 9001
٧٩	ب- المواصفات القياسية في مجال رضا العملاء.
٨٣	ب-١- المواصفة القياسية (ISO 10001: 2018).
٨٤	ب-٢- المواصفة القياسية (ISO 10002: 2018).

رقم الصفحة	الموضوع
٨٦	ب-٣ - المواصفة القياسية (ISO 10003: 2018).
٨٨	ب-٤ - المواصفة القياسية (ISO 10004: 2018).
٩٢	ثانياً مواصفات الإدارة البيئية (ISO 14000).
٩٣	أ - المواصفة القياسية ISO 14001: 2015.
٩٤	ب- المواصفة القياسية ISO 45001: 2018.
٩٦	ثالثاً نظم الإدارة المتكاملة.
٩٧	أ. أهمية نظم الإدارة المتكاملة وأهدافها.
٩٩	ب. مكونات نظم الإدارة المتكاملة.
١٠٠	ت. المتطلبات المشتركة بين الأنظمة الثلاث.
١٠١	ث. علاقة أصحاب المصلحة بنظام الإدارة المتكامل للجودة والبيئة والسلامة.
١٠٥-١٥٥	الفصل الرابع دراسة حالة بشركة ميناء القاهرة الجوي.
١٠٧	أولاً نبذة عن شركة ميناء القاهرة الجوي.
١٠٩	١. مجالات عمل شركة ميناء القاهرة الجوي.
١٠٩	٢. سياسة شركة ميناء القاهرة الجوي.
١١١	ثانياً مشروع تاهيل شركة ميناء القاهرة الجوي للحصول على شهادات المطابقة
١١٢	١. الهدف من تنفيذ المشروع.
١١٢	٢. مراحل تنفيذ المشروع.
١١٣	٣. فوائد وأهمية المشروع.
١١٥	٤. عناصر نظام الإدارة المتكامل
١١٥	ثالثاً قياس رضا العملاء المطبق بشركة ميناء القاهرة الجوي
١١٥	١. منهجية قياس رضا العملاء المطبق بشركة ميناء القاهرة الجوي.

الموضوع	رقم الصفحة
٢. نبذه عن المجلس العالمى للمطارات (ACI)	١١٦
٣. برنامج جودة الخدمة بالمطارات (ASQ).	١١٦
٤. جوائز مطار القاهرة الدولي ببرنامج الـ(ASQ).	١١٧
رابعاً تصميم استطلاع الرأي.	١١٨
خامساً تحليل البيانات واختبار الفروض	١٢٠
١. منهجية الدراسة.	١٢١
أ- أسلوب الدراسة	١٢١
٢. مجتمع وعينة الدراسة.	١٢٣
أ- مجتمع الدراسة.	١٢٣
ب- عينة الدراسة	١٢٣
ج- أداة الدراسة	١٢٣
٣. التحليل الإحصائي الوصفي للمتغيرات.	١٣٠
٤. اختبارات الفروض الاحصائية.	١٣٥
سادساً إستنتاجات الدراسة	١٥٤
سابعاً توصيات الدراسة	١٥٥
قائمة المراجع	١٥٦
المراجع العربية	١٥٧
المراجع الأجنبية	١٥٩
الملاحق	١٦٢
الملحق رقم (١) الإستبانة	١٦٣-١٧٢
ملخص الدراسة باللغة الإنجليزية	I
مستخلص الدراسة باللغة الإنجليزية	IV

فهرس الجد اول

رقم الصفحة	الجدول	رقم الجدول
١٠٠	نموذج لنظام الإدارة المتكامل للجودة والبيئة والسلامة IMS	١-٣
١١٩	تصميم أسئلة استبيان مطار القاهرة الدولي بشكلٍ يُطابق سمات قياس الجودة الخمسة	١-٤
١٢٤	درجات مقياس ليكرت الخماسي	٢-٤
١٢٥	معامل الارتباط للبعد الأول (الملموسية)	٣-٤
١٢٦	معامل الارتباط للبعد الثاني (الموثوقية)	٤-٤
١٢٦	معامل الارتباط للبعد الثالث (الاستجابة)	٥-٤
١٢٧	معامل الارتباط للبعد الرابع (الأمان/الضمان)	٦-٤
١٢٨	معامل الارتباط للبعد الخامس (التعاطف)	٧-٤
١٢٨	معامل الارتباط بين كل بعد من الأبعاد الخمسة والدرجة الكلية للاستبانة	٨-٤
١٢٩	نتائج اختبار ثبات الاستبانة	٩-٤
١٣٠	يوضح نتائج اختبار التوزيع الطبيعي	١٠-٤
١٣١	الوسط الحسابي والانحراف المعياري للسمات	١١-٤
١٣٦	تحليل التباين الأحادي لمستوى الجودة كمتغير تابع	١٢-٤
١٣٧	المقارنات المتعددة لتحليل التباين الأحادي لفترات التطبيق باستخدام طريقة أقل فرق معنوي (LSD)	١٣-٤
١٣٨	تحليل التباين الأحادي لأبعاد جودة الخدمة قبل التطبيق كمتغير تابع وفترات تطبيق نظم الجودة والإدارة كمتغير مستقل	١٤-٤
١٣٩	المقارنات المتعددة لتحليل التباين الأحادي لأبعاد جودة الخدمة قبل التطبيق باستخدام طريقة أقل فرق معنوي (LSD)	١٥-٤
١٤٠	تحليل التباين الأحادي لمستوى الجودة قبل التطبيق كمتغير تابع و فترات تطبيق نظم الجودة والإدارة كمتغير مستقل	١٦-٤
١٤١	المقارنات المتعددة لتحليل التباين الأحادي لأبعاد جودة الخدمة أثناء التطبيق باستخدام طريقة أقل فرق معنوي (LSD)	١٧-٤
١٤٢	تحليل التباين الأحادي لأبعاد جودة الخدمة بعد التطبيق كمتغير تابع و فترات تطبيق نظم الجودة والإدارة كمتغير مستقل	١٨-٤
١٤٤	المقارنات المتعددة لتحليل التباين الأحادي لأبعاد جودة الخدمة بعد التطبيق باستخدام طريقة أقل فرق معنوي (LSD)	١٩-٤
١٤٥	مقارنة بين المتوسط والانحراف المعياري لأبعاد جودة الخدمة خلال فترات التطبيق لنظم الجودة والإدارة كمتغير مستقل	٢٠-٤
١٤٦	اختبار (t) لدراسة الفرق بين متوسطي اتجاهات عينة الدراسة نحو مدى تأثير تطبيق نظم الجودة والإدارة الدولية" - طبقا لبعد الملموسية	٢١-٤

رقم الصفحة	الجدول	رقم الجدول
١٤٧	اختبار (t) لدراسة الفرق بين متوسطي اتجاهات عينة الدراسة نحو مدى تأثير تطبيق نظم الجودة والإدارة الدولية"- طبقاً لبعد الموثوقية	٢٢-٤
١٤٧	اختبار (t) لدراسة الفرق بين متوسطي اتجاهات عينة الدراسة نحو مدى تأثير تطبيق نظم الجودة والإدارة الدولية" - طبقاً لبعد الاستجابة	٢٣-٤
١٤٨	اختبار (t) لدراسة الفرق بين متوسطي اتجاهات عينة الدراسة نحو مدى تأثير تطبيق نظم الجودة والإدارة الدولية" - طبقاً لبعد الأمان/الضمان	٢٤-٤
١٤٨	اختبار (t) لدراسة الفرق بين متوسطي اتجاهات عينة الدراسة نحو مدى تأثير تطبيق نظم الجودة والإدارة الدولية" - طبقاً لبعد التعاطف	٢٥-٤
١٤٩	أسلوب الانحدار لدراسة العلاقة وقوتها بين متغير الملموسية ومستوى جودة الخدمة	٢٦-٤
١٥٠	أسلوب الانحدار لدراسة العلاقة وقوتها بين متغير الموثوقية ومستوى جودة الخدمة	٢٧-٤
١٥١	أسلوب الانحدار لدراسة العلاقة وقوتها بين متغير الاستجابة ومستوى جودة الخدمة	٢٨-٤
١٥٢	أسلوب الانحدار لدراسة العلاقة وقوتها بين متغير الضمان ومستوى جودة الخدمة	٢٩-٤
١٥٣	أسلوب الانحدار لدراسة العلاقة وقوتها بين متغير التعاطف ومستوى جودة الخدمة	٣٠-٤

فهرس الأشكال

رقم الشكل	عنوان الشكل	الصفحة
١-٢	دالة الرضا	٤٠
٢-٢	نموذج مؤشر رضا العملاء الأمريكي (ACSI)	٤٦
٣-٢	النموذج الأصلي لمؤشر رضا العملاء السويدي (SCSB)	٤٧
٤-٢	نموذج رضا الأداء الأوروبي (EPSI)	٤٨
١-٣	قياس رضا العملاء طبقا للمواصفة الإرشادية (ISO 10004)	٨٩
٢-٣	نموذج Kano.	٩٢
١-٤	مدي تطور بعد الملموسية خلال الفترة ٢٠١٣ وحتي ٢٠١٩	١٣٣
٢-٤	مدي تطور بعد الموثوقية خلال الفترة ٢٠١٣ وحتي ٢٠١٩	١٣٣
٣-٤	مدي تطور بعد الاستجابة خلال الفترة ٢٠١٣ وحتي ٢٠١٩	١٣٤
٤-٤	مدي تطور بعد الضمان خلال الفترة ٢٠١٣ وحتي ٢٠١٩.	١٣٤
٥-٤	يوضح مدي تطور التعاطف خلال الفترة ٢٠١٣ وحتي ٢٠١٩.	١٣٥
٦-٤	مقارنة بين متوسطات إتجاهات عملاء المطار خلال الفترات المختلفة	١٣٧
٧-٤	متوسط إتجاهات عملاء المطار طبقا للأبعاد الخمسة قبل تطبيق نظم الجودة والإدارة	١٣٩
٨-٤	متوسط إتجاهات عملاء المطار طبقا للأبعاد الخمسة أثناء تطبيق نظم الجودة والإدارة	١٤١
٩-٤	متوسط إتجاهات عملاء المطار طبقا للأبعاد الخمسة بعد تطبيق نظم الجودة والإدارة	١٤٣
١٠-٤	مقارنة بين أبعاد الجودة الخمس خلال فترات التطبيق المختلفة	١٤٥

الإطار العام للبحث

المقدمة

أولاً مشكلة البحث:

ثانياً أسئلة البحث وفرضياته:

ثالثاً أهداف البحث:

رابعاً أهمية البحث:

خامساً منهج البحث:

سادساً حدود البحث:

الإطار العام للبحث

المقدمة:

يمر العالم اليوم بثورة هائلة في مجال الاتصالات والمعلومات جعلته قرية كونية صغيرة، مما زاد من انتشار العولمة والنظام التجاري الدولي الذي كسر الحواجز بين الدول، فأصبحت الأسواق مكانًا مفتوحًا لجميع المستثمرين في العالم، الشيء الذي أدى إلى ظهور منافسة شديدة وشرسة بين المؤسسات لزيادة حصتها السوقية وأهمية تطبيق نظم إدارة الجودة الدولية مثل:

* نظام إدارة الجودة ISO 9001

* نظام الإدارة البيئية ISO 14001

* نظام إدارة السلامة والصحة المهنية ISO 45001

* المواصفات القياسية الدولية لقياس رضا العملاء مثل سلسلة المواصفات

(ISO 10001, 10002, 10003& 10004)

إن الهدف الأساسي هو معرفة أثر تطبيق نظم إدارة الجودة العالمية في تحقيق الرضا لدى العملاء (الركاب/ المسافرين) ودراسة الحالة بشركة ميناء القاهرة الجوى بتطبيق نظام الإدارة المتكامل (IMS) المكون من:
نظام إدارة الجودة ISO 9001، ونظام الإدارة البيئية ISO 14001، ونظام إدارة السلامة والصحة المهنية ISO45001.

أهمية الجودة في تقديم الخدمات وأثرها على رضا العميل

ومن أجل النمو والتطور أصبحت إدارة الجودة وتطبيق مبادئ الجودة وعلى رأسها الاهتمام بالعملاء Customer Focus التي تقدمها، وتحقيق رضا العميل هدفًا للمؤسسات الخدمية، حيث أصبح رضا العميل محور اهتمامها، ودائمة البحث والتعرف على حاجات وتوقعات العميل، وتقديم خدمة تحقق رضاه وولائه للمؤسسة

خاصة وأن ثورة تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات مكنت العميل من المفاضلة بين الخدمات حسب رغباته واختياراته.

إن استمرارية المؤسسات الخدمية في أداء نشاطاتها بشكل جيد وضمان نموها وتطورها؛ مرهونٌ بمدى قدرتها على جلب عدد أكبر من التعاملات، وتلبية حاجات ورغبات العملاء:

- وضوح في المسؤوليات والصلاحيات بالنسبة للعاملين في المؤسسة مما يساهم في تكوين سياسات عمل واضحة ومحددة بما يساهم في خلق وعي وإدراك العاملين بالجودة.

- تحسين الأداء في عملية صنع القرار من خلال تزويد الإدارة بما تحتاجه من معلومات لصنع القرارات السليمة بالاعتماد على المراجعات الداخلية والتوثيق السليم للبيانات.

- توثيق العلاقات بين العملاء والموردين من خلال تهيئة أرضية مشتركة لمناقشة قضايا الجودة.

- تحقيق التحسين المستمر للجودة ولعمليات المؤسسة ككل من خلال إرساء الإجراءات الوقائية التي تمنع وجود الأخطاء بدلاً من اكتشافها بعد حدوثها واتخاذ الإجراءات التصحيحية.

يمكن للمؤسسة استعمال الشهادة الحاصلة عليها لأغراض الدعاية من أجل الحصول على عملاء جدد لزيادة الأرباح ويمكن الاستدلال على الفوائد المحققة من حصول المؤسسة على شهادة الأيزو من خلال التقرير الذي أصدرته شركة لويدز لتأكيد الجودة (مركز بريطاني يمنح شهادات الأيزو ٩٠٠١) من خلال مسح أجرته على ٤٠٠ مؤسسة مسجلة لديها باعتبارها حاصلة على شهادة (الأيزو في المملكة المتحدة)، وقد كانت نتائج التقرير كمايلي:^١

^١ أحمد سيد مصطفى، إدارة الجودة الشاملة والإيزو 9000 ، دليل عملي مطابع الدار الهندسية،

مصر، ص ١٨-١٩ (بدون تاريخ).

- رأى ٦٧ % من المؤسسات أن مدخل الأيزو كان أساساً لتهيئة نظم جودة فعالة والحفاظ عليها.
 - اكتشف ٣٩ % من مديري المؤسسات أن مزايا الأيزو الداخلية كانت أعظم فائدة من مزاياها الخارجية.
 - أوضح ٨٦ % أن نظام إدارة الجودة، الأيزو ٩٠٠١ حسنت من السيطرة الإدارية.
 - رأى ٧٣ % أن نظام إدارة الجودة الأيزو مكنتهم من تقديم خدمة أفضل لعملائهم، وأكدت الانسجام بين ما قدم للعملاء وبين توقعاتهم.
 - أشار ٦٩ % أن نظام إدارة الجودة ٩٠٠١ قد حسنت الإنتاجية وفتحت أمامها أسواقاً كانت مغلقة قبل ذلك.
 - رأى ٦٣ % منهم أن الحصول على شهادة الأيزو يعد أداة تسويقية فاعلة، و٤٩ % يعتبرونها قد مكنتهم من توسيع النصيب السوقي.
- أما فيما يخص العاملين فتطبيق الأيزو يحقق الفوائد التالية:**
- يساهم في رفع الحالة المعنوية للعاملين من خلال رفع كفاءتهم بالتوجيه، والتدريب، وتطوير القدرات الشخصية لهم بما ينعكس إيجابياً على الإنتاج.
 - يمنح نظام إدارة الجودة العاملين القدرة على ضبط عملياتهم الإنتاجية، كما تمكنهم المواصفة من تحديد وتخطيط المهام والأساليب الأخرى للأداء للحصول على نتائج صحيحة.

- إن عملية توصيف الوظائف، تسمح للعاملين بالحصول على رؤية واضحة لأدوارهم وأهدافهم المطلوبة منهم؛ مما يمكنهم من رفع إنتاجيتهم وتحسين نوعية أدائهم.
- تطوير ثقافة الجودة في المؤسسة وخلق جو عمل أفضل وتقوية التعاون والاتصال بين مختلف العاملين.¹
- إن تطبيق إدارة الجودة (ISO9001) يتيح التحسين المستمر لأنظمة الجودة (QMS) وعمليات الشركة مما يؤدي إلى تحسين قدرة العمليات والوفاء بمتطلبات العملاء وتوقعاتهم.
- يؤدي تطوير جودة النظام الإداري للشركة إلى زيادة الأرباح.
- يؤدي إظهار الالتزام الفعلي تجاه جودة المنتج أو الخدمة إلى إدراك الموظفين المتطلبات اللازمة للتحسين المستمر.

التركيز على العملاء (Customer Focus)

- أي منشأة هي في الأصل تعتمد على عملائها وبالتالي يجب على المنشأة فهم احتياجات العميل الحالية والمستقبلية والوفاء بمتطلباته ومحاولة تجاوز توقعاته أيضا. ويحقق ذلك الفوائد التالية:
- الاستخدام الأمثل لموارد المنشأة.
 - كسب رضا العميل.
 - زيادة ولاء العميل للمنشأة.
 - زيادة الإيرادات وحصة السوق.

أهمية ومزايا الحصول على شهادات نظم إدارة الجودة:

- إن تطبيق نظم إدارة الجودة من طرف المؤسسات الخدمية أو الصناعية أدى إلى زيادة الطلب على منتجاتها مما يؤدي إلى زيادة ربحيتها وخلق سمعة جيدة

¹ نور الدين بوعنان، جودة الخدمات وأثرها على رضا العملاء دراسة ميدانية في المؤسسة المينائية لسكيدة، جامعة محمد بوضياف المسيلة، الجزائر (٢٠٠٧).

لها في الأسواق إلى جانب تحسين علاقاتها مع المحيط الداخلي والخارجي للمؤسسة وتكمن أهم المزايا بالنسبة للمؤسسة :

- رفع الكفاءة التشغيلية للمؤسسة من خلال تحسين العمليات الخاصة بالخدمات وزيادة إنتاجية العاملين.
- يعتمد التكامل الناجح لمبادئ الإدارة على تطبيق أسلوب العملية ووسائل التحسين المعروفة بالكلمات (خطط- نفذ- اختبر- تصرف) دائرة ديمنج، ويمكن هذا الأسلوب الإدارة العليا من تقييم المتطلبات والتخطيط للنشاطات وتخصيص الموارد الملائمة وتنفيذ إجراءات التحسين المستمر وقياس النتائج من أجل تحديد الفعالية، وهو يسمح للإدارة العليا باتخاذ القرارات المطلعة، سواء كانت مرتبطة بتعريف الاستراتيجيات التجارية أو تطوير منتج جديد أو تنفيذ الاتفاقيات المالية.
- تنطبق هذه المواصفة القياسية على قدم المساواة على المنظمات والمنتجات التي تتضمن الخدمات وبرامج الحاسوب والأجهزة والمعدات والمواد المعالجة. وتتعلق أيضاً بالقطاع العام والخاص ويمكن أن توفر إرشادات مفيدة بغض النظر عن عدد الموظفين أو تنوع عروض المنتجات أو الإيرادات أو مدى تعقيد العمليات أو عدد المواقع. وهي تقدم أيضاً دعم للمنظمات الحكومية والعامة لتسهيل النمو والازدهار الاقتصادي المستدام.

أولاً: مشكلة الدراسة:

- نظراً لرغبة الإدارة العليا بشركة ميناء القاهرة الجوي بأن يصبح مطار القاهرة الدولي مطاراً محورياً جاذباً للأنشطة الجوية، ذا سمعة متميزة يساهم في تطوير الاقتصاد القومي للبلاد وتحسين جودة الخدمة ورضا العملاء، وقد تم تطبيق نظم الإدارة العالمية للجودة والبيئة والسلامة والصحة المهنية رغبة منها لزيادة درجة رضا العملاء عن الخدمات المقدمة داخل مطار القاهرة الدولي؛ لذا تطلب الأمر

قياس مدى التغير الذى طرأ على جودة الخدمة ورضا العملاء عن الخدمات المقدمة.

ثانيًا: فرضيات البحث:

تم وضع الفرضيات التالية للدراسة الحالية:

١. وجود اختلاف بين مستوى الخدمات المقدمة بمطار القاهرة الدولي خلال أعوام ما قبل وأثناء وبعد تطبيق نظم إدارة الجودة والإدارة الدولية البيئية والسلامة والصحة المهنية.
٢. أدى تطبيق مطار القاهرة الدولي لنظم إدارة الجودة والإدارة الدولية البيئية والسلامة والصحة المهنية لزيادة ملموسة في أبعاد مستوى الخدمة الخمسة (الملموسية، والموثوقية، والاستجابة، والأمان/الضمان، والتعاطف).
٣. وجود علاقة بين تطبيق نظم الإدارة الدولية (إدارة الجودة وإدارة البيئة وإدارة السلامة والصحة المهنية) بمطار القاهرة الدولي وجودة الخدمات المقدمة بالمطار ومن ثم رضا عملاء مستخدمي المطار.

الفرضيات الفرعية من الفرض الثالث:

- أ. وجود علاقة طردية بين بعد الملموسية ورضا العملاء بمطار القاهرة الدولي بعد تطبيق نظم إدارة الجودة والإدارة الدولية.
- ب. وجود علاقة طردية بين بعد الموثوقية ورضا العملاء بمطار القاهرة الدولي بعد تطبيق نظم إدارة الجودة والإدارة الدولية.
- ج. وجود علاقة طردية بين بعد الاستجابة ورضا العملاء بمطار القاهرة الدولي بعد تطبيق نظم إدارة الجودة والإدارة الدولية.
- د. وجود علاقة طردية بين بعد الأمان/الضمان ورضا العملاء بمطار القاهرة الدولي بعد تطبيق نظم إدارة الجودة والإدارة الدولية.

٥. وجود علاقة طردية بين بعد التعاطف ورضا العملاء بمطار القاهرة الدولي بعد

تطبيق نظم إدارة الجودة والإدارة الدولية.

ثالثاً: أهداف البحث:

يهدف هذا البحث إلى :

١- تقديم إطار نظري يحدد المفاهيم المتعلقة بتطبيق نظم إدارة الجودة العالمية

وجودة الخدمة ورضا العملاء وطرق قياسهم.

٢- تحليل العلاقة الموجودة بين تطبيق نظم إدارة الجودة ورضا العملاء الركاب

المسافرين.

٣- التوصل إلى بعض النتائج والاقتراحات التي من الممكن أن تسهم في تحسين

جودة الخدمة في شركة ميناء القاهرة الجوي ورفع درجة رضا العملاء.

رابعاً: أهمية البحث:

تكمن أهمية البحث في أن قطاع الخدمات يلعب دوراً هاماً في الاقتصاد

المصري، لذلك فهو يتطلب المزيد من الأبحاث والدراسات خاصة تلك المتعلقة

بتطبيق نظم إدارة الجودة العالمية وعلاقتها برضا العملاء وبكونه دراسة حالة عن

المطار الرئيسي في جمهورية مصر العربية.

خامساً: منهج البحث:

تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي الذي يتلائم وطبيعة الموضوع،

حيث تم استغلال المعلومات لوصف الخلفية النظرية للموضوع، ومن ثم التوجه إلى

ميدان الدراسة وجمع البيانات الخاصة بالمؤسسة ثم تبويبها، وتفسيرها بهدف اختبار

الفرضيات واستخلاص النتائج.

سادسًا حدود البحث:

دراسة حالة شركة ميناء القاهرة الجوي رضا الركاب المغادرون عن الخدمات المقدمة في الفترة ما قبل التطبيق للنظام الإداري المتكامل نظام إدارة الجودة - ونظام الإدارة البيئية ISO14001 ونظام إدارة السلامة والصحة المهنية ISO45001 الفترة من بداية عام ٢٠١٣ إلى نهاية عام ٢٠١٥ وأثناء التطبيق من بداية عام ٢٠١٦ وحتى نهاية عام ٢٠١٧ وبعد التطبيق في الفترة ما بين عام ٢٠١٨ وعام ٢٠١٩.

الفصل الأول

الدراسات السابقة

لقد نالت الدراسات السابقة في مجالات جودة الخدمات وأثرها على رضا العملاء، وتأثير تطبيق نظام إدارة الجودة (ISO 9001) ونظام الإدارة البيئية (ISO14001) ونظام إدارة السلامة والصحة المهنية (ISO 45001) على رضا العملاء، وإدارة جودة الخدمة في المطارات جودة الخدمات المقدمة من شركات الخطوط الجوية لعملائها قدرا جيدا من الجهد من الباحثين نظرا لأهمية ذلك على رضا العملاء. فيما يلي عرضا لبعض الدراسات ونتائجها على رضا عملاء المطارات بصفة خاصة.

١-دراسة Vildan Korul، ٢٠٠٥^(١)

الدراسة بعنوان: دليل تنفيذ ISO 14001 في المطارات.

تخضع العديد من الشركات للوائح البيئية. أدى الوعي المتزايد بتأثير الأنشطة على البيئة إلى خلق حاجة أكبر لمراعاة العوامل البيئية في النقل الجوي. لهذا السبب، يشهد عدد متزايد من الشركات في جميع أنحاء العالم لأنظمة الإدارة البيئية (EMS) وفقا لمعايير سلسلة مواصفات الإدارة البيئية (ISO 14000). وتحسين الأداء البيئي للشركات هو أحد طرق الحد من الأضرار البيئية، يوفر نظام الإدارة البيئية إطار عمل للمنظمات التي ترغب في إدارة شؤونها البيئية بشكل فعال. قد يساعد تطبيق نظام الإدارة البيئية الذي يتوافق مع معيار ISO 14001 الشركات على دمج القيم البيئية في عملياتها. تهدف هذه الورقة إلى تقديم إرشادات للمطارات لتطوير وتنفيذ نظام الإدارة البيئية والمساعدة في تلبية متطلبات (ISO 14001).

(1) Vildan Korul, 2005, GUIDE TO THE IMPLEMENTATION OF ISO 14001 AT AIRPORTS Journal of Air Transportation Vol. 10, No. 2 – 2005 GUIDE TO THE IMPLEMENTATION OF ISO 14001 AT AIRPORTS

لقد أظهرت الدراسة أن تحسين الأداء البيئي للمطارات من خلال ISO 14001 يمكن أن يقلل من الآثار البيئية السلبية. ولتحقيق المزيد لممارسة الأعمال الصديقة للبيئة، يجب على المطارات تطوير عمليات الإدارة الداخلية التي تدمج الأهداف البيئية في العمليات اليومية.

٢- دراسة ديوب، ٢٠٠٦^(١)

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

٣- دراسة بوعنان، ٢٠٠٧^(٢)

الدراسة بعنوان: جودة الخدمات وأثرها على رضا العملاء: دراسة ميدانية في المؤسسة المينائية في سكيكدة بالجزائر. هدفت الدراسة إلى إبراز مدى مساهمة عملية تقييم جودة الخدمات في تحقيق الرضا لدى العملاء بالمؤسسة المينائية

(١) ديوب محمد عباس وآخرون، ٢٠٠٦، الترويج والمسافرين في مؤسسة الطيران العربية السورية، مجلة جامعة تشرين للدراسات والبحوث العلمية، سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية المجلد ٩٦ (العدد ٣)، ص ٢٢.

(٢) مرجع سابق نور الدين بوعنان، (٢٠٠٧)

بسكيدة في الجزائر، بالإضافة إلى التعرف إلى طرق الإصغاء للعميل المعتمدة في المؤسسة، وكيفية قياس رضا العميل. وقد توصلت الدراسة إلى أن تقييم العملاء لجودة الخدمات من خلال المؤشرات الخاصة بالتقييم تختلف من عميل إلى آخر، كما أن جودة الخدمة تؤدي إلى تحقيق رضا العميل.

٤-دراسة: فرانكا بيزكار، ٢٠٠٧^(١)

الدراسة بعنوان: تأثير شهادة الأيزو ٩٠٠٠ لنظام إدارة الجودة على رضا عملاء الشركات السلوفينية. أوضحت الدراسة أن العديد من الشركات تستثمر الجهود العظيمة لتحقيق التنظيم المناسب من أجل جودة أفضل للمنتجات والخدمات. يحاولون تحقيق ذلك بطريقة منهجية باتباع المواصفة القياسية الدولية أيزو ٩٠٠١. إن تنفيذ أيزو ما هو إلا قرار للإدارة الذي يتطلب النظر في عمليات الشركة، واستراتيجيتها، وموظفيها، والأكثر أهمية العملاء. يركز الجزء النظري للبحث على استعراض الأدبيات. وقد أجريت دراسة عملية على عينة من الشركات باستخدام الاستبيانات وتم جمع عدد ٢١٢ استبانة من الشركات السلوفينية التي حصلت بالفعل على شهادة مطابقة للأيزو الجودة ٩٠٠١ بحلول عام ٢٠٠٢. ولقد طرحت ثمانية أسئلة حول تأثير شهادة الأيزو ٩٠٠١ على رضا العملاء. أسفرت نتائج البحث على الشركات السلوفينية عن وجود تأثير لتطبيق نظام إدارة الجودة الأيزو ٩٠٠١ بشكل أفضل رضا على احتياجات ومتطلبات العملاء، ولكن ليس لها تأثير مباشر على نجاح الأعمال. تقدم هذه الورقة أيضاً مصدراً مفيداً جداً من الحلول والمعلومات للمديرين والباحثين في ميدان نظم الجودة ورضا العملاء. بالإضافة إلى ذلك، يضم شرحاً لإدارة علاقات العملاء (CRM) Customer Relationship Management كنظام يمكن للشركات استخدامه لرصد وتلبية احتياجات العملاء.

(1) Franka Piskar The Impact of the Quality Management System iso 9000 on Customer Satisfaction of Slovenian Companies Managing Global Transitions Volume 5 · Number 1 · Spring 2007

٥- دراسة Dale Fodness، ٢٠٠٧^(١)

الدراسة بعنوان توقعات الركاب لجودة خدمة المطار. وكان الهدف من هذه الورقة البحثية هو المساهمة في تطوير نموذج مفاهيمي لجودة الخدمة في المطارات من خلال إجراء تحقيق تجريبي في توقعات الركاب لصناعة هذه الخدمات. والورقة عبارة عن استكشاف نوعي لتجربة المطار من وجهة نظر الركاب وقد تم دمجها مع مراجعة الأدبيات ذات الصلة لتحديد المتغيرات، لتوضيح المفاهيم الأساسية وإنشاء نموذج مفاهيمي لتوقعات جودة خدمة المطار. تم استخدام البحث الكمي للورقة لتطوير مقياس تقرير ذاتي لقياس توقعات الركاب لجودة خدمة المطار، لاختبار الأبعاد وتقييم موثوقية النطاق وصلاحيته. وقد قدمت الأبحاث النوعية والكمية على ما يقرب من ١٠٠٠ مستخدم للمطار نتائج تشير إلى أن توقعات الركاب لجودة خدمة المطار هي بناء هرمي متعدد الأبعاد يتضمن ثلاثة أبعاد رئيسية: الوظيفة والتفاعل والتحويل. قيود/ تداعيات البحث: من خلال الجمع بين الأدبيات المختلفة ونماذج البحث لوضع تصور لجودة الخدمة في بيئة جديدة، تساهم الدراسة في التوسع المستمر لبحوث جودة الخدمة. فهو محدودٌ بقدر ما قد يكون للجهود المبذولة لتحديد بناء التوقعات العالمية نتائج "متجانسة" الآثار العملية- تستند هذه الورقة إلى الأدبيات الموجودة حول جودة الخدمة لاقتراح نهج لقياس توقعات الركاب لجودة خدمة المطار يمكن أن يكون بمثابة أساس لمقياس تقرير ذاتي موجز وسهل الإدارة لتحديد المطار وإدارته استراتيجيات جودة الخدمة.

الأصالة/ القيمة: تُظهر الورقة أنه من خلال تجاوز مقاييس أداء الخدمة التقليدية المستخدمة في صناعة المطارات ومن خلال تقديم متغيرات جديدة لأدبيات جودة الخدمة، مثل تصنيف النشاط، فإن هذه الدراسة توسع وتثري كل من الممارسة والنظرية.

(1) Fodness, D. & Murray, B. (2007). Passengers' expectations of airport service quality. Journal of Services Marketing, 21/7, 492-506.

٦-دراسة زليم اتاليك ٢٠٠٩^(١)

تتزايد أعداد المسافرين عبر المطارات في معظم البلدان. أنشطة المطارات التجارية يمكن أن تساهم بمليارات الدولارات في الاقتصاد. تظهر العديد من المطارات الدولية ارتفاع عدد الركاب. هذا النمو يتحدى باستمرار نوعية تجربة الركاب في محطات المطار. يجب أن يكون رضا العملاء هدفًا أساسيًا لجميع المطارات. إذا لم يتمكن المطار من توفير جميع الخدمات بكفاءة، سينخفض رضا العملاء وتصبح نظرتهم إلى المطار سلبية. وبالنسبة للركاب، فإن الهدف الأساسي، هو سرعة إنهاء الإجراءات وتجنب التزاحم بمناطق التسجيل والدخول وطول فترات الانتظار بها، فضلاً عن بطئ الفحص الأمني وعمليات الصعود.

في هذه المرحلة، يعتمد رضا الراكب إلى حد كبير على مدى السرعة والسهولة التي يمكنهم من خلالها الحصول على بطاقات الصعود إلى الطائرة، ومدى سهولة فحص الأمتعة، ومقدار سيطرتهم على العملية. يمكن لخدمات المطار ذات الجودة المنخفضة أن تؤثر على العمليات على طول الطريق، مما يؤثر على المطارات وشركات الطيران والركاب على حدٍ سواء. تواجه اليوم المؤسسات التي تقدم خدمات المطارات تحديًا لتحقيق التوازن بين الجودة ومستويات الخدمة والتكاليف لعدد من الأسباب. ومع ذلك، يمكن للمطارات زيادة رضا العملاء، وتوفير مستويات عالية من الموثوقية وتلبية معايير الجودة المتوقعة من خلال السيطرة الكاملة على خدمات المطار بأكملها. الأهداف الرئيسية للعديد من المطارات تحقيق أقصى قدر من رضا العملاء من خلال استهداف مستويات عالية من الخدمة. غير أن هذا المفهوم ضروري في الوقت الحالي للتمكن من إجراء مقارنات بين التصميم أو المعايير

(1) atalik, Ozlem. (2009). Voice of Turkish Customer: Importance of Expectations and Level of Satisfaction at Airport Facilities. Review of European Studies

المادية والمعايير التشغيلية التي تؤثر على تصورات المسافرين. وبالتالي، ينبغي أن تكون سلطات المطار ومديري المطارات قادرةً على تطوير معايير تشغيلية محدثة تستند إلى تصورات المسافرين لتوفير مستويات خدمة أكثر شمولاً لتحقيق أقصى قدر من رضاهم.

٧-دراسة الدوكال، ٢٠١٠^(١)

الدراسة بعنوان: تحسين جودة خدمات النقل الداخلي من منظور إدارة الجودة الشاملة في اللاذقية بسوريا، هدفت الدراسة إلى تقييم كفاءة جودة خدمات شركات النقل الداخلي، وفعاليتها في اللاذقية بسوريا من منظور إدارة الجودة الشاملة. وقد تضمن التقييم الجوانب الآتية: رضا العملاء، الأساليب العلمية للتحسين، الثقافة التنظيمية، أنشطة الصحة والسلامة المهنية، ومنع الحوادث. وتوصلت الدراسة إلى النتائج الآتية: عدم ملاءمة الخدمات التي تقدمها الشركة لمطالب متلقي خدمات النقل الداخلي، ووجود انحراف سلبي بين الأساليب المتبعة من قبل هذه الشركة، وبين الأساليب العلمية المطلوب تطبيقها لتحسين جودة خدمات النقل الداخلي، إضافةً إلى عدم توفر الثقافة التنظيمية في الشركة تهدف إلى التحسين المستمر لجودة خدمات النقل الداخلي، وضعف الأنشطة التي تقوم بها الشركة لضمان الصحة والسلامة المهنية، ومنع الحوادث.

٨-دراسة: Anna&Karin، ٢٠١٠: (٢)

تناولت الدراسة المشاكل المنهجية الشائعة فيما يتعلق باستقصاءات رضا العملاء. ينتشر استخدام مثل هذه الدراسات على نطاق واسع في المجتمع ويتم تنفيذ عدد

(١) الدوكال محمد محمود، ٢٠١٠، تحسين جودة خدمات النقل الداخلي من منظور إدارة الجودة الشاملة في اللاذقية بسوريا، الأكاديمية العربية للعلوم والتكنولوجيا والنقل البحري، جامعة الدول العربية، متوفر على الموقع الإلكتروني <http://www.minshaw.com/node/2252>

(2) Some Methodological Probelems Associated with Consumer Satisfaction Surveys: A Case Study among Swedish Organizations Department of Statistics, Stockholm University, SE-106 91 Stockholm, Sweden No. 2010:1

كبير من الأساليب المختلفة. تختار معظم الشركات والمؤسسات رضا العملاء بشكل كبير كهدف رئيسي في خطط أعمالهم واستراتيجياتهم. من أجل اتخاذ القرارات السليمة وتطوير الاستراتيجيات، ولتحسين رضا العملاء من خلال بيانات رضا العملاء والتي من الصعب والضروري الحصول عليها. إذن كيف تحصل المنظمات على مثل هذه البيانات، وكيف ينبغي عليها أن تفعل ذلك؟ في هذه الدراسة، كلا من الباحثين حاولا تسليط الضوء على المشكلات الشائعة المرتبطة بجمع بيانات رضا العملاء وتقديم بعض الأساليب المقترحة للتعامل معها لإظهار أمثلة حول كيفية الحصول على بيانات رضا العملاء في المجتمع، كما قاما بإجراء عدد من دراسات الحالة بين بعض المنظمات المعروفة في السويد. توضح النتائج التي توصلوا إليها أن دراسات الحالة الخاصة بهما تُطبّق طرقًا شديدة الاختلاف وأن معظمها يصارع بعض المشكلات الشائعة.

٩-دراسة Jin-Woo, & Se-Yeon, Jung ٢٠١١^(١)

الدراسة بعنوان تصورات الركاب الترانسفير لجودة خدمات المطار دراسة حالة عن مطار إنتشون الدولي. قدمت هذه الدراسة نموذجًا مفاهيميًا لجودة خدمات المطار مع القيمة، ورضا الراكب، ونقل صورة المطار، وسلوك ركاب العبور. يظهر التحليل الذي أجراه الباحثين أن جودة خدمات المطارات لها تأثير على القيمة والرضا وصورة المطار وسلوك الركاب. تشير نتائج الدراسة إلى ضرورة أن يقوم مطار إنتشون الدولي بتطوير خدمات نقل الركاب التي تركز على الركاب لزيادة نقل ركاب العبور. وأشارت الدراسة أيضًا إلى أن عدم تقديم خدمات عالية الجودة لنقل الركاب قد يؤدي إلى الإضرار بمستوى الرضا، وتشكيل صورة المطار وتسبب تأثير سلبي على سلوك نقل ركاب العبور.

(1) International Business Research Vol. 4, No. 3; July 2011 Transfer Passengers' Perceptions of Airport Service Quality: A Case Study of Incheon International Airport

١٠ - دراسة بلحسن، ٢٠١٢^(١)

الدراسة بعنوان تأثير جودة الخدمات على تحقيق رضا العميل: دراسة حالة مؤسسة موبيليس بولاية ورقلة بالجزائر. هدفت ادراسة إلى التعرف على مختلف المفاهيم المتعلقة بجودة الخدمات من حيث المؤشرات، والنماذج وقياسها، والتطرق إلى قياس رضا العميل لمعرفة درجة رضا العملاء عن الخدمات التي تقدمها المؤسسة من أجل إيجاد أساليب كفيلة بتحسين جودة الخدمات، وإبراز مدى تأثير جودة الخدمات التي تقدمها مؤسسة موبيليس بولاية ورقلة بالجزائر على رضا العملاء، وذلك باستخدام مقياس أداء الخدمة SERVPERF بأبعاده الخمسة، حيث يركز على قياس الأداء الفعلي للخدمة المقدمة للعميل.

وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن تقييم العملاء لجودة الخدمة من خلال المؤشرات الخاصة بالتقييم يختلف من عميل إلى آخر، كما أن جودة الخدمة تعمل على تحقيق رضا العميل، وبالتالي إمكانية استخدام مقياس الأداء كمقياس مهم لرضا العملاء عن خدمات المؤسسة، وإمكانية استخدامه لتحسين مستوى الخدمات المقدمة.

١١ - دراسة Arnoldina Pabedinskaitė and Viktorija Akstinaitė

٢٠١٣، Akstinaitė^(٢)

الدراسة بعنوان تقييم جودة خدمة المطار. وتتناول الدراسة مشاكل تحسين جودة خدمات المطار المقدمة لشركات الطيران مع مراعاة التغيرات في احتياجات

(١) بلحسن سميحة، ٢٠١٢، تأثير جودة الخدمات على تحقيق رضا العميل: دراسة حالة مؤسسة موبيليس (وكالة ورقلة بالجزائر)، مذكرة ماستر، تخصص تسويق، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة ورقلة، الجزائر.

(2) Arnoldina Pabedinskaitė, Viktorija Akstinaitė Evaluation of the Airport Service Quality.Procedia- Social and Behavioral Sciences.Volume 110.2014.Pages 398-409.

المستهلك. تم التحقق من جودة خدمات المطارات لشركات الطيران في هذه الورقة باستخدام طريقة جودة الخدمة. أدى تحليل الأدبيات إلى تطوير نظام معايير لتقييم جودة خدمات المطار المقدمة لشركات الطيران. أثبت استطلاع الخبراء الأهمية النسبية لمعايير تقييم جودة خدمة المطار فيما يتعلق بشركات الطيران، ونتيجة لذلك يقترح المؤلفون نظام معايير مصمم لتقييم جودة خدمات المطار المقدمة لشركات الطيران.

١٢ - دراسة Baker ، ٢٠١٣^(١)

الدراسة بعنوان: جودة الخدمة، ورضا العملاء في صناعة الطيران، مقارنة بين الخطوط الجوية عالية التكلفة والخطوط الجوية منخفضة التكلفة، هدفت هذه الدراسة إلى فحص جودة الخدمة، ورضا العملاء ومقارنتها بأفضل شركات الطيران في الولايات المتحدة الأمريكية خلال الفترة (٢٠٠٧ - ٢٠١١)، وتحديد العلاقة بين أبعاد جودة الخدمة (النسبة المئوية لليوم، ووقت الوصول، ونفي الركاب الصعود، وإساءة التعامل، والأمتعة، وخدمة العملاء، أو الشكاوى ورضا المسافرين عن خدمات هذه الشركات). وتم استخدام منهج البحث الكمي لتحليل بيانات النسب المئوية، والمتوسط الحسابي، والانحراف المعياري. وتشير النتائج خلال الفترة (٢٠٠٧ - ٢٠١١) إلى أن شركات الطيران التقليدية تتقارب نحو مستوى أعلى من جودة الخدمة، وذلك باستخدام أربعة معايير ، مع وجود تفاوت كبير بينها وبين شركات الطيران المنخفضة التكلفة، حيث أن جودة الخدمة من قبل شركات الطيران المنخفضة التكلفة أعلى من شركات الطيران العالية التكلفة التقليدية.

(1) David Mc.A Baker, 2013, Service Quality and Customer Satisfaction in the Airline Industry: A Comparison between Legacy Airlines and Low- Cost Airlines, American Journal of Tourism Research, Vol. 2, No. 1, p p 67-77.

١٣ - دراسة Mohammad Ashiqur Rahman Khan ٢٠١٣^(١)

تعرض هذه الورقة تنفيذ وعد رضا العملاء (CSP) الذي يتطلب من الممرضات تقديم أنفسهن وشرح خطة الرعاية لمرضى وحدة المستشفى في كندا. استندت أنشطة تنفيذ CSP والصيانة والتحسين على ISO 10001: 2007. تم جمع بيانات الأداء النوعي والكمي من الممرضات، ومدير الوحدة، والمرضى، وقدمت اقتراحات التحسين. خلال فترة التنفيذ، قدمت الممرضات أنفسهن بنسبة ٩٥ ٪ من الوقت وشرحت خطة الرعاية بنسبة ٨٦ ٪ من الوقت. عند إجراء المقابلات، ذكرت بعض الممرضات أن CSP كان تعزيزًا جيدًا لممارسة أعمالهم وتم توقعها بالفعل، مما جعل المرضى سعداء وراضين وأكثر راحة. لم تكن البيانات المأخوذة من عينة صغيرة من المرضى كافية للإشارة بوضوح إلى أداء أو تحسين برنامج CSP، ولكنها كانت مفيدة في التحقق من صحة الاستبيان ونموذج التغذية الراجعة.

١٤ - دراسة Widarsyah، ٢٠١٣^(٢)

يدرس هذا البحث العلاقة بين سبعة أبعاد لخدمات المطار (الوصول والخدمات والتسهيلات، الطعام، التسوق، موظفو الخدمة والأمن، البيئة، الهجرة والجمارك) وتصورات المسافرين الإجمالية لجودة الخدمة. استخدمت الدراسة بيانات جمع العينات بإجمالي ٣٠٤ مسافر كانوا مسافرين في أربع مطارات دولية رئيسية في منطقة الساحل الغربي للولايات المتحدة لاس فيجاس، وماكاران إنترناشيونال، ولوس أنجلوس الدولي، وسان فرانسيسكو إنترناشيونال، وسياتل تاكوما إنترناشيونال. تم

(1) Mohammad Ashiqur Rahman Khan 1 Stanislav Karapetrovic Article info: Received 15 August 2013 Accepted 30 August 2013 International Journal for Quality Research 7(3) 335-346

(2) Widarsyah, Redha, "The Impact of Airport Service Quality Dimension on Overall Airport Experience and Impression" (2013)

جمع البيانات عبر الإنترنت وتم تحليلها باستخدام (الانحدار الخطي المتعدد) وقد وجد أن الوصول إلى المطارات والبيئة وتناول الطعام والهجرة له علاقة كبيرة وإيجابية بالمفهوم العام للمسافرين عن جودة خدمة المطار. من بين الأبعاد الأربعة التي اكتشفت أنها مهمة في الدراسة، تم استنتاج أن بيئة المطار لها أكبر تأثير على تصورات الركاب لجودة خدمات المطارات، يليها الوصول، وتناول الطعام، وأخيرًا خدمات الهجرة والجمارك. قدمت الإجابات على الأسئلة النوعية (المفتوحة) حول تجربة الركاب الإجمالية في مطارهم المختار مزيدًا من الشرح في معالجة قضايا محددة داخل كل بُعد من أبعاد جودة خدمة المطار. وتساعد نتائج هذه الدراسة مديري المطارات وسلطات السياحة المحلية على تحديد أبعاد الخدمة الهامة في المطار وفهم تأثير كل بُعد من أبعاد الخدمة على إدراك جودة خدمة المطار بشكل عام. وكانت النتائج أيضًا بمثابة دليل للدراسات المستقبلية حول العلاقة بين أبعاد الخدمة المختلفة وجودة الخدمة الشاملة في صناعة المطارات.

١٥ - دراسة الهام حسن فتح الرحمن وداليا محمد الزبير، ٢٠١٤^(١)

دراسة هيئة الطيران المدني في تحديد معايير جديدة لتحسين الخدمة في المطارات السودانية.

هدفت هذه الدراسة للتعرف على رضا المسافرين من خلال معرفة الفرق بين توقعاتهم وإدراكهم لمستوى جودة الخدمة في مطار الخرطوم الدولي. لذلك تم إجراء دراسة واستخدام الاستبيان لجمع المعلومات عن توقعات وإدراك المسافرين لجودة الخدمة المقدمة في مطار الخرطوم الدولي كما تم استخدام مقياس الفجوة

(١) الهام حسن فتح الرحمن، داليا محمد الزبير، ٢٠١٤، تحليل الفجوة بين الخدمة المدركة والمتوقعة من وجهة نظر المسافرين، مجلة العلوم والتكنولوجيا، ١٥ (٢)، pp:-

(SERVQUAL) الذي طوره (Parasuraman et al., 1988) لقياس الفجوة بين الإدراكات والتوقعات لأبعاد الخدمة الثلاث (العاملين، البيئة المادية، الإجراءات) للتحقق من الرضا. لهذا الغرض تم اختيار عينة عشوائية من المسافرين بلغت (٢٣٠) مسافرًا كما تم استخدام برنامج الحزم الإحصائية في العلوم الاجتماعية (SPSS) لإجراء المعالجات الإحصائية الوصفية والتحليلية الآتية: التكرار والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، وتم استخدام اختبارات (Paired T Test) لمعرفة دلالة الفروقات بين التوقعات والإدراكات ومن ثم اختبار الفرضيات. وقد تم التحقق من ثبات معاملات الدراسة الثلاث باستخدام معامل ألفا كرونباخ. بينت نتائج التحليل الإحصائي انخفاضًا واضحًا في مستوى إدراك جودة الخدمة من قبل المسافرين في مطار الخرطوم الدولي. كما أظهرت النتائج وجود فجوات سالبة ذات دلالة إحصائية شملت أبعاد جودة الخدمة الثلاثة: العنصر البشري (العاملين)، محيط الخدمة (البيئة المادية)، العمليات (الإجراءات) الأمر الذي انعكس بشكل واضح في انخفاض مستوى رضا المسافرين المتحقق في مطار الخرطوم الدولي لأن الخدمة المقدمة أقل من توقعات المسافرين. كما أظهرت النتائج أن أكبر الاختلاف بين التوقعات والإدراكات كان لمحدد الإجراءات يليه محدد البيئة المادية بينما أقل اختلاف كان لمحدد العنصر البشري. لذلك تحتاج الخدمة في مطار الخرطوم الدولي إلى تحسينات في الأبعاد الثلاثة لتقليل الفجوة.

١٦- دراسة: خيرت وغادة محمد، ٢٠١٤^(١)

(١) خيرت، غادة، معوقات تطبيق تكنولوجيا الخدمة الذاتية في مطار القاهرة الدولي (مجلة اتحاد الجامعات العربية للسياحة والضيافة، كلية السياحة والفنادق جامعة قناة السويس، مج ١١، ع ١ (٢٠١٤)

انتشرت ظاهرة تطبيقات تكنولوجيا الخدمة الذاتية على نحوٍ متزايد، نظرًا للتقدم التكنولوجي وانتشار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وتعتمد تكنولوجيا الخدمة الذاتية على التعامل المباشر بين العملاء والخدمات دون الاعتماد على العاملين بالشركات، بحيث يستطيع العملاء الحصول على الخدمة بأنفسهم دون الرجوع إلى مقدمي الخدمات، وفي الآونة الأخيرة بدأت العديد من شركات الطيران تعتمد على أكشاك الخدمة الذاتية بالمطارات في إنهاء إجراءات سفر الركاب بغرض تخفيف الازدحام ومنع طوابير الانتظار أمام كاونترات شركات الطيران. توفر هذه الأكشاك العديد من المزايا لكل من الركاب وشركات الطيران والمطارات.

لذا كان من الضروري التعرف على أهم العوامل المؤثرة على سلوك وقرارات الركاب نحو استخدام هذه التكنولوجيا الحديثة. كما هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على العقبات التي تحول دون تطبيق واستخدام تكنولوجيا أكشاك الخدمة الذاتية في مطار القاهرة الدولي. اعتمدت الدراسة على المقابلات الشخصية مع مديري المحطات ومديري وموظفي شركة مصر للطيران والمسافرين في مطار القاهرة الدولي. أشارت النتائج إلى أن هناك إجماع من الركاب عن استخدام هذه الأكشاك بسبب بعض العقبات التي تتمثل أهمها في: فشل الخدمة نتيجة عدم مساعدة العاملين بشركات الطيران للركاب لاستخدام هذه الخدمة، وأن أنظمة التشغيل لا تعمل من الأساس، وعدم ثقة الركاب في إنهاء إجراءات السفر من خلال هذا النوع من التكنولوجيا غير المعتادين عليه، ونقص الوعي لديهم عن كيفية استخدام وتشغيل هذه الأكشاك. وأخيرًا تقترح هذه الدراسة أنه ينبغي على شركات الطيران أن تهتم بإقناع المسافرين بمحاولة استخدام هذه الأكشاك وتشجيعهم على استخدامها من خلال تقديم بعض الحوافز لمستخدمي هذه الخدمة، بالإضافة إلى ضرورة تدريب العاملين بشركات

الطيران على كيفية تشغيل الأكشاك مما ينعكس أثره بالتالي على تحسين وتعظيم استخدام العملاء للخدمة.

١٧- دراسة سليم العزیزی وناجی بوسلامة، ٢٠١٤^(١)

عنوان الدراسة: رضا المسافرين عن جودة الخدمات تطبيق على مطار صنعاء الدولي هدفت الدراسة إلى قياس رضا المسافرين عن جودة الخدمات المقدمة في المطار، وبالأستناد إلى الدراسات السابقة تبين مدى الارتباط الوثيق بين جودة الخدمات المقدمة ورضا العميل. ومن خلال دراسة مقاييس وأبعاد وعناصر جودة الخدمة والتي أظهرت أنها تختلف باختلاف المنظمة مقدمة الخدمة ونوع البيئة التي تعيش فيها المنظمة. واتضح أن المحيط المادى للمطار وتفاعل مقدمي الخدمة مع المسافرين والخدمات المقدمة للمسافرين والخدمات المقدمة في المطار من أهم الأبعاد الرئيسية التي تؤثر على رضا المسافرين وأن لهذه الأبعاد الرئيسية أبعاد فرعية. وأن الخصائص الديموغرافية والظرفية للمسافرين لها أثر على رضا المسافرين عن جودة الخدمة.

١٨- دراسة كلاً من مفتاح وعبد المنعم ٢٠١٤^(٢)

بعنوان جودة الخدمات المقدمة من شركة الخطوط الجوية الليبية وأثرها على رضا العملاء تبحث الدراسة أثر جودة الخدمات المقدمة من شركة الخطوط الجوية الليبية

(١) سليم العزیزی وناجی بوسلامة رضا المسافرين على جودة الخدمات تطبيق على مطار صنعاء الدولي ٢٠١٤.

(٢) محمد مفتاح، أبو ليفة عبد المنعم، جودة الخدمات المقدمة من شركة الخطوط الجوية الليبية وأثرها على رضا العملاء (مجلة جامعة الزيتونة ع ١١ ص ١٥-١٠ ٢٠١٤)

على رضا العملاء، وتهدف إلى قياس الرضا العام للعميل عن الخدمات التي تقدمها الشركة. ولتحقيق أهداف الدراسة فقد تم تصميم استبيان وزع على عينة الدراسة البالغ عددها (٢١٦) مفردة، وأخضعت للتحليل الإحصائي ببرنامج (SPSS) للتحليل الإحصائي. تمثلت العينة من عملاء الشركة في مطاري طرابلس ومصراته، وقد توصلت إلى أن هناك علاقة طردية بين الرضا عن أبعاد خدمة النقل الجوي ككل والرضا العام للعميل عن هذه الخدمات. توصلت إلى أن هناك انخفاضاً في درجات رضا العميل عن إجمالي خدمات النقل الجوي المقدمة من قبل الشركة. وتوصلت الدراسة إلى أن هناك اختلافات جوهرية في درجات الرضا العام عن خدمة النقل الجوي المقدمة من الشركة باختلاف بعض الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة كما قدمت الدراسة مجموعة من التوصيات أهمها:

- أن تقوم الشركة وبشكل دوري بقياس الرضا العام لعملائها عن خدمة النقل الجوي التي تقدمها الشركة.
- مراعاة الاحتياجات المختلفة لفئات العملاء عند التخطيط للخدمات الحالية والمستقبلية.
- الاهتمام وتفعيل إدارة التسويق بالشركة ودعمها بالعناصر الأكفاء ذوي الخبرة والمؤهلات العالية.

١٩ - دراسة يحيى وبوحديد (٢٠١٤)^(١)

الدراسة بعنوان: أثر جودة الخدمة المدركة عن رضا العملاء دراسة حالة شركة الخطوط الجوية بمطار باتنة في الجزائر توصلت الدراسة إلى النتائج الآتية:

(١) يحيى، إلهام وبوحديد، ليلي أثر جودة الخدمة المدركة على رضا الزبائن دراسة حالة شركة الخطوط الجوية بمطار باتنة في الجزائر (مجلة الزرقاء للبحوث والدراسات الإنسانية - جامعة الزرقاء الخاصة - الأردن، مج ١٥، ع ١ ٢٠١٥)

- أن الخدمات التي تقدمها شركة الخطوط الجوية الجزائرية بمطار باتنة لا ترقى للمستوى الذي يرغب فيه عملاءها، إذ تعد ذات مستوى جودة متوسط.
- نسبة كبيرة من عملاء شركة الخطوط الجوية الجزائرية بمطار باتنة هم من فئة الذكور، ذوي المستوى التعليمي الجامعي، ومن فئة الموظفين، وأصحاب الأعمال الحرة، يسافرون بغرض السياحة والعمل. الوسيلة المستعملة للتواصل مع مكاتب الشركة هي الحضور الشخصي، ووسيلة التنقل إلى المطار هي السيارة الشخصية.
- أن أكثر العناصر التي تمثل نقاط ضعف بالنسبة للشركة، هي: ارتفاع مستوى الأسعار، وعدم تقديم معلومات واضحة ودقيقة حول الأمتعة الضائعة، وعدم الاهتمام بتقديم معلومات عن مواعيد السفر في حالة الاضطرابات، عدم الاهتمام الدقيق بالوقت، خاصة المتعلق بمواعيد انطلاق الرحلات، وقلة شبابيك الاستعلام وطرح الشكاوي، وعدم الاهتمام بالمسافرين خاصة في المطار أو في الطائرة، والصوت المزعج للطائرة.
- العناصر التي تعد نقاط قوة بالنسبة للشركة، تتمثل بالاهتمام الجيد بالمسافرين ذوي الحركة المحدودة، خاصة عند صعودهم للطائرة، وكفاءة الموظفين، واعتنائهم بمظهرهم الخارجي، والتعامل الجيد مع المسافرين في مكاتب الشركة، وتوفير تشكيلة لا بأس بها من وسائل الترفيه على متن الطائرة، وتوفير رجال الأمن، ومعدات الحماية.

٢٠ - دراسة Kalinga Jagoda and Vajira Balasuriya، ٢٠١٤^(١)

الدراسة بعنوان "تصورات الركاب لجودة خدمة المطار: دراسة استكشافية".

تحدث الباحثان عن نمو قطاع الخدمات ليصبح جزءاً لا يتجزأ من اقتصاد سريلانكا، كما أن الطيران هو صناعة نشطة أخرى تتمتع بإمكانات هائلة بسبب

(1) Kalinga Jagoda and Vajira Balasuriya, 2014, PASSENGERS' PERCEPTIONS OF AIRPORT SERVICE QUALITY: AN EXPLORATORY STUDY

الموقع الجغرافي الاستراتيجي للبلاد. صناعة الطيران المدني في سري لانكا لديها ٧٢ عاما من التاريخ. وقد أظهر نموًا سريعًا خلال العقدين الماضيين. نتيجة للزيادة في حركة المسافرين، قامت الحكومة السريلانكية باستثمارات هائلة في تطوير البنية التحتية للمطار الدولي الوحيد في البلاد. كما تم التعرف على سري لانكا باعتبارها وجهة سياحية وأرض مواتية لفرص الاستثمار الأجنبي المباشر، ولرضا الركاب عن الخدمات المقدمة في المطار الدولي تأثير كبير على توليد الدخل في البلد وصورته. ويرجع ذلك أساسًا إلى أن الانطباع الأول عن سريلانكا سيكون عن أول (نقطة هبوط وتفاعل)؛ مما سيكون له تأثير كبير في رعاية الجزيرة في المستقبل كسائح أو مستثمر. لذلك، فإن كفاءة وسرعة (الإجراءات) في المطار الدولي أمر حاسم. هذه "الإجراءات" بشكل عام تسمى "تسهيل"، أي إعطاء ممر مجاني وبدون عوائق للطائرات والشحن والبريد بما في ذلك جميع عمليات التخليص والمناولة. وأحد جوانب التيسير هو جودة الخدمة المقدمة بالمطار. من أجل إرضاء عملائها، فمن المهم تقديم أفضل خدمة ممكنة وفقًا لاحتياجات العملاء ضمن القيود التي وضعت من أجل سلامة الركاب والدولة. بالإضافة إلى ذلك، لدى العملاء تصور "عالمي" للجودة من سلسلة الخدمة الكاملة المقدمة في المطارات الدولية، وبالتالي يجب أن تكون جميع عناصر سلسلة الخدمة فعالة حتى يتمكن العملاء من إدراك مستوى جيد من جودة الخدمة للتيسير الشامل. يبدأ في المطار، رضا/ عدم رضا العملاء من المغادرة إلى الصعود إلى الطائرة والنزول من الطائرة إلى الخروج من المبنى. من خلال النظر في سجل الشكاوى والاقتراحات في مطار باندارانايكا الدولي (BIA)، تم الكشف عنه أن جودة الخدمات التي يقدمها المطار دون المستوى مقارنةً بجودة الخدمات التي تقدمها المطارات الدولية

الأخرى في آسيا. كما تم الكشف عن أن BIA هي منظمة موجهة نحو المنتج أكثر من كونها موجهة نحو العملاء. الأهم من ذلك، على الرغم من الشكاوى المتكررة التي قدمها العملاء، فشلت سلطات المطار في معالجة المشكلات على الفور. لذلك، ستساعد هذه الورقة إدارة المطار على تحديد احتياجات وتوقعات الركاب والتي بدورها ستعمل على تطوير استراتيجية فعالة لعرض الخدمة. في السعي لتحقيق ذلك، يتم تقديم أهداف البحث على النحو التالي: (١) لتقييم جودة الخدمات التي تقدمها BIA من حيث تصور الركاب، (٢) لتحديد قطاعات الخدمات في مطار BIA التي تحتاج إلى تحسين.

٢١ - دراسة دلال بالأطرش، ٢٠١٥^(١)

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل وتحديد أثر جودة خدمة النقل الجوي في تحقيق رضا عملاء الخطوط الجوية الجزائرية بغرض مساهمة هذه المؤسسة في تبني استراتيجيات مناسبة تمكنها من كسب رضا العملاء الحاليين والمحافظة عليهم وجذب عملاء جدد. ولتحقيق أهداف الدراسة فقد تم اختيار عينة من مجتمع الدراسة مكونة من ١١٠ عميل على مستوى مدينة ورقلة. وقد توصلت الدراسة إلى أن كل أبعاد جودة خدمة النقل الجوي (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، التعاطف، والأمان) تؤثر في رضا عملاء الخطوط الجوية الجزائرية. كما يؤثر كل بعد بمفرده في رضا العملاء، وكان بعد التعاطف هو أكثر الأبعاد تأثيراً في الرضا في حين أن بعد الاعتمادية له تأثير ضعيف مقارنةً مع الأبعاد الأخرى. كما أظهرت نتائج

(١) بالأطرش، دلال، دور جودة خدمة النقل الجوي في كسب رضا العميل دراسة حالة الخطوط

الجوية الجزائرية بمدينة ورقلة (رسالة ماجستير، جامعة قاصدي مرياح-ورقلة ٢٠١٥)

الدراسة أنه كلما زاد عمر أفراد العينة يزيد تأثيره على جودة الخدمة وأن غالبية العملاء يشعرون بالأمان عند تعاملهم مع موظفي الخطوط الجوية الجزائرية.

٢٢ - دراسة زكى أبورفاعي، ٢٠١٥^(١)

أوصت الدراسة بمزيد من التركيز على بحوث جودة الخدمة بالمطارات وعلاقتها بالتنشيط السياحي، ورضا الموظفين والعملاء وهذه الأبحاث ستفيد ليس فقط المسافرين بل ستكون مفيدة لإدارة المطار والشركاء التجاريين وشركات السياحة والكثير ممن لهم علاقة من قريب أو بعيد بالخدمات والتسهيلات التي يوفرها المطار.

٢٣ - دراسة قمر الدين ٢٠١٥^(٢)

الدراسة بعنوان إدارة توقعات العملاء لخدمة الركاب في المطار أكدت الدراسة على أنه ينبغي أن تركز المطارات في جميع أنحاء العالم على أن تفوق توقعات عملائها من خلال الاستمرار في البحث عن حلول مبتكرة واستخدام التكنولوجيا في المناطق الرئيسية التي تم تحديدها مثل التعامل مع المسافرين، والسلامة والأمن، بيئة المطار، كياسة الموظفين وإدارة ملاحظات العملاء لتقديم خدمة أفضل لهم. ركزت الدراسة على توقعات العملاء من خلال تجربة الركاب في بيئة المطار اكتسبت مؤخرًا زخمًا نظرًا لتوافر التكنولوجيات الحديثة إلى جانب مرافق وتسهيلات المطار من الطراز العالمي، وكفاءة العمليات وخدمة العملاء الممتازة. تواجه المطارات مختلف التحديات المتعلقة بتجربة الركاب لجودة الخدمات كما أن رضا العملاء هو

(١) أبورفاعي ٢٠١٥ رضا العملاء كوسيلة لتطوير المطارات بالتطبيق على مطار شرم الشيخ الدولي

(2) Fazila Ruzliana Managing Customer Expectation for passenger service at airport 2015

الهدف الرئيسي للعديد من المطارات، ولا يمكن التسامح مع الجودة السيئة للخدمة التي يمكن أن تؤثر على العمليات مما يؤثر على النظام البيئي للمطار بأكمله. وتوصلت الدراسة إلى أنه ينبغي على إدارة المطار اتخاذ خطوات واسعة في تصنيف المطار كعلامة تجارية مميزة، وتحقيق قيمة مضافة شاملة للعملاء، واستكشاف أحدث التكنولوجيا المحمولة وتقديم تجربة مرضية للركاب من أول خدمة إلى نهاية آخر خدمة يتلقاها الراكب نتيجة لوضع ركابها أولاً وفي قلب كل ما تفعله.

٢٤ - دراسة مشعل العتيبي، ٢٠١٥^(١)

الدراسة بعنوان: "تقييم مقياس (AIRQUAL) لقياس جودة خدمة الخطوط الجوية وتأثيرها على رضا العملاء وولائهم".

لقد غيرت العولمة والمنافسة الشديدة مشهد ممارسة الأعمال التجارية. يعد انخفاض ولاء العملاء وزيادة توقعات العملاء بمثابة تحدٍ للشركات للتوصل إلى طرق فريدة لتحسين جودة خدماتهم. وينطبق الشيء نفسه على صناعة الطيران أيضاً. نتيجة لذلك، قامت العديد من شركات الطيران بتغيير استراتيجياتها التسويقية، خاصة فيما يتعلق بجودة الخدمة، من أجل المنافسة بكفاءة في السوق العالمية. قدمت الأدبيات التسويقية نماذج لجودة الخدمة، على سبيل المثال: قياس جودة الخدمة لمساعدة المؤسسات على قياس تجارب العملاء وتعزيزها. جودة الخدمة تم بحثها وتطبيقها على نطاق واسع في العديد من الصناعات. وبالمثل، تم تطوير نموذج AIRQUAL، وهو نموذج لصناعة الطيران، ولكن تم تطبيقه فقط في قبرص.

(1) MISHAL M. ALOTAIBI Evaluation of "AIRQUAL" scale for measuring airline service quality and its effect on customer satisfaction and loyalty Cranfield University 2015

علاوة على ذلك، فإن مقياس AIRQUAL يفتقر إلى الصلاحية، حيث أن عملية تطويره غير مكتملة. لذلك، قام هذا البحث بتكييف ٣٠ عنصراً من AIRQUAL وتقييم هذا المقياس المنقح والتحقق منه. ثم تم تطبيق المقياس الذي تم التحقق منه على صناعة الطيران في المملكة العربية السعودية. علاوة على ذلك، تم اقتراح نموذج شامل، حيث يتم اختبار تأثير مقياس جودة الخدمة الذي تم التحقق منه مع تأثيره على رضا العملاء، والولاء في المواقف، والكلام الشفهي، ونوايا إعادة الشراء وسلوك الشكوى. تنقسم عملية التقييم والتحقق من الصحة إلى مرحلتين رئيسيتين: الأولى نوعية؛ حيث تم إجراء أربع مقابلات جماعية مركزة أسفرت عن ٤٦ عنصراً للمقياس الملائم. تصف هذه العناصر تصورات عملاء شركات الطيران فيما يتعلق بجودة الخدمة وتم تصنيفها على أساس المخطط الذي اقترحه Parasuraman et al. (1988).

ثانياً، تم إجراء بحث كمي مكون من ثلاثة مراحل لاستخراج مقياس مكون من ٣٠ عنصراً تم التحقق من صحته ويتألف من خمسة أبعاد: الملموسية والموثوقية والاستجابة والضمان والتعاطف. علاوة على ذلك، تم اختبار المقياس المحسن في سوق جديد (السوق السعودي) من أجل تقييم جودة خدمة الخطوط السعودية. تم توزيع إجمالي ٥٠٠ استبيان على عملاء شركات الطيران. خضعت الاستبيانات المعادة لفحص وتنقيح دقيقين. تم اختبار موثوقية المقياس من خلال ألفا كرونباخ، متبوعاً بتحليل عامل الاستكشاف (EFA)، والذي ظهر بخمسة أبعاد. تم إنشاء المحتوى والصلاحيات المتقاربة والتمييزية. تم إجراء مزيد من التأكيد على المقياس على عينة من ركاب الخطوط الجوية الأمريكية. أخيراً تم اختبار النموذج المقترح

المكون من تسع فروض مما أدى إلى نتائج ذات معنوية إحصائية لجميع الفرضيات المقترحة.

٢٥ - دراسة James A. Adeniran & Binuyo O. Adekunle،

(٢٠١٦)^(١)

عنوان الدراسة: هل جودة الخدمة مرتبطة برضا العملاء؟ دليل من المطارات النيجيرية.

الهدف من الدراسة هو التأكد من وجود أي علاقة بين جودة الخدمة ورضا العملاء في مطارات نيجيريا ومدى هذه العلاقة. تقيم هذه الدراسة العلاقة بين أبعاد جودة الخدمة ورضا العملاء من وجهة نظر الركاب الذين يسافرون عبر المطارات النيجيرية. تم اعتماد منهجية المسح للدراسة. تم جمع بيانات مقطعية في أربعة مطارات دولية بمساعدة استبيان منظم. تمت إدارة الاستبيان على ٦٠٠ مسافر عبر مطارات لاغوس وأبوجا وكانو وبورت هاركورت بمعدل استجابة ٧١٪. تكشف تحليلات الانحدار أنه على الرغم من أن العلاقة بين كل بُعد من أبعاد جودة الخدمة ورضا العملاء كبيرة عند ٥٪، فإن معامل الارتباط المتعدد يتراوح من ضعيف إلى معتدل، مما يشير إلى أن أبعاد جودة الخدمة تتطلب مزيداً من التعزيز لرضا العملاء لتحسينها من قبل هيئة المطارات في نيجيريا. تدعو الدراسة إلى اتخاذ إجراءات حاسمة من قبل هيئة المطارات في نيجيريا لبدء سياسات تهدف إلى تعزيز أبعاد جودة الخدمة لتحسين رضا العملاء في العديد من المطارات النيجيرية.

٢٦ - دراسة Ridha Kurniawan and Sara Davoudi، (٢٠١٧)^(٢)

(1) James A. Adeniran & Binuyo O. Adekunle, 2016, Is Service Quality a Correlate of Customer Satisfaction? Evidence from Nigerian Airports International Journal of Marketing Studies; Vol. 8, No. 6; 2016

(2) Ridha Kurniawan Sara Davoudi 2017 Passengers' Perspective toward Airport Service Quality (ASQ) (Case Study at Soekarno-Hatta International Airport) Journal of the Civil Engineering Forum Vol. 3 No. 1 (January 2017)

يتأثر رضا الركاب تجاه جودة خدمة المطار بمستوى جودة الخدمة في السابق. يتسبب في أن المنشأة الجديدة من المتوقع أن تتجاوز جودة الخدمة السابقة. من المتوقع أن يدعم تحسين جودة الخدمة لنظام نقل الأشخاص في التصميم الكبير لمطار سوكارنو هاتا الدولي (SHIA) زيادة إدارة جودة خدمات المطار. الأشخاص الذين يقومون بتدارة الخدمة الحالية التي تحدث في حافلة مكوكية مجانية تسببت في بعض الشكاوى من العملاء. الغرض من هذه الأطروحة هو توفير الدعم الاستراتيجي مثل معالجة الشكاوى من نظام نقل الأشخاص لتحسين جودة خدمة SHIA. تتضمن المناقشة وجهات نظر الركاب ورضا الركاب وجودة خدمة المطار للحصول على غرض البحث. تستخدم هذه الأطروحة نظرية Fodness و Murray فيما يتعلق بالمقياس الدقيق لقياس جودة الخدمة باستخدام طريقة Servqual ونهج نموذج كانو أن تهدف جودة خدمة المطار (ASQ) إلى منح مطار SHIA قدرة أكبر على المنافسة في العلاقة بين الأعمال والعمليات. تقدم هذه الأطروحة استراتيجية دعم في سمات واعتبارات جودة الخدمة لمساعدة إدارة المطار في تحسين جودة خدمة المطار. تكتشف هذه الأطروحة فجوة القيمة بين إدارة المطار ووجهات نظر الركاب التي تعمل كمقياس دقيق في كل سمات الخدمة في منشأة نقل الأشخاص في مطار الشارقة الدولي والتي يجب تلبيتها لتحقيق الرضا بناءً على وجهات نظر الركاب. أيضًا، تحدد هذه الأطروحة العديد من سمات الخدمات التي يجب تلبيتها في منشأة نقل الأشخاص في مطار الشارقة الدولي كاحتياجات الخدمة الأساسية التي يحتاجها الركاب. يجب أن تركز إدارة المطار في مطار الشارقة الدولي على نظام التشغيل المحسن لنظام نقل الأشخاص المتعلق بالالتزام بالمواعيد، مجانًا، ومعلومات حول الجدول الزمني، والنقدم، والسلامة. تقدم هذه الأطروحة العلاقة بين فجوة القيمة وخصائص الخدمة التي يجب أن تلبيها وجهات نظر الركاب ورضا الركاب وجودة خدمة المطار. توضح هذه الأطروحة كيف يتم تحديد جودة خدمة المطار بناءً على مقياس الفجوة بين إدارة المطار ووجهات نظر الركاب والخدمات ذات الأولوية كضمان للمسافرين.

٢٧ - دراسة: زهيوه وكريمة، ٢٠١٨^(١)

الدراسة بعنوان: عدم رضا العميل عن خدمات المؤسسات الخدمية: دراسة حالة الكلمة المنقولة السالبة بسوق النقل للخطوط الجوية الجزائرية.

تبحث هذه الدراسة في أثر عدم رضا العميل عن خدمات الخطوط الجوية الجزائرية على الرضا تجاه معالجة المشكلات. تم جمع البيانات من خلال استبيان جمع من ١١٠ مسافرًا عبر الخطوط الجوية الجزائرية. تشير النتائج إلى أن عدم الرضا يثير الكلمة المنقولة السالبة. بالمقابل، فإن المسؤولية المدركة تخفض من حدة هذا التأثير مؤدية إلى الرضا اتجاه معالجة المشكل.

٢٨ - دراسة Sarocha Kratudnak and Korrakot

Tippayawong، ٢٠١٨^(٢)

دراسة بعنوان: تحليل العوامل الرئيسية لجودة خدمة المطار: دراسة حالة لثلاثة مطارات إقليمية في تايلاند.

أنه بحلول عام ٢٠٣٥، من المتوقع أن يصل عدد ركاب الطيران إلى ٧.٢ مليار على مستوى العالم (الاتحاد الدولي للنقل الجوي، ٢٠١٦). مع تزايد الطلب من الركاب، ستستمر المنافسة في السوق في أن تكون شديدة الشراسة في صناعة الطيران. لا يتعين على شركات الطيران فحسب، بل المطارات أيضاً، أن تسعى

(١) زهيوه، كريمة ٢٠١٨ بعنوان: عدم رضا العميل عن خدمات المؤسسات الخدمية: دراسة حالة الكلمة المنقولة السالبة بسوق النقل للخطوط الجوية الجزائرية *Algerie Air* مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية ع.٥٠، ص.ص. ١٢٧-١٤٥، ٢٠١٨.

(2) Sarocha Kratudnak and Korrakot Tippayawong, 2018, Analysis of Key Factors for Airport Service Quality: A Case Study of Three Regional Airports in Thailand, Proceedings of the International Conference on Industrial Engineering and Operations Management Bandung, Indonesia, March 6-8, 2018.

جاهدةً لتكون أكثر قدرة على المنافسة من حيث جودة الخدمة للبقاء في السوق. لتقديم خدمة عالية الجودة وفقاً لتوقعات العملاء، فإن فهم الخدمة هو مفتاح النجاح والبقاء (Gilbert and Wong, 2003)، ومن المعتقد بشكل عام أن جودة الخدمة الأعلى يمكن أن تساهم في زيادة رضا العملاء بشكل عام وتوفر ميزة تنافسية طويلة الأجل (Chen, 2008)، وبالتالي، يجب أن تكون المطارات قادرة على تلبية طلب الركاب على النقل الجوي.

الهدف من هذه الدراسة هو تصنيف عوامل جودة الخدمة لتقييم جودة خدمة المطارات في المطارات الثلاثة المختارة التي تعمل تحت AOT في مناطق مختلفة من تايلاند وهي شيانغ ماي (CNX)، دون موينج (DMK)، وفوكيت (HKT). تم تجميع عوامل جودة الخدمة من مراجعة الأدبيات واستخدامها في استطلاع رضا ٣٠٠ مسافر في هذه المطارات من حيث جودة الخدمة. تم استخدام تحليل عامل الاستكشاف (EFA) وهو طريقة إحصائية تستخدم على نطاق واسع لتصنيف المجموعة، من أجل تحليل البيانات من المسح لتصنيف العوامل إلى عوامل فرعية. بالإضافة إلى ذلك، سيتم استخدام عملية التسلسل الهرمي التحليلي (AHP) لتقييم عوامل الوزن عبر المقارنة الزوجية. توفر نتائج هذا البحث العوامل الرئيسية لجودة الخدمة لهيئات الطيران ومسؤولي المطارات لرفع مستوى الخدمة في مطاراتهم.

٢٩ - دراسة Wiredja، 2019^(١)

الدراسة بعنوان: "نموذج يركز على الركاب في تقييم أداء خدمة المطار". يتطلب تقييم أداء خدمة المطار فهم جميع أنشطة معالجة الركاب والأنشطة التقديرية في محطات الركاب بالمطارات، وهذا ما لم تتناوله الدراسات لذلك تهدف هذه الدراسة

(1) Wiredja et al., 2019. A passenger-centred model in assessing airport service performance. Journal of Modelling in Management Vol. 14 No. 2, 2019

إلى معالجة هذا القصور في تقييم خدمة المطار الشاملة بناءً على تجربة الركاب من المغادرة إلى الوصول.

تم إجراء تحليل مقارن لأكثر من ٤٠ نموذج مطار، بما في ذلك مؤشراتها وتكوين مقاييس الخدمة، في دراسة سابقة لتحديد متطلبات التصميم الرئيسية في تقييم أداء خدمة المطار بناءً على تجربة الركاب بناءً على هذه المتطلبات، تشكل هذه الدراسة تطوير نموذج يركز على الركاب يغطي جميع مناطق الخدمة من محطات المغادرة إلى محطات الوصول، ثم يتم فحص النموذج الذي تم تطويره حديثاً باستخدام التحليل العائلي والاندثار من خلال إشراك ٢١٥ راكباً على خطوط الطيران من ٢٢ مطاراً دولياً في العالم.

النتائج: يُفهم أداء الخدمة العام على أنه دالة للأداء الفرعي المشترك لمجموعتين من مجالات المطارات: مجالات المعالجة، والمجالات غير المعالجة. أظهرت النتيجة الإجمالية أن مجموعتي عوامل الخدمة والسمات ذات الصلة لها تأثير كبير على أداء الخدمة الإجمالي في مجالات المعالجة وغير المعالجة. أنتجت هذه الدراسة رؤى ومعرفة جديدة تساهم بشكل مباشر في تقييم أداء خدمة المطار. تكمن حادثة هذه الدراسة في تطوير نهج يركز على الركاب في تقييم خدمة المطار الشاملة بناءً على تجربة الركاب. يوفر هذا النموذج الذي يحركه الركاب نهجاً أكثر تكاملاً وقوة في هذا المجال مما كان متاحاً في السابق.

استنتاج الدراسات السابقة:

من خلال الدراسات السابقة ومن خلال قراءات أخرى توصلت الدراسة الحالية إلى مايلي:

- أن تقييم العملاء لجودة الخدمات من خلال المؤشرات الخاصة بالتقييم تختلف من عميل إلى آخر.
- أن جودة الخدمة تؤدي إلى تحقيق رضا العميل.
- إن تطبيق نظم الجودة ما هو إلا قرار للإدارة الذي يتطلب النظر في عمليات الشركة، واستراتيجيتها، وموظفيها، والأكثر أهمية العملاء.
- وجود تأثير لتطبيق نظام إدارة الجودة الايزو ٩٠٠١ على احتياجات ومتطلبات العملاء.
- وأن الخصائص الديموغرافية والظرفية للمسافرين لها أثر على رضا المسافرين على جودة الخدمة. وفي هذا السياق تبين أنه كلما زاد عمر الفرد يزيد تأثيره بجودة الخدمة.
- لا بد أن تقوم الشركة وبشكل دوري بقياس الرضا العام لعملائها عن خدمة النقل الجوي التي تقدمها الشركة.
- يجب مراعاة الاحتياجات المختلفة لفئات العملاء عند التخطيط للخدمات الحالية والمستقبلية.
- الاهتمام وتفعيل إدارة التسويق بالشركة ودعمها بعناصر أكفاء ذوي خبرة ومؤهلات عالية.
- العناصر التي تعد نقاط قوة بالنسبة للشركة، تتمثل بالاهتمام الجيد بالمسافرين ذوي الحركة المحدودة، خاصة عند صعودهم للطائرة، وكفاءة الموظفين، واعتنائهم بمظهرهم الخارجي، والتعامل الجيد مع المسافرين في مكاتب الشركة.
- أن عدم تقديم خدمات عالية الجودة لنقل الركاب قد يؤدي إلى الإضرار بمستوى الرضا.

• أن الجودة السيئة للخدمة يمكن أن تؤثر على العمليات مما يؤثر على النظام البيئي للمطار بأكمله.

• ينبغي أن تكون سلطات المطار ومديري المطارات قادرين على تطوير معايير تشغيلية محدثة تستند إلى تصورات المسافرين لتوفير مستويات خدمة أكثر شمولاً لتحقيق أقصى قدر من رضاهم.

• إمكانية تحديد جودة خدمة المطار بناءً على مقياس الفجوة بين إدارة المطار ووجهات نظر الركاب والخدمات ذات الأولوية كضمان للمسافرين.

• أن تحسين الأداء البيئي للمطارات من خلال ISO 14001 يمكن أن يقلل من الآثار البيئية السلبية.

• يجب على المطارات تطوير عمليات الإدارة الداخلية التي تدمج الأهداف البيئية في العمليات اليومية لتحقيق ممارسة الأعمال الصديقة للبيئة.

وبالإضافة إلى عرض الدراسات السابقة فإنها تهدف إلى:

• دراسة حالة شركة الميناء لقياس التغير في رضا العملاء المسافرين عبر ميناء القاهرة الجوي خلال فترات ما قبل التطبيق وأثناء التطبيق وبعد التطبيق لنظم الإدارة العالمية للجودة والبيئة والسلامة والصحة المهنية.

• شرح أهمية تطبيق نظم الإدارة المتكاملة الثلاث (ISO 45001, ISO14001, ISO9001)، وأهمية كل منها وأثره على رضا العملاء.

• وشرح المواصفات القياسية الدولية التي أصدرتها المنظمة الدولية للمقاييس لضمان تطبيق نظم الجودة والإدارة الدولية بما يحقق هدف رضا العملاء وهي: (ISO10001, ISO10002, ISO10003 & ISO10004) بالإضافة إلى

بعض المقاييس الدولية الأخرى التي تستخدم لقياس رضا العملاء.

• استخدام مقياس رضا العملاء المطبق دولياً (برنامج ASQ) لقياس رضا العملاء بمطار القاهرة الدولي وإيجاد العلاقة بين رضا العملاء وأبعاد جودة الخدمة الخمس (الملموسية، الموثوقية، الأمان/الضمان، الاستجابة، التعاطف)

الفصل الثانى

الإطار النظرى لتطبيق نظم الجودة

الفصل الثانى الإطار النظرى لتطبيق نظم الجودة

أولاً: مفهوم رضا العملاء وكيفية قياسه.

ثانياً: مفهوم جودة الخدمة وكيفية قياسها.

ثالثاً: برنامج جودة خدمات المطارات (ASQ).

أولاً: مفهوم رضا العملاء وكيفية قياسه.

- إنَّ للرضا تصريفاتٍ لغويةً كثيرةً، وهي مجتمعةٌ تزيد المعنى ثراءً ووضوحاً، فالرضا ضدَّ السخط، وإذا تعدَّى (رضيتُ به) كان بمعنى الرضا بالشَّيء والرضا عنه، وإذا كان على وزن تفاعل (تراضٍ) كان لاشتراك الرضا بين طرفين، وإذا جاء بصيغة المبالغة (رضوان) دلَّ على كثير الرضا.

ندرك أهمية الرضا إذا ما عرفنا أن الباري (عز وجل) قد أشار إلى هذا المفهوم في القرآن الكريم في العديد من السور بلغت الآيات المتعلقة بالرضا في القرآن الكريم (٥٤) آية^(١) تقريباً منها على سبيل المثال ما جاء قوله تعالى^(٢): "قَدْ نَرَى تَقَلُّبَ وَجْهِكَ فِي السَّمَاءِ ۖ فَلَنُوَلِّيَنَّكَ قِبْلَةً تَرْضَاهَا ۚ فَوَلِّ وَجْهَكَ شَطْرَ الْمَسْجِدِ الْحَرَامِ ۚ وَحَيْثُ مَا كُنْتُمْ فَوَلُّوا وُجُوهَكُمْ شَطْرَهُ ۚ وَإِنَّ الَّذِينَ أُوتُوا الْكِتَابَ لَيَعْلَمُونَ أَنَّهُ الْحَقُّ مِنْ رَبِّهِمْ ۚ وَمَا اللَّهُ بِغَافِلٍ عَمَّا يَعْمَلُونَ" (البقرة ١٤٤)، وقوله: "وَلَسَوْفَ يُعْطِيكَ رَبُّكَ فَتَرْضَى" (الضحى ٥) ، ولعل تكرار هذا المفهوم في القرآن الكريم دليلٌ واضحٌ على أهمية توافره عند البشر وضرورة السعي إلى تحقيقه عندهم. ومن الجدير بالذكر أن الشركات بدأت تهتم بالعميل في الوقت الذي احتدمت فيه المنافسة بينها وأدركت متأخرة أن الطرف الأكثر أهمية في كل عملياتها هو العميل، لأنه الشخص الذي يستخدم المنتجات والخدمات وهو الذي يزودها بالأرباح.

١. تعريف رضا العملاء:

توجد العديد من التعاريف الخاصة برضا العميل نذكر منها:

- تعريف (كوتلر وآخرون ٢٠٠٣)^(٣) "رضا العملاء هو شعور الشخص بالمتعة أو خيبة الأمل الناتجة عن مقارنة الأداء المدرك فيما يتعلق بتوقعاته".

(1) https://islamsyria.com/site/show_articles/9068 رابطة العلماء السوريين.

(2) <https://akramonaady.yoo7.com/t112-topic>

(3) P. Kotler, J. Bowen, and J. Makens, Marketing for hospitality and tourism (3rd ed.). New Jersey: Prentice Hall, 2003.

- تعريف روست وأوليفر^(١) "رضا العملاء أو عدم رضاهم كرد فعل معنوي أو عاطفي على مجموعة واحدة أو طويلة من لقاءات الخدمة.
- تعريف كلاً من هنيج ثوراو كلي^(٢) "رضا العملاء عن منتجات أو خدمات الشركة على أنه مفتاح نجاح الشركة وقدرتها التنافسية على المدى الطويل في سياق العلاقة التسويقية، وكثيراً ما ينظر إلى رضا العملاء على أنه محدّد رئيسي للاحتفاظ بالعملاء".
- تعريف كلاً من العزيزي وبوسلامة^(٣) "الرضا يركز على ثلاثة مكونات أول ها: أن الرضا يعتبر خلاصة استجابة عاطفية متفاوتة الشدة، ومستوى الشدة المحتمل أن تكون خاضعة لعوامل الخبرة أو عوامل أخرى ، ثانيها: تحديد نقطة زمنية محددة لاحتمالية الاستجابة العاطفية، ثالثها: أنها موجهة نحو الجوانب المحورية لاقتناء المنتج أو الاستهلاك ومن المحتمل أن تتضمن الماركة أو معدلات الاقتناء أو أنشطة الاستهلاك".
- استنتجت دلال بالأطرش ٢٠١٥^(٤) تعريف رضا العميل بأنه "هو شعور بالسعادة أو بخيبة أمل نتيجة اقتناء منتج ما".
- ويعتبر رضا العملاء المحور الأساسي لدى جميع الشركات في التخطيط للأنشطة التسويقية لتقديم خدمات متميزة.

(1) Rust, R.T. and Oliver, R.L. "Service Quality: Insights And Managerial Implications From The Frontier", in Rust, R.T. and Oliver, R.L. (Eds), Service Quality: New Directions in Theory and Practice, 1994, 241-68.

(2) Psychology & Marketing Vol. 14(8):737–764 (December 1997) The Impact of Customer Satisfaction and Relationship Quality on Customer Retention: A Critical Reassessment and Model Development p737

(٣) مرجع سابق العزيزي وبوسلامة ٢٠١٤

(٤) مرجع سابق دلال بالأطرش دور جودة خدمة النقل الجوي في كسب رضا العميل دراسة حالة

الخطوط الجوية الجزائرية بمدينة ورقلة. ٢٠١٥

- ويعرف Hoffman الرضا على أنه "مقارنة توقعات العميل مع الجودة المدركة لعناصر الخدمة ويعتمد هذا التعريف على نموذج تأكيد التوقعات الذي يقسم الرضا إلى ثلاث حالات".^(١)

الحالة الأولى: تحدث عندما تتطابق توقعات العميل مع الأداء الفعلي للخدمة بحيث تكون هناك حالة من الرضا لدى العميل.

الحالة الثانية: تحدث عندما يكون الأداء الفعلي للخدمة أعلى من المتوقع بحيث تكون النتيجة الرضا التام الذي يمكن أن يدفع العميل إلى التحدث للآخرين باستحسان عن الخدمة.

الحالة الثالثة: تحدث عندما تكون توقعات العميل أكبر من الأداء الفعلي للخدمة بحيث يكون العميل غير راضٍ. وعند تصميم برنامج لقياس رضا العملاء، فإن القيادة الإدارية في المنظمة والمسؤولين عن أنشطة التسويق بحاجة إلى إدراك نموذج رضا العملاء ويقضي هذا النموذج بأن العناصر التي تسبب الرضا ليست بالضرورة هي العوامل التي تسبب عدم الرضا. وبالتالي فإن هناك بعض الميزات في الخدمات لا تسبب الرضا لدى العملاء إنما يمنع وجودها عدم الرضا فقط وعلى المنظمة أن توفر تلك الميزات مع الحرص على توفير العوامل التي لها دور مباشر في تحقيق رضا العملاء.

ويرى الباحث أن تعريف هوفمان Hoffman الأخير هو أقرب تعريف للرضا
٢. خصائص الرضا:

ذكر Ray (2001) أن خصائص الرضا ثلاثة: (ذاتي - نسبي - تطوري)^(٢)

(١)-الحارثي، سعد بن عويص، السلمي، عبد الوهاب بن نفيح، رضا العملاء عن جودة الخدمات المقدمة من الخطوط الجوية السعودية، معهد الإدارة العامة، مركز البحوث، الرياض، ٢٠٠٧، ٢١، ٢٢

(2) Ray, D., "Measurer and developer the satisfaction of clients", 2eme tirage, edition of organization, Paris, 2001.

(١) الرضا ذاتي:

يتوقف رضا العميل على: طبيعة ومستوى التوقعات الشخصية للعميل من جهة والإدراك الذاتي للخدمات المقدمة. من جهةٍ أخرى، فنظرة العميل هي النظرة الوحيدة التي يمكن أخذها بعين الاعتبار فيما يخص موضوع الرضا، فالعميل لا يحكم على جودة الخدمة بواقعية وموضوعية، فهو يحكم على جودة الخدمة من خلال ما يتوقعه من الخدمة، فالعميل الذي يرى الخدمة المقدمة أحسن من الخدمات المنافسة، يراها عميل آخر بأنها أقل جودة من الخدمات الموجودة في السوق، ومن هنا تظهر أهمية الانتقال من النظرة الداخلية التي تركز على (الجودة - المطابقة) إلى النظرة الخارجية التي تعتمد على (الجودة - الرضا) فالمؤسسة يجب أن لا تقدم خدمات وفق مواصفات ومعايير محددة وإنما تنتج وفق ما يتوقعه ويحتاجه العميل. إن الخاصية الذاتية للرضا ينتج عنها ضرورة وجود عناصر مادية خاصة بالأنشطة الخدمية، أي جعل العناصر المعنوية للخدمة ملموسة، حتى نجعل جودة الخدمة مرئية، ومن أجل إظهار الرضا الخفي لدى العميل.

(٢) الرضا نسبي:

لا يتعلق الرضا هنا بحالة مطلقة وإنما بتقدير نسبي فكل عميل يقوم بالمقارنة من خلال نظراته لمعايير السوق، فبالرغم من أن الرضا ذاتي إلا أنه يتغير حسب مستويات التوقع؛ ففي حالة عميلين يستعملان نفس الخدمة بنفس الشروط يمكن أن يكون رأيهما حولها مختلف تماماً لأن توقعاتهما الأساسية نحو الخدمة مختلفة، وهذا ما يفسر لنا القول بأنه ليست الخدمات الأحسن هي التي تباع بمعدلات كبيرة. فالمهم ليس أن تكون الأحسن، ولكن يجب أن تكون الأكثر توافقاً مع توقعات العملاء.

(٣) الرضا تطوري:

يتغير رضا العميل من خلال تطوير هذين المعيارين: مستوى التوقع من جهة، ومستوى الأداء المدرك من جهة أخرى. فمع مرور الزمن يمكن لتوقعات العميل أن تتطور نتيجة لظهور خدمات جديدة أو تطور المعايير الخاصة بالخدمات المقدمة، وذلك بسبب زيادة المنافسة، ونفس الشيء بالنسبة لإدراك العميل لجودة الخدمة الذي يمكن أن يتطور هو أيضاً خلال عملية تقديم الخدمة. إن قياس رضا العميل، أصبح يتبع نظاماً يتوافق مع هذه التطورات عن طريق الأخذ في الحسبان جميع التغيرات الحاصلة.

٣. العوامل التي تؤثر في رضا العميل:

تؤثر مجموعة من العوامل في درجة رضا العميل، ومن هذه العوامل:

(١) سمات المنتج والخدمة المقدمة (Product and Service Feature):

حيث أثبتت الدراسات أن تقييم العميل لسمات المنتج أو الخدمة المقدمة يؤثر بدرجة كبيرة في درجة إحساسه بالرضا^(١).

(٢) الحالة العاطفية للعميل (Coustomer Emotion State):

تؤثر حالة العميل العاطفية على درجة إحساسه بالرضا عن المنتج أو الخدمة، فالعميل المستقر نفسياً يختلف عن العميل غير المستقر نفسياً، كما يختلف العميل الذي يحس بالسعادة عن ذلك الذي لديه الإحساس بالتعاسة في ردود أفعاله حيال ما يحصل عليه من خدمة ومن ثم في درجة إحساسه بالرضا^(٢).

(٣) السبب الذي يراه العميل وراء النجاح أو الفشل في تقديم الخدمة:

(Attributions for Service Success or Faliure)

إن إدراك سبب الحدث يؤثر في درجة الإحساس بالرضا لدى العميل، فعندما تقدم الخدمة بمستوى أعلى أو أقل مما يتوقعه العميل، فإن العميل يبدأ بالبحث

(1) Oliver, R.I., Satisfaction, Behavioral Perspective on the Consumer (New York: Me Graw- Hill, 1997).

(2) Liljander, V. And Strandvik, T. Emotions in Service Satisfaction.. International Journal of Service Industry Management 8, No.2 (1997), PP.148-69.

عن الأسباب وراء ذلك، ويؤثر تقييم العميل لهذه الأسباب في درجة الإحساس بالرضا، فإن وجد على سبيل المثال في حالة تدنى الخدمة أن هذه الأسباب خارج نطاق تحكم المنظمة المقدمة للخدمة فإن هذا قد لا يؤثر سلباً في درجة رضاه. ^(١)

(٤) انطباعات العميل عما إذا كان قد تم معاملته بعدالة ومساواة :

(Perception of Equity or Fairness)

تعد انطباعات العملاء عما إذا كان قد تم معاملتهم بمساواة مع غيرهم من العملاء، وكذلك عما إذا كانوا قد حصلوا على منافع تساوى ما تحملوه من تكاليف للحصول على هذه المنافع، من العوامل الأساسية التي تؤثر في درجة إحساسهم بالرضا عند التعامل مع مقدمي الخدمات. ^(٢)

(٥) انطباعات الأفراد الآخرين:

بالإضافة إلى العوامل السابقة، فإن ما يعبر عنه الأفراد الآخرين سواء كانوا عملاء، أو من أفراد الأسرة أو زملاء عمل يؤثر في درجة إحساس العميل بالرضا عن الخدمة التي تقدم إليه. ^(٣)

يوضح شكل رقم (٢-١) دالة الرضا بين الجودة المتصورة والتوقعات.

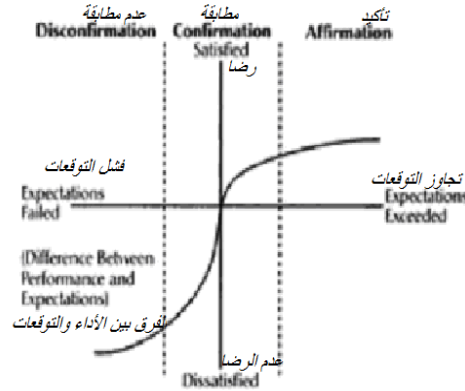
يتجاوز الأداء التوقعات، يرتفع مستوى الرضا، ولكن بمعدل منخفض. وبما أن الأداء المدرك لا يرقى إلى مستوى التوقعات، فإن عدم التأكيد أكثر من ذلك.

(1) Folkes, V. Recent Attribution Research In Consumer Behavior, A Review and New Directions. Journal of Consumer Research, 14 (March 1988), PP.548-65.

(2) Clemmer, C. And Schneider, B. Fair Service In Advances in Services Marketing and Management, Voi.5, ed. Swartz, T. Bowen, D., And Brown, S. (Greenwich, CT: JAL, Press, 1996). PP. 109-26.

(3) Fournier, and Mick, D. Rediscovering Satisfaction. Journal of Marketing, 63 (October 1999), PP. 5-23.

٤. دالة الرضا



شكل رقم (٢-١) دالة الرضا

Source: Anderson, Eugene W., & Sullivan, Mary W. (1993). "The Antecedents and Consequences of Customer Satisfaction for Firms," Marketing Science, Spring, p. 129.

عندما تتطابق توقعات العميل مع الأداء الفعلي للخدمة بحيث تكون هناك حالة من الرضا لدى العميل.

وعندما يكون الأداء الفعلي للخدمة أعلى من المتوقع بحيث تكون النتيجة الرضا التام الذي يمكن أن يدفع العميل إلى التحدث للآخرين باستحسان عن الخدمة. وعندما تكون توقعات العميل أكبر من الأداء الفعلي للخدمة بحيث يكون العميل غير راضٍ.

فإن رضا العميل هو أحد العناصر الرئيسية لنجاح المنظمة ومنتجاتها وخدماتها. لذلك، من الضروري مراقبة وقياس رضا العملاء. كما يمكن أن تساعد المعلومات التي يتم الحصول عليها من مراقبة وقياس رضا العملاء في تحديد فرص تحسين استراتيجيات الشركة وخدماتها وعملياتها وخصائصها التي يقدّرها العملاء وتخدم أهداف الشركة. يمكن أن تعزز هذه التحسينات ثقة العملاء

وتؤدي إلى فوائد تجارية وغيرها. وتوضح المواصفة القياسية (ISO10004:2018) إرشادات للشركة لإنشاء عمليات فعالة لرصد وقياس رضا العملاء.^(١)

٥. قياس رضا العملاء:

تم تمييز سلوك المستهلك كنظام في منتصف الستينيات، وفي أواخر السبعينيات بدء الاهتمام بفهم وتتبع عينة من مشكلات المستهلكين بشكل كبير تحت عنوان واسع من البحث لـ(رضا/ عدم رضا) العميل تزامن نموها مع الاهتمام المتزايد من جانب المسؤولين الحكوميين ومؤيدي المستهلك في جعل صياغة السياسات أكثر عقلانية ومنهجية، وفي الواقع أجريت أولى الدراسات الشاملة للجنة التجارة الفيدرالية بصفتها وكالة تنظيمية عامة (برنامج البحوث الاستشارية التقنية ١٩٧٩)، ومركز رالف نادر لدراسة قانون الاستجابة بصفته منظمة خاصة غير هادفة للربح مدفوعين باحتياجاتهما لتخطيط سياسة لرضا المستهلك حيث قاما بإجراء معظم الأبحاث من ١٩٧٥ إلى ١٩٨٥ في صناعات المنتجات والسلع وبعد عام ١٩٨٠ تم تطوير المفاهيم والنماذج الأولية لقياس رضا المستهلك في الصناعات الخدمية.^(٢)

أ - أهداف قياس رضا العملاء:

تحقق عملية قياس رضا العملاء الأهداف التالية:^(٣)

- ١- يمكن قياس رضا عملاء المنظمة من أن تكون قريبة من عملائها. فالتقييم المستمر لرضا العملاء يمكن المنظمة من معرفة التغييرات التي طرأت

(1) ISO 10004:2018(E)

(2) TCRP Report 47 "A Handbook for Measuring customer satisfaction and service quality- P. 06" NATIONAL ACADEMY PRESS Washington, D.C. 1999.

(3)Fournier and Mick ،1999., op.cit

على احتياجات العملاء، بالتالي تبحث عن الخدمات التي تحقق أعلى درجات الرضا.

٢- يمكن القياس المستمر لرضا العملاء عن طريق تقييم أداء المنظمة بالتالي مساعدتها على تعديل استراتيجيتها التسويقية بناءً على ذلك.

٣- إن المعلومات التي تحصل عليها المنظمة من عملائها تساعد المنظمة في معرفة نقاط القوة والضعف في أسلوب تقديم خدماتها والتعامل مع عملائها.

٤- يمكن استخدام البيانات والمعلومات التي يوفرها قياس رضا العملاء كأداة من أدوات الرقابة على الأداء الداخلي للمنظمة وأيضاً اكتشاف الأخطاء الناتجة عن عدم رضا الموظفين أو العقوبات المالية المسببة لعدم الرضا.

ب- أهمية قياس رضا العملاء:

كشفت العديد من الدراسات أهمية قياس رضا العملاء وأثره في تحقيق أهداف المنظمة وضرورة قيام المنظمات بتصميم برامج فعالة ودقيقة لقياس رضا عملائها إما من خلال الاتصال المباشر بالعملاء أو إجراء الدراسات أو الزيارات الميدانية لهم لاستطلاع الآراء أو من خلال بيوت خبرة استشارية متخصصة لإجراء الدراسات وغيرها من الأساليب والمؤشرات الأخرى. ففي دراسة قام بها عدد من الباحثين توصلوا فيها إلى أن:

- ٤% فقط من عملاء المنظمة غير الراضين عن خدماتها يتجهون للشكوى.
- ٦٨% من الذين لا يعودون للتعامل مع الشركة يعتبرون السبب هو عدم شعورهم بتقدير الشركة لهم.
- مقابل كل عميل يقدم شكوى للمنظمة عن سوء خدمة ما، يوجد (٦٢) عميل لديهم المشكلة نفسها لكن لا يتقدمون بتلك الشكوى.
- العميل غير الراضي عن المنظمة يخبر (٩ أو ١٠) أشخاص آخرين بذلك.^(١)

(١)-العجي، ماهر نديم، سلوك المستهلك، دار الرضا، دمشق، ١١٠، ٢٠٠٠

- العملاء الذين يحصلون على حلول لمشكلاتهم مع المنظمة يخبرون (٥) أشخاص عن معاملة المنظمة لهم.

وفي دراسة أخرى يتبين أن ٤ % فقط من العملاء غير الراضين يمكن استعادة ثقتهم، وكذلك هناك احتمال كبير أن الذين يشكون من سوء معاملة المنظمة لهم سوف يستمرون في التعامل معها حينما تسعى لحل مشكلاتهم. فهناك (٧٥.٥٤%) ممن حلت المنظمة مشكلاتهم سوف يعودون للتعامل معها و(٩٥%) ممن بذلت المنظمة جهودًا لحل مشكلاتهم سوف يواصلون التعامل مع المنظمة حتى لو لم يؤد ذلك إلى حل تلك المشكلات.^(١)

خلصت دراسة (2010) Emrah Cengiz^(٢) بعنوان "هل يجب قياس رضا العملاء: أم لا؟" إلى أن: لقياس رضا العملاء أدوار حيوية للشركات في توفير ميزة تنافسية والحفاظ عليها، فمن المسلم به أن الشركات التي تشكل مكونات برنامج تسويقي يهتم بتوقعات العملاء تجنى ولاء العملاء والأرباح، ويتم ذلك من خلال قياس مدى رضا العملاء.

ت- أدوات قياس رضا العملاء:

يتم استخدام العديد من الأدوات لقياس مدى الرضا لدى العملاء، ومنها:

١- تحليل المعلومات الإدارية مثل المكالمات الهاتفية (معدل المكالمات وأوقات الانتظار....) والإحصائيات المأخوذة من الموقع (عدد الزوار والصفحات التي تمت زيارتها...).

٢- الاستطلاعات الدورية وردود الفعل؛ فاستطلاعات الرأي تجعل من الممكن تحديد المعايير وتحديد مستوى الرضا لكل منهما. إذا كان أداء

(١)-توفيق، عبد الرحمن، المناهج التدريبية المتكاملة، منهج الريادة والتفوق في الخدمة، مركز

الخبرات المهنية للمهنية للإدارة، القاهرة، ٢٠٠٣، ١٣

(2) MEASURING CUSTOMER SATISFACTION: MUST OR NOT?
Journal of Naval Science and Engineering 2010, Vol. 6, No.2, pp. 76-88

الشركة أقل من المستوى، يجب وضع خطة تحسين. تعتمد الاستبيانات على جودة الخدمة من خلال تقييم أبعادها المختلفة نظرًا لأنها تعتبر مؤشراً قوياً على الرضا.

٣- التعامل مع الشكاوى: عدد كبير من الشكاوى، وزيادة في المطالبات، وتركيز الشكاوى حول منتج أو مكان أو خدمة هي علامات على جودة سيئة تتطلب التصحيح هذه ليست أداة يتم احتسابها فقط، لأن متابعة الشكاوى لا تمكن من قياس درجة رضا جميع العملاء.

٤- معدل تناقص العملاء: يعتبر مقياس تناقص العملاء أيضاً يعد مؤشراً مفيداً لعدم الرضا أن معدل التناقص المرتفع أو الزيادة في معدل التناقص علامات على مشاكل رضا العملاء. يتم اتباع هذا المؤشر بشكل خاص في سياق سياسات الولاء. ومع ذلك، فإن معدل التناقص هو عرض ولا يفسر سبب الاختلافات. لذلك من الضروري استطلاع آراء العملاء لقياس مدى رضاهم وتقييمهم.

٥- مقياس رضا العملاء: هو مقياس دائم أو منتظم لرضا العملاء يستخدم بشكل رئيسي في مجال الخدمات. يمكن أن يقيس الرضا من خلال الجودة و/ أو الجودة المدركة. يجب إجراء انعكاس على مكونات رضا العملاء والعناصر المراد قياسها قبل إنشاء مقياس الرضا. يجب أن تكون طريقة جمع المعلومات مستقرة بمرور الوقت. هذا وقد قامت العديد من الدول بتبني مؤشرات رضا لقياس رضا العملاء لإدراكها مدى أهمية رضا العملاء، وفيما يلي أمثلة لنماذج رضا العملاء العالمية

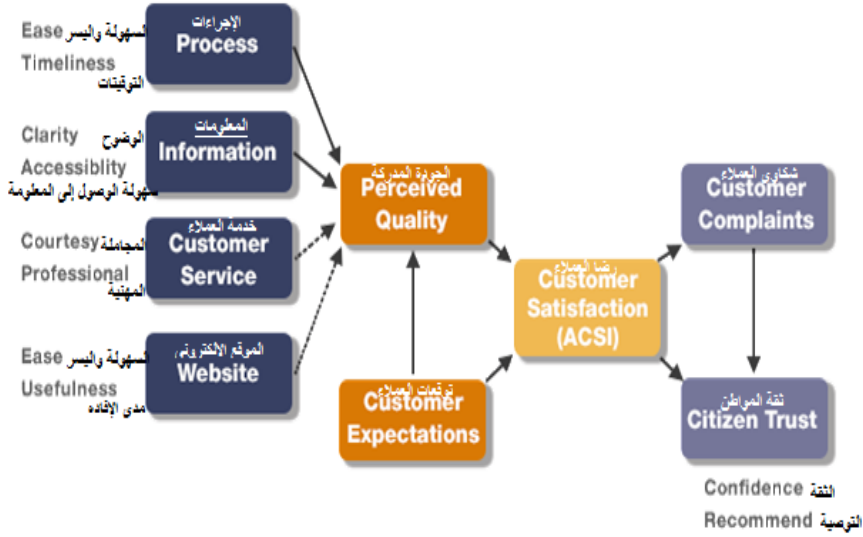
ث - نماذج رضا العملاء العالمية:

مؤشر رضا العملاء الأمريكي (ACSI) :

مؤشر رضا العملاء الأمريكي (ACSI) هو مقياس يعتمد على السوق للشركات والصناعات والاقتصاديات الوطنية، وفقا لفورنل وآخرون (١٩٩٦). الغرض من المؤشر هو قياس جودة المنشآت واستخدامها كمؤشر لتنمية الجودة. يتمثل هدف المؤشر في قياس جودة السلع والخدمات كما يراها العملاء في الولايات المتحدة. يسعى (ACSI) جاهدة لمقارنة القطاعات والشركات المختلفة. يتم إنشاء (ACSI) باستخدام نموذج يقيس رضا العملاء كمتغير كامن، وهو إصدار من نموذج مختلط. يتكون هذا المتغير الكامن من عوامل مختلفة ويفترض أن يكون عامًا بما يكفي ليتم مقارنته بين الشركات والقطاعات وحتى الدول. الهدف الأساسي للمؤشر هو تقدير ولاء العملاء، وهو مؤشر جيد لنجاح الشركة في سوق متغيرة للغاية. يتم إنشاء (ACSI) باستخدام ثلاثة أجزاء: الجودة المدركة، والقيمة المتوقعة، وتوقعات العملاء. يتم استخدام الجودة المدركة في جزئين: التخصيص والموثوقية. يقيس التخصيص درجة المرونة لكل عميل بمفرده. تقيس الموثوقية القدرة على إنجاز الخدمة الموعودة للعميل. يتم تفعيل القيمة المدركة باستخدام معلومات الأسعار وربما بشكل أكثر دقة؛ السعر بالنسبة للجودة، وتوقعات العملاء قياس تجارب الماضي للعملاء وكذلك الخبرة المتوقعة في المستقبل على أساس الشائعات ومعلومات السوق.^(١)

يوضح شكل رقم (٤) نموذج مؤشر رضا العملاء الأمريكي (ACSI).

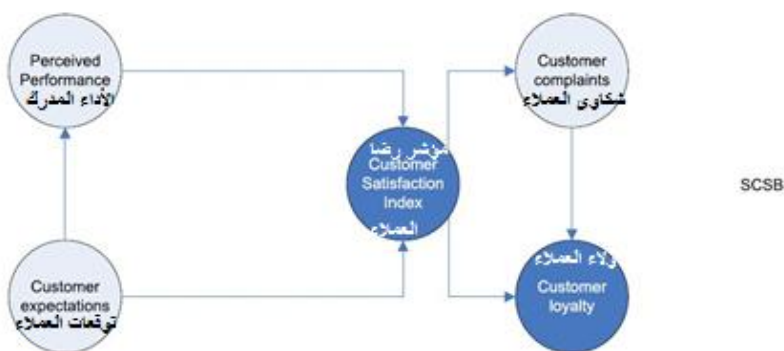
(1) Fournier and Mick ،1999., op.cit



شكل رقم (٢-٢) نموذج مؤشر رضا العملاء الأمريكي (ACSI)

مقياس رضا العملاء السويدي SCSB:

تمت دراسة رضا العملاء من منظور العملاء الفرديين ودوافع رضاهم (Fournier and Mick, 1999, Oliver, 1993, Oliver and Swan, 1989) وكذلك من منظور على مستوى الصناعة لمقارنة درجات رضا العملاء عبر الشركات والصناعات (Fornell et al, 1992)، تم تضمين مفهومي الرضا والولاء في نماذج الرضا التي تقوم عليها مؤشرات الرضا الوطني في العديد من البلدان المتقدمة. على سبيل المثال، في عام ١٩٨٩، ساعد فورنيل وزملاؤه في جامعة ميشيغان السويد على بناء أول نظام قياس على مستوى الدولة لرضا العملاء؛ مقياس رضا العملاء السويدي (SCSB) (Fornell, 1992). يوضح شكل رقم (٥) نموذج مؤشر رضا العملاء السويدي (SCSB).



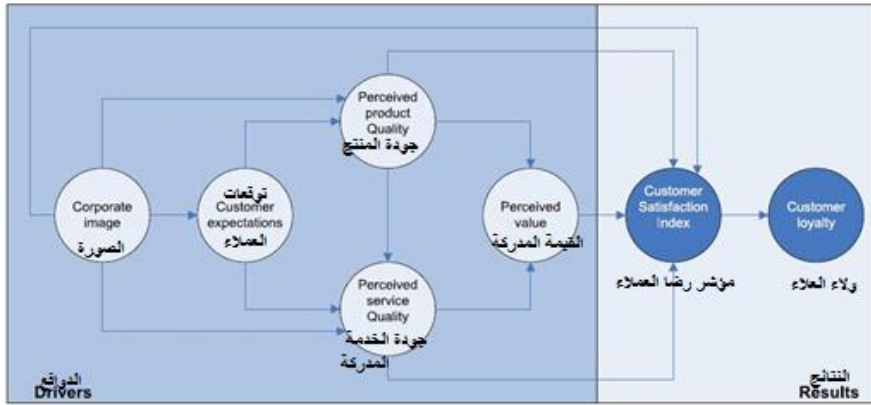
شكل رقم (٣-٢) النموذج الأصلي لمؤشر رضا العملاء السويدي (SCSB)

نموذج رضا الأداء الأوروبي (EPSI):

أدت تلك النماذج إلى ظهور عدة مؤشرات أخرى، مثل مؤشر رضا العملاء الأوروبي (ESCI) والنموذج المفاهيمي المؤدي إلى مؤشر رضا الأداء الأوروبي (EPSI) (كريستنسن وويستلوند، ٢٠٠٠)، ونظرًا لأهمية رضا العملاء والولاء لبقاء الشركات ونموها على المدى الطويل، فقد ركز قدر كبير من الجهود البحثية على التحقيق في العلاقة بين هذه المفاهيم وتأثيرها على الاحتفاظ بالعملاء وفي النهاية على أداء الشركات. (Martensen et al. 2000) فحص نموذج ECSI من منظور متعدد الصناعات (المشروبات الغازية والمصارف والاتصالات) في الدنمارك. وجدوا أن صورة الشركة محرك مهم لرضا العملاء وولائهم، في حين أن الجودة المدركة لها تأثير طفيف نسبيًا. جرينولدت وآخرون (٢٠٠٠) ناقشوا العلاقة بين رضا العملاء وولائهم في نفس السياق، وأكد أن الرضا هو مؤشر قوي للولاء. درس إدفاردسون وآخرون (٢٠٠٠) آثار الرضا والولاء على أداء الشركة (يقاس بالأرباح)، باستخدام العميل السويدي^(١).

يوضح شكل رقم (٤-٢) نموذج رضا الأداء الأوروبي (EPSI).

(١) البسيوني، محمد يحيى وآخرون (٢٠١١)، تطوير نماذج رضا المستهلك تطبيق على مركز خدمة العملاء ببلدية العين، المجلة العربية للعلوم الإدارية (الكويت)، مج 18، ع 3



شكل رقم (٢-٤) نموذج رضا الأداء الأوروبي (EPSI)

استنتجت فرانكا بيسكار (2007) ^(١) وجود رابط بين معيار الجودة ISO 9000 ورضا العملاء. بهدف توجيه أنشطة التسويق للشركة لتنفيذ نظام إدارة علاقات العملاء، الذي يمكن من إعادة إنشاء خدمة العملاء، جنباً إلى جنب مع نظام الجودة المطابق.

٦. أثر رضا العملاء على إيرادات المطارات: في عام ٢٠١٦، أوضحت ACI

World من خلال التقرير البحثي "هل رضا الركاب يزيد من عائدات

المطارات غير المتعلقة بالطيران؟" تجربة العملاء هذه هي أفضل طريقة

فردية لزيادة الإيرادات غير الجوية. يوضح تحليل بيانات ASQ ما يلي:

- يؤدي زيادة عدد الركاب بنسبة ١٪ إلى نمو الإيرادات غير الجوية NAR التي تتراوح من ٠.٧٪ إلى ١٪
- أن زيادة حجم المنطقة التجارية بنسبة ١٪ تؤدي إلى نمو صافي الدخل بنسبة ٠.٢٪
- أن زيادة بنسبة ١٪ في رضا الركاب العالمي (على النحو المحدد في استبيان ASQ تؤدي في المتوسط إلى نمو الإيرادات غير الجوية NAR بنسبة ١.٥٪)

(1) Franka Piskar The Impact of the Quality Management System iso 9000 on Customer Satisfaction of Slovenian Companies Managing Global Transitions Volume 5 · Number 1 · Spring 2007

ثانيًا: مفهوم جودة الخدمة وكيفية قياسها:

١. الخدمة:

يستعمل الناس في حياتهم اليومية الكثير من الخدمات مثلما يستهلكون السلع، مثل خدمات الهاتف، التعليم، الصحة، والخدمات المصرفية وغيرها، إلا أنه يعتري طبيعة الخدمة-حدودها وخصائصها- بعض الغموض، في هذا البند سلط الباحث الضوء على بعض التعاريف الخاصة بالخدمة وخصائصها وأنواعها.

٢. مفهوم الخدمة:

تعريف الخدمة

نظرًا لاختلاف وجهات النظر في تحديد تعريف دقيق وواضح للخدمة، سنحاول عرض أهمها فيما يلي:

- يعرف (Kotler) الخدمة على أنها كل نشاط أو إنجاز أو منفعة يقدمها طرف ما لطرف آخر، وتكون أساسًا غير ملموسة ولا تنتج عنها أي ملكية، وأن إنتاجها أو تقديمها قد يكون مرتبط بمنتج مادي ملموس أو لا. ^(١)
- وتعرفها الجمعية الأمريكية للتسويق على أنها مجمل النشاطات أو المنافع التي تعرض للبيع، أي التي تعرض لارتباطها بسلعة معينة. ^(٢)
- كما تعرف على أنها تصرف أو مجموعة من التصرفات التي تتم في زمن محدود ومكان معين من خلال وسائل مادية وبشرية لصالح فرد معين أو مجموعة من الأفراد بالاعتماد على إجراءات وسلوكات منظمة. ^(٣)

(1) Kotler. P et Dubois. Marketing Management, Pupul union, Paris, 11th edition 2003, P 462.

(٢) رندية عثمان، محمود جاسم الصميدعي، التسويق المصرفي: مدخل استراتيجي، دار المناهج للتوزيع والنشر، عمان، ٢٠٠١، ص: ١٩

(٣) عقون شراف، أثر جودة الخدمة على رضا العملاء، مجلة ميلاف للبحوث والدراسات، العدد الثالث، يونيو ٢٠١٦، ص: ٨

- وتعرف أيضا بأنها منتج غير ملموس يقدم فوائد ومنافع مباشرة للعميل كنتيجة لتطبيق أو استخدام جهد أو طاقة بشرية أو آلية، والخدمة لا يمكن حيازتها أو استهلاكها ماديا. ^(١)

- وتعرف الخدمة بأنها: نشاط يرافقه عدد من العناصر غير الملموسة والتي تتضمن بعض التفاعل مع العملاء أو مع خاصية الحيازة، وليس نتيجة لانتقالها للمالك. ^(٢)

أي أنها كافة الأنشطة والعمليات التي يبرز فيها الجانب غير الملموس والتي تتولد عنها منافع وإشباعات يمكن بيعها ^(٣)

• كما عرفت الخدمة أيضا بأنها ذلك المنتج الذي يتصف بعدم الملموسية والتلازم، أي انفصال الخدمة على درجة مهارة مقدمها، وزمان ومكان تقديمها، واختلاف أسعارها، وتكاملها مع المنتجات الملموسة عند تقديمها، إضافة إلى ضرورة تواجد المستفيد عند إنتاجها أو مشاركته في إنتاجها. ^(٤) ويبقى الجدل بين الباحثين حول مفهوم الخدمة وارد، حيث أن التعاريف السابق عرضها تناولت جانبا محددا من هذا المفهوم وأهملت جانبا آخر.

(١) أسعد حامد أورمان، أبي سعد الديوهجي، التسويق السياحي والفندقي، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، ٢٠٠٠، ص: ٤

(٢) تيسير العجاردة، التسويق المصرفي، دار الحامد للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، ٢٠٠٥، ص: ٢٠

(٣) ناجي معلا، إرفاق توفيق، أصول التسويق - مدخل تحليلي، (دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، ٢٠٠٢، ص ١)

(٤) عصام الدين أمين أبو عقلة، التسويق (المفاهيم، الاستراتيجيات)، مؤسسة حورس الدولية للنشر، الإسكندرية، ٢٠٠٢، ص: ٤٤٥

ومن خلال التعاريف السابقة نستخلص أن مفهوم الخدمة يجب أن يتضمن ما يلي: (١)

- الجوانب المتعلقة بالعميل: وتشمل المؤثرات السلوكية كالحاجات والدوافع والأهداف، والخبرة والتجربة، ومدى إدراكه لجودة الخدمة، والمنافع التي يحصل عليها.
- الجوانب المتعلقة بالخدمة: من خبرة ومهارة مقدم الخدمة، وقدرته على إرضاء العميل.
- المستلزمات المادية الداعمة: من سلع ملموسة، والأبنية، والتجهيزات اللازمة لتقديم الخدمة على الوجه الصحيح.
- يجب تحديد الأنشطة والعمليات بشكل جيد وتدريب العاملين على تقديم الخدمة.
- إن الخدمة عبارة عن سلسلة أنشطة وعمليات لا تقود إلى امتلاك النتائج أو المخرجات.
- الخدمة مجموعة من المنافع غير الملموسة التي تقدم للأفراد كل حسب طلبه.

٣. جودة الخدمات:

تتعدد التعريفات بالنسبة لجودة الخدمة وذلك لاختلاف حاجات وتوقعات العملاء عند البحث عن جودة الخدمة المطلوبة، وكذلك الاختلاف في الحكم على جودة الخدمة، فجودة الخدمة بالنسبة لكبار السن تختلف عنها بالنسبة للشباب وتختلف بالنسبة لرجال الأعمال عنها بالنسبة للعملاء العاديين ومنه يمكن استعراض التعاريف التالية:

(١) محمود جاسم الصميدعي، رندية عثمان يوسف، تسويق الخدمات، دار المسيرة للنشر والتوزيع

والطباعة، عمان، ٢٠١٠، ص ٢٦

التعريف الأول : "تلك الجودة التي تشتمل على البعد الإجرائي والبعد الشخصي كأبعاد مهمة في تقديم الخدمة ذات الجودة العالية، حيث يتكون الجانب الإجرائي من النظم والإجراءات المحددة لتقديم الخدمة أما الجانب الشخصي للخدمة فهو كيف يتفاعل العاملون بمواقفهم وسلوكياتهم وممارساتهم (اللفظية) مع العملاء"^(١)

التعريف الثاني: "هي جودة الخدمات المقدمة سواء كانت المتوقعة أو المدركة أي التي يتوقعها العملاء أو يدركونها في الواقع الفعلي، وهي المحدد الرئيسي لرضا العميل أو عدم رضاه حيث يعتبر في الوقت نفسه من الأولويات الرئيسية التي تريد تعزيز مستوى الجودة في خدماتها".^(٢)

التعريف الثالث: "تعرف الجودة على أنها ذلك الفرق الذي يفصل العميل عن الخدمة، والجودة التي يحس بها بعد استعماله للخدمة، أو بعد تقديمها له".^(٣)

التعريف الرابع: "يمكن تعريف جودة الخدمة من خلال الأبعاد الثلاثة الخاصة بالخدمات".^(٤)

- البعد التقني والذي يتمثل في تطبيق العلم والتكنولوجيا لمشكلة معينة.
- البعد الوظيفي أي الكيفية التي تتم فيها عملية نقل الجودة الفنية إلى العميل وتمثل ذلك التفاعل النفسي والاجتماعي بين مقدم الخدمة والعميل الذي يستخدم الخدمة.
- الإمكانيات المادية وهي المكان الذي تؤدي فيه الخدمة.

(١) مأمون الداركة، طارق شبلي، الجودة في المنظمات الحديثة، دار صفاء للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، ٢٠٠٢، ص ١٨

(٢) مأمون الداركة وآخرون، إدارة الجودة الشاملة، دار صفاء للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، ٢٠٠١

(3) Gerard Taker, Michel longbois, Marketing des services, édition de nord, 1992

(٤) هاني حامد الضمور، تسويق الخدمات، دار وائل للنشر، الطبعة الثانية، عمان، ٢٠٠٥، ص ٤٣٧

وتمثل جودة الخدمة المقدمة للعملاء مركز الصدارة لدى منظمات الخدمات التي تسعى إلى النجاح والاستمرار، ولكي يتحقق المستوى المتميز في أدائها فإن المنظمة تحتاج إلى إعطاء اهتمام أكبر للموظفين وللعلاء معاً، لذا تلعب جودة الخدمات دوراً مهماً في تصميم منتج الخدمة وتسويقه حيث تمثل أهمية كبرى لكل من مقدميها والمستفيدين منها، وقد ازداد إدراك المنظمات الخدمية لأهمية ودور تطبيق مفهوم الجودة الشاملة في تحقيق ميزتها التنافسية.

ركزت التعريفات على حقيقة أن الجودة المدركة هي حكم وتقدير شخصي للعملاء، ويعني ذلك أن تعريفها يجب أن يتم من وجهة نظر العميل، وهذا يعني أنه إذا توافقت إدراكات العملاء للنتائج مع توقعاتهم له فإنهم سوف يكونون راضين عن الخدمة، أو إذا فاق الناتج التوقعات أو تجاوزها فإن الخدمة تعتبر متميزة. لذا فالجودة المدركة للخدمة تمثل حكم العملاء حول الخدمة بالاعتماد على تجربته الكلية في تلقي الخدمة، لذا فهم يشتركون في عملية إنتاجها وبالتالي يؤثر على مستوى الجودة فيها.

أ- قياس جودة الخدمة:

لقياس جودة الخدمة في قطاع السفر الجوي تم فحص جودة الخدمة بشكل مستقل في إعداد خدمة المطار وإعداد الخدمة على متن الطائرة في دراسة (2005) Chen and Chang. ركزت الدراسة بشكل أساسي على جودة الخدمة الأرضية/ المطار. تُعرف المطارات باسم إعدادات الخدمة المعقدة حيث يتأثر رضا الركاب بالأبعاد المختلفة لحزم الخدمة. في مجال إدارة المطارات، لطالما تم إهمال جودة الخدمة المتصورة من قبل المسافرين كأحد مؤشرات أداء المطار. عادة ما تقيس إدارة المطار جودة خدمة المطار الموضوعية من أجل تحديد فجوات الخدمة التي تشكل تهديدات للأداء العام للمطار، والتي تم الحصول عليها من خلال أنظمة القياس المختلفة المعروفة باسم قياس الأداء (فرانسييس وآخرون، ٢٠٠٢، همفريز وفرانسييس، ٢٠٠٢). لذلك، فقد تجاهلوا عادة وجهات نظر المسافرين. أدرك الباحثون أن أساليب قياس الأداء في المطارات قد تطورت تاريخياً من قياس تكاليف

وحدة عبء العمل وإيراداته، مقارنةً بتصميم المطار وعملياته مع المعايير الموضوعية سابقاً، إلى إدراك تقييم الركاب لجودة الخدمة.^(١)

يعتمد قياس جودة الخدمة على الجودة المدركة بدلاً من الجودة الفعلية، فلقد توصل كل من " Lewis and Booms " إلى أن جودة الخدمة هي مفهوم يعكس مدى ملاءمة الخدمة المقدمة بالفعل لتوقعات العميل (إدريس 2006)^(٢)، ومن هنا يتبين أن الذي يحكم على جودة الخدمة هو العميل الفعلي من خلال مقارنته بين توقعاته، وبين الأداء الفعلي للخدمة التي يحصل عليها. كما يقصد بجودة الخدمة تلك المقدمة سواء أكانت المتوقعة أم المدركة، وهي المحدد الرئيسي لرضى العميل، أو عدم رضاه (الدراكة ٢٠٠٦)^(٣) ويشير هذا التعريف إلى وجود ثلاثة مستويات للجودة هي جودة الخدمة المتوقعة، وجودة الخدمة الفعلية، وجودة الخدمة المدركة، فهذه الأخيرة تمثل الجودة التي يدركها العميل عند مقارنته بين الجودة المتوقعة، والجودة الفعلية.

ب - تحديد قياس جودة الخدمة:

يوافق البحث العلمي الخاص برضا العملاء^(٤) بشكل تقليدي على أن جودة الخدمة هي مقياس لمدى ملاءمة مستوى الخدمة المطابق مع توقعات العملاء. يعني توفير خدمة بجودة توافق توقعات العملاء على أساس ثابت. ومع ذلك، من الواضح أن الحقيقة التي تؤكد التوقعات ليست دائماً كافية للرضا. بشكل عام، توجد مجموعة من الفجوات فيما يتعلق بالمفاهيم التنظيمية لجودة الخدمة والمهام المرتبطة بتقديم

(1) Vanja Bogicevic Wan Yang Anil Bilgihan Milos Bujisic, (2013), "Airport service quality drivers of passenger satisfaction", Tourism Review, Vol. 68 Iss 4 pp. 3- 18

(٢) إدريس ثابت عبد الرحمن، 2006 ، كفاءة وجودة الخدمات اللوجستية: مفاهيم أساسية وطرق القياس والتقييم، الدار الجامعية، مصر، ص 291 .

(٣) الد راركة مأمون سليمان، 2006 ، إدارة الجودة الشاملة وخدمة العملاء، دار الصفاء، الأردن، ص 181 .

(4) A Handbook for Measuring Customer Satisfaction and Service Quality TCRP Report 47(1999)

الخدمات للمستهلكين. يمكن أن تكون هذه الثغرات عقبات رئيسية في محاولة تقديم خدمة يمكن أن ينظر إليها المستهلكون على أنها ذات جودة عالية. وهى كالتالي:

الفجوة ١: توقعات المستهلك - فجوة إدراك الإدارة

هذه هي التناقضات بين التصورات التنفيذية وتوقعات المستهلك. قد لا يفهم المسؤولون التنفيذيون في المنظمة دائماً ما تتضمنه الميزات المقدمة للمستهلكين من جودة عالية، وما الميزات التي يجب أن تتوفر في الخدمة لتلبية احتياجات المستهلكين، وما هي مستويات الأداء في هذه الميزات المطلوبة لتقديم خدمة عالية الجودة.

الفجوة ٢: إدراك الإدارة - مواصفات جودة الخدمة

قد تكون هناك قيود (الموارد، أو ظروف السوق) التي تمنع الإدارة من تسليم ما يتوقعه المستهلك، أو قد يكون هناك عدم التزام الإدارة الكامل بجودة الخدمة.

الفجوة ٣: مواصفات جودة الخدمة - فجوة تقديم الخدمة

قد يكون هناك صعوبة في توحيد أداء الموظف حتى عندما تكون هناك مبادئ توجيهية لأداء الخدمات بشكل جيد ومعالجة المستهلكين بشكل صحيح.

الفجوة ٤: تسليم الخدمة - فجوة الاتصالات الخارجية

يمكن للإعلانات الإعلامية والاتصالات الأخرى التي تقوم بها إحدى الوكالات التأثير على توقعات المستهلك. إن الوعد بأكثر مما يمكن تقديمه سيزيد من التوقعات الأولية ولكنه يقلل من إدراك الجودة عندما لا يتم الوفاء بالوعد. يمكن للوكالات إهمال إبلاغ المستهلكين بالجهود الخاصة لضمان الجودة غير المرئية للمستهلكين، مما يؤثر على تصورات المستهلكين للخدمة المقدمة.

الفجوة ٥: الخدمة المتوقعة - فجوة الخدمة المدركة

هذه هي الطريقة التي يدرك بها العملاء أداء الخدمة الفعلي في سياق ما كانوا يتوقعونه. الجودة التي يراها المستهلك في الخدمة هي دالة على حجم واتجاه الفجوة بين الخدمة المتوقعة والخدمة المتصورة.

تعتمد جودة الخدمة، كما يراها المستهلك، على حجم واتجاه الفجوة ٥ الذي يعتمد بدوره على طبيعة الفجوات المرتبطة بتصميم وتسويق وتقديم الخدمات. أي أن حجم واتجاه كل فجوة سيكون له تأثير على جودة الخدمة.

ت- محددات جودة الخدمة:

نظراً لكون جودة الخدمات غير ملموسة، لذا فمن الصعب قياس مستوى جودتها قياساً بالخصائص المادية الملموسة للسلع. لكن بشكل عام فإن مستهلك الخدمة كغيره من مستهلكي السلع فهو يحتفظ في داخله بمجموعة من الخصائص تشكل أساساً للمقارنة بين الخدمات البديلة، أو هي التصورات الضمنية في ذهن المشتري والتي لا يستطيع التعبير عنها بشكل صريح، وبناءً على ما تتمتع به الخدمة من خصائص يمكننا أن نضع عشرة أبعاد تقاس من خلالها جودة الخدمة وهي:

١. المعولية: تتضمن اتساق الأداء والاعتمادية وتعني أن الشركة تقدم الخدمة بشكل صحيح ومن المرة الأولى وبذلك توفي الشركة بوعودها.
٢. الاستجابة: رغبة وجاهزية العاملين لتقديم الخدمة.
٣. التعامل: تتضمن الدمائية أو اللياقة أو الأدب أو الاحترام، والصدقة التي يبديها العاملون الذين تتطلب أعمالهم الاتصال بالعملاء مثل العاملين في أقسام الاستقبال أو الذين يردون على الاتصالات الهاتفية.
٤. الكفاية أو المقدرة الأهلية: تعني امتلاك المهارات المطلوبة والمعرفة اللازمة لتقديم الخدمة.
٥. إمكانية الوصول للخدمة: تتضمن سهولة الوصول وسهولة الاتصال.
٦. الاتصال: تعني إعلام العملاء بالمعلومات التي يبحثون عنها باللغة التي يفهمونها والإصغاء إلى طلباتهم.
٧. الموثوقية أو المصداقية: تتضمن جعل الشركة جديرة بالثقة والاعتماد وتتمتع بالصدق والأمانة والاستقامة وتدافع عن مصالح العملاء.
٨. الأمان: التحرر من الخطر أو الشك.
٩. فهم العميل: بذل الجهود لفهم حاجة العميل.

١٠. الملموسية: الجوانب المادية للخدمة.

وهناك تصنيف آخر لأبعاد جودة الخدمة لكنها لاتخرج عن حدود المفاهيم التي تتضمنها الأبعاد العشرة أعلاه وهي:

١. الوقت: أي كم ينتظر العميل.

٢. التسليم في الوقت المحدد: تسليم الخدمة في الوقت المتفق عليه مع العميل.

٣. التعامل.

٤. الدقة.

٥. الإتمام والكمال.

٦. الاستجابة.

٧. سهولة المنال.

٨. الجودة المدركة.

ذكر أوجو (٢٠١٤)^(١) أن تحليل الفجوة عندما تكون الخدمة المتوقعة أكبر من الخدمة المدركة، تعتبر الجودة على أنها أقل وغير مرضية، وعندما تكون الخدمة المتوقعة مساوية للخدمة المدركة، تكون الجودة مرضية، وعندما تكون الخدمة المتوقعة أقل من الخدمة المدركة، ستكون الجودة مرضية أكثر فأكثر مع نمو الفرق بين الخدمة المدركة والخدمة المتوقعة.

أدرك أول سن وتسي وويست (٢٠٠٣)^(٢) أن الجودة هي أن تفعل الشيء الصحيح باستمرار. من أجل دعم وجهة نظرهم، فإن جودة الخدمة تتعامل مع الكفاءة (القيام بالشيء الصحيح في الوقت المناسب، في حالة مناسبة، من خلال الوسائل الصحيحة، والغرض الصحيح). يمكن اعتبار جودة الخدمة بمثابة تقييم لمدى كفاءة

(1) Ojo, T. K. (2014). Users' perceptions of service quality in murtala muhammed international airport (Mmia), Lagos, Nigeria. Journal of marketing and consumer research, 3, 48-53.

(2) L. L. Olsen and M. D. Johnson, Service Equity, Satisfaction, and Loyalty: From Transaction-Specific to Cumulative Evaluations. Journal of Service Research 5(3), 184, 2003

الخدمة المقدمة في تلبية توقعات المستهلكين. يمكن الإشارة إلى جودة الخدمة لتوقع العملاء بشأن الخدمة التي سيتم تقديمها بينما يُشار إلى رضا العملاء على أنه تصور العملاء حول الخدمات المقدمة.

رأى فيتزسيمونز وفيتزسيمونز (١٩٩٨)^(١) أنه إذا تجاوزت تصورات العملاء توقعاتهم، فسيكون هناك تقديم خدمة بجودة عالية والعكس صحيح. أيضًا، يقارن الركاب الخدمة المتصورة بالخدمة المتوقعة.

ث - العلاقة بين جودة الخدمة ورضا العملاء:

ذكر الشورة وآخرون^(٢) أن الخدمة عادة ما تكون غير ملموسة مما يجعل تسويقها فيه من الصعوبات الكثير، خاصة إن خدمات السياحة ومنها النقل الجوي فيه مكونات عديدة تقدم من عدة جهات تجعل سمات الخدمة متذبذبة من وقت لآخر قد تبدو بنظر السائح غير مناسبة في بعض الحالات وإن خدمة النقل الجوي تتكون من خدمة أساسية وهي النقل وخدمات أخرى مكملتها: الحجز والمبيعات، وخدمات المطار وخدمات أثناء الرحلة وما بعدها كل ذلك يعنى أن هذه المنظمات بحاجة إلى جهود تسويقية غير تقليدية لتحقيق النجاح المطلوب.

أوضح كلاً من Fodness, D. & Murray, B. (2007)^(٣) أنه لكي تحقق استراتيجيات وتكتيكات جودة خدمة المطارات النتائج المرجوة، يجب تحديد جودة الخدمة في المطارات وقياسها من قبل الركاب أنفسهم وليس من قبل أى شخص آخر.

(1) J. A. Fitzsimmons and M. J. Fitzsimmons, Service Management: Operations, Strategy, and Information Technology 3 rd Edition, Irwin McGraw-Hill, New York, 1998

(٢) مجلة البحوث الإدارية ٢٠٠٧ المجلد ٢٥ العدد ١ صفحات من ٨٦ إلى ١٠١ قياس جودة

خدمات شركة الخطوط الجوية اليمنية وفق منظور المسافرين عبر الأردن

(3)Fodness, D. & Murray, B. (2007). Passengers' expectations of airport service quality. Journal of Services Marketing op.cit.

كما وجد كلاً من سليم العزیزی وناجی بوسلامة ٢٠١٤^(١) أن هناك ارتباط وثيق بين جودة الخدمات المقدمة ورضا العميل. وتوصل كلاً من مفتاح وعبد المنعم ٢٠١٤^(٢) إلى وجود علاقة طردية بين الرضا عن أبعاد خدمة النقل الجوي ككل والرضا العام للعميل عن هذه الخدمات كما أوصيا بأن تقوم الشركة وبشكل دوري بقياس الرضا العام لعملائها عن خدمة النقل الجوي التي تقدمها الشركة.

ج- مفهوم قياس رضا المسافرين عن جودة الخدمة:

الخدمة صعبة للغاية بسبب تعريفها وحكمها كما عرفها كل من كوتلر وبروان وماكينز (٢٠٠٣)^(٣) وإيمانويل وسولمون (٢٠١٥)^(٤) وعملية قياسها. ساهمت العديد من الدراسات بشكل كبير في فهم وقياس رضا العملاء وجودة الخدمة منها كلاً من برادلي وكورنين (٢٠٠١)^(٥)، ومع ذلك، فإن نموذج جودة الخدمة (SERVEQUAL) الذي طوره باراسورامان وآخرون (١٩٨٨)^(٦) تم استخدامه باستمرار من قبل ممارسي التسويق. يعتمد النموذج على قياس فجوة الإدراك بين جودة الخدمة المتصوره وجودة الخدمة المتوقعة.

(١) مرجع سابق سليم العزیزی وناجی بوسلامة رضا المسافرين على جودة الخدمات تطبيق على

مطار صنعاء الدولي ٢٠١٤

(٢) مرجع سابق مفتاح وعبد المنعم ٢٠١٤ جودة الخدمات المقدمة من شركة الخطوط الجوية

الليبية وأثرها على رضا العملاء

(3) P. Kotler, J. Bowen, and J. Makens, op.cit.

(4) N. H. Emmanuel and T. Y. Solomon, Influence of service quality on customer satisfaction: a study of minicab taxi services in Cape Coast Ghana. International Journal of Economics, Commerce and Management 3(5), 1451-1464, 2015.

(5) M. Brady and J. Cronin, Some new thoughts on conceptualizing perceived service quality: a hierarchical approach. Journal of Marketing 65(3), 34-49, 2001

(6) A. Parasuraman, V. A. Zeithaml, and L. L. Berry, SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. Journal of Retailing 64, 12-40, 1988.

أوضح كلاً من فاداري وأدينيران (٢٠١٨)^(١)، المقارنة المعيارية للأداء التشغيلي للمطار ودمج خدمات المطار في نموذج الفجوة تستخدم SKYTRAX نظام تصنيف لاستطلاعات رضا الركاب بناءً على تسعة وثلاثين (٣٩) من عوامل أو مؤشرات المنتج والخدمة تم دمج مؤشرات خدمة المطار التسعة والثلاثين (٣٩) بالكامل في سمات جودة الخدمة الخمس كما يتم تلخيص السمات الخمس على النحو التالي:

(أبعاد جودة الخدمة):

١. الملموسية: يقصد بها المرافق المادية والمعدات المتوفرة في المطار، ومظهر موظفي المطار، ومدى سهولة فهم مواد الاتصال مثل اللافتات وشاشات عرض معلومات رحلات الطيران.
 ٢. الموثوقية: هي قدرة المطار على أداء خدمة المطار الموعودة بشكل موثوق ودقيق ومدى تعاون موظفي المطار.
 ٣. الاستجابة: هي رغبة موظفي المطار في مساعدة ركاب المطار وتقديم خدمة سريعة لهم لتقليل مدد الانتظار.
 ٤. التأكيد/ الضمان: هو قدرة موظفي المطار على نقل الثقة إلى الركاب، مثل الكفاءة في أداء الخدمة، وحسن التعامل مع الركاب.
 ٥. التعاطف: هو الفعل الذي بموجبه يوفر المطار الرعاية والاهتمام الفردي لعملاء المطار واحترام الركاب.
- يمكن أن تكون تجربة المطار مرهقة للعديد من المسافرين. لكن بعض المطارات توفر الآن للركاب تجربة تتسم بالكفاءة والترحيب باستمرار. فمن الأهمية بمكان أن

(1) S. O. Fadare and A. O. Adeniran, Comparative analysis of public operated airport terminal and concessioned airport terminal in Lagos, Nigeria. Discovery, 54(272), 304-318, 2018.

يفهم أصحاب المصلحة في المطار كيفية تمكين الركاب من التفاعل مع البنية التحتية من حولهم ومن ثم تشكيل تجربة العميل بأكملها لتكون سهلة وممتعة ومجزية قدر الإمكان: من الوصول إلى المطار مروراً عبر الأمن والتسوق وتناول الطعام في المحطة ووصولاً إلى البوابة.

استكشف تاي (٢٠٠٨)^(١) مفهوم جودة الخدمة في النقل البحري وقام بتطوير والتحقق من صحة نموذج قياس (ROPMIS) الذي يتكون من ستة أبعاد هي: (الموارد، والنتائج، والعمليات، والإدارة، والصورة، والمسئولية الاجتماعية). اعتمد هذا النموذج على مراجعة شاملة لأبعاد وعوامل جودة الخدمة المختلفة، كما تضمن عناصر مطورة حديثاً مثل صورة الإدارة والمسئولية المجتمعية. بالمقارنة مع جودة الخدمة، يعد نموذج ROPMIS أكثر ملاءمة للصناعة البحرية، حيث يشتمل على جوانب الصورة والمسئولية المجتمعية التي تعتبر بالغة الأهمية. على الرغم من أنه كان من المفترض أن يكون النموذج قابلاً للتطبيق بشكل عام على خدمات النقل البحري، فقد أوضح بأنه يمكن تنقيح عوامله لتطبق بسهولة في قطاعات فرعية محددة، مثل الموانئ.

أوصى كلاً من خير الدين وعمرو حسن (٢٠٠٩)^(٢) شركات الطيران باعتبار العملاء أصلاً من أصولها والعمل على إدارتهم ومعرفة الاستثمارات التي يجب القيام بها للحفاظ عليهم وزيادة التدفقات النقدية منهم، بهدف زيادة قدرتها التنافسية والأدائية.

تأسست منظمة مجلس المطارات الدولية (ACI)-وهي الرابطة التجارية لمطارات العالم- في عام ١٩٩١ بهدف تعزيز التعاون بين مطاراتها الأعضاء وشركاء آخرين في الطيران العالمي، بما في ذلك منظمة الطيران المدني الدولي، والرابطة الدولية

(1) Thai, V.V. (2008) Service quality in maritime transport: Conceptual model and empirical evidence. Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics 20(4): 493-518

(٢) خير الدين، عمرو حسن وآخرون ٢٠٠٩ " نموذج مقترح للعوامل المؤثرة على قيمة العميل بالتطبيق على عملاء شركات الطيران في مصر " المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة مصر .

لنقل الجوي والهيئة المدنية لخدمات الملاحة الجوية. في تمثيل أفضل مصالح للمطارات خلال المراحل الأساسية لتطوير السياسة، تسهم ACI مساهمة كبيرة في ضمان نظام النقل الجوي العالمي والأمن والفعال والمستدام بيئيًا. اعتبارًا من يناير ٢٠١٨، يخدم مجلس ACI عدد 641 عضوًا يعملون في ١٩٥٣ مطارًا في ١٧٦ دولة.

ثالثًا: برنامج جودة خدمات المطار (ASQ):

برنامج ASQ الخاص بـ ACI هو برنامج القياس المعياري العالمي الذي يقيس رضا الركاب أثناء سفرهم عبر المطار. وهو يقدم عرضًا تفصيليًا لتجربة المسافرين من خلال رحلة المطار الكاملة التي ترشد كبار الموظفين في المطارات ليكونوا قدوة مثالية للصناعة بأكملها.

برنامج ASQ للمغادرين هو البرنامج العالمي الوحيد لمسح المسافرين في المطار في يوم سفرهم. وهو يقيس آراء المسافرين بشأن ٣٤ من مؤشرات الأداء الرئيسية، بما في ذلك الوصول إلى المطار، وتسجيل الوصول، والفحص الأمني، ودورات المياه، والمحلات التجارية، والمطاعم، بالإضافة إلى الحصول على تعليقات المسافرين عن أفضل وأسوأ تجربة في المطار. يستخدم كل مطار نفس المنهجية، وإنشاء قاعدة بيانات تسمح للمطارات بالمقارنة مع المطارات الأخرى حول العالم. وقد ارتفع رضا الركاب العالمي بشكل عام عن جودة خدمة المطار في الربع الثالث من عام ٢٠١٨، وفقًا لآخر النتائج التي توصل إليها مقياس المقاييس العالمي للمطارات الدولية (ASQ).

وتقارير المقاييس الفصلية (ربع السنوية)، المستندة إلى القياسات الموضوعية المستمدة من استبيان ASQ للمغادرين، تمكن المطارات في جميع أنحاء العالم من الحصول على رؤى لا تقدر بثمن لإطلاع نهجها على مجال خبرة العملاء الأكثر أهمية وتنافسية. ففي الربع الثالث من عام ٢٠١٨، ارتفع إجمالي رضا الركاب على المستوى العالمي إلى ٤.٢١ من ٤.١٧ (مقياس ليكارد الخماسي ذو الحد الأعلى الخمس درجات) على مدار العام وظل مستقرًا منذ بداية عام ٢٠١٨. وهذا يعكس

الأهمية التي يوليها العملاء في جميع أنحاء العالم إلى تجربة العملاء ورضاهم. وقد أظهرت جميع درجات الفئات، مثل الوصول، وتسجيل الدخول، والتحقق، والأمن، والتحكم في جوازات السفر/ الهوية، ومرافق المطارات، وبيئة المطار، تحسنا مع أعلى زيادة في الرضا فيما يتعلق بفئة (مرافق المطارات). وتكرس هذه الفئة لتوافر وجودة الخدمات، بما في ذلك الأغذية والمشروبات وخيارات البيع بالتجزئة، بما في ذلك شعور المسافرين بكيفية تقييمهم لقيمة هذه الأموال مقابل هذه الخدمات، المتاحة للمسافرين عبر المطار.

وقالت أنجيلا غيتنز، المدير العام في ACI World: "مع نمو المنافسة في صناعة المطار، يعد تحسين الخدمة المستمر عاملاً أساسياً لأداء الأعمال، كما أن المطارات تجعل تجربة العملاء تحظى بأولوية عالية". تأخذ المطارات دوراً رائداً في تحسين تجربة المسافرين حيث يطالب الركاب بمستويات أعلى من الخدمة، ويولي المنظمون اهتماماً أكبر بخدمة المطار وتقديمه.

يوفر المقياس بيانات ASQ الحالية الإجمالية، استناداً إلى القياسات الموضوعية المستمدة من استبيان ASQ للمغادرين على مقياس من خمس نقاط، وأكثر مؤشرات وفئات الأداء الرئيسية ذات الصلة للعملاء، بما في ذلك الوصول إلى المطارات والأمن ومراقبة الجوازات ومرافق المطار.

تم فحص جودة الخدمة ورضا العملاء عن أفضل ١٤ شركة طيران أمريكية في الفترة ما بين عامي ٢٠٠٧ و ٢٠١١ باستخدام بيانات من تقارير وزارة النقل الجوي للنقل. تتمثل أهداف هذه الدراسة في مقارنة رضا العملاء وجودة الخدمة فيما يتعلق بأبعاد جودة شركات الطيران، وبالتالي تحديد العلاقات بين أبعاد جودة الخدمة ورضا الركاب على خدمات شركات الطيران. وكشفت مراجعة نقدية للأدبيات أن صناعة الطيران تكافح مع العديد من التحديات: خفض التكاليف، وإدارة الطلب المتقلب، ومواكبة متطلبات الجودة الصارمة في حين تحوّل الحفاظ على خدمات متفوقة وتلبية احتياجات مختلف مجموعات العملاء. تم جمع البيانات من تقرير المستهلك عن السفر الجوي التابع لوزارة النقل حول التدابير التالية: النسبة المئوية

للولت الذي تم الوصول إليه، والركاب الذين رفضوا الصعود، والأمتعة الخاطئة، وشكاوى العملاء. باستخدام طريقة البحث الكمي، تم استخدام Microsoft Excel الإصدار ٢٠١٠ لتحليل البيانات باستخدام النسب المئوية والوسط والانحراف المعياري. تشير النتائج إلى أنه في حين تتقارب شركات النقل التقليدية نحو مستوى أعلى من جودة الخدمة باستخدام المقاييس الأربعة، لا يزال هناك اختلاف كبير. في هذه الدراسة، على مدى فترة خمس سنوات من ٢٠٠٧ إلى ٢٠١١، وجد أن جودة خدمات شركات الطيران منخفضة التكلفة بشكل عام أعلى من شركات الطيران التقليدية. وكانت الآثار المتعلقة بتكاليف التشغيل وحصة السوق والبنية التحتية وخدمة العملاء واضحة.

توصل Obioma R. Nwaogbe^(١) إلى وجود صلة ذات دلالة إحصائية بين وجهات نظر الركاب والرضا عن خدمات شركات الطيران. وبناءً على نتائج الدراسة، أوصى المؤلفون بتحسين موثوقية خدمات الخطوط الجوية للوفاء بمتطلبات الركاب وتوقعاتهم، حيث تم تصنيف هذا المتغير في المتوسط في هذه الخطوط الجوية. كما يجب على شركات الطيران تطوير استراتيجيات التسويق الموجهة للركاب والمحافظة عليها لتحسين القدرة على تحمل التكاليف ورعاية العملاء. وأخيراً، ينبغي على الحكومة وضع سياسة خاصة بالصناعة لتشجيع ودعم الاستثمار المباشر في القطاع الذي يجلب راحة الركاب.

توصل خير الدين، وعمرو حسن ٢٠٠٩^(٢) أنه يجب على شركات الطيران اعتبار العملاء أصلاً من أصولها والعمل على إدارتهم ومعرفة الاستثمارات التي يجب القيام بها للحفاظ عليهم وزيادة التدفقات النقدية منهم، بهدف زيادة قدرتها التنافسية والأدائية.

(1) International Journal of Aviation, Aeronautics, and Aerospace Volume 4 | Issue 1 Article 7 1-30-2017

(٢) مرجع سابق خير الدين، عمرو حسن وآخرون ٢٠٠٩

خلصت الأبحاث التي تمولها إدارة الطيران الفيدرالية FAA لاستكشاف المزيد من الأساليب العلمية لتصميم ومقاييس أداء محطات الركاب في المطارات (١٩) إلى أن مقاييس الأداء والخدمة (التشغيلية والمكانية والاقتصادية) مطلوبة كمدخل لأي نظام قائم على المحاكاة يستخدم لتخطيط وتصميم وتقييم تشغيل محطات المطار. ومع ذلك، هناك نقص في البيانات المتطورة لقياسات الأداء والخدمة لدعم استخدام محاكاة الأراضي، ولإجراء ووضع إطار عمل (Level Of Service) التجاري، والحساسيات السياسية والمجتمعية في المطارات وتكاليف التطوير والتنفيذ هي الأسباب الرئيسية لندرة البيانات. ينبغي أن يكون إنشاء قواعد بيانات لتدابير الخدمة والأداء الخطوة المنطقية الأولى وشرطاً أساسياً لنهج أكثر علمية في تصميم وإدارة عمليات محطات الركاب في المطارات، يمكن تطوير معايير الخدمة بشكل ملائم من خلال استخدام مفهوم الراكب P-R، الذي يشبه مفهوم (LOS) المستخدم في تخطيط الطرق السريعة ومرافق المشاة. قدمت في هذه الورقة منهجية لقياس جودة الخدمة في مرافق تجهيز محطات المطار بناءً على تصور المستخدمين وتقييم الخدمة. على الرغم من أنه لم يتم استخدام سوى قياس واحد لمقياس زمن الخدمة في المرفق، فقد يتم تضمين أي قياس آخر للأداء والخدمة يمكن قياسه. كما تم وصف أوصاف الجدوى والتطبيق العملي وتطبيق هذا المفهوم في المطارات.^(١)

تغيرت تصورات المطارات، كما هو الحال بالنسبة لمشغلي المطارات الذين ينظرون إلى عملائهم. قبل بضع سنوات فقط، إذا سُئل الركاب عما يتوقعونه من زيارتهم للمطار، فإن ردهم في كثير من الأحيان يشمل طوابير طويلة، وإجراءات أمنية فظيعة، وموظفين غير مفيدين، ودورات مياه قذرة، ومناطق بوابات مزدحمة، والقليل من الابتسامات. غالباً ما كان ينظر إلى التجربة على أنها أكثر سلبية من الإيجابية.

(1) 1991 S. A. MuMAYIZ TRANSPORTATION RESEARCH RECORD
1296 Evaluating Performance and Service Measures for the Airport
Landside

فهناك تغيير كبير في كيفية رؤية المطارات لعملائها، لم تعد المطارات تشاهد شركات الطيران كعملاء رئيسيين لها. أصبحت مطارات اليوم متطورة ومبدعة في التزامها بتميز خدمة العملاء، بدءًا من تحول التأكيد على الخدمة للعملاء بدلًا من الركاب. كما يأخذ التركيز المتحول للعملاء بعين الاعتبار الموظفين. إن العديد من المطارات قد تحولت من التركيز على المسافرين كعملاء إلى منظور الضيافة ومعاملة العملاء كضيوف، مما يدل على مستوى أعلى من الخدمة والاهتمام بالاحتياجات والمتطلبات^(١) needs and wants

(١) دليل الممارسات البارزة والناشئة في إدارة خدمة العملاء في المطارات (ACRP-rpt 157)

الفصل الثالث

المنظمة الدولية للتوحيد القياسي (التقييس) (ISO)

والمواصفات القياسية لنظم الإدارة

ومواصفات رضا العملاء

- أولاً المنظمة الدولية للتوحيد القياسي (التقييس) (ISO)
- ١ المواصفات القياسية لنظم الإدارة ومواصفات رضا العملاء
- ٢ مواصفات الأيزو لإدارة الجودة
- ٣ المواصفات القياسية في مجال رضا العملاء:
- ثانياً عائلة مواصفات الإدارة البيئية (ISO 14000)
- ثالثاً نظم الإدارة المتكاملة (Intgrated Management Systems)

أولاً المنظمة الدولية للتوحيد القياسي (التقييس) (ISO)

١. المواصفات القياسية لنظم الإدارة ومواصفات رضا العملاء.

المنظمة الدولية للتوحيد القياسي (ISO) هي ترجمة عن اللغة الإنجليزية (International Organization for Standardization). منظمة دولية (يعترف بها كافة دول العالم)، ومستقلة (لا تتبع منظمة الأمم المتحدة أو منظمة اليونسكو أو غيرها)، غير حكومية (لا تنتهج أي منهجية حكومية). الأيزو ISO اتحاد عالمي مقره في جنيف ويضم في عضويته مايزيد عن ١٦٥ هيئة قياس وطنية. جاء اختصارها (ISO) اعتماداً على الكلمة اليونانية (ISOS) وتعني "Equal" أي متساوي. أنشئت المنظمة الدولية للمواصفات إثر اجتماع مندوبي ٢٥ دولة في لندن عام ١٩٤٦م قرروا فيه إنشاء منظمة دولية جديدة تهدف لتعزيز وتوحيد المواصفات الصناعية وتنسيق أعمال القياس على المستوى الدولي. أطلق على هذه المنظمة اسم المنظمة الدولية للتقييس ISO وبدأت عملها الفعلي في ٢٣ فبراير ١٩٤٧م بمدينة (جنيف). وتحتفل المنظمات والهيئات الوطنية في ١٤ أكتوبر من كل عام باليوم العالمي للمواصفات. ومصر عضو بمنظمة الأيزو منذ عام ١٩٥٧. يمثل مصر بمنظمة الأيزو (الهيئة المصرية العامة للمواصفات والجودة) منذ ذلك التاريخ.

تستعين منظمة ISO بمجموعات من الخبراء الذين يمثلون كل قطاع يمكن تخيله في كافة المجالات الإدارية والصناعية والخدمية والتجارية من خلال الهيئات الأعضاء. وهناك أكثر من ٢٥٠ لجنة فنية (Technical Committee) عاملة في المنظمة. أما عن الخبراء القائمون على تطوير المواصفات الدولية، فيتم اختيارهم بعناية، ولديهم معرفة متخصصة وعميقة في المجال، ويتفهمون ويتوقعون التحديات التي يواجهونها، ويعرفون كيف يمكن استخدام التوحيد القياسي كأداة لابتكار مستوى متكافئ من الحلول يفيد الجميع. وتحرص المنظمة دائماً على سماع صوت الجميع، مثل الدول النامية والمستهلكين، حيث إن هناك أكثر من ثلاثة أرباع

أعضاء المنظمة الدولية للتوحيد القياسي من البلدان النامية. وتساعد المعارف والخبرات الواردة في المعايير الدولية هذه الدول النامية على استغلال إمكانياتها والمشاركة في أعمال التطوير، خلال لجناتها المعنية بمسائل البلدان النامية (DEVCO). وتقوم منظمة أيزو أيضًا بمراعاة آراء المستهلكين عند تطوير المواصفات، والتي غالبًا ما تشكل خصائص المنتجات، حيث يلعب المستهلكون دورًا فعالًا في تطوير هذه المواصفات، لتسهيل تلبية خصائص المنتج أو الخدمة باحتياجاتهم، وهذا يخلق استفادة متبادلة للجانبين، المستهلك والشركة المصنعة أو مزود الخدمة. ويمتلك المستهلكون هذا الصوت المسموع في تطوير المواصفات الدولية من خلال مشاركة منظمة المستهلكين الدولية غير الحكومية وممثلي المستهلكين في اللجان الفنية، فضلاً عن لجنة سياسة المستهلك (COPOLCO) التي تقود سياسة ISO في دعم زيادة مشاركة المستهلك.

أ - مواصفات الأيزو لإدارة الجودة:

تم اشتقاق معايير الأيزو 9000 من المواصفة البريطانية⁽¹⁾ BS 5750 الذي استُخرج بدوره من معايير الجودة المتفق عليها من قبل وزارة الدفاع في الولايات المتحدة ووزارة الدفاع البريطانية في مجال تسليم المعدات العسكرية إلى الناتو (منظمة الحلف الأطلسي) وإلى بعضهما البعض. ومن أهم الأسباب وراء إصدار مواصفات قياسية دولية لنظم الجودة تحدد ملامح نظام الجودة في أية منظمة إنتاجية أو خدمية، هو أنه لم يعد يكفي أن نضمن جودة المنتج أو الخدمة بل يجب أن نضمن قبل ذلك جودة المؤسسة التي تقدم هذا المنتج أو تلك الخدمة، إذ أن جودة المؤسسة هي أكبر ضمان للجودة الشاملة، لأن جودة النظام ككل تضمن استمرار جودة المنتج أو الخدمة وتوحيد مواصفاتها على مدى زمني طويل، لذلك صدرت المواصفات القياسية الدولية أيزو 9000 ISO لتوحيد ما يجب أن

(1) British Standards Institution (1987), British Standard Quality Systems BS 5750: Part 1, ISO 9001 – 1987, EN 29001 – 1987, BSI, London

يكون عليه نظام الجودة، بحيث يكون هناك منظمات دولية تتولى مراجعة نظم الجودة في المؤسسات، وفي حالة تطابقها مع متطلبات سلسلة أيزو ISO 9000 تمنح شهادة بذلك، وهذه الشهادة تؤكد الجودة وتعتبر إعلاناً صريحاً لها.

ونظام إدارة الجودة ISO 9000 هو: نظام إداري كامل يطبق على مستوى المنظمة بالكامل بهدف تحقيق متطلبات العميل الذي يتلقى المنتج أو الخدمة بمستوى جودة عالٍ ومقبول وذلك من خلال تطبيق نظام للجودة على كل عمليات ومراحل تقديم المنتج أو الخدمة. تعتبر سلسلة المواصفات الدولية ISO 9000 مواصفات عامة يمكن استخدامها من قبل أي مؤسسة صغيرة أو كبيرة، إنتاجية أو خدمية وهي بمثابة متطلبات وإرشادات يجب على المؤسسات الالتزام بها بغرض التحكم وضبط العمليات الإنتاجية والخدمية الشيء الذي يؤدي إلى تقليص الانحرافات والأخطاء والعيوب.

ويعرف نظام الإدارة (طبقاً للمواصفة القياسية ISO 9000) بأنه "النظام الذي ينشأ بغرض تحديد سياسة وأهداف المؤسسة والعمل على تحقيق هذه الأهداف". ونظام الإدارة لشركة قد يشمل على أنظمة إدارية مختلفة مثل نظام إدارة الجودة أو نظام إدارة مالية أو نظام إدارة بيئية. ويعرف نظام إدارة الجودة بأنه "النظام الذي ينشأ لتوجيه ورقابة الشركة فيما يتعلق بالجودة". ويجب أن يكون اعتماد نظام إدارة الجودة قراراً استراتيجياً يساعد المنظمة في تحسين أدائها العام، ويشكل جزءاً لا يتجزأ من مبادرات التنمية المستدامة.

أ-١- أسس ومبادئ نظم إدارة الجودة ISO 9001

ترتكز أسس ومبادئ نظم إدارة الجودة ISO 9001، على سبعة مبادئ أساسية طبقاً للإصدار (ISO 9001/2015)^(١)، وهذه المبادئ قام بوضعها خبراء من كل الدول المشاركة في اللجنة الفنية^(٢) ISO TC 176 المسؤولة عن مواصفات نظام

(1) ISO 9001 :Fifth edition 2015 Quality management systems — Requirements

(2) ISO/TC 176- Quality management and quality assurance
<https://www.iso.org/committee/53882.html>

إدارة الجودة ISO 9000، وتبني الإدارة العليا للمنظمات لهذه المبادئ مجتمعة سيؤدي إلى تحسين أداء المنظمة. ومن المعلوم أن مواصفات نظم إدارة الجودة تقوم على أساس من هذه المبادئ السبعة (ISO 9001/2015)، وهي:

المبدأ الأول : التركيز على العميل: ينص المبدأ على أن المحور الرئيسي لإدارة الجودة هو تلبية متطلبات العملاء والسعي لتجاوز توقعاتهم. ويتحقق النجاح المستمر للمنظمة عندما تجذب إليها وتحتفظ بثقة العملاء والأطراف المهمة الذين تعتمد عليهم. كل جانب من جوانب التفاعل مع العميل توفر فرصة لخلق المزيد من القيم التي يشعر بها العميل. إن فهم احتياجات العميل والأطراف المهمة الحالية والمستقبلية يساهم في النجاح المستمر للمنظمة.

أصدرت منظمة الأيزو خمس مواصفات في مجال رضا العملاء:

- المواصفة (ISO 10001) رضا العملاء؛ الدليل الإرشادي لقواعد السلوك.
- المواصفة (ISO 10002) رضا العملاء؛ الدليل الإرشادي للتعامل مع الشكاوى.
- المواصفة (ISO 10003) رضا العملاء؛ الدليل الإرشادي لتسوية المنازعات الخارجية.
- المواصفة (ISO 10004) دليل إرشادي لرصد وقياس رضا العملاء.
- المواصفة (ISO 10008) رضا العملاء؛ إرشادات متعلقة بمعاملات التجارة الإلكترونية في الأعمال التجارية مع العميل.
- **الفوائد الرئيسية للتطبيق التركيز على العميل:**
 - زيادة العائد المادي وحصة السوق من خلال الاستجابات السريعة والمرونة لفرص السوق.
 - زيادة الكفاءة في استخدام موارد المنشأة لرفع درجة رضا العميل.
 - تحسين مستوى انتماء العميل للمنشأة مما يضمن تكرار التعامل مع المنشأة مرة أخرى.

ب) تطبيق مبدأ التركيز على العمل بشكل نموذجي يؤدي إلى:

- البحث عن احتياجات وتوقعات العمل واستيعابها جيداً.
- ضمان أن أهداف المنشأة ترتبط باحتياجات وتوقعات العمل.
- توصيل احتياجات وتوقعات العمل لجميع المستويات بالمنشأة.
- قياس رضا العملاء واتخاذ الإجراءات المناسبة حيال النتائج.
- إدارة العلاقات مع العمل وفق منهج واضح ومنظم.
- ضمان تطبيق منهجية متوازنة بين إرضاء العملاء والأطراف المعنية الأخرى (مثل المالكين والعاملين والموردين والممولين والجمعيات الأهلية المهتمة بنشاط المنشأة والمجتمع ككل).

• **المبدأ الثاني: القيادة.** ينص المبدأ على أن القادة على مختلف المستويات

يرسخون وحدة الهدف والاتجاه ويهيئون الظروف التي تساعد العاملين على المشاركة في تحقيق أهداف الجودة للمنظمة. وأن الأساس المنطقي هو خلق وحدة الهدف والاتجاه ومشاركة العاملين تمكن المنظمة من مواصلة استراتيجيتها وعملياتها ومواردها لتحقيق أهدافها.

• **المبدأ الثالث: مشاركة العاملين.** ينص المبدأ على أنه من الضروري

للمنظمة أن يكون جميع العاملين بها أكفاء وممكنين ومشاركين في تقديم قيمة. إن العاملين الأكفاء والممكنين والمشاركين على جميع المستويات يعززون قدرة المنظمة على خلق القيمة. والأساس المنطقي هو: أنه لإدارة المنظمة بفعالية وكفاءة فإنه من المهم مشاركة جميع العاملين في جميع المستويات واحترامهم كأفراد. التقدير والتمكين وتعزيز المهارات والمعارف يبسر إشراك العاملين في تحقيق أهداف المنظمة.

• **المبدأ الرابع: منهجية العمليات.** ينص المبدأ على أنه يتم تحقيق نتائج

متوافقة ومتوقعة وأكثر فعالية وكفاءة عند فهم الأنشطة وإدارتها كعمليات مترابطة تعمل كنظام متماسك. والأساس المنطقي أن نظام إدارة الجودة يتكون من عمليات مترابطة ولا بد من فهم كيفية الحصول على النتائج من

هذا النظام بما في ذلك جميع عملياته والموارد والضوابط والتفاعلات بينها مما يسمح للمنظمة بتعظيم أدائها.

- **المبدأ الخامس: التحسين.** ينص المبدأ على أن المنظمات الناجحة تركز دائما وباستمرار على التحسين. والأساس المنطقي هو أن التحسين يعتبر أساسياً للمنظمة للمحافظة على مستوياتها الحالية للأداء لتتفاعل مع الظروف المتغيرة داخلياً وخارجياً ولخلق فرص جديدة.
- **المبدأ السادس: صنع القرار المبني على الأدلة والحقائق.** ينص المبدأ على أن القرارات المبنية على تحليل وتقييم البيانات غالباً يؤدي إلى النتائج المرجوة. والأساس المنطقي هو أن صنع القرار قد يكون عملية معقدة ودائماً ما تحتوي تلك العملية على قدر من اللاتيقين. إنها دائماً تحوي أنواع متعددة من مصادر المدخلات علاوة على تفسيراتها التي يمكن أن تكون تقديرية. إنه لمن المهم فهم علاقة السبب وأثره وكذلك العواقب المحتملة غير المقصودة. إن الحقائق والأدلة وتحليل البيانات تؤدي إلى قدر أكبر من الموضوعية والثقة في القرار المتخذ.
- **المبدأ السابع: إدارة العلاقات.** ينص المبدأ على أن تدير المنظمات علاقاتها مع الأطراف المهمة كالموردين لتحقيق النجاح المستدام. والأساس المنطقي هو أن الأطراف المهمة تؤثر في أداء المنظمة. وغالباً ما يتحقق النجاح المستدام عندما تدير المنظمة علاقاتها مع الأطراف المهمة لتحسين أثرها على الأداء. إن إدارة العلاقات مع شبكة الموردين والشركاء غالباً ما تكون ذات أهمية خاصة.

أصدرت اللجنة الفنية ISO/TC 176 مجموعة المواصفة الدولية التالية:

- ISO 9000:2015، الأسس والمفردات.
- ISO 9001:2015، تحدد متطلبات تهدف أساساً إلى إعطاء الثقة في المنتجات والخدمات التي تقدمها المنظمة وبالتالي تحسين رضا العملاء.

عند التطبيق الصحيح أيضًا يتوقع تحقيق فوائد أخرى كتحسين التواصل الداخلي والفهم الأفضل وتحكم المنظمة في العمليات وتقليل العيوب والهدر.

- PD ISO/TS 9002:2016، نظم إدارة الجودة – إرشادات لتطبيق ISO 9001:2015، وهي مواصفة جديدة بدأ العمل على إصدارها أثناء تجهيز الإصدار الجديد للأيزو للمساعدة على فهم وتطبيق ISO 9001:2015.

- ISO 9004:2005 (إدارة النجاح المتواصل للمنظمة) نهج إدارة جودة توفر دليلًا إرشاديًا للمنظمات التي تسعى لتجاوز متطلبات هذه المواصفة بمجال أوسع للوصول إلى التحسين المستمر للأداء الشامل للمنظمة. الأيزو ٩٠٠٤ تتضمن توجيهات بشأن منهجية التقييم الذاتي للمنظمة بحيث تكون قادرة على تقييم مستوى نضج نظام إدارة الجودة بها.

وأصدرت اللجنة الفنية ISO/TC 176 مجموعة من المواصفات لتدعم التطبيقات لنظام إدارة الجودة والمشمولة في مجموعة ISO 10000. تشمل هذه المواصفات أدلة إرشادية/ فنية لرضا العملاء، وخطط الجودة، وإدارة الجودة في المشاريع، وإدارة التكوين، وعمليات القياس ومعدات القياس والتوثيق والفوائد المالية والاقتصادية لإدارة الجودة، والتدريب، والأساليب الإحصائية ومشاركة وكفاءة العاملين، واختيار الاستشاريين لنظام إدارة الجودة ومراجعات نظم الإدارة. فبالإضافة إلى المواصفات الخمس في مجال رضا العملاء السابق ذكرها، تشمل مواصفات الأدلة (إرشادية/ فنية) المواصفات التالية:

- الأيزو ١٠٠٠٥ دليل إرشادي لخطط الجودة.
- الأيزو ١٠٠٠٦ إرشادات لإدارة الجودة في المشروعات.
- الأيزو ١٠٠٠٧ إرشادات التكوين (إدارة التهيئة والإعداد).
- الأيزو ١٠٠١٢ الدليل الإرشادي لإدارة قياس العمليات.
- الأيزو/ تي آر ١٠٠١٣ الدليل الإرشادي لتوثيق نظام إدارة الجودة.
- الأيزو ١٠٠١٤ الدليل الإرشادي لتحقيق الفوائد المالية والاقتصادية.
- الأيزو ١٠٠١٥ الدليل الإرشادي للتدريب.

- الأيزو ١٠٠١٧ الدليل الإرشادي للأساليب الإحصائية.
- الأيزو ١٠٠١٨ الدليل الإرشادي لمشاركة العاملين وكفاءتهم.
- الأيزو ١٠٠١٩ الدليل الإرشادي لاختيار مستشاري نظام إدارة الجودة.
- الأيزو ١٩٠١١ الدليل الإرشادي لنظام إدارة المراجعة.

تركز المواصفة ISO 9001:2015 (نظام إدارة الجودة) على أسس هامة:

منهجية العمليات: يتم تحقيق نتائج متسقة ومتوقعة أكثر فعالية وكفاءة عند فهم وإدارة الأنشطة كعمليات مترابطة لتعمل كنظام متماسك. وتشجع هذه المواصفة العالمية باعتماد منهجية العمليات (المبدأ الرابع للجودة) وضع وتنفيذ وتحسين فعالية نظام إدارة الجودة، لتعزيز رضا العملاء عن طريق تلبية متطلباتهم. البند ٤.٤ من هذه المواصفة الدولية يتضمن متطلبات محددة تعتبر أساسية لاعتماد منهجية العمليات. تقدم منهجية العمليات تعريفاً منهجياً وإدارة للعمليات وتفاعلاتها بغية تحقيق النتائج المرجوة وفقاً لسياسة الجودة والتوجه الاستراتيجي للمنظمة. إن إدارة العمليات والنظام ككل يمكن تحقيقها باستخدام منهجية (خطط- نفذ- افحص- اتخذ القرار) (PDCA) مع التركيز العام على (التفكير على أساس تقييم المخاطر) الذي يهدف إلى منع النتائج غير المرغوب فيها عند استخدام منهجية العمليات في نظام إدارة جودة. فإن ذلك يضمن:

- فهم واستمرارية تلبية المتطلبات.
- النظر إلى العمليات بمفهوم القيمة المضافة.
- تحقيق أداء فعال للعمليات.
- تحسين العمليات استناداً إلى تقييم البيانات والمعلومات.

دائرة ديمنج (خطط- نفذ- افحص- اتخذ القرار)

يمكن تطبيق منهجية دائرة ديمنج المعروفة بـ PDCA على جميع العمليات وعلى نظام إدارة الجودة ككل. إن بنود هذه المواصفة العالمية بوجه عام تتبع تلك المنهجية والتي يمكن شرحها باختصار كالتالي:

- **خطط:** وضع أهداف النظام وعملياته، والموارد اللازمة لتحقيق النتائج وفقاً لمتطلبات العملاء وسياسات المنظمة.
- **نفذ:** تنفيذ ما كان مخططاً.
- **افحص:** رصد و(حيثما ينطبق ذلك) قياس العمليات والخدمات والمنتجات الناتجة ومدى تطابقها مع السياسات والأهداف والمتطلبات وعمل تقرير بنتيجة الرصد.
- **اتخذ القرار:** اتخاذ إجراءات أداء العمليات حسب الضرورة.

التفكير المبني على المخاطر:

المخاطر هي تأثير اللاتيقين على النتائج المتوقعة والتفكير المبني على المخاطر أكثر وضوحاً ويتضمن ذلك المتطلبات المتعلقة بالإنشاء والتطبيق والصيانة والتحسين المستمر لنظام إدارة الجودة. يمكن للمنظمات اختيار وإنشاء منهاج للتعامل مع المخاطر أكثر اتساعاً مما هو مطلوب بالمواصفة الدولية ومواصفة ISO 31000⁽¹⁾ تقدم توجيهات لإدارة المخاطر التي يمكن تطبيقها في بعض أطر المنظمة. ليست كافة عمليات نظام إدارة الجودة تمثل نفس المستوى من المخاطر فيما يتعلق بقدرة المنظمة على تحقيق أهدافها، وتسلسل العمليات بها، والمنتج، والخدمة أو حالات عدم المطابقة للنظام فهي ليست نفسها في جميع المنظمات. في بعض المنظمات ينتج عن توريد منتج غير مطابق إزعاج طفيف للعميل في حين في منظمات أخرى يكون ذلك أبعد بكثير وقد يصل إلى حدٍ قاتل. ولذلك يعني (التفكير القائم على المخاطر) النظر في المخاطر نوعياً (وتبعاً لسياق المنظمة، كمياً) عند تحديد درجة الدقة اللازمة لتخطيط ومراقبة نظام إدارة الجودة، فضلاً عن العمليات والأنشطة.

التوافق مع مواصفات نظم الإدارة الأخرى:

(1) ISO 31000: 2009 Risk management — Principles and Guidelines

هذه المواصفة الدولية اعتمدت الهيكل العام: أي تسلسل البنود والنص الموحد والمصطلحات المشتركة) التي وضعتها الأيزو لتحسين المواءمة بين مواصفاتها لنظم الإدارة. وقد ورد شرح لبعض العناصر الأساسية للهيكل العام وبعض من التغيرات الرئيسية التي أدخلت في هذه المواصفة الدولية في المرفق (أ) بالمواصفة. تعرف هذه المواصفة الدولية المتطلبات بما يتسق مع التخطيط التنظيمي وإدارة العملية بمعنى:

- فهم إطار (سياق) المنظمة ونظام إدارة الجودة بها والعمليات (بند ٤)
- القيادة والسياسة والمسئوليات (بند ٥)
- عمليات التخطيط والنظر في المخاطر والفرص (بند ٦)
- العمليات الخاصة بالدعم، بما في ذلك الموارد المادية والبشرية والمعلومات (بند ٧)
- العمليات التشغيلية المتعلقة بالعملاء والمنتجات والخدمات (البند ٨)
- عمليات تقييم الأداء (بند ٩)
- عمليات التحسين (بند ١٠)

هذه المواصفة الدولية لا تشمل المتطلبات المحددة لنظم الإدارة الأخرى، مثل تلك المتعلقة بالإدارة البيئية وإدارة السلامة والصحة المهنية، أو الإدارة المالية. ومع ذلك تتيح المواصفة العالمية للمنظمة استخدام منهجية العمليات إلى جانب منهجية (خطط- نفذ- افحص- اتخذ القرار) والتفكير القائم على المخاطر بالتوازي مع أو بالاندماج في نظام إدارة الجودة مع متطلبات معايير نظام إدارة أخرى حسب ما تراه مناسباً. فمن الممكن للمنظمة تكييف نظام الإدارة القائم بها ليعكس متطلبات هذه المواصفة الدولية.

المنافع المالية والاقتصادية الناتجة عن تطبيق مبادئ الإدارة طبقاً

للمواصفة ISO 10014⁽¹⁾:

- تحسين الربحية، وتحسين الإيرادات. وتحسين أداء الموازنة.
- تخفيض التكاليف، وتحسين التدفقات النقدية.
- تحسين العائد على الاستثمار.
- زيادة التنافسية، وتحسين الإبقاء على العميل وزيادة ولائه.
- تحسين فاعلية اتخاذ القرارات.
- استخدام الموارد المتاحة بشكل أفضل.
- محاسبة الموظفين بشكل أكبر.
- تحسين رأس المال الفكري.
- تحسين العمليات الفاعلة والمؤثرة.
- تحسين أداء سلسلة التوريد.
- تخفيض وقت الوصول إلى السوق.
- تحسين الأداء التنظيمي والمصادقية والاستدامة.

ب- المواصفات القياسية في مجال رضا العملاء:

يتم تعريف ISO 9001 على أنها المواصفة الدولية التي تحدد متطلبات نظام إدارة الجودة (QMS). تستخدم المؤسسات نظام إدارة الجودة (ISO 9001) لإثبات القدرة على توفير المنتجات والخدمات التي تلبي متطلبات العملاء والمتطلبات التنظيمية باستمرار.

اتضح اهتمام نظام إدارة الجودة - طبقاً للمواصفة (ISO 9001)- بالعملاء حيث أن المبدأ الأول من المبادئ السبعة لإدارة الجودة (التركيز على العملاء). وخلال المواصفة نتبين الاهتمام بالعملاء في عدد من بنودها وبنودها الفرعية.

(1) ISO 10014: 2006 Quality management— Guidelines for realizing financial and economic benefits

أولاً: المقدمة: أشارت مقدمة المواصفة إلى الفوائد المحتملة لمنظمة ما من تنفيذ

نظام إدارة الجودة بناءً على هذه المواصفة القياسية الدولية وهي:

أ) القدرة على توفير المنتجات والخدمات باستمرار والتي تلبي متطلبات العملاء والمتطلبات القانونية والتنظيمية المعمول بها.

ب) تسهيل الفرص لتعزيز رضا العملاء.

ثانياً: نهج العملية: تعزز هذه المواصفة القياسية الدولية اعتماد نهج العملية عند تطوير وتنفيذ وتحسين فعالية نظام إدارة الجودة، لتعزيز رضا العملاء من خلال تلبية متطلبات العملاء. تم تضمين المتطلبات المحددة التي تعتبر ضرورية لاعتماد نهج العملية في:

أ) تحديد المدخلات المطلوبة والمخرجات المتوقعة من هذه العمليات.

ب) تحديد تسلسل وتفاعل هذه العمليات.

ج) تحديد وتطبيق المعايير والطرق (بما في ذلك المراقبة والقياسات وما يتصل بها مؤشرات الأداء) اللازمة لضمان التشغيل الفعال والتحكم في هذه العمليات.

د) تحديد الموارد اللازمة لهذه العمليات وضمان توافرها.

هـ) تحديد المسؤوليات والصلاحيات لهذه العمليات.

و) معالجة المخاطر والفرص على النحو المحدد وفقاً للمتطلبات.

ز) تقييم هذه العمليات وتنفيذ أي تغييرات لازمة لضمان تحقيق هذه العمليات النتائج المقصودة.

ح) تحسين العمليات ونظام إدارة الجودة.

ثالثاً: مرحلة التخطيط: وضع أهداف النظام وعملياته، والموارد اللازمة لتحقيق النتائج وفقاً لمتطلبات العملاء وسياسات المؤسسة، وتحديد المخاطر والفرص ومعالجتها.

رابعاً: القيادة والالتزام: يجب على الإدارة العليا إظهار القيادة والالتزام فيما يتعلق بالتركيز على العملاء من خلال ضمان ما يلي:

أ) تحديد العميل والمتطلبات القانونية والتنظيمية المعمول بها وفهمها والوفاء بها باستمرار.

ب) تحديد ومعالجة المخاطر والفرص التي يمكن أن تؤثر على مطابقة المنتجات والخدمات والقدرة على تعزيز رضا العملاء.

ج) الحفاظ على التركيز على تعزيز رضا العملاء.

خامساً: الأدوار والمسؤوليات والصلاحيات التنظيمية: يجب على الإدارة العليا إسناد المسؤولية والسلطة لضمان تعزيز التركيز على العملاء في جميع أنحاء المنظمة.

سادساً: أهداف الجودة: يجب أن تكون أهداف الجودة ذات صلة بمطابقة المنتجات والخدمات ولتعزيز رضا العملاء.

سابعاً: التواصل مع العملاء: يشمل التواصل مع العملاء ما يلي:

أ) توفير المعلومات المتعلقة بالمنتجات والخدمات.

ب) التعامل مع الاستفسارات أو العقود أو الطلبات، بما في ذلك التغييرات.

ج) الحصول على ملاحظات العملاء المتعلقة بالمنتجات والخدمات، بما في ذلك شكاوى العملاء.

د) التعامل مع ممتلكات العميل أو التحكم فيها.

هـ) تحديد متطلبات محددة لإجراءات الطوارئ، عند الاقتضاء.

ثامناً: تحديد متطلبات المنتجات والخدمات: عند تحديد متطلبات المنتجات

والخدمات التي سيتم تقديمها للعملاء، يجب أن تضمن المنظمة ما يلي:

أ) يتم تحديد متطلبات المنتجات والخدمات، بما في ذلك:

١) أي متطلبات قانونية وتنظيمية سارية.

٢) تلك التي تعتبرها المنظمة ضرورية.

ب) يمكن للمنظمة تلبية مطالبات المنتجات والخدمات التي تقدمها.

تاسعاً: مراجعة متطلبات المنتجات والخدمات:

يجب على المنظمة التأكد من أن لديها القدرة على تلبية متطلبات المنتجات والخدمات التي سيتم تقديمها للعملاء.

عاشراً: رضا العملاء: يجب على المنظمة مراقبة تصورات العملاء عن درجة تلبية احتياجاتهم وتوقعاتهم. تحدد المنظمة طرق الحصول على هذه المعلومات ومراقبتها ومراجعتها. يمكن أن تتضمن أمثلة مراقبة تصورات العملاء استطلاعات رأي العملاء، وتعليقات العملاء على المنتجات والخدمات المقدمة، والاجتماعات مع العملاء، وتحليل حصة السوق، ومطالبات الضمان، وتقارير الوكلاء.

حادي عشر: التحليل والتقييم: يجب على المنظمة تحليل وتقييم البيانات والمعلومات المناسبة الناشئة عن المراقبة والقياس. تستخدم نتائج التحليل لتقييم:

(أ) مطابقة المنتجات والخدمات.

(ب) درجة رضا العملاء.

(ج) أداء وفعالية نظام إدارة الجودة.

(د) إذا تم تنفيذ التخطيط بشكل فعال.

(هـ) فعالية الإجراءات المتخذة لمواجهة المخاطر والفرص.

(و) أداء مقدمي الخدمات الخارجيين.

(ز) الحاجة إلى إدخال تحسينات على نظام إدارة الجودة.

ثاني عشر: التحسين: يجب على المنظمة تحديد واختيار فرص التحسين وتنفيذ أي إجراءات ضرورية لتلبية متطلبات العملاء وتعزيز رضا العملاء. يجب أن تشمل:

(أ) تحسين المنتجات والخدمات لتلبية المتطلبات وكذلك لتلبية الاحتياجات والتوقعات المستقبلية.

(ب) تصحيح أو منع أو تقليل الآثار غير المرغوب فيها.

(ج) تحسين أداء وفعالية نظام إدارة الجودة.

ثالث عشر: المواصفات الإرشادية:

كما أشير سابقاً أصدرت المنظمة الدولية للمواصفات عدد خمس مواصفات إرشادية في مجال رضا العملاء. ولأهمية هذه المواصفات تم تحديثها في عام ٢٠١٨ لتتوافق مع الإصدار الأخير للمواصفة الأم (ISO 9001: 2015)، وهي على النحو التالي:

ب- ١- المواصفة القياسية (ISO 10001: 2018):

- ISO 10001: 2018 Quality management- Customer satisfaction- Guidelines for codes of conduct for organizations

• أيزو ١٠٠٠١ : ٢٠١٨ إدارة الجودة- رضا العملاء- إرشادات لقواعد

السلوك للمنظمات

يمثل الحفاظ على مستوى عالٍ من رضا العملاء تحديًا كبيرًا للعديد من المؤسسات. تتمثل إحدى طرق مواجهة هذا التحدي في وضع واستخدام مدونة سلوك خاصة برضا العملاء. تتكون مدونة قواعد السلوك الخاصة برضا العملاء من الوعود والأحكام ذات الصلة التي تتناول قضايا مثل تقديم المنتج والخدمة، وإرجاع المنتج، والتعامل مع المعلومات الشخصية للعملاء، والإعلان والشروط المتعلقة بسمات أو أداء منتج وخدمة معين (أنظر الملحق أ للحصول على أمثلة). يمكن أن تكون مدونة قواعد السلوك الخاصة برضا العملاء جزءًا من نهج فعال لإدارة الشكاوى. وهذا ينطوي:

أ) منع الشكاوى، من خلال الاستفادة من قواعد السلوك الملائمة المتعلقة برضا العملاء.

ب) معالجة الشكاوى الداخلية، في الحالات التي يتم فيها تلقي عبارات عدم الرضا.

ج) حل النزاعات الخارجية، للحالات التي لا يمكن فيها التعامل مع الشكاوى داخليًا بشكل مرضٍ.

يوفر هذا المستند إرشادات لمساعدة المؤسسة في تحديد أن أحكام قانون رضا العملاء الخاص بها تلبي احتياجات العملاء وتوقعاتهم، وأن كود إرضاء العملاء دقيق وغير مضلل. يمكن استخدامه:

- تعزيز ممارسات التجارة العادلة وثقة العملاء في المنظمة.

- تحسين فهم العملاء لما يمكن توقعه من المنظمة فيما يتعلق بمنتجاتها وخدماتها والعلاقات مع العملاء، وبالتالي تقليل احتمالية سوء الفهم والشكاوى.
- يحتمل أن يقلل من الحاجة إلى لوائح جديدة تحكم سلوك المنظمة تجاه عملائها.

إن إرضاء الأشخاص أو المنظمات التي يمكنها أو تتلقى بالفعل منتجًا أو خدمة من مؤسسة عامة أو خاصة هو محور الإرشادية. تحدد المواصفة ISO 9001 متطلبات نظام إدارة الجودة. يمكن استخدام مدونة قواعد السلوك الخاصة برضا العملاء المطبقة وفقًا لهذه الوثيقة (ISO 10001) كعنصر من عناصر نظام إدارة الجودة.

ب-٢- المواصفة القياسية (ISO 10002: 2018):

ISO 10002: 2018 Quality management- Customer satisfaction- Guidelines for complaints handling in organizations

أيزو ١٠٠٠٢: ٢٠١٨ إدارة الجودة- إرشادات رضا العملاء للتعامل مع الشكاوى في المؤسسات

تقدم هذه المواصفة الإرشادية توجيهات للمنظمات لتخطيط وتصميم وتطوير وتشغيل وصيانة وتحسين عملية فعالة لمعالجة الشكاوى لجميع أنواع الأنشطة التجارية أو غير التجارية، بما في ذلك الأنشطة المتعلقة بالتجارة الإلكترونية. الغرض منه هو الاستفادة من المنظمة وعمالها وشكاواها والأطراف المعنية الأخرى ذات الصلة. يمكن أن تؤدي المعلومات التي يتم الحصول عليها من خلال عملية التعامل مع الشكاوى إلى تحسين المنتجات والخدمات والعمليات، وحيث يتم التعامل مع الشكاوى بشكل صحيح، يمكن أن تحسن سمعة المنظمة، بغض النظر عن الحجم والموقع والقطاع. في سوق عالمية، تصبح قيمة استخدام المعيار الدولي أكثر وضوحًا لأنها توفر الثقة في المعالجة المتسقة للشكاوى. وتعكس عملية معالجة الشكاوى الفعالة

والفعالة احتياجات وتوقعات كل من المنظمات التي تقدم المنتجات والخدمات وأولئك الذين يتلقون تلك المنتجات والخدمات.

يمكن أن يؤدي التعامل مع الشكاوى من خلال عملية كما هو موضح في هذا المستند إلى تحسين رضا العملاء. يمكن أن يؤدي تشجيع تعليقات العملاء، بما في ذلك الشكاوى في حالة عدم رضا العملاء، إلى إتاحة الفرص للمحافظة على ولاء العملاء والموافقة عليهم أو تحسينهم، وتحسين القدرة التنافسية المحلية والدولية.

يمكن تنفيذ العملية الموضحة في هذه الموصافة الإرشادية كالتالى:
أ- تزويد المشتكي بإمكانية الوصول إلى عملية معالجة الشكاوى مفتوحة ومستجيبة.

ب- تعزيز قدرة المنظمة على حل الشكاوى بطريقة متسقة ومنتظمة ومستجيبة، بما يرضي مقدم الشكاوى والمنظمة.

ج- تعزيز قدرة المنظمة على تحديد الاتجاهات والقضاء على أسباب الشكاوى، وتحسين عمليات المنظمة.

د- مساعدة المنظمة على وضع نهج يركز على العملاء لحل الشكاوى، وتشجيع الموظفين على تحسين مهاراتهم في العمل مع العملاء.

هـ- توفير أساس للاستعراض والتحليل المستمرين لعملية معالجة الشكاوى، وحل الشكاوى، وتحسين العمليات.

يمكن للمؤسسات استخدام عملية التعامل مع الشكاوى بالاقتران مع مدونات سلوك العملاء وعمليات تسوية النزاعات الخارجية.

إن رضا الأشخاص أو المنظمات التي يمكنها أو لا تتلقى منتجاً أو خدمة من مؤسسة عامة أو خاصة هو محور هذه الموصافة الإرشادية.

ب-٣- المواصفة القياسية (ISO 10003: 2018):

ISO 10003: 2018 Quality management — Customer satisfaction
— Guidelines for dispute resolution external to organizations

أيزو ١٠٠٠٣ : ٢٠١٨ إدارة الجودة- رضا العملاء- إرشادات لحل الخلافات

الخارجية للمنظمات

توفر هذه المواصفة الإرشادية توجيهات للمنظمات لتخطيط وتصميم وتطوير وتشغيل وصيانة وتحسين حل النزاع الخارجي الفعال والفعال للشكاوى المتعلقة بالمنتجات والخدمات. يوفر حل النزاعات وسيلة للانتصاف عندما لا تعالج المؤسسات شكاوى داخلياً. يمكن حل معظم الشكاوى بنجاح داخل المنظمة، دون الحاجة إلى مزيد من الوقت واستهلاك الإجراءات.

يتم تشجيع المنظمات على تطوير عملية معالجة شكاوى داخلية فعالة وفعالة تتفق مع ISO 10002.

هناك طرق مختلفة لحل النزاعات والمصطلحات المختلفة المستخدمة لوصفها. هذه الأساليب تيسيرية أو استشارية أو حاسمة كما يمكن استخدام كل طريقة من تلقاء نفسها أو يمكن استخدام الطرق بالتسلسل.

يمكن استخدام هذا المستند في:

أ) تصميم النزاع

عملية اتخاذ القرار وتحديد متى تقدم تسوية النزاعات إلى مقدمي الشكاوى.

ب) اختيار مزود لتسوية المنازعات قادر على تلبية احتياجات وتوقعات معينة للمنظمة.

يمكن لمقدمي الخدمات من القطاعين العام والخاص أن يتخذوا أشكالاً مختلفة حول العالم، بما في ذلك الجمعيات الخاصة بقطاع الصناعة، وأمناء المظالم والجمعيات متعددة القطاعات.

في حين أن هذه الموصفة الإرشادية موجهة نحو المنظمات، يمكن لمقدمي الخدمات أيضاً الاستفادة من معرفة الإرشادات المقدمة للمنظمات. يمكن لمقدمي الخدمة أيضاً استخدام التوجيه في عملية حل النزاع.

يتم تشجيع المنظمات على التخطيط والتصميم والتطوير والتشغيل والصيانة وتحسين عملية حل النزاع بالتزامن مع مدونة السلوك الخاصة برضا العملاء ومعالجة الشكاوى الداخلية، ودمجها مع جودة الإدارة أو أنظمة الإدارة الأخرى.

يمكن أن تساعد هذه الموصفة الإرشادية الأفراد والمؤسسات في تقييم فعالية وكفاءة وإنصاف عملية حل النزاعات في منظمة ما. يمكن تنفيذ هذه الموصفة الإرشادية:

- توفير حل مرّن للمنازعات يمكن أن يكون، بالمقارنة مع العمليات القائمة على المحاكم، أقل تكلفة وأسهل وأسرع، لا سيما في المنازعات عبر الحدود.

- المساعدة في تعزيز رضا العملاء وولاءهم.
- توفير معيار يمكن للأفراد والمنظمات من خلاله تقييم مطالبات المنظمات ومقدميها بأنهم يعملون بطريقة فعالة وفعالة وعادلة.
- المساعدة على إعلام المستخدمين المحتملين بحل النزاعات بشأن شروط الوصول والتكلفة والعواقب القانونية.

- تعزيز قدرة المنظمة على تحديد أسباب المنازعات والقضاء عليها.
- تحسين طريقة معالجة الشكاوى والنزاعات في المنظمة.
- تقديم معلومات إضافية يمكن أن تسهم في تحسين منتجات وخدمات وعمليات المنظمة.

- تحسين سمعة المنظمة أو تجنب الإضرار بها.
- تحسين التنافسية المحلية والدولية.
- توفير الثقة في التعامل العادل والمتسق للنزاعات في جميع أنحاء السوق العالمية.

ب-٤- المواصفة القياسية (ISO 10004: 2018):

ISO 1004: 2018 Quality management — Customer satisfaction — Guidelines for monitoring and measuring

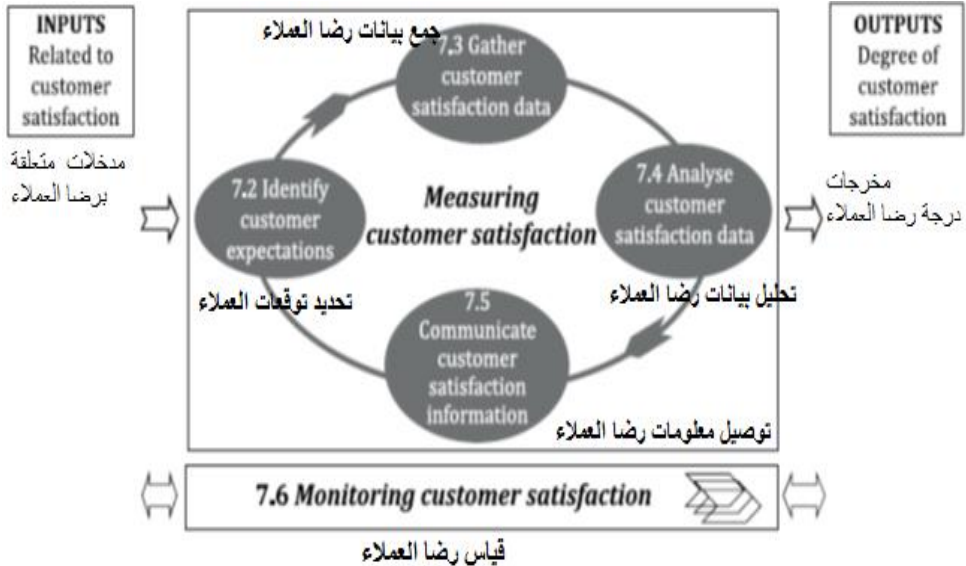
أيزو ١٠٠٠٤ : ٢٠١٨ إدارة الجودة-إدارة الجودة- رضا العملاء- إرشادات

للمراقبة والقياس

يتمثل أحد العناصر الرئيسية للنجاح المؤسسي في رضا العميل عن المنظمة ومنتجاتها وخدماتها. لذلك، فمن الضروري مراقبة وقياس رضا العملاء. يمكن أن تساعد المعلومات التي يتم الحصول عليها من مراقبة وقياس رضا العملاء في تحديد الفرص المتاحة لتحسين استراتيجيات المنظمة ومنتجاتها وخدماتها وعملياتها وخصائصها التي يقدرها العملاء وتخدم أهداف المؤسسة. مثل هذه التحسينات يمكن أن تعزز ثقة العملاء وتؤدي إلى فوائد تجارية وغيرها. تقدم هذه المواصفة الإرشادية توجيهات للمنظمة بشأن إنشاء عمليات فعالة لرصد وقياس رضا العملاء. إن محور هذه المواصفة الإرشادية هو رضا الأشخاص أو المنظمات التي يمكنها أو لا تتلقى منتجًا أو خدمة من مؤسسة عامة أو خاصة. تتوافق هذه المواصفة الإرشادية مع ISO 9001، الذي يدعم أهدافها من خلال تقديم إرشادات حول مراقبة وقياس رضا العملاء يمكن أن تساعد هذه المواصفة في معالجة البنود المحددة في ISO 9001 المتعلقة برضا العملاء، بما في ذلك تلك المدرجة أدناه:

- ISO 9001: 2015، 4.3، بشأن نطاق نظام إدارة الجودة.
- ISO 9001: 2015، 5.1.2، بشأن التركيز على العملاء.
- ISO 9001: 2015، 6.2.1، بشأن أهداف الجودة.
- ISO 9001: 2015، ج 8.2.1، بشأن التواصل مع العملاء.
- ISO 9001: 2015، 9.1.2، بشأن رضا العملاء.
- ISO 9001: 2015، 9.1.3، بشأن التحليل والتقييم.
- ISO 9001: 2015، ج 9.3.2، بشأن مدخلات مراجعة الإدارة.
- ISO 9001: 2015، 10.1، بشأن التحسين.

ولرصد وقياس رضا العملاء، يجب على الشركة تحديد توقعات العملاء جمع وتحليل بيانات رضا العملاء. وتوصيل معلومات رضا العملاء. والمراقبة بشكل مستمر لرضا العملاء. تم توضيح هذه الأنشطة وعلاقتها في شكل رقم (٣-١):



شكل رقم (٣-١): قياس رضا العملاء طبقاً للمواصفة الإرشادية (ISO 10004)

المصدر المواصفة الإرشادية لقياس رضا العملاء ISO10004 2018

- يجب أن تضمن المنظمة إرسال معلومات كافية عن رضا العملاء إلى العملاء والموظفين والأطراف المعنية الأخرى، حسب الاقتضاء. يجب أن يكون من السهل العثور على معلومات رضا العملاء واستخدامها.
- يجب على المنظمة تلبية احتياجات وتوقعات العملاء في استخدامه المعلومات رضا العملاء.
- يجب أن تضمن المنظمة أن معلومات رضا العملاء دقيقة وليست مضللة، وأن البيانات التي تم جمعها ذات صلة وصحيحة وكاملة وذات مغزى ومفيدة.
- يجب على المنظمة أن تنشئ وتحافظ على المساءلة والإبلاغ عن القرارات والإجراءات المتخذة فيما يتعلق بمراقبة وقياس رضا العملاء.

- يجب أن تكون زيادة فعالية وكفاءة عمليات مراقبة وقياس رضا العملاء هدفًا دائمًا.
- يجب الحفاظ على سرية معلومات التعريف الشخصية وحمايتها، ما لم يكن الإفصاح مطلوبًا بموجب القانون أو الحصول على موافقة على الكشف من الشخص المعني.
- يجب أن تتبنى المنظمة نهجًا يركز على العملاء لمراقبة وقياس رضا العملاء ويجب أن تكون منفتحة على التعليقات.
- يجب أن يتمتع موظفو المنظمة بالسمات الشخصية والمهارات والتدريب والتعليم والخبرة اللازمة لمراقبة وقياس رضا العملاء.
- يجب أن يتم جمع ونشر معلومات رضا العملاء في الوقت المناسب، بما يتفق مع أهداف المنظمة.
- يجب أن تضمن المنظمة مراقبة رضا العملاء بشكل منهجي ومستمر.
- يجب أن تفهم المنظمة بشكل واضح وكامل توقعات العملاء، وتصور العميل لمدى تلبية هذه التوقعات.
- يجب أن تحدد المنظمة بوضوح الغرض والأهداف من مراقبة وقياس رضا العملاء، والتي قد تشمل، على سبيل المثال، ما يلي:
 - لتقييم استجابة العملاء للمنتجات والخدمات الحالية أو الجديدة أو المعاد تصميمها.
 - للحصول على معلومات حول جوانب محددة، مثل العمليات الداعمة أو سلوك الموظفين أو المنظمة.
 - للتحقيق في أسباب شكاوى العملاء.
 - التحقيق في أسباب فقدان العملاء أو الحصة السوقية.
 - لرصد اتجاهات رضا العملاء.
 - لمقارنة رضا العملاء فيما يتعلق بالمنظمات الأخرى.

يؤثر الغرض والأهداف على ماذا ومن ومتى وكيف يتم جمع البيانات. كما أنها تؤثر على كيفية تحليل البيانات وكيفية استخدام المعلومات في النهاية.

- يجب تحديد أهداف مراقبة وقياس رضا العملاء بطريقة يمكن قياس تحقيقها باستخدام مؤشرات الأداء على النحو المحدد من قبل المنظمة.

توقعات العملاء ورضاهم:

يحتوي رضا العملاء على الجزأين المنفصلين التاليين:

- أ) الرضا عن عناصر أو جوانب محددة للمنتج أو الخدمة المقدمة.
- ب) الرضا العام للعميل، والذي لا يمثل مجموع (أو متوسط) العناصر الفردية، وبالتالي يجب تقييمه بشكل منفصل.

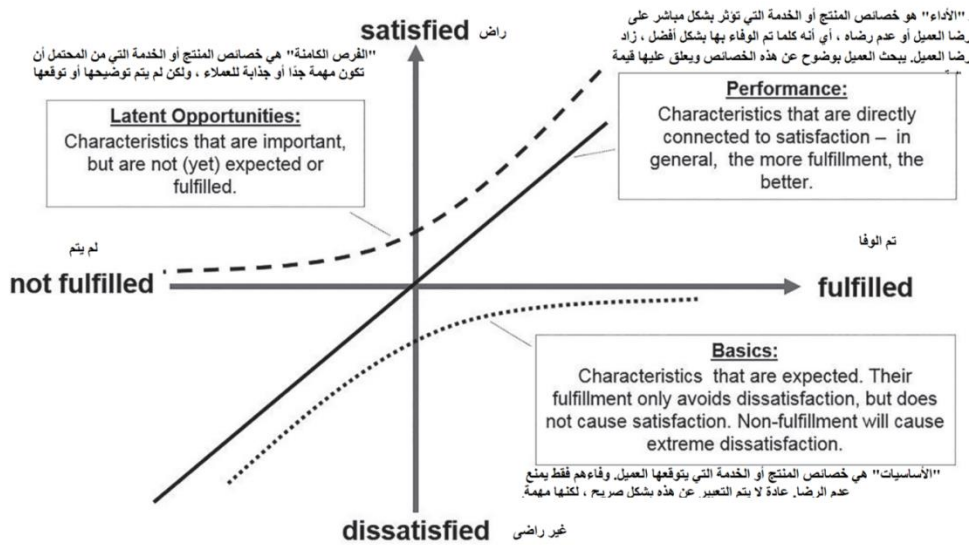
غالبًا ما يحدد العميل عناصر معينة من المنتج أو الخدمة التي تؤثر بشكل مباشر على الرضا. ومع ذلك، فإن الرضا يتأثر بخصائص أخرى موضحة علاقتها في الشكل التالي والذي يعتمد على نموذج Kano.

يربط النموذج الوارد في الشكل التالي درجة الرضا بتحقيق التوقعات، والتي تظهر منها فئات مختلفة من الخصائص المؤثرة، كما هو موضح أدناه.

- **الأساسيات:** هي خصائص المنتج أو الخدمة التي يتوقعها العميل. وفاءهم فقط يمنع عدم الرضا. عادة لا يتم التعبير عن هذه بشكل صريح، لكنها مهمة.

مثال: حقيقة أن البييتزا تقدم ساخنة. نظام المكابح المانعة للانغلاق (ABS) في السيارات الجديدة.

- **الأداء:** هو خصائص المنتج أو الخدمة التي تؤثر بشكل مباشر على رضا العميل أو عدم رضاه، أي أنه كلما تم الوفاء بها بشكل أفضل، زاد رضا العميل. يبحث العميل بوضوح عن هذه الخصائص ويعلق عليها قيمة عالية.



شكل رقم (٢-٣) نموذج Kano.

المصدر المواصفة الإرشادية لقياس رضا العملاء ISO10004 2018

- **الفرص الكامنة:** هي خصائص المنتج أو الخدمة التي من المحتمل أن تكون مهمة جداً أو جذابة للعملاء، ولكن لم يتم توضيحها أو توقعها حالياً. وهي توفر فرص التطوير المستقبلية وميزة تنافسية. إذا لم تتحقق هذه الفرص، فإنها لا تسبب عدم الرضا لأنها لم تكن متوقعة أو متوقعة، ولكن تحقيقها يمكن أن يكون له تأثير إيجابي للغاية على الرضا. ومع ذلك، من المهم ملاحظة أن هذه الخصائص قابلة للتغيير وقد تصبح بسرعة عوامل "متوقعة".

ثانياً مواصفات الإدارة البيئية (ISO 14000) والمواصفة القياسية ISO

2018: 45001

توفر مجموعة معايير ISO 14000 أدوات عملية للشركات والمؤسسات من جميع الأنواع التي تتطلع إلى إدارة مسئولياتها البيئية. تركز المواصفة القياسية ISO 14001: 2015 ومعاييرها الداعمة مثل ISO 14006: 2011 على الأنظمة البيئية لتحقيق ذلك. تركز المعايير الأخرى في المؤسسة على مناهج محددة مثل عمليات التدقيق، والاتصالات، ووضع العلامات، وتحليل دورة الحياة، فضلاً عن

التحديات البيئية مثل تغير المناخ. تم تطوير مجموعة معايير ISO 14000 بواسطة اللجنة الفنية ISO / TC 207 ولجانها الفرعية المختلفة. للحصول على قائمة كاملة بالمعايير المنشورة في السلسلة.

أ - الموصفة القياسية 2015: ISO 14001

ISO 14001: 2015 Environmental management systems — Requirements with guidance for use

الموصفة ISO 14001 أنظمة الإدارة البيئية - المتطلبات مع التوجيه للاستخدام

تحدد ISO 14001: 2015 متطلبات نظام الإدارة البيئية الذي يمكن للمؤسسة استخدامه لتحسين أدائها البيئي. ISO 14001: 2015 مخصص للاستخدام من قبل منظمة تسعى لإدارة مسؤولياتها البيئية بطريقة منهجية تساهم في الركيزة البيئية للاستدامة. تساعد الموصفة المؤسسة على تحقيق النتائج المرجوة من نظام الإدارة البيئية الخاص بها، والذي يوفر قيمة للبيئة والمؤسسة نفسها والأطراف المعنية. تماشيًا مع السياسة البيئية للمنظمة، تشمل النتائج المرجوة لنظام الإدارة البيئية ما يلي:

- تحسين الأداء البيئي.
- الوفاء بالتزامات/الامتثال.
- تحقيق الأهداف البيئية.

تطبق على أي مؤسسة، بغض النظر عن الحجم والنوع والطبيعة، وينطبق على الجوانب البيئية لأنشطتها ومنتجاتها وخدماتها التي تحدد المنظمة أنها يمكن أن تتحكم أو تؤثر على منظور دورة الحياة. ولا تحدد معايير أداء بيئي محددة. يمكن استخدامها كليًا أو جزئيًا لتحسين الإدارة البيئية بشكل منهجي. ومع ذلك، فإن ادعاءات المطابقة غير مقبولة ما لم يتم دمج جميع متطلباتها في نظام الإدارة البيئية للمؤسسة والوفاء بها دون استثناء. يجب استخدامها من قبل أي منظمة ترغب في إنشاء أو تحسين أو الحفاظ على نظام إدارة بيئية ليتوافق مع سياساتها

ومتطلباتها البيئية المعمول بها. يمكن دمج متطلبات المعيار في أي نظام إدارة بيئية، إلى أي مدى يتم تحديده من خلال عدة عوامل بما في ذلك صناعة المنظمة والسياسة البيئية وعروض المنتجات والخدمات والموقع. تعتبر المواصفة مناسبة لجميع المؤسسات، بغض النظر عن الحجم أو الموقع أو القطاع أو الصناعة.

ب- المواصفة القياسية ISO 45001: 2018 :

ISO 45001: 2108 Occupational health and safety management systems- Requirements with guidance for use

ISO 45001 أنظمة إدارة الصحة والسلامة المهنية- متطلبات مع إرشادات

للاستخدام

طورت ISO المواصفة القياسية ISO 45001: 2018، أنظمة إدارة الصحة والسلامة المهنية- المتطلبات، والتي تساعد المؤسسات على توفير إطار عمل لتحسين سلامة الموظفين، وتقليل مخاطر مكان العمل وخلق ظروف عمل أفضل وأكثر أمانًا. تم تطوير المواصفة القياسية من قبل لجنة من خبراء الصحة والسلامة المهنية، ويتبع مناهج نظام إدارة عامة أخرى مثل ISO 14001 و ISO 9001. وسيأخذ في الاعتبار المعايير الدولية الأخرى في هذا المجال مثل OHSAS 18001، المبادئ التوجيهية للصحة والسلامة المهنية (OSH) التابعة لمنظمة العمل الدولية، ومختلف المعايير الوطنية ومعايير واتفاقيات العمل الدولية لمنظمة العمل الدولية. تحدد متطلبات نظام إدارة الصحة والسلامة المهنية (OH&S)، وتقدم إرشادات لاستخدامه، لتمكين المؤسسات من توفير أماكن عمل آمنة وصحية من خلال منع الإصابات المرتبطة بالعمل واعتلال الصحة، وكذلك من خلال التحسين الاستباقي أداء OH&S.

ينطبق ISO 45001: 2018 على أي منظمة ترغب في إنشاء وتنفيذ وصيانة نظام إدارة الصحة والسلامة المهنية لتحسين الصحة والسلامة المهنية، والقضاء على المخاطر وتقليل مخاطر الصحة والسلامة المهنية (بما في ذلك أوجه القصور في النظام)، والاستفادة من فرص الصحة والسلامة المهنية، ومعالجة إدارة الصحة

والسلامة المهنية عدم مطابقة النظام المرتبط بأنشطته. تساعد المنظمة على تحقيق النتائج المرجوة من نظام إدارة الصحة والسلامة المهنية. تماشيًا مع سياسة الصحة والسلامة المهنية في المنظمة، تشمل النتائج المرجوة لنظام إدارة السلامة والصحة المهنية ما يلي:

(أ) التحسين المستمر لأداء الصحة والسلامة المهنية.

(ب) استيفاء المتطلبات القانونية والمتطلبات الأخرى.

(ج) تحقيق أهداف الصحة والسلامة المهنية.

تطبق على أي مؤسسة بغض النظر عن حجمها ونوعها وأنشطتها. وهي قابلة للتطبيق على مخاطر الصحة والسلامة المهنية الخاضعة لسيطرة المنظمة، مع مراعاة عوامل مثل السياق الذي تعمل فيه المنظمة واحتياجات وتوقعات العاملين لديها والأطراف المعنية الأخرى. لا تنص على معايير محددة لأداء الصحة والسلامة المهنية، كما أنه ليس إلزاميًا بشأن تصميم نظام إدارة الصحة والسلامة المهنية.

تمكّن المؤسسة، من خلال نظام إدارة الصحة والسلامة المهنية، من دمج جوانب أخرى من الصحة والسلامة، مثل رفاهية/ رفاهية العمال.

لا تتناول قضايا مثل سلامة المنتج أو تلف الممتلكات أو الآثار البيئية، بما يتجاوز المخاطر التي يتعرض لها العمال والأطراف المعنية الأخرى ذات الصلة.

يمكن استخدامها كليًا أو جزئيًا لتحسين إدارة الصحة والسلامة المهنية بشكل منهجي. ومع ذلك، فإن ادعاءات المطابقة مع هذا المستند غير مقبولة ما لم يتم دمج جميع متطلباتها في نظام إدارة الصحة والسلامة المهنية بالمنظمة والوفاء بها دون استثناء.

ثالثاً نظم الإدارة المتكاملة (Integrated Management Systems).

ازدادت في الآونة الأخيرة الدعوة إلى الأخذ بنظام الإدارة المتكاملة لتحقيق الجودة في المؤسسات الإنتاجية والخدمية، بما يضمن لها البقاء والاستمرارية، وتحقيق جودة المنتج القادر على المنافسة، وتلبية احتياجات المستفيدين، والعمل على صيانة البيئة، وتقليل المخاطر المهنية كنواتج لنظام الإدارة المتكاملة.

وقد عرف إجرائياً نظام الإدارة المتكاملة بـ ٧٤ أنه منظومة إدارية تعمل على تحقيق التكامل من خلال دمج أنظمة الجودة ISO 9001، والإدارة البيئية ISO14001 والصحة والسلامة المهنية OSHAS18001 في نظام واحد أكثر فعالية، بحيث يتم فيه المتابعة والمراقبة لتحسين فعالية الأداء. وتشمل منظومة الإدارة المتكاملة (Integrated Management System) (IMS) على:

١. نظام إدارة الجودة (Quality management (ISO 9001 وهي أسلوب إداري يحقق تطوير أداء المؤسسات، والاهتمام بالعملية الإنتاجية منذ بدايتها حتى تصل للمستفيد مع تحقيق الرضا لكلا الطرفين (المؤسسة والمستفيد).^(١)
٢. نظام الإدارة البيئية (Environmental management (ISO14001 : عبارة عن أداة إدارية مرنة، تساعد المنظمات على فهم وتقييم وتحسين الجوانب البيئية لأنشطتها أو منتجاتها وعملياتها من خلال إطار تكاملي تحقيقاً للإدارة الفاعلة للمخاطر والتأثيرات البيئية الحالية والمحتملة.^(٢)

(١) أحمد الكعبي (٢٠١٣)، مدى إمكانية تطبيق نظام إدارة الجودة الآيزو ٩٠٠١ في مدارس التعليم ما بعد الأساسي بمحافظة شمال الباطنة في سلطنة عمان، سلطنة عمان: مجلة البحوث والدراسات الشرعية، ع ٢٣، ص ٢٩٨.

(٢) زين الدين بروشو جابر دهيمي (٢٠١١) دور نظام الإدارة البيئية في تحسين الأداء البيئي للمؤسسات - دراسة حالة شركة الإسمنت، مجمع مداخلات الملتقى الدولي الثاني حول الأداء المتميز للمنظمات الحكومية، الطبعة الثانية: نمو المؤسسات الاقتصادية بين تحقيق الأداء المالي وتحديات الأداء البيئي، المنعقد بجامعة ورقلة يوم ٢٢ نوفمبر ٢٠١١.

٣. الصحة والسلامة المهنية Occupational health (OHSAS18001)

and safety هي ذلك العلم الذي يهتم بالحفاظ على سلامة وصحة الإنسان وذلك بتوفير بيئات عمل آمنة خالية من مسببات الحوادث أو الإصابات أو الأمراض المهنية، أو بعبارة أخرى هي مجموعة من الإجراءات والقواعد والنظم في إطار تشريعي تهدف إلى الحفاظ على الإنسان من مخاطر الإصابة والحفاظ على الممتلكات من خطر التلف والضياع.^(١) وقد حل محلها المواصفة القياسية (ISO 45001: 2018).

أ- أهمية نظم الإدارة المتكاملة (Integrated Management Systems) وأهدافها:

تشير الأدبيات إلى أن التكامل في نظم إدارة الصحة والسلامة والبيئة والجودة هو الموضوع الحالي لهذا القرن، حيث إن الحاجة للتفكير في النظم وتكاملها، قد ازدادت جنباً إلى جنب مع زيادة عدد معايير نظم الإدارة.^(٢) حيث يحقق نظام الإدارة المتكامل عدة مهام تقنية منها ما يتعلق بالجانب الفني في إدارة وتشغيل منظومات المؤسسة. وكذلك مهام تتعلق بالتسيير والإدارة انطلاقاً من تحديد الأهداف والوسائل المحققة لها ووصولاً إلى الرقابة والتغذية العكسية التي تتمكن من التعديل والتحسين، وأيضاً له مهام تخدم العلاقات الخارجية وذلك في إطار النظام المفتوح، ووجود متطلبات والتزامات مع الأطراف المتعاملة مع المؤسسة أو الهيئات ذات العلاقة معها^(٣) ويعد نظام إدارة الجودة المتكاملة من النظم الإدارية المهمة في

(١) آدم البربر ي (٢٠٠٤)، من أوراق ندوة السلامة المهنية والصحة المهنية بالمنشآت التعليمية بين الواقع- والمأمول، البحرين: مجلة

التربية، 12 7 ص4

(2) Jorgensen, T. and Remmen, A. and Melado, M. (2005): Integrated Management Systems – Three Different Levels of Integration, Journal of Cleaner Production, 14, P.717.

(3) Labont, L. and Pascue R. (2012), Premises for Establishing An Integrated Management System in Higher Education Institutions. Case Study: Lucian Blaga", The 6th Balkan Region Conference on Engineering and Business Education, 18th-21st October 2012, Romania, DOI 10.2478/cplbu-2014-0079.p1.

عمليات تحقيق إدارة ناجحة في المؤسسات عامة لأنه يحقق نواتج ومخرجات ذات عائد فاعل في المجتمع كما أنه يمكن المؤسسة من أداء عملها على الوجه المطلوب ويعمل على توفير الوقت والجهد ويحقق العائد المرجو بأقل تكلفة ممكنة دون إهدار، وعلى ذلك يحظى نظام الإدارة المتكاملة بأهمية كبرى لتحقيق جودة المؤسسات، وتتضح هذه الأهمية فيما يلي: ^(١)

١. وجود سياسة واضحة ومحددة لإدارة الجودة تتضمن المكونات الثلاثة لنظام الإدارة المتكاملة.
 ٢. ضمان التنظيم الإداري والوظيفي للمؤسسة لتحقيق الجودة.
 ٣. وجود نظام للمتابعة والمراجعة الدورية من الإدارات للنظام لتفادي الوقوع في أخطاء المستقبل.
 ٤. وجود نظم تدريب عالية المستوى للإداريين، والعاملين لضمان جودة الأداء طوال الوقت، وتحقيق التنمية المهنية المستدامة.
 ٥. التطوير المنتظم والدوري للمنتج، وممارسة التغذية الراجعة في أثناء مراحل الإنتاجية، وترسيخ مبدأ منع الخطأ لا علاجه.
- وبناء على أهمية نظم الإدارة المتكاملة، فإنها تهدف إلى تحسين الأداء داخل المؤسسات الإنتاجية والخدمية، من خلال زيادة فعالية عملية صنع القرارات على المدى الطويل، وتلافي التضارب والازدواجية، وتحقيق احتياجات النظام الأيكولوجي، وكذلك الاحتياجات البشرية من خلال تنفيذ منهجية متكاملة، وتخطيط المدخلات، والعمليات، والإجراءات، وكذلك المنتج الذي يحظى برضا العميل أو المستفيد من الخدمة المؤسسية، وتتضح أهداف نظام الإدارة المتكاملة فيما يلي: ^(٢)
١. وضع أهداف لإدارة الجودة، ومتابعة تنفيذها من منظور متكامل.

(1) Kauppila, Osmo and Others (2015): Integrated HSEQ Management Systems: Developments and Trends, International Journal for Quality Research, 9(2), p 232.

(2) Labont, L. and Pascue R., op.cit, p.2.

٢. تصميم أدلة لنظام الإدارة المتكاملة يحقق الجودة، ومتابعة الأداء على ضوءها.

٣. تحسين الجودة وزيادة الإنتاجية، وخفض التكلفة كأهداف متكاملة.

٤. وجود نظام مراجعة لإدارة الجودة من حيث فاعليته وتطبيقه.

٥. تقليل المخاطر المترتبة على انخفاض الثقة بالخدمة أو الاعتماد عليها، والمسؤوليات أو النتائج السلبية المترتبة على ذلك.

وبالإضافة إلى ما سبق، فهناك من يضيف هدف آخر يتمثل في ضمان الجودة لجميع المدخلات، والعمليات بالمؤسسة، مع توفير إدارة بيئية جيدة، وتوفير شروط الأمن والسلامة للمؤسسة، وللعاملين فيها، بما يحقق جودة المخرجات (المنتج) لتحقيق رضا المستفيد من خلال نظام الإدارة المتكاملة، وتطوير المنتج في ضوء آراء العميل أو المستفيد، ومن ثم التقييم، والمراجعة الداخلية للنظام بشكل متكامل^(١)

ب- مكونات نظم الإدارة المتكاملة:

يستهدف نظام الإدارة المتكاملة تحقيق الجودة من خلال نظام إداري واحد، ويتم بناء هذا النظام على أساس المواصفات القياسية الثلاث للجودة the International Organization for Standardization (ISO)، والتي تعتمد على التكامل بينها في نظام واحد وهي:

إدارة الجودة (Quality management ISO 9001)،

الصحة والسلامة المهنية Occupational health and safety (OSHAS18000)

الإدارة البيئية (Environmental management ISO14001)

وقد استخدم هذا النظام في كثير من الدول لتحقيق الجودة في المؤسسات الاقتصادية، والاجتماعية.

(1) Kraus, J. and Grosskopf, J. (2008): Auditing Integrated

ت - المتطلبات المشتركة بين الأنظمة الثلاثة:

وتتشارك هذه الأنظمة في العناصر التالية: ^(١)

١. مشاركة الإدارة (السياسة والأهداف).
 ٢. تعريف المؤسسة والمسؤوليات.
 ٣. نشاطات التخطيط.
 ٤. التنفيذ والتشغيل: وصف النشاطات والإجراءات.
 ٥. تقييم الأداء والنتائج (القياسات، الرقابة).
 ٦. نظام التحسين المستمر الذي يعتمد على التدقيقات، والإجراءات التصحيحية والوقائية، ومراجعة الإدارة.
- والجدول التالي يبين نموذج لنظام الإدارة المتكامل من خلال المتطلبات المشتركة للأنظمة الثلاثة:

جدول رقم (٣-١) نموذج لنظام الإدارة المتكامل للجودة والبيئة والصحة IMS

الرقم	العمليات الأساسية لنظام الإدارة المتكامل	العمليات الفرعية		
		نظام إدارة الجودة ISO9001 :2008	نظام الإدارة البيئية ISO14001 :2004	نظام إدارة الصحة والسلامة المهنية OHSAS18001 :2007
١	بناء رؤية المؤسسة	سياسة الجودة	السياسة البيئية	سياسة الصحة والسلامة المهنية
2	تخطيط IMS	تحليل عمليات نظام IMS إدارة الجودة تفاعل عمليات نظام إدارة الجودة التشريع غايات الجودة خطط الجودة	تحليل الجوانب والآثار البيئية تسجيل المتطلبات القانونية والمتطلبات الأخرى تقييم المخاطر الأهداف والغايات البيئية البرنامج البيئي	١. تحديد المخاطر والتهديدات ٢. تسجيل المتطلبات القانونية والمتطلبات الأخرى ٣. تقييم المخاطر ٤. أهداف وغايات الصحة والسلامة المهنية ٥. برنامج الصحة والسلامة المهنية

(1) Solange Faucher, Système intégré de management, Afnor, France, 2006, p 3.

٤	الفحص، الإجراء الوقائي والتصحيحي	١. الرصد والقياس ٢. تقييم الامتثال ٣. عدم المطابقة، الإجراء الوقائي والإجراء التصحيحي ٤. مراقبة السجلات ٥. التدقيق الداخلي لنظام الإدارة المتكامل
٥	مراجعة الإدارة	مراجعة الإدارة لنظام الإدارة المتكامل
٦	IMS تحسين	التحسين المستمر لنظام الإدارة المتكامل بناءً على نتائج تحليله

Source: Jozef Gasparik, Integrated management system in construction company-effective tool of quality, environment and safety level improving, Organization. Technology and Management in construction, an International Journal, 1(1)2009, p17. consulted on 29/04/2017 on site: <https://hrcak.srce.hr/file/97360>

ث - علاقة أصحاب المصلحة بنظام الإدارة المتكامل للجودة والبيئة والصحة:
يجب تعبئة كل أصحاب المصلحة ذات الصلة بالمؤسسة لبناء نظام الإدارة المتكامل وإنجاحه، من خلال إيجاد أرضية مشتركة بينهم. لذا يجب معرفتهم والاستماع لهم لتلبية مطالبهم المتمثلة فيما يلي:

١ - العملاء:

العملاء هم من بين الفاعلين الرئيسيين للمؤسسة لأن الهدف الأول لنظام الإدارة هو تلبية احتياجاتهم والتي تسعى أساساً وتوقعاتهم، وبالنسبة للجودة نجد نهج العملية لمواصفات إدارة الجودة لإرضاء العملاء بالامتثال للمتطلبات الخاصة بهم، إلا أنه مع تطور توقعات كل الأفراد في مجال السلامة وحماية البيئة أصبح من الواجب تحديد متطلبات العملاء ليس فقط حول الجودة وإنما حول السلامة والبيئة.^(١)
وفيما يخص الجودة إذا أرادت المؤسسة التقدم في تلبية توقعات عملاءها، فإنه يجب عليها أولاً القيام بما يلي:

(1) Bernard Forman et autres, Qualité, Sécurité, Environnement-construire un système de mangement intégré, Afnor, France, 2002, p 17.

- تحديد العملاء.
 - دمج مصلحة العملاء في القيم والسياسة والتخطيط الاستراتيجي للمؤسسة.
 - دمج احتياجات العملاء في تصميم المنتجات والخدمات.
- ويجب عليها أيضاً باستمرار القيام بما يلي:
- الاتصال بالعملاء.
 - قيادة العمليات وفقاً لمعايير تلبية احتياجات العملاء.
 - استقبال المعلومات حول مستوى رضا العملاء.
 - القيام بالإجراءات التصحيحية المتعلقة باحتياجات العملاء.⁽¹⁾
- أما فيما يخص مجال احتياجات العملاء المتعلقة بالأمن والأداء البيئي للمنتج فيجب ما يلي:

- احترام درجة أمن المنتج المقتنى من طرف العميل.
- توفير الصحة والأمن في مجال ظروف العمل.
- احترام البيئة كإنتاج المنتجات التي تتماشى والجانب الايكولوجي.

ث- ٢ أفراد العمل:

يلعب أفراد المؤسسة دوراً مهماً في نجاح أو فشل عملية الجودة والبيئة. وفي مجال الصحة المهنية؛ فبالإضافة إلى دورهم فيها هناك دور لأصحاب المصلحة، ويتمثل أفراد العمل في الأجراء الدائمين للمؤسسة بالإضافة⁽²⁾ للمؤقتين والمتربصين والزائرين

(1) Naima Chouali, Normalisation et performance de l'entreprise publique algérienne: cas de l'Entreprise Portuaire de Bejaia (EPB), Mémoire de Magister, Faculté des sciences économiques, commerciales et des sciences de gestion, Université Mouloud Mammeri de Tizi-Ouzou, 30/11/2015, pp 84-85.

(2) Bernard Forman et autres, op.cit, p 161.

(الموردين، العملاء) والمؤسسات التي تعمل على مستوى المؤسسة (مؤسسات الصيانة)⁽¹⁾

ث-٣ المساهمون:

تسمح إدارة الجودة للمساهمين باكتساب المزيد من الأرباح الناتجة عن الاستجابة لطلبات العملاء باحترام أفضل علاقة بين السعر والجودة وبالتالي الحصول على صورة جيدة، أما بالنسبة لإدارة السلامة فإنها تسمح بسلامة التجهيزات الصناعية والتشغيل الجيد لها، وعلى مستوى البيئة فإن البحث عن إشراك كل أعضاء المؤسسة يعطي لها الصورة الجيدة عن الامتثال للمتطلبات.⁽²⁾

ث-٤ الموردون:

يعد الموردون من أهم شركاء المؤسسة لأن نجاحها مرتبط بالتزام مورديها بتوفير المدخلات الأساسية (المواد الأولية، الخدمات، عوامل) التي تتماشى مع مقتضيات أنظمة الإدارة المتكاملة. وعليه يجب أن يوفر الموردون المواد الأولية التي تتماشى وطبيعة جودة المنتج أو الخدمة المراد إنتاجها، كما يجب أن تتماشى مع الأمن والسلامة المهنية، كما أنه يجب أن تكون هذه المواد غير مؤثرة على البيئة.

ث-٥ المجتمع:

المجتمع المدني مهم كثيرا لإدارة الجودة والبيئة والصحة والسلامة المهنية للمؤسسة وهناك أكثر من سبب يوضح هذه الأهمية، لأنه يؤدي إلى فرز منتجات وخدمات

(1) Florence Gillet-Goinard, Bâtir un système intégré qualité-sécurité, Environnement, Edition d'organisation Groupe Eyrolles, Paris, France, 2006

(2) Badr Dakkak et autres, Diagnostic du système de management intégré Qualité, Sécurité, Environnement des PME/PMI Marocaines, HAL archives ouvertes, 2013, consulté le: 16/11/2016 sur site: <https://hal.archivesouvertes.fr/hal-00823160>

ذات مستوى عالٍ للمستهلكين، ويعزز من مصداقية هذه المنتجات والخدمات من ناحية الصحة والبيئة. ويتمثل المجتمع المدني في العناصر التالية:⁽¹⁾

– الجمعيات: كجمعيات حماية المستهلك بالنسبة للجودة، وحماية البيئة وغيرها من الجمعيات، وتقوم هذه الجمعيات بتوعية أفراد المجتمع كل حسب تخصصها.

– المفكرون: الذين يكتشفون بعض المشاكل التي يصعب حلها بتحليل الفكرة العامة المتعلقة بالمنتجات والتجهيزات مثل ظاهرة الاحتباس الحراري. وسائل الإعلام: مثل وسائل الإعلام المتخصصة التي تقدم معلومات عن المنتجات والتجهيزات التي تنجم عنها المشاكل الأمنية والبيئية.

(1) Bernard Forman et autres, op.cit, pp 169-181.

الفصل الرابع

دراسة حالة شركة ميناء القاهرة الجوي

- أولاً نبذة عن شركة ميناء القاهرة الجوي.
- ثانياً مشروع تاهيل شركة ميناء القاهرة الجوي للحصول على شهادات المطابقة
- ثالثاً قياس رضا العملاء المطبق بشركة ميناء القاهرة الجوي
- رابعاً تصميم استطلاع الرأي.:
- خامساً التحليل الإحصائي الوصفي للمتغيرات
- سادساً توصيات الدراسة
- سابعاً إستنتاجات الدراسة

أولاً نبذة عن شركة ميناء القاهرة الجوي.

يرجع تاريخ إنشاء المطار إلى عام ١٩٤٢، عندما شيدت القوات الجوية الأمريكية بالتعاون مع الجيش البريطاني مطارًا عسكريًا على بعد ٥ كيلومترات شمال مطار الماظا، وذلك لخدمة قوات التحالف المشاركة في الحرب العالمية الثانية، وسمي بأسم (مطار باين فيلد) نسبة إلى (جون باين) أول طيار أمريكي قتل في معارك الحرب العالمية الثانية.

كانت مساحة المطار كبيرة جدًا بالمقارنة بالمطارات التي أنشئت في تلك الفترة وكان يضم مدرجين لهبوط وإقلاع الطائرات، وبرج مراقبة جوية وأربعة حظائر للطائرات، والعديد من المباني.

وفي ٢٢ إبريل ١٩٤٥ تم إنشاء مصلحة الطيران المدني المصرية بعد أن كانت إدارة صغيرة بوزارة الحربية.

وفي ١٥ ديسمبر ١٩٤٦ بعد إنتهاء الحرب العالمية الثانية انتقل المطار وكافة المطارات التي كانت تحت الإدارة البريطانية ومنشآت الطيران ومسئوليته إلى الجانب المصري، وبدأت المصلحة الجديدة في تجهيز مطار مدنى دولى يستوعب أكبر عدد من الحركة فتم توسعة صالتي السفر والوصول لاستيعاب حركة الركاب القادمة والمغادرة للأراضى المصرية، فيما خصص مطار ألماتة للرحلات الداخلية.

وفي عام ١٩٤٦ تم تغيير اسم المطار من (باين فيلد) إلى (مطار فاروق الأول) وبعد قيام ثورة يوليو ١٩٥٣ تم تغيير إسمه من (مطار فاروق الأول) إلى (ميناء القاهرة الجوي).

فى ١٨ مارس ١٩٦٣ تم الافتتاح التجريبي لمبنى الركاب رقم ١ على مساحة قدرها ١٠٠ فدان بطاقة استيعابية ٥ مليون راكب.

تم إنشاء صالة وصول الركاب رقم ٢ فى ١٩٧٧ ثم صالة سفر الركاب رقم ٢ فى ١٩٧٩

تم إنشاء صالة الوصول رقم ٣ فى ١٩٨٠

تم إنشاء المدرج 05L\23R فى ١٩٨٢

تم افتتاح مبنى الركاب رقم ٢ في ١٩٨٦ بطاقة استيعابية قدرها ٣ مليون راكب
في ٢٠٠٣ تم افتتاح صالة الوصول الدولية رقم ٣
في ٢٠٠٤ تم افتتاح صالة رقم ٤ سفر ووصول للطيران العام
في ٢٠٠٥ تم توقيع عقد مدته ٨ سنوات مع شركة فراپورت الألمانية لإدارة وتطوير
ميناء القاهرة الجوي، وتم افتتاح صالة الوصول رقم ٣ كما تم إنشاء مبنى الركاب
رقم ٣

الافتتاح التجريبي لمبنى الركاب رقم ٣ في ٢٠٠٨
عام ٢٠١١ تم افتتاح الصالة الموسمية لرحلات الحج والعمرة وتطوير ساحات
انتظار السيارات بمبنى ١
عام ٢٠١٢ تم افتتاح الجراج المتعدد الطوابق وتم افتتاح القطار الآلى ليربط بين
جميع مباني الركاب بالمطار في زمن قياسي.
عام ٢٠١٣ تم افتتاح فندق المطار المريديان بسعة ٣٥٠ غرفة.
عام ٢٠١٦ بدء تشغيل مبنى الركاب ٢ بطاقة استيعابية ٧,٥ مليون راكب ليرفع
الطاقة الاستيعابية لمطار القاهرة إلى ٣٠ مليون راكب^(١)
شركة ميناء القاهرة الجوي:

شركة ميناء القاهرة الجوي هي إحدى الشركات التابعة للشركة المصرية
القابضة للمطارات والملاحة الجوية، في ١١ مارس ٢٠٠٢ صدر قرار رئيس
الجمهورية رقم ٥٦ لسنة ٢٠٠٢ بإنشاء وزارة الطيران المدني حيث تم فصل جهات
وهيئات الطيران المدني عن وزارة النقل وتم إنشاء وزارة للطيران المدني، وتتبعها
هيئة ميناء القاهرة الجوي، وتحولت هيئة ميناء القاهرة الجوي إلى شركة ميناء القاهرة
الجوي، كشركة تابعة للشركة المصرية القابضة للمطارات والملاحة الجوية بالقرار
الجمهورى رقم ١٥٦ لسنة ٢٠٠٢.

(1) <https://www.cairo-airport.com/en-us/Airport/Airport-Information>

١. مجالات عمل شركة ميناء القاهرة الجوي:

- تشغيل وإدارة وصيانة وتأمين سلامة الحركة داخل المطار.
- توفير الأجهزة والمعدات اللازمة لحماية وسلامة المنشآت ولمواجهة حوادث الطيران وغيرها.
- إدارة حركة البضائع وعمليات شحن وتفريغ وتموين ومبيت الطائرات.
- إنشاء وإدارة محطات خدمة الطائرات وتقديم الخدمات الأرضية لشركات الطيران غير المرخص لها في إنشاء محطات خدمة خاصة بها.
- إنشاء وإدارة المشروعات التجارية والاقتصادية والسياحية وغيرها من الأنشطة المتصلة بخدمة شركات الطيران أو الركاب أو المترددين على المطار سواء بذاتها أو عن طريق مشاركة أصحاب رؤوس الأموال الوطنية أو الأجنبية.
- تبادل المعلومات مع مختلف المطارات والجهات الأخرى المعنية بشئون الطيران في كل ما يتصل بنشاط الشركة.
- دراسة وتنفيذ جميع الأعمال والمشروعات التي تتصل بنشاط الشركة بما يكفل النهوض بالمطارات التابعة لها واستمرار متابعة أحدث التطورات في هذا المجال.

٢. سياسة شركة ميناء القاهرة الجوي:

تبنّت شركة ميناء القاهرة الجوي النظام المتكامل للجودة والبيئة والسلامة والصحة المهنية وذلك وفقا للمواصفات العالمية (ISO 9001-2008 / OHSAS18001-2008 / ISO14001-2004) وقد نجحت بالفعل في الحصول على شهادة المصادقة لتلك الشهادات في سبتمبر 2016. وتم الانتقال إلى (ISO 9001-2015 / ISO14001-2015) في أواخر عام ٢٠١٩ وتتص السياسة على التالي:

يعد مطار القاهرة الدولي البوابة الرئيسية والأولى لمصرنا العزيزة وواجهة تعكس تقدمنا وحضارتنا العريقة، لهذا تحرص شركة ميناء القاهرة الجوي على تبني

سياسة متكاملة تضع فيها الأطر الرئيسية لفكر الشركة ورؤيتها نحو الجودة والبيئة والسلامة والصحة المهنية وذلك من خلال الالتزام بالتالي:

١. تحقيق الإدارة الفعالة التي تقود للتميز والتطوير المستمر للخدمات والتسهيلات التي تقدم لعملاء مطار القاهرة الدولي حتى يصبح مطاراً محورياً جاذباً للأنشطة الجوية ذا سمعة متميزة يساهم في تطوير الاقتصاد القومي للبلاد.
٢. تحقيق المطابقة مع جميع التشريعات والقوانين الدولية والمحلية والقرارات الوزارية المنظمة لأعمال الطيران المدني ومتطلبات الجودة والبيئة والسلامة والصحة المهنية.
٣. ضمان التشغيل الجيد والأمن والفعال لعمليات وخدمات المطار بهدف إرضاء العملاء وتحقيق توقعاتهم.
٤. توعية المديرين والعاملين بأهمية نظام الإدارة المتكامل وذلك لرفع كفاءة الأداء بالشركة ولدعم الأنشطة الجوية.
٥. الاستخدام الأمثل للموارد المتاحة سعياً إلى زيادة الكفاءة والفاعلية.
٦. الوقاية من الإصابات والأمراض المهنية والحد من التلوث البيئي.
٧. مراجعة السياسة سنوياً كحد أدنى أو عند الضرورة وذلك لضمان استمرارية ملائمتها.
٨. تحديد وتخطيط ومتابعة تنفيذ مجموعة الأهداف مع عناصر هذه السياسة.
٩. توصيل هذه السياسة إلى جميع الأشخاص الذين يعملون تحت مظلة شركة ميناء القاهرة الجوي وذلك لضمان وعيهم الكافي بالتزامهم تجاه الجودة والبيئة والسلامة والصحة المهنية.
١٠. السياسة متاحة دائماً للجميع.

ثانيًا: مشروع تأهيل شركة ميناء القاهرة الجوي للحصول على شهادات المطابقة في نظام الإدارة المتكامل للجودة والبيئة والسلامة والصحة المهنية طبقًا للمواصفات الدولية ISO 9001:2008 و ISO 14001:2004 و OHSAS 18001:2007

مقدمة عن المشروع

- تسعى شركة ميناء القاهرة الجوي لاستعادة مكانتها الملائمة للدولة المصرية بين مطارات أفريقيا والشرق الأوسط، وذلك من خلال البدء في مراحل تطبيق مشروع حصول الشركة على شهادات المطابقة الدولية في نظام الإدارة المتكامل للجودة والبيئة والسلامة والصحة المهنية طبقًا لمتطلبات المواصفات القياسية الدولية ISO 9001:2008 «نظام إدارة الجودة» و ISO 14001:2004 «نظام إدارة البيئة» و OHSAS 18001:2007 «نظام إدارة السلامة والصحة المهنية»، وذلك ضمن خطة زمنية توضح خطوات ومراحل محددة جاري العمل على تنفيذها حاليًا.
- تقوم الشركة حاليًا بتنفيذ مشروع إعداد وتطوير نظام الإدارة المتكامل للجودة والبيئة والسلامة والصحة المهنية، وتأهيلها لتطبيق معايير هذا النظام وفقًا لمتطلبات المواصفات القياسية الدولية ISO 9001:2008 و ISO 14001:2004 و OHSAS 18001:2007.
- تم وضع مخطط لتنفيذ المشروع مقسم إلى سبع مراحل رئيسية بدأت منذ ٢٠١٥/٢/٨ وتنتهي بنهاية النصف الأول من عام ٢٠١٦ بحصول شركة ميناء القاهرة الجوي على شهادات المطابقة الدولية الثلاث.
- يقوم بتنفيذ المشروع شركة تارجت للنظم والجودة بالتعاون مع شركة ميناء القاهرة الجوي.

١. الهدف من تنفيذ المشروع

أ- إعداد نظام إدارى متكامل للجودة والبيئة والسلامة والصحة المهنية.

ب- حصول شركة ميناء القاهرة الجوي على المصادقات الدولية في:

* نظام إدارة الجودة ISO 9001/2008. ثم على ISO 9001/2015

* نظام إدارة البيئة ISO 14001/2004. ثم على ISO 14001/2015

* نظام إدارة السلامة والصحة المهنية OHSAS 18001/2007. ثم على

ISO 45001/2018

ج- تحقيق التواصل الفعال بين العاملين بالشركة بما يساعد على انتقال المعلومات بسهولة بينهم ويمكنهم من تنفيذ أعمالهم بطريقة أفضل وفي وقت أقل، وذلك من خلال تحديد مستويات المسؤوليات والصلاحيات الملائمة لطبيعة العمل والمكان.

د- القيام بتنظيم وتخطيط وتنفيذ الأنشطة ومتابعة مدى تحقيقها للأهداف المخططة في إطار الخطة الاستراتيجية الجاري تصميمها بالشركة.

٢. مراحل تنفيذ المشروع

١. مرحلة دراسة الفجوة وتقييم الموقف ومعرفة وتحديد أنشطة شركة الميناء.

٢. مرحلة تهيئة المناخ وتوعية وتدريب العاملين للتعرف على تلك النظم ومتطلباتها وفوائد تطبيقها.

٣. مرحلة إنشاء وثائق النظام، وتم خلالها عمل الآتي:

□ وضع سياسة متكاملة للشركة في أنظمة الجودة والبيئة والسلامة والصحة المهنية.

□ إنشاء دليل النظام المتكامل للجودة والبيئة والسلامة والصحة المهنية داخل الشركة.

□ إنشاء إجراءات العمل العامة لنظام الإدارة المتكامل طبقاً لمتطلبات المواصفات الدولية.

□ إنشاء إجراءات العمل الخاصة التي تتعلق بتنفيذ أنشطة كل من العمليات الرئيسية والعمليات الداعمة داخل الشركة.

٤. مرحلة التطبيق العملي للنظام وإجراءاته.

٥. مرحلة المراجعة الداخلية على تطبيق النظام وتنفيذ الإجراءات التصحيحية على حالات عدم المطابقة لمتطلبات النظام.

٦. مرحلة المراجعة الخارجية للجهة المانحة قبل منح شهادات المطابقة وتنفيذ إجراءاتها التصحيحية.

٧. مرحلة المراجعة النهائية على متطلبات النظام والمنح (بنهاية شهر يونيو ٢٠١٦).

٨. مرحلة الانتقال من المواصفة ISO 9001-2008 إلى ISO 9001-2015

ومن المواصفة ISO 14001-2004 إلى ISO 14001-2015

وجارى الإعداد للحصول على ISO 45001/2018

٣. فوائد وأهمية المشروع

◀ تبنت الشركة سياسة متكاملة تضع فيها الأطر الرئيسة لتوجهها ورؤيتها

نحو الجودة والبيئة والسلامة والصحة المهنية من خلال الالتزام بالآتي:-

١. تحقيق الإدارة الفعالة التي تقود للتميز والتطوير المستمر للخدمات

والتسهيلات التي تقدم لعملاء مطار القاهرة الدولي حتى يصبح مطاراً

محورياً جاذباً لأنشطة جوية ذات سمعة متميزة يساهم في تطوير الاقتصاد

القومي للبلاد.

٢. تحقيق المطابقة مع جميع التشريعات والقوانين والقرارات الوزارية المنظمة

لأعمال الطيران المدني ومتطلبات البيئة والسلامة والصحة المهنية.

٣. ضمان التشغيل الجيد والأمن والفعال لعمليات وخدمات المطار بهدف

إرضاء العملاء وتحقيق توقعاتهم.

٤. الاستخدام الأمثل للموارد المتاحة سعياً لزيادة الكفاءة والفعالية.

٥. منع الإصابات والأمراض المهنية والحد من التلوث البيئي والاهتمام بالتطوير والتحسين المستمر (للنظام وعملياته وتشغيلها على أرض الواقع وكذلك الخدمات المقدمة للعملاء).

٦. تحديد الأهداف والتخطيط لتحقيقها والتي من شأنها قيادة الشركة لرفع كفاءة أداء العاملين والأنشطة والخدمات بها خلال الفترة القادمة.

◀ يعد المشروع الخطوة الأولى نحو تحقيق أهداف الشركة لإعادة وضعها ضمن التصنيف المناسب الذي يليق بحجم الدولة المصرية بين مطارات أفريقيا والشرق الأوسط ومطارات العالم.

◀ يمنح الشركة القدرة على تحديد المسؤوليات والصلاحيات لكل مستوى إداري وتنفيذي داخل الشركة بما يضمن القضاء على عشوائية أداء الأعمال بها والروتين غير المنظم.

◀ إنشاء نظام إداري مبني على التوثيق، وذلك لضمان وجود كافة الوثائق بآخر تحديثاتها متاحة في أماكن استخدامها وضمان الحفاظ عليها من الفقد أو التلف، وملائمة القوانين والتشريعات المنظمة لطبيعة العمل المصممة من أجله.

◀ تطوير أساليب العمل داخل الشركة، وخلق بيئة عمل أكثر إنتاجاً ومصادقية بين العاملين تضمن الارتقاء بمهاراتهم وقدراتهم.

◀ تلبية احتياجات عملاء الشركة وضمان تقديم خدمات الشركة لهم بإيجابية وفعالية، بما يضمن زيادة الثقة لديهم.

◀ توفير وسائل اتصال داخل الشركة بين العاملين تسمح بسهولة سريان المعلومات.

◀ توفير وسائل اتصال بين الشركة وعمالها لمعالجة شكاوهم والاستماع لمقترحاتهم.

◀ رفع مستوى وكفاءة وسائل الوقاية للحد من الأمراض المهنية والأصابات وحماية العاملين بالشركة من الحوادث.

- ◀ تقليل التكاليف الخاصة بالعلاج والتعويضات الناتجة عن الأمراض والإصابات المهنية.
- ◀ تحسين الأداء البيئي للشركة بالحد من التلوث البيئي الناتج عن أنشطة وعمليات الشركة.

٤. عناصر نظام الإدارة المتكامل

- ١- السياسة المتكاملة لشركة ميناء القاهرة الجوي.
- ٢- أهداف شركة ميناء القاهرة الجوي.
- ٣- دليل عمل شركة ميناء القاهرة الجوي، متضمنًا:
 - أ. مجال عمل الشركة بما يشمل مبررات عدم تنفيذ البند الخاص بالتصميم.
 - ب. التفاعلات البيئية في تنفيذ كلٍ من الأنشطة الرئيسية والأنشطة الداعمة (مصفوفة العمليات وكذلك مصفوفة المخاطر).
 - ج. إجراءات العمل بالشركة ذات الصلة بالنظام الإداري المتكامل.
- ٤- إجراءات العمل بشركة ميناء القاهرة الجوي، وتشمل:
 - أ- إجراءات عامة تطبق على جميع إدارات الشركة.
 - ب- إجراءات خاصة بكل عملية/ نشاط داخل الشركة.
- ٥- التسجيلات الدالة على تنفيذ النظام.

ثالثًا: قياس رضا العملاء المطبق بشركة ميناء القاهرة الجوي

١. منهجية قياس رضا العملاء المطبق بشركة ميناء القاهرة الجوي

يتم رصد آراء الركاب المسافرين عبر مطار القاهرة عن الخدمات المقدمة لهم بحيث توزع الاستبانات على عينة ممثلة منهم سنويًا بإجمالي عدد ١٤٠٠ عينة وفق خطة توزيع ربع سنوية بواقع ٣٥٠ عينة استبيان لكل موسم ربع سنوي تراعى عدد ركاب شركات الطيران ونسبة كل شركة من إجمالي عدد ركاب المطار خلال عام وكذلك بالنسبة للمدن المتجهة إليها سواء كانت داخلية أم دولية وتُقسَّم حسب التوزيع الجغرافي لكل منطقة.

تشمل الاستبانة عدد ٣٤ من التساؤلات حول مدى رضا الركاب عن الإجراءات التي تتم على أرض مطار القاهرة منذ دخول الراكب إليه والخدمات المقدمة له "مرفق"، وبناءً على تجميع بيانات الاستقصاء في كل موسم يتم التوصل إلى نتائج مستوى رضا الركاب عن كل خدمة.

يتم استخدام متوسط النسبة المئوية لنتائج تجميع بيانات استطلاع الرأي من بداية عام ٢٠١٣ حتى نهاية عام ٢٠١٥ كمرجعية لمقارنة مؤشرات قياس رضا العملاء (Customer Satisfaction Index) بينها وبين مايليتها، وتقدر تلك النسبة بـ ٧٧,٠٠%.

٢. نبذة عن المجلس العالمي للمطارات (ACI):

منظمة المجلس العالمي للمطارات (Airport Council International) هي الرابطة التجارية لمطارات العالم، وقد تأسست المنظمة في عام ١٩٩١ بهدف تعزيز التعاون بين مطاراتها الأعضاء وشركاء آخرين في الطيران العالمي بما في ذلك: (منظمة الطيران المدني الدولي، والرابطة الدولية للنقل الجوي، والهيئة المدنية لخدمات الملاحة الجوية) في تمثيل أفضل مصالح للمطارات خلال المراحل الأساسية لتطوير السياسة إذ تُسهم (ACI) مساهمة كبيرة في ضمان نظام النقل الجوي العالمي في الحدود الآمنة والفعّالة والمستدامة بيئيًا.

ويُعد مطار القاهرة الدولي أحد أعضاء منظمة المجلس العالمي للمطارات.

٣. برنامج جودة الخدمة بالمطارات (ASQ):

برنامج جودة الخدمة بالمطارات (Airport Service Quality) هو برنامج القياس المعياري العالمي التابع للمجلس العالمي للمطارات (ACI) الذي يقيس رضا الركاب أثناء سفرهم عبر المطارات، ويُقدم عرضًا تفصيليًا لتجربة المسافرين من خلال رحلة الراكب الكاملة بالمطار، ويُرمز إليه بـ (ASQ).

ويُعد الـ (ASQ) البرنامج العالمي الوحيد المتوفر لمسح المسافرين في المطار أثناء يوم سفرهم، ويقاس آرائهم بشأن ٣٤ من مؤشرات الأداء الرئيسية داخل المطارات، بما في ذلك: (الوصول إلى المطار، وتسجيل

الوصول، والفحص الأمني، ودورات المياه، والمحلات التجارية، والمطاعم بالإضافة إلى الحصول على تعليقات المسافرين عن أفضل وأساء تجربة في المطار) ويستخدم كل مطار نفس المنهجية، ويقوم البرنامج بإنشاء قاعدة بيانات تسمح للمطارات حول العالم بالمقارنة بين بعضها البعض وتوفر نتائجها لهم شريطة الاشتراك بالبرنامج.

٤. جوائز مطار القاهرة الدولي ببرنامج ال(ASQ)

وقد اشترك مطار القاهرة الدولي ببرنامج ال(ASQ) من عام ٢٠٠٨ وحتى عام ٢٠١٢ حاز خلالها على عددٍ من الجوائز من حيث تصنيفه في مستوى أداء الخدمات للركاب على مستوى القارة الأفريقية كالتالي:

١. في عام ٢٠٠٩ حاز مطار القاهرة الدولي على جائزتين:
 - جائزة حصوله على المركز الأول على مستوى القارة الأفريقية كأفضل تحسينات.(لإنشاء مبنى الركاب رقم ٣)
 - جائزة حصوله على المركز الثالث كأفضل مطار في القارة الأفريقية. وكانت درجة الرضا ٧٦%.
٢. في عام ٢٠١٠ حاز مطار القاهرة الدولي على جائزة المركز الثاني كأفضل مطار على مستوى القارة الأفريقية. وكانت درجة الرضا ٧٨%.
٣. في عام ٢٠١١ حاز مطار القاهرة الدولي على جائزة المركز الثاني كأفضل مطار على مستوى القارة الأفريقية. وكانت درجة الرضا ٧٩%.
٤. في عام ٢٠١٢ حاز مطار القاهرة الدولي على جائزة المركز الثالث كأفضل مطار على مستوى القارة الأفريقية. وكانت درجة الرضا ٧٩%.
٥. في عام ٢٠١٣ حاز مطار القاهرة الدولي على جائزة المركز الرابع كأفضل مطار على مستوى القارة الأفريقية على الرغم من عدم تجديد اشتراك مطار القاهرة السنوي في البرنامج وكانت درجة الرضا ٧٧.٥%.

وبعد عام ٢٠١٢ لم يُجدد مطار القاهرة الدولي اشتراكه ببرنامج جودة الخدمة بالمطارات (ASQ) على الرغم من قيام المجلس العالمي للمطارات باختيار مطار

القاهرة الدولي لمنحه جائزة أحد أفضل ٤ مطارات على مستوى القارة الأفريقية وذلك مكافأة له على استمراره بالحصول على تصنيف متقدم خلال فترة اشتراكه.

رابعًا: تصميم استطلاع الرأي:

استمد مطار القاهرة تصميم الاستبيان المستخدم في استطلاع رأي الركاب المسافرين من مؤشرات قياس أداء الخدمات المقدمة داخل المطارات المحددة ببرنامج جودة الخدمة بالمطارات (ASQ) وأضيف إليها تجربة الركاب السابقة خلال فترة الاشتراك بالبرنامج إذ احتوى نموذج الاستبيان على ستة مجموعات من الأسئلة كالتالي:

١. المجموعة الأولى شملت تساؤلات التحقق من بيانات الرحلة.
٢. المجموعة الثانية شملت مؤشرات قياس أداء الخدمات المقدمة للعملاء والإجراءات ومرافق المطار وتُمثل عناصر التقييم الرئيسية، وهي مقسمة إلى سبعة مجموعات فرعية كالتالي:
 - إجراءات الدخول إلى المطار.
 - إجراءات حجز بطاقة الصعود إلى الطائرة.
 - إجراءات فحص جوازات السفر.
 - إجراءات التفتيش الأمني.
 - معرفة الطريق داخل المطار.
 - تسهيلات ومرافق المطار.
 - بيئة المطار.
٣. المجموعة الثالثة ضمن تساؤل واحد مبني على تجربة العملاء وخبراتهم في ترتيب أولويات أهم ما يُقدم من خدمات داخل المطارات بصفة عامة اعتمادًا على مؤشرات الأداء في المجموعة السابقة.
٤. المجموعة الرابعة شملت مؤشرات قياس أداء إجراءات الوصول.
٥. المجموعة الخامسة شملت أسئلة تحقيق الشخصية.

٦. المجموعة السادسة وهي رأي الراكب من خلال تعليقه المفتوح عن المطار بصفة عامة.

اعتمدت عناصر تقييم مؤشرات قياس الأداء داخل الاستبيان في المجموعتين الثانية والرابعة والتي توفر البيانات حول مستوى رضا الركاب عن الخدمات المقدمة لهم وسهولة الإجراءات وتوافر المرافق داخل المطار في شكل يرجع إلى مقياس ريكارد الخماسي (ممتاز - جيد جدًا - جيد - مقبول - ضعيف) حيث تم الاعتماد عليه في تقييم كل خدمة، والتي شملت في مجموعها ٣٥ مؤشر لقياس الأداء.

تم تصميم أسئلة استبيان مطار القاهرة الدولي بشكلٍ يُطابق سمات قياس الجودة الخمسة (الملموسية- الموثوقية- الاستجابة- الضمان- التعاطف) ويراعي أخذها في الاعتبار كما يوضح الجدول التالي رقم (٤-١):

جدول (٤-١) تصميم أسئلة استبيان مطار القاهرة الدولي بشكلٍ يُطابق سمات قياس الجودة الخمسة

أسئلة الاستبيان		الصفحة	المجموعة	سمات قياس الجودة
الأسئلة	م			
الانتقال الأرضي من المطار وإليه	A	٢	الثانية	الملموسية
الإمكانيات المتاحة داخل ساحات انتظار السيارات	B	٢	الثانية	
توفر عربات نقل الحقائب التrolley	D	٢	الثانية	
شاشات عرض معلومات رحلات الطيران	O	٢	الثانية	
توفر البنوك وماكينات الصرف الآلي	U	٣	الثانية	
استراحات رجال الأعمال والدرجة الأولى	Y	٣	الثانية	
توفر الحمامات وأماكن الوضوء	Z	٣	الثانية	
نظافة الحمامات وأماكن الوضوء	AA	٣	الثانية	
الراحة بأماكن الانتظار عند منطقة البوابات	BB	٣	الثانية	
نظافة مبنى الركاب	DD	٣	الثانية	
أجواء المطار	EE	٣	الثانية	

تابع جدول (١-٤)

أسئلة الاستبيان		الصفحة	المجموعة	سمات قياس الجودة
الأسئلة	م			
قيمة أسعار ساحات انتظار السيارات بالمقارنة مع إمكانياتها	C	٢	الثانية	الموثوقية
معاملة وتعاون موظفي خدمة إنهاء إجراءات السفر	G	٢	الثانية	
معاملة وتعاون أفراد وطاقم ختم جوازات السفر	I	٢	الثانية	
معاملة وتعاون أفراد التفتيش الأمني	L	٢	الثانية	
الشعور بالأمن والأمان	M	٢	الثانية	
معاملة وتعاون موظفي المطار	R	٢	الثانية	
قيمة الأسعار داخل المطاعم والكافيهات	T	٢	الثانية	
قيمة الأسعار داخل الأسواق الحرة	W	٣	الثانية	
مدة الانتظار في صف إنهاء إجراءات السفر	E	٢	الثانية	الاستجابة
مدة الانتظار في صف ختم الجوازات	H	٢	الثانية	
مدة الانتظار في صف التفتيش الأمني	J	٢	الثانية	
يُسَرُّ مراحل التفتيش الأمني	k	٢	الثانية	
زمن وصول الحقائب	G	٣	الرابعة	
كفاءة موظفي خدمة إنهاء إجراءات السفر	F	٢	الثانية	الضمان
سهولة معرفة الطريق بأثناء المطار	N	٢	الثانية	
سهولة الانتقال بين رحلتين	Q	٢	الثانية	
مستوى الخدمات بصفة عامة	II	٣	الثانية	
إجراءات فحص جوازات السفر	F	٣	الرابعة	
إجراءات التفتيش الجمركي	H	٣	الرابعة	
المسافة التي يقطعها الراكب سيرًا على الأقدام	P	٢	الثانية	التعاطف
تنوع المطاعم والإمكانيات المتاحة داخلها	S	٢	الثانية	
التنوع والإمكانيات المتاحة داخل مرافق التسوق	V	٣	الثانية	
خدمة الدخول على الإنترنت عبر Wi-Fi	X	٣	الثانية	
غرفة التدخين	C	٣	الثانية	

خامسًا تحليل البيانات واختبار الفروض

يتضمن هذا الفصل عرضاً لتحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة وذلك من خلال استعراض لأبرز النتائج التي تم التوصل إليها من تحليل فقرات الاستبانة، وفي سبيل ذلك قسم الباحث هذا الفصل كما يلي:

أولاً: منهجية الدراسة

ثانيا: مجتمع وعينة الدراسة

ثالثا: التحليل الإحصائي الوصفي للمتغيرات

رابعا: اختبارات الفروض البحثية

١. منهجية الدراسة

تعتبر منهجية الدراسة وإجراءاتها محورا رئيسيا يتم من خلاله إنجاز الجانب التطبيقي من الدراسة، وعن طريقها يتم الحصول على البيانات المطلوبة لإجراء التحليل الإحصائي للتوصل إلى النتائج التي يتم تفسيرها في ضوء الأدبيات المتعلقة بموضوع الدراسة، وبالتالي تحقق الأهداف التي تسعى إلى تحقيقها. تتناول منهجية الدراسة وصفاً للمنهج المتبع ومجتمع وعينة الدراسة، وكذلك أداة الدراسة المستخدمة وطريقة إعدادها وكيفية بنائها وتطويرها، ومدى صدقها وثباتها. كما تتضمن الأدوات التي استخدمت لجمع بيانات الدراسة، وتنتهي بالمعالجات الإحصائية التي استخدمت في تحليل البيانات واستخلاص النتائج، وفيما يلي وصف لهذه الإجراءات.

أ- أسلوب الدراسة

بناءً على طبيعة الدراسة والأهداف التي تسعى إلى تحقيقها فقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، والذي يعتمد على دراسة الظاهرة، كما توجد في الواقع ويهتم بوصفها وصفاً دقيقاً ويعبر عنها تعبيراً كيفياً وكمياً، كما لا يكتفي هذا المنهج بجمع المعلومات المتعلقة بالظاهرة من أجل استقصاء مظاهرها وعلاقاتها المختلفة، بل يتعداه إلى التحليل والربط والتفسير للوصول إلى استنتاجات يبني عليها التصور المقترح بحيث يزيد بها رصيد المعرفة عن الموضوع.

وقد استخدم الباحث مصدرين أساسيين للمعلومات:

١- المصادر الثانوية: حيث اتجه الباحث في معالجة الإطار النظري للبحث إلى

مصادر البيانات الثانوية والتي تتمثل في الكتب والمراجع العربية والأجنبية ذات

العلاقة، والدوريات والمقالات، والأبحاث والدراسات السابقة التي تناولت موضوع الدراسة، والبحث والمطالعة في مواقع الإنترنت المختلفة.

٢ - **المصادر الأولية:** لمعالجة الجوانب التحليلية لموضوع الدراسة لجأ الباحث إلي جمع البيانات الأولية من خلال الاستبانة كأداة رئيسة للدراسة، صممت خصيصاً لهذا الغرض.

تم استخدام الأدوات الإحصائية التالية:

- ١- النسب المئوية والتكرارات، وتستخدم في وصف عينة الدراسة.
- ٢- المتوسط الحسابي والمتوسط الحسابي النسبي. وذلك لمعرفة الترتيب والأهمية النسبية للعبارات داخل كل مجموعة.
- ٣ - اختبار ألفا كرونباخ Cronbach's Alpha، وذلك لمعرفة ثبات فقرات الاستبانة.
- ٤ - اختبار كولمغوروف- سمرنوف Kolmogorov-Smirnov Test (K-S) : يستخدم هذا الاختبار لمعرفة ما إذا كانت البيانات تتبع التوزيع الطبيعي من عدمه.
- ٥- معامل ارتباط بيرسون Pearson Correlation Coefficient: لقياس درجة الارتباط، وقد تم استخدامه لحساب الاتساق الداخلي والصدق البنائي للاستبانة.
- ٦- اختبار T-Test في حالة عينة واحدة لمعرفة ما إذا كانت متوسط درجة الاستجابة قد وصلت إلي درجة الموافقة المتوسطة وهي ٣ أم زادت أو قلت عن ذلك. ولقد تم استخدامه للتأكد من دلالة المتوسط لكل فقرة من فقرات الاستبانة.
- ٧ - اختبار تحليل التباين الأحادي One Way Analysis of Variance (ANOVA) لمعرفة ما إذا كانت هاك فروق ذات دلالة إحصائية بين ثلاث مجموعات أو أكثر من البيانات.
- ٨- اختبار المقارنات المتعددة LSD.
- ٩- اختبار الانحدار البسيط Simole Regresion

٢. مجتمع وعينة الدراسة

أ- مجتمع الدراسة:

مجتمع الدراسة يعرف بأنه جميع مفردات الظاهرة التي يدرسها الباحث، وبذلك فإن مجتمع الدراسة هو جميع الأفراد التي تقع ضمن موضوع مشكلة الدراسة. بناءً على أهداف الدراسة تم تحديد المجتمع المستهدف (عملاء شركة ميناء القاهرة الجوي) وهم الركاب، واستخدم الباحث أسلوب العينات العشوائية البسيطة من عملاء شركة ميناء القاهرة الجوي في مجتمع الدراسة وذلك لدراسة أثر التطبيق الفعال لنظم الجودة العالمية ورضا العملاء.

ب- عينة الدراسة:

قام الباحث باستخدام طريقة العينة العشوائية البسيطة، حيث تم أخذ عينة عشوائية بسيطة من السادة العملاء المستخدمين لمطار القاهرة الجوي، وذلك لمعرفة آرائهم حول جودة خدمات المطار ومدى رضاهم عن الخدمات المقدمة.

ج- أداة الدراسة:

تم استخدام الاستبيان المستخدم في استطلاع رأي الركاب المسافرين داخل المطارات المحددة ببرنامج جودة الخدمة بالمطارات (ASQ) كمقياس لجودة الخدمة ويمثل المتغير المستقل وبأبعاده الفرعية الخمسة (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان/ الضمان، العاطفة). أما مستوى جودة الخدمات بالمطار ورضا العملاء فيمثل المتغير التفسيري للدراسة.

تتكون استبانة الدراسة من الأقسام التالية:

البعد الأول: بعد الملموسية وضم هذا البعد (١١) عبارة

البعد الثاني: بعد الموثوقية ويتضمن هذا البعد (٨) عبارة

البعد الثالث: بعد الاستجابة ويضم هذا البعد (٥) عبارة

البعد الرابع: بعد الأمان/ الضمان ويتضمن هذا البعد (٥) عبارة

البعد الخامس: بعد التعاطف ويضم هذا البعد (٤) عبارة

تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي لقياس استجابات المبحوثين لفقرات الاستبيان حسب الجدول التالي:

جدول (٢-٤) درجات مقياس ليكرت الخماسي

الاستجابة	وافق بشدة	وافق	محايد	لا اوافق بشدة	لا اوافق
الدرجة	٥	٤	٣	٢	١

صدق الاستبيان:

يقصد بصدق الاستبانة أن تقيس أسئلة الاستبانة ما وضعت لقياسه، وقد تم التأكد من صدق الاستبانة بطريقتين:

١ - صدق المحكمين "الصدق الظاهري" :

استمد الباحث تصميم الاستبيان المستخدم في استطلاع رأي الركاب المسافرين من مؤشرات قياس أداء الخدمات المقدمة داخل المطارات المحددة ببرنامج جودة الخدمة بالمطارات (ASQ) وأضيف إليها تجربة الركاب السابقة خلال فترة إشتراك مطار القاهرة الدولي بالبرنامج (من بداية ٢٠٠٨ وحتى نهاية ٢٠١٢)

٢ - صدق المقياس:

وينقسم صدق المقياس إلى قسمين:

القسم أولاً: الاتساق الداخلي:

يقصد بصدق الاتساق الداخلي مدى اتساق كل فقرة من فقرات الاستبانة مع بعد الجودة الذي تنتمي إليه هذه الفقرة، وقد قام الباحث بحساب الاتساق الداخلي للاستبانة وذلك من خلال حساب معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات أبعاد الاستبانة والدرجة الكلية للبعد نفسه.

البعد الأول (الملموسية):

يوضح جدول (٣-٤) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات بعد "الملموسية" والدرجة الكلية للبعد، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى معنوية $\alpha = 0.05$ وبذلك يعتبر بعد "الملموسية" صادق لما وضع لقياسه.

جدول رقم (٣-٤) معامل الارتباط للبعد الأول (الملموسية)

م	الفقرات	معامل الارتباط بيرسون	القيمة الاحتمالية .sig
١	الانتقال الأرضي من المطار وإليه	.٩٨١**	.٠٠٠٠
٢	الإمكانيات المتاحة داخل ساحات انتظار السيارات	.٩٤٠**	.٠٠٠٢
٣	توفر عربات نقل الحقائق الترولي	.٩١٦**	.٠٠٠٤
٤	شاشات عرض معلومات رحلات الطيران	.٨٢٢**	.٠٠٢٣
٥	توفر البنوك ومكينات الصرف الآلي	.٩٠٩**	.٠٠٠٥
٦	استراحات رجال الأعمال والدرجة الأولى	.٩٨٤**	.٠٠٠٠
٧	توفر الحمامات وأماكن الوضوء	.٩٥٩**	.٠٠٠١
٨	نظافة الحمامات وأماكن الوضوء	.٩٣٦**	.٠٠٠٢
٩	الراحة بأماكن الانتظار عند منطقة البوابات	.٩٢٩**	.٠٠٠٣
١٠	أجواء المطار	.٩٧٢**	.٠٠٠٠
١١	نظافة مبنى الركاب	.٨٤٤*	.٠٠١٧

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

البعد الثاني (الموثوقية):

يوضح جدول (٤-٤) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات بعد "الموثوقية" والدرجة الكلية للبعد، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى معنوية $\alpha = 0.05$ وبذلك يعتبر المجال صادق لما وضع لقياسه، كان هناك متغيرات بلغت مستوى المعنوي $\alpha = 0.01$ ، وهذا ما يدل على مدي قوة العلاقة بين المتغيرات والدرجة الكلية للبعد.

جدول رقم (٤-٤) معامل الارتباط للبعد الثاني (الموثوقية)

م	الفقرات	معامل الارتباط بيرسون	القيمة الاحتمالية .sig
١	قيمة أسعار ساحات انتظار السيارات بالمقارنة مع إمكانياتها	٠.٩٩٣**	٠.٠٠٠
٢	معاملة وتعاون موظفي خدمة إنهاء إجراءات السفر	٠.٩٥٥**	٠.٠٠١
٣	معاملة وتعاون أفراد وطاقم ختم جوازات السفر	٠.٩٧٨**	٠.٠٠٠
٤	معاملة وتعاون أفراد التفتيش الأمني	٠.٩٣٨**	٠.٠٠٢
٥	الشعور بالأمن والأمان	٠.٩٥٦**	٠.٠٠١
٦	معاملة وتعاون موظفي المطار	٠.٩٧٠**	٠.٠٠٠
٧	قيمة الأسعار داخل المطاعم والكافيات	٠.٩٥٧**	٠.٠٠١
٨	قيمة الأسعار داخل الأسواق الحرة	٠.٨٤٦*	٠.٠١٦

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

البعد الثالث (الاستجابة):

يوضح جدول (٤-٥) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات بعد "الاستجابة" والدرجة الكلية للبعد، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى معنوية $\alpha = 0.05$ وبذلك يعتبر المجال صادق لما وضع لقياسه، كما كانت هناك متغيرات بلغت مستوى المعنوي $\alpha = 0.01$ ، وهذا ما يدل على مدي قوة العلاقة بين المتغيرات والدرجة الكلية لبعد الاستجابة.

جدول رقم (٤-٥) معامل الارتباط للبعد الثالث (الاستجابة)

م	الفقرات	معامل الارتباط بيرسون	القيمة الاحتمالية .sig
١	مدة الانتظار في صف إنهاء إجراءات السفر	٠.٩٧٧**	٠.٠٠٠
٢	مدة الانتظار في صف ختم الجوازات	٠.٩٢٩**	٠.٠٠٢
٣	مدة الانتظار في صف التفتيش الأمني	٠.٩٥٢**	٠.٠٠١
٤	يسر مراحل التفتيش الأمني	٠.٩٥٤**	٠.٠٠١
٥	زمن وصول الحقائق	٠.٨٥٠*	٠.٠١٥

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

البعد الرابع (الأمان/الضمان):

يوضح جدول (٦-٤) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات لبعد "الأمان/الضمان" والدرجة الكلية للبعد، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبنية دالة عند مستوي معنوية $\alpha = 0.05$ وبذلك يعتبر المجال صادق لما وضع لقياسه، كما كانت هناك متغيرات بلغت مستوي المعنوي $\alpha = 0.01$ ، وهذا ما يدل على مدى قوة العلاقة بين المتغيرات والدرجة الكلية للبعد (الأمان/الضمان).

جدول رقم (٦-٤) معامل الارتباط للبعد الرابع (الأمان/الضمان)

م	الفقرات	معامل الارتباط بيرسون	القيمة الاحتمالية .sig
١	كفاءة موظفي خدمة إنهاء إجراءات السفر	٠.٩٤٦**	٠.٠٠٠١
٢	سهولة معرفة الطريق بأنحاء المطار	٠.٩٨١**	٠.٠٠٠٠
٣	سهولة الانتقال بين رحلتين	٠.٩٤٥**	٠.٠٠٠١
٤	إجراءات فحص جوازات السفر	٠.٩٧٥**	٠.٠٠٠٠
٥	إجراءات التفتيش الجمركي	٠.٩٦٢**	٠.٠٠٠١

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

البعد الخامس (التعاطف):

يوضح جدول (٧-٤) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات لبعد "التعاطف" والدرجة الكلية للمجال، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبنية دالة عند مستوي معنوية $\alpha = 0.05$ وبذلك يعتبر البعد صادق لما وضع لقياسه، كما كانت هناك متغيرات بلغت مستوي المعنوي $\alpha = 0.01$ ، وهذا ما يدل على مدى قوة العلاقة بين المتغيرات والدرجة الكلية للبعد (التعاطف).

جدول رقم (٤-٧) معامل الارتباط للبعد الخامس (التعاطف)

م	الفقرات	معامل الارتباط بيرسون	القيمة الاحتمالية .sig
١	المسافة التي يقطعها الراكب سيرًا على الأقدام	٠.٩٦٤**	٠.٠٠٠
٢	تنوع المطاعم والإمكانيات المتاحة داخلها	٠.٨٩٤**	٠.٠٠٠٧
٣	التنوع والإمكانيات المتاحة داخل مرافق التسوق	٠.٩٤٥**	٠.٠٠٠١
٤	خدمة الدخول على الإنترنت عبر WiFi	٠.٩٢٣**	٠.٠٠٠٣

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

القسم الثاني: الصدق البنائي Structure Validity

يعتبر الصدق البنائي أحد مقاييس صدق الأداة الذي يقيس مدى تحقق الأهداف التي تريد الأداة الوصول إليها، ويبين مدى ارتباط كل بعد من أبعاد الجودة بالدرجة الكلية لفقرات الاستبانة.

يبين جدول (٤-٨) أن جميع معاملات الارتباط في جميع أبعاد الجودة دالة إحصائيًا عند مستوى معنوية $\alpha = 0.05$ وبذلك تعتبر الأبعاد الخمسة صادقة لما وضعت لقياسه.

جدول رقم (٤-٨) معامل الارتباط بين كل بعد من الأبعاد الخمسة والدرجة الكلية للاستبانة

م	الأبعاد	معامل الارتباط بيرسون	القيمة الاحتمالية .sig
١	الملموسية	٠.٥٢٨**	٠.٠٠٠
٢	الموثوقية	٠.٩٢٢**	٠.٠٠٠
٣	الاستجابة	٠.٧٦٦**	٠.٠٢٠
٤	الأمان/الضمان	٠.٦٢٣**	٠.٠٣١
٥	التعاطف	٠.٧٠١**	٠.٠٠٠

٣- ثبات الاستبانة :

يقصد بالثبات أن تعطي هذه الاستبانة نفس النتيجة لو تم إعادة توزيعها أكثر من مرة تحت نفس الظروف والشروط، أو بعبارة أخرى أن ثبات الاستبانة يعني الاستقرار في نتائج الاستبانة وعدم تغيرها بشكل كبير فيما لو تم إعادة توزيعها على الأفراد عدة مرات خلال فترات زمنية معينة.

وقد تحقق الباحث من ثبات استبانة الدراسة من خلال: معامل ألفا كرونباخ Cronbach's Alpha Coefficient، والذي تم استخدامه لقياس ثبات الاستبانة، وكانت النتائج كما هي مبينة في جدول رقم (٤-٩).

جدول رقم (٤-٩) نتائج اختبار ثبات الاستبانة

البعد	عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ	الصدق الذاتي *
الملموسية	١١	٠.٦٩٣	٠.٨٣٢
الموثوقية	٨	٠.٩٣٠	٠.٩٦٤
الاستجابة	٥	٠.٨٦٤	٠.٩٢٩
الأمان/الضمان	٥	٠.٦٣٣	٠.٧٩٥
التعاطف	٤	٠.٧٦٤	٠.٨٧٤
الاستبيان ككل	٣٣	٠.٨٧٦	٠.٩٣٥

*الصدق الذاتي = الجذر التربيعي الموجب لمعامل ألفا كرونباخ

تشير النتائج الموضحة في جدول (٤-٩) أن قيمة معامل ألفا كرونباخ مرتفعة لكل بعد من الأبعاد حيث تتراوح بين (٠.٦٩٣ - ٠.٩٣٠) بينما بلغت لجميع فقرات الاستبانة ٠.٨٧٦ وكذلك قيمة الصدق الذاتي مرتفعة لكل بعد حيث تتراوح بين (٠.٧٩٥٦ - ٠.٩٦٤) بينما بلغت لجميع فقرات الاستبانة ٠.٩٣٥٩ وهذا يعني أن الثبات مرتفع ودال إحصائيًا.

وبذلك تكون الاستبانة في صورتها النهائية كما هي، ويكون الباحث قد تأكد من صدق وثبات استبانة الدراسة مما يجعله على ثقة بصحة الاستبانة وصلاحياتها لتحليل النتائج والإجابة على أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها.

٤ - اختبار التوزيع الطبيعي Normality Distribution Test

تم استخدام اختبار كولمغوروف - سمرنوف Kolmogorov-Smirnov Test (K-S) لاختبار ما إذا كانت البيانات تتبع التوزيع الطبيعي أم لا، وكانت النتائج كما هي مبينة في جدول رقم (٤-١٠).
واضح من النتائج المبينة في جدول (٤-١٠) أن القيمة الاحتمالية sig. لجميع مجالات الدراسة كانت أكبر من مستوى معنوية $\alpha = 0.05$ وبذلك فإن توزيع البيانات لهذه المجالات يتبع التوزيع الطبيعي، حيث تم استخدام الاختبارات المعلمية للإجابة على فرضيات الدراسة.

جدول رقم (٤-١٠) يوضح نتائج اختبار التوزيع الطبيعي

البعد	القيمة الاحتمالية sig.
الملموسية	٠.٥٣٥
الموثوقية	٠.٨٣٨
الاستجابة	٠.١٧٥
الأمان/الضمان	٠.٢٣٥
التعاطف	٠.٢٢٤
الاستبيان ككل	٠.٣٠٤

٣. التحليل الإحصائي الوصفي للمتغيرات

يتضمن التحليل الإحصائي الوصفي للمتغيرات تنظيم ووصف البيانات بطريقة تجعلها مفهومة للمستخدم، ولقد قام الباحث بوضع سمات الاستبانة في خلال الفترة من ٢٠١٣ وحتى ٢٠١٩ وذلك لمعرفة الوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل بعد من الأبعاد وذلك من خلال الجدول التالي:

جدول رقم (٤-١١) الوسط الحسابي والانحراف المعياري للسمات

سنة ٢٠١٩		سنة ٢٠١٨		سنة ٢٠١٧		سنة ٢٠١٦		سنة ٢٠١٥		سنة ٢٠١٤		سنة ٢٠١٣		أبعاد الجودة
الانحراف	الوسط الحسابي	الانحراف	الوسط الحسابي	الانحراف	الوسط الحسابي	الانحراف	الوسط الحسابي	الانحراف	الوسط الحسابي	الانحراف	الوسط الحسابي	الانحراف	الوسط الحسابي	
٠.١١	٤.٣٣	٠.١٥٢	٤.٠٦٩	٠.١٩٩	٤.٠٤٨	٠.٢١١	٣.٩٩٥	٠.٢٤٧	٣.٩١١	٠.٢٠٩	٣.٩٠٠	٠.٢٠٨	٣.٩١٢	الملموسية
٠.٢٩	٤.١٧	٠.٢٦٢	٣.٨٦٨	٠.٣٢٢	٣.٨٣٥	٠.٣١٦	٣.٧٨٧	٠.٣٦٤	٣.٧٤٣	٠.٣٤٩	٣.٨٠٩	٠.٣٨٦	٣.٨١٩	الموثوقية
٠.٠٧	٤.٣٠	٠.٠٥٤	٣.٩٨٠	٠.٠٨٢	٣.٩٠٩	٠.٠٥١	٣.٨٦٢	٠.٠٥٠	٣.٨٤٧	٠.١٢٧	٣.٨٩١	٠.١٤٣	٣.٩٥١	الاستجابة
٠.٠٥	٤.٣٨	٠.٠٨٩	٤.٠٧٣	٠.٠٩٨	٤.٠٦٩	٠.١١٢	٤.٠٤٠	٠.١٢٢	٤.٠٢٦	٠.١١٣	٤.٠١٠	٠.١٠٥	٤.٠٢٩	الضمان
٠.٥٣	٣.٨٥	٠.٤٦٤	٣.٥٩٤	٠.٥١١	٣.٥٢٣	٠.٤٧٦	٣.٥٣٧	٠.٥٣٠	٣.٤٣٨	٠.٥٤٤	٣.٤٨٥	٠.٤٥١	٣.٥٣٩	التعاطف
٠.٢١	٤.٢٠	٠.١٨	٣.٩١٧	٠.٢٤٢	٣.٨٧٦	٠.٢٣٣	٣.٨٤٤	٠.٢٦٣	٣.٧٩٣	٠.٢٦٩	٣.٨١٩	٠.٢٥٨	٣.٨٥٠	المتوسط العام

وبالنظر إلى معطيات الجدول (٤-١١) يظهر الآتي:

- إن الوسط الحسابي لبعد الملموسية كان أقل قيمة في عام ٢٠١٤ حيث بلغ ٣.٩٠ وهو أكبر من الوسط الفرضي والبالغ ٣ وبانحراف معياري قدره ٠.٢٠٩ وهذا يشير إلى أن عينة البحث يدركوا وجود الملموسية، في حين كانت أعلى قيمة للملموسية كانت في عام ٢٠١٩ حيث الوسط الحسابي ٤.٣٣ وبانحراف معياري قدره ٠.١١ وهذا يدل على زيادة الإدراك لأهمية الملموسية بميناء القاهرة الجوي.

- إن الوسط الحسابي لبعد الموثوقية كان أقل قيمة في عام ٢٠١٥ حيث بلغ ٣.٧٤٣ وهو أكبر من الوسط الفرضي والبالغ ٣ وبانحراف معياري قدره ٠.٣٦٤ وهذا يشير إلى أن عينة البحث يدركوا وجود الموثوقية، في حين كانت أعلى قيمة للموثوقية كانت ٢٠١٩ حيث الوسط الحسابي ٤.١٧ وبانحراف معياري قدره ٠.٢٩ وهذا يدل على زيادة الإدراك لأهمية الموثوقية بميناء القاهرة الجوي.

- إن الوسط الحسابي لبعد الاستجابة كان أقل قيمة في عام ٢٠١٥ حيث بلغ ٣.٨٤٧ وهو أكبر من الوسط الفرضي والبالغ ٣ وبانحراف معياري قدره ٠.٥٠ وهذا يشير إلى أن عينة البحث يدركوا وجود الاستجابة، في حين كانت أعلى قيمة للاستجابة كانت ٢٠١٩ حيث الوسط الحسابي ٤.٣٨ وبانحراف معياري قدره ٠.٠٧ وهذا يدل على زيادة الإدراك لأهمية الاستجابة بميناء القاهرة الجوي.

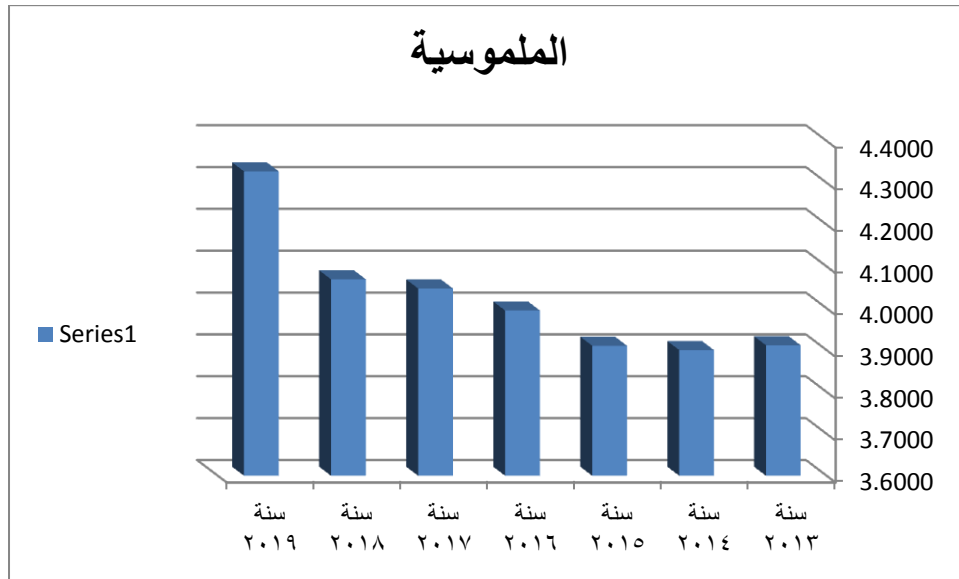
- إن الوسط الحسابي لبعد الضمان كان أقل قيمة في عام ٢٠١٤ حيث بلغ ٤.٠١ وهو أكبر من الوسط الفرضي والبالغ ٣ وبانحراف معياري قدره ٠.١١٣ وهذا يشير إلى أن عينة البحث يدركوا وجود الضمان، في حين كانت أعلى قيمة للضمان كانت ٢٠١٩ حيث الوسط الحسابي ٤.٣٨ وبانحراف معياري قدره ٠.٠٥ وهذا يدل على زيادة الإدراك لأهمية الضمان بميناء القاهرة الجوي.

- إن الوسط الحسابي لبعد التعاطف كان أقل قيمة في عام ٢٠١٥ حيث بلغ ٣.٤٣٨ وهو أكبر من الوسط الفرضي والبالغ ٣ وبانحراف معياري قدره ٠.٥٣ وهذا يشير إلى أن عينة البحث يدركوا وجود التعاطف، في حين كانت أعلى قيمة للتعاطف كانت ٢٠١٩ حيث الوسط الحسابي ٣.٨٤٨ وبانحراف معياري قدره ٠.٥٣ وهذا يدل على زيادة الإدراك لأهمية التعاطف بميناء القاهرة الجوي.

- ومن خلال الرسم البياني التالي يمكن التعرف على شكل التطور الحادث لهذه السمات.

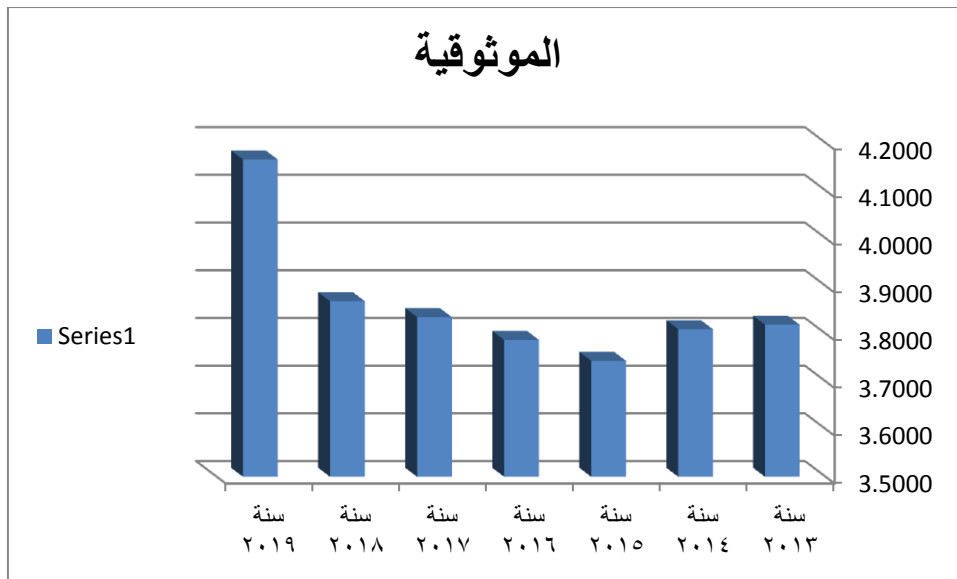
والشكل رقم (٤-١) يوضح مدي تطور الملموسية خلال الفترة ٢٠١٣ وحتى ٢٠١٩.

شكل رقم (٤-١) تطور الملموسية



يتبين من خلال الرسم البياني السابق مدي التطور حيث أخذ في الإرتفاع حتى بلغ أعلى قيمة له في ٢٠١٩

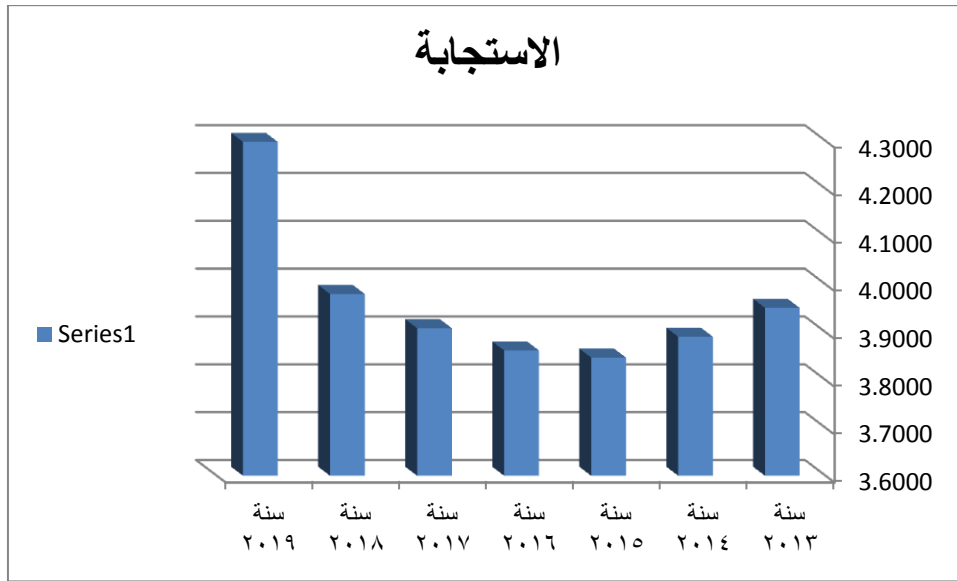
والشكل التالي (٤-٢) يوضح مدي تطور الموثوقية خلال الفترة ٢٠١٣ وحتي ٢٠١٩
شكل رقم (٤-٢) تطور الموثوقية



يتبين من خلال الرسم البياني السابق ان الموثوقية بلغت أعلى قيمة في عام ٢٠١٩ بعد انخفاضها في ٢٠١٥ حيث أخذ في الإرتفاع حتى بلغ أعلى قيمة له في ٢٠١٩

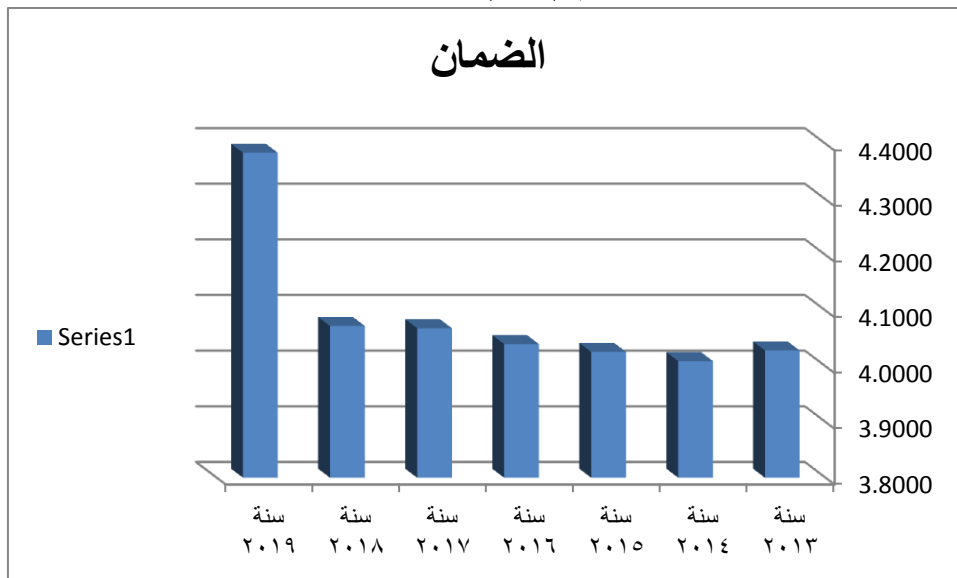
والشكل التالي (٤-٣) يوضح مدي تطور الاستجابة خلال الفترة ٢٠١٣ وحتي ٢٠١٩

شكل رقم (٤-٣) تطور الاستجابة



يتبين من خلال الرسم البياني السابق أن الاستجابة بلغت أدنى قيمة لها في ٢٠١٥ وأخذت في الإرتفاع التدريجي لتبلغ أعلى قيمة لها في عام ٢٠١٩. والشكل التالي (٤-٤) يوضح مدي تطور الضمان خلال الفترة ٢٠١٣ وحتى ٢٠١٩.

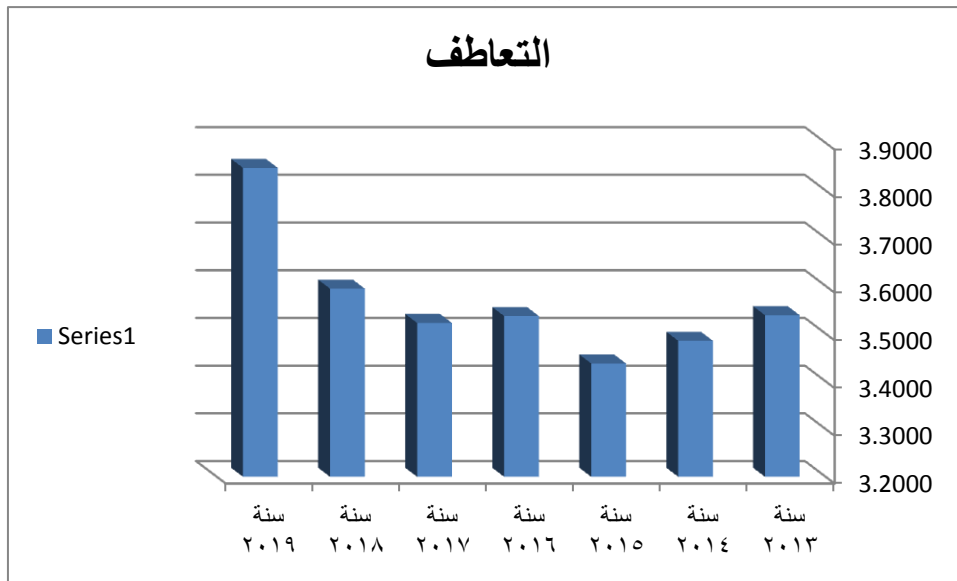
شكل رقم (٤-٤) تطور الضمان



يتبين من خلال الرسم البياني السابق أن الضمان كان شبه مستقر قبل التطبيق ثم أخذ في الارتفاع التدريجي حتى بلغ أعلى قيمة له في عام ٢٠١٩.

والشكل التالي (٤-٥) يوضح مدى تطور التعاطف خلال الفترة ٢٠١٣ وحتى ٢٠١٩.

شكل رقم (٤-٥) تطور التعاطف



يتبين من خلال الرسم البياني السابق أن التعاطف بلغت أعلى قيمة في عام ٢٠١٩.

٤. اختبارات الفروض الإحصائية:

فرضيات البحث:

تم وضع الفرضيات التالية للدراسة الحالية:

١. يوجد اختلاف بين مستوى الخدمات المقدمة بمطار القاهرة الدولي خلال سنوات ماقبل وأثناء وبعد تطبيق نظم إدارة الجودة والإدارة الدولية البيئية والسلامة والصحة المهنية.

٢. أدى تطبيق مطار القاهرة الدولي لنظم إدارة الجودة والإدارة الدولية البيئية والسلامة والصحة المهنية لزيادة ملموسة في أبعاد مستوى الخدمة الخمسة (الملموسية، والموثوقية، والاستجابة، والأمان/الضمان، والتعاطف).

٣. توجد علاقة بين تطبيق نظم إدارة الجودة والإدارة الدولية (البيئية والسلامة والصحة المهنية) بمطار القاهرة الدولي وجودة الخدمات المقدمة بالمطار ومن ثم رضا عملاء مستخدمي المطار.

الفرضيات الفرعية من الفرض الثالث:

أ. توجد علاقة بين بعد الملموسية ورضا العملاء بمطار القاهرة الدولي بعد تطبيق نظم إدارة الجودة والإدارة الدولية.

ب. توجد علاقة بين بعد الموثوقية ورضا العملاء بمطار القاهرة الدولي بعد تطبيق نظم إدارة الجودة والإدارة الدولية.

ج. توجد علاقة بين بعد الاستجابة ورضا العملاء بمطار القاهرة الدولي بعد تطبيق نظم إدارة الجودة والإدارة الدولية.

د. توجد علاقة بين بعد الأمان/ الضمان ورضا العملاء بمطار القاهرة الدولي بعد تطبيق نظم إدارة الجودة والإدارة الدولية.

هـ. توجد علاقة بين بعد التعاطف ورضا العملاء بمطار القاهرة الدولي بعد تطبيق نظم إدارة الجودة والإدارة الدولية.

أولاً: يوجد اختلاف بين مستوى الخدمات المقدمة بمطار القاهرة الدولي خلال سنوات ما قبل وأثناء وبعد تطبيق (نظم إدارة الجودة والإدارة الدولية البيئية والسلامة والصحة المهنية)؟
(أ): اختبار مدى وجود فروق بين متوسطات مستويات الخدمة قبل وأثناء وبعد تطبيق نظم الجودة والإدارة الدولية:

يوضح جدول رقم (٤-١٢) تحليل التباين الأحادي لمستوى الجودة كمتغير تابع وفترات تطبيق نظم الجودة والإدارة الدولية كمتغير مستقل. وتشير النتائج إلى أن متوسط مستوى الجودة بعد تطبيق نظم الجودة والإدارة الدولية، من وجهة نظر مستخدمي مطار القاهرة الجوي، تساوي ٤.٠٦ وهي أكبر من كل من متوسط مستوى الجودة قبل تطبيق نظم الجودة والإدارة الدولية (٣.٨٢) ومتوسط مستوى الجودة أثناء تطبيق نظم الجودة والإدارة الدولية (٣.٨٦).

وحيث أن قيمة (ف) تساوي ٥.٢٨٩ وقيمة المعنوية ٠.٠٠٠٧. وحيث أن قيمة المعنوية أقل من ٠.٠٥ فإن الفروق بين متوسطات مستويات الجودة خلال فترات التطبيق دالة إحصائياً طبقاً لفترة قياس مستوى جودة الخدمة (قبل وأثناء وبعد التطبيق).

كما تشير نتائج جدول رقم (٤-١٣) لنتائج المقارنات المتعددة لتحليل التباين الأحادي لفترات التطبيق باستخدام طريقة أقل فرق معنوي (LSD). ويتبين أنه يوجد اختلاف دال إحصائياً بين مستوى الجودة قبل التطبيق وبين كل من مستوى الجودة أثناء التطبيق وبعد التطبيق.

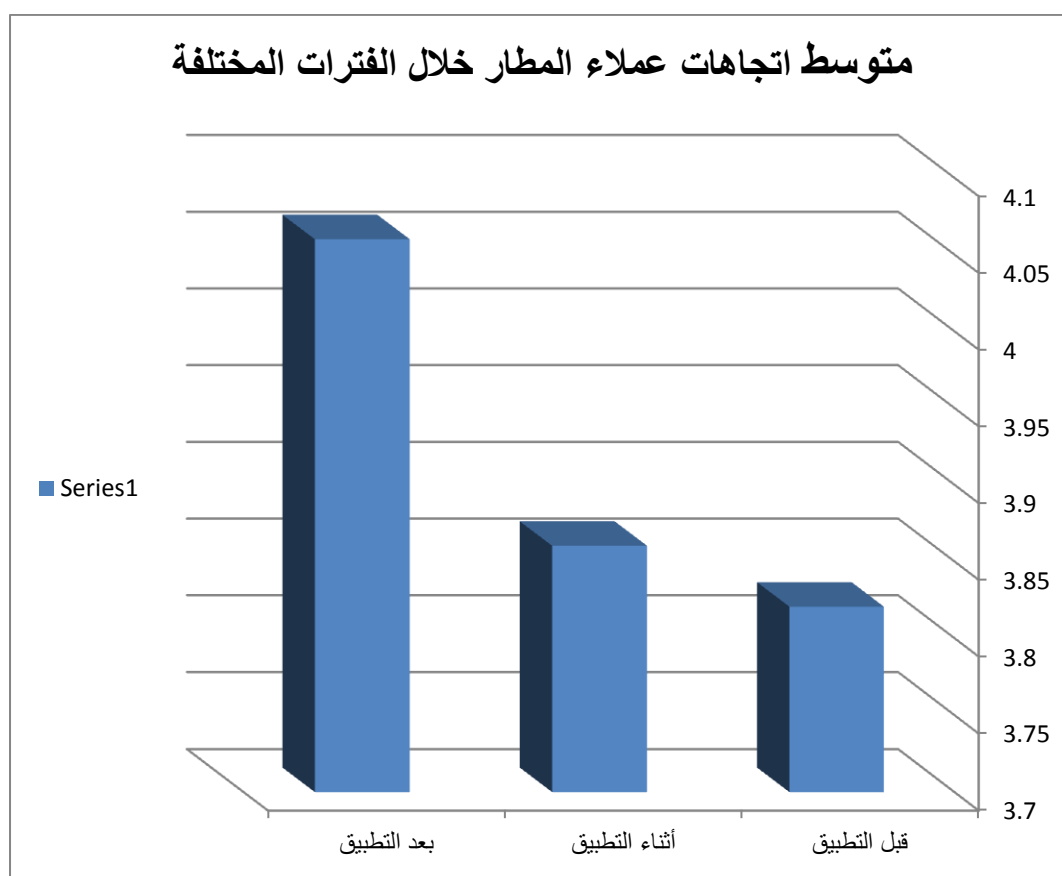
جدول رقم (٤-١٢): تحليل التباين الأحادي لمستوى الجودة كمتغير تابع

و فترات تطبيق نظم الجودة والإدارة كمتغير مستقل

الدالة	المعنوية	قيمة "ف"	الخطأ المعياري	الانحراف المعياري	المتوسط	الفترة	
دال إحصائياً	٠.٠٠٠٧	٥.٢٨٩	٠.٠٤٧	٠.٢٧	٣.٨٢	قبل التطبيق ٢٠١٥ - ٢٠١٣	مستوى الجودة
			٠.٠٥٠	٠.٢٩١	٣.٨٦	أثناء التطبيق ٢٠١٧ - ٢٠١٦	
			٠.٠٣٣	٠.١٩٤	٤.٠٦	بعد التطبيق ٢٠١٩ - ٢٠١٨	
			٠.٠٢٧	٠.٢٦٨	٣.٩١	إجمالي	

جدول رقم (٤-١٣): المقارنات المتعددة لتحليل التباين الأحادي لفترات التطبيق باستخدام طريقة أقل فرق معنوي (LSD)

الفترة	الفترة	الفرق	قيمة المعنوية	الدلالة
قبل التطبيق ٢٠١٣-٢٠١٥	أثناء التطبيق	٠.٠٣٩٧-	٠.٠٢٩	دال إحصائياً
	بعد التطبيق	٠.٢٣٩٠-	٠.٣٤٧	غير دال إحصائياً
أثناء التطبيق ٢٠١٦-٢٠١٧	قبل التطبيق	٠.٠٣٩٧	٠.٠٢٩	دال إحصائياً
	بعد التطبيق	٠.١٩٩٧-	٠.٠٠٢	دال إحصائياً
بعد التطبيق ٢٠١٨-٢٠١٩	قبل التطبيق	٠.٢٣٩٠	٠.٣٤٧	غير دال إحصائياً
	أثناء التطبيق	٠.١٩٩٧	٠.٠٠٢	دال إحصائياً



شكل رقم (٤-٦) مقارنة بين متوسطات اتجاهات عملاء المطار خلال الفترات المختلفة (ب): اختبار مدى وجود فروق بين متوسطات مستويات جودة الخدمة طبقاً لأبعاد جودة الخدمة الخمس قبل تطبيق نظم الجودة والإدارة الدولية:

يوضح جدول رقم (٤-١٤) تحليل التباين الأحادي لمستويات جودة الخدمة كمتغير تابع طبقاً لأبعاد جودة الخدمة الخمس قبل تطبيق نظم الجودة والإدارة الدولية كمتغير مستقل. تشير النتائج إلى أن متوسط مستوى الجودة قبل تطبيق نظم الجودة والإدارة الدولية، من وجهة نظر مستخدمي مطار القاهرة

الجوي، تساوي (٣.٨٢١) ويأتي بعد (الضمان) بأعلى متوسط ويساوي (٤.٢١)، والتعاطف بمتوسط ٤.١٨، وكلا من الملموسية والموثوقية بمتوسط ٤.٠٨ لكل منهما، وأخيرا الاستجابة بمتوسط ٣.٥٧. وحيث أن قيمة (ف) تساوي ٨.٩٠٧ وقيمة المعنوية ٠.٠٠٠٠٠. وحيث أن قيمة المعنوية أقل من ٠.٠٠٥ فإن الفروق بين متوسطات أبعاد الجودة الخمس قبل التطبيق دالة إحصائياً. كما تشير نتائج جدول رقم (٤-١٥) لنتائج المقارنات المتعددة لتحليل التباين الأحادي لأبعاد جودة الخدمة باستخدام طريقة أقل فرق معنوي (LSD). ويتبين أنه يوجد اختلاف دال إحصائياً بين متوسط بعد (الاستجابة) وكل من:

- الملموسية بفرق بين المتوسطين يساوي (٠.٠١٢) وقيمة المعنوية ٠.٠٠٠٠٠.
- الموثوقية بفرق بين المتوسطين يساوي (٠.١٠٦) وقيمة المعنوية ٠.٠٠٠٠٠.
- الضمان بفرق بين المتوسطين يساوي (٠.١٢٥) وقيمة المعنوية ٠.٠٠٠٠٠.
- التعاطف بفرق بين المتوسطين يساوي (٠.٤٠٩) وقيمة المعنوية ٠.٠٠٠٠٠.

أي أنه يوجد اختلاف دال إحصائياً بين متوسط بعد (الاستجابة) والأبعاد الأربعة الأخرى خلال الفترة من ٢٠١٣ - ٢٠١٥ وهي فترة ما قبل تطبيق نظم الجودة والإدارة الدولية بالمطار.

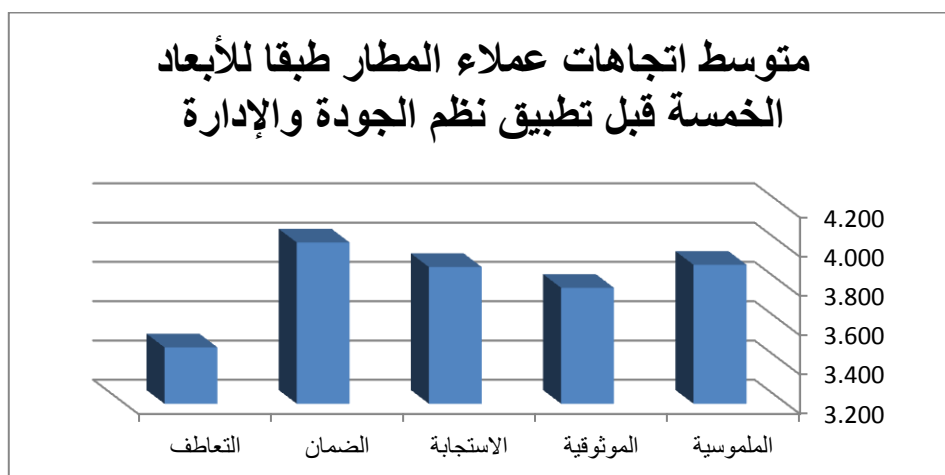
جدول رقم (٤-١٤): تحليل التباين الأحادي لأبعاد جودة الخدمة قبل التطبيق كمتغير تابع

و فترات تطبيق نظم الجودة والإدارة كمتغير مستقل

الأبعاد	المتوسط	الانحراف المعياري	الخطأ المعياري	قيمة "ف"	المعنوية	الدلالة
الملموسية	٣.٩٠٨	٠.١٣٤	٠.٠٤٠	٨.٩٠٧	٠.٠٠٠٠	دال إحصائياً
الموثوقية	٣.٧٩٠	٠.١٣١	٠.٠٤٦			
الاستجابة	٣.٨٩٦	٠.١٤١	٠.١٨٤			
الضمان	٤.٠٢١	٠.١٠٨	٠.٠٤٩			
التعاطف	٣.٤٨٧	٠.١٤٤	٠.٠٧٢			
إجمالي	٣.٨٢١	٠.٢٧٧	٠.٠٤٨			

جدول رقم (٤-١٥): المقارنات المتعددة لتحليل التباين الأحادي لأبعاد جودة الخدمة قبل التطبيق باستخدام طريقة أقل فرق معنوي (LSD)

بعد الجودة	أبعاد الجودة الأخرى	الفرق	قيمة المعنوية	الدلالة
الملموسية	الموثوقية	٠.١١٨	٠.٩٩٧	غير دال إحصائياً
	الاستجابة	٠.٠١٢	٠.٠٠٠	دال إحصائياً
	الضمان	٠.١١٣-	٠.١٨١	غير دال إحصائياً
	التعاطف	٠.٤٢١	٠.٣٦١	غير دال إحصائياً
الموثوقية	الملموسية	٠.١١٨-	٠.٩٩٧	غير دال إحصائياً
	الاستجابة	٠.١٠٦-	٠.٠٠٠	دال إحصائياً
	الضمان	٠.٢٣١-	٠.٢٠٤	غير دال إحصائياً
	التعاطف	٠.٣٠٣	٠.٣٨٢	غير دال إحصائياً
الاستجابة	الملموسية	٠.٠١٢-	٠.٠٠٠	دال إحصائياً
	الموثوقية	٠.١٠٦	٠.٠٠٠	دال إحصائياً
	الضمان	٠.١٢٥-	٠.٠٠٠	دال إحصائياً
	التعاطف	٠.٤٠٩	٠.٠٠٠	دال إحصائياً
الضمان	الملموسية	٠.١١٣	٠.١٨١	غير دال إحصائياً
	الموثوقية	٠.٢٣١	٠.٢٠٤	غير دال إحصائياً
	الاستجابة	٠.١٢٥	٠.٠٠٠	دال إحصائياً
	التعاطف	٠.٥٣٤	٠.٧٧١.	غير دال إحصائياً
التعاطف	الملموسية	٠.٤٢١-	٠.٣٦١	غير دال إحصائياً
	الموثوقية	٠.٣٠٣-	٠.٣٨٢	غير دال إحصائياً
	الاستجابة	٠.٤٠٩-	٠.٠٠٠	دال إحصائياً
	الضمان	٠.٥٣٤-	٠.٧٧١	غير دال إحصائياً



شكل رقم (٤-٧) متوسط اتجاهات عملاء المطار طبقاً للأبعاد الخمسة قبل تطبيق نظم الجودة والإدارة

(ج): اختبار مدى وجود فروق بين متوسطات مستويات جودة الخدمة طبقاً لأبعاد جودة الخدمة الخمس أثناء تطبيق نظم الجودة والإدارة الدولية:

يوضح جدول رقم (٤-١٦) تحليل التباين الأحادي لمستويات جودة الخدمة كمتغير تابع طبقاً لأبعاد جودة الخدمة الخمس أثناء تطبيق نظم الجودة والإدارة الدولية كمتغير مستقل. تشير النتائج إلى أن متوسط مستوى الجودة أثناء تطبيق نظم الجودة والإدارة الدولية، من وجهة نظر مستخدمي مطار القاهرة الجوي، تساوي ٣.٨٦٠. ويأتي البعد (الضمان) بأعلى متوسط ويساوي ٤.٠٥٤، واللموسية بمتوسط ٤.٠٢١، والموثوقية بمتوسط ٣.٨١٠٧، والاستجابة بمتوسط ٣.٨٨٥، وأخيراً التعاطف بمتوسط ٣.٥٢٩.

وحيث أن قيمة (ف) تساوي ٧.٥٣٨ وقيمة المعنوية ٠.٠٠٠٠ وحيث أن قيمة المعنوية أقل من ٠.٠٠٥ فإن الفروق بين متوسطات أبعاد الجودة الخمس أثناء التطبيق دالة إحصائياً. وتشير نتائج جدول رقم (٤-١٧) إلى نتائج المقارنات المتعددة لتحليل التباين الأحادي لأبعاد جودة الخدمة باستخدام طريقة أقل فرق معنوي (LSD). ويتبين أنه يوجد اختلاف دال إحصائياً بين متوسط بعد (الاستجابة) وكل من:

- اللموسية بفرق بين المتوسطين يساوي (٠.١٣٥٨) وقيمة المعنوية ٠.٠٠٠٠.
- الموثوقية بفرق بين المتوسطين يساوي (٠.٠٧٤٤٧) وقيمة المعنوية ٠.٠٠٠٠.
- الضمان بفرق بين المتوسطين يساوي (٠.١٦٩٠) وقيمة المعنوية ٠.٠٠٠٠.
- التعاطف بفرق بين المتوسطين يساوي (٠.٣٥٥٥) وقيمة المعنوية ٠.٠٠٠٠.

أي أنه يوجد اختلاف دال إحصائياً بين متوسط بعد (الاستجابة) والأبعاد الأربعة الأخرى خلال الفترة من ٢٠١٦ - ٢٠١٧ وهي فترة أثناء تطبيق نظم الجودة والإدارة الدولية بالمطار.

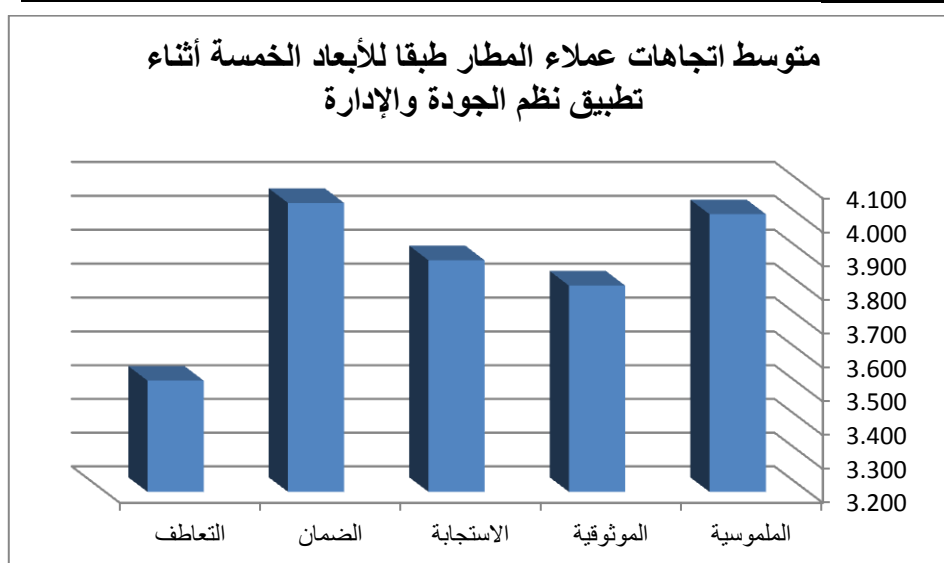
جدول رقم (٤-١٦): تحليل التباين الأحادي لمستوى الجودة أثناء التطبيق كمتغير تابع

و فترات تطبيق نظم الجودة والإدارة كمتغير مستقل

بعد الجودة	المتوسط	الانحراف المعياري	الخطأ المعياري	قيمة "ف"	المعنوية	الدالة
اللموسية	٤.٠٢١	٠.١٩٧	٠.٠٥٩	٧.٥٣٨	٠.٠٠٠٠	دال إحصائياً
الموثوقية	٣.٨١٠	٠.١٤٢	٠.٠٥٠			
الاستجابة	٣.٨٨٥	٠.٤٠٣	٠.١٨٠			
الضمان	٤.٠٥٤	٠.١٢٠	٠.٠٥٤			
التعاطف	٣.٥٢٩	٠.١٨٦	٠.٠٩٣			
إجمالي	٣.٨٦٠	٠.٢٩٥	٠.٠٥١			

جدول رقم (٤-١٧): المقارنات المتعددة لتحليل التباين الأحادي لأبعاد جودة الخدمة أثناء التطبيق باستخدام طريقة أقل فرق معنوي (LSD)

بعد الجودة	أبعاد الجودة الأخرى	الفرق	قيمة المعنوية	الدلالة
الملموسية	الموثوقية	٠.٢١٠٣٦	٠.٥٤٤	غير دال إحصائياً
	الاستجابة	٠.١٣٥٨٩	٠.٥٥٥	دال إحصائياً
	الضمان	٠.٠٣٣١١-	٠.٥٨٨	غير دال إحصائياً
	التعاطف	٠.٤٩١٤٦	٠.٢٥٤	غير دال إحصائياً
الموثوقية	الملموسية	٠.٢١٠٣٦-	٠.٥٤٤	غير دال إحصائياً
	الاستجابة	٠.٠٧٤٤٧-	٠.٥٥٥	دال إحصائياً
	الضمان	٠.٢٤٣٤٧-	٠.٢٥٠	غير دال إحصائياً
	التعاطف	٠.٢٨١٠٩	٠.٥٢٥	غير دال إحصائياً
الاستجابة	الملموسية	٠.١٣٥٨٩-	٠.٥٥٥	دال إحصائياً
	الموثوقية	٠.٠٧٤٤٧	٠.٥٥٥	دال إحصائياً
	الضمان	٠.١٦٩٠٠-	٠.٥٥٥	دال إحصائياً
	التعاطف	٠.٣٥٥٥٦	٠.٥٥٥	دال إحصائياً
الضمان	الملموسية	٠.٠٣٣١١	٠.٥٨٨	غير دال إحصائياً
	الموثوقية	٠.٢٤٣٤٧	٠.٢٥٠	غير دال إحصائياً
	الاستجابة	٠.١٦٩٠٠	٠.٥٥٥	دال إحصائياً
	التعاطف	٠.٥٢٤٥٦	٠.٦٨٥	غير دال إحصائياً
التعاطف	الملموسية	٠.٤٩١٤٥-	٠.٢٥٤	غير دال إحصائياً
	الموثوقية	٠.٢٨١٠٩-	٠.٥٢٥	غير دال إحصائياً
	الاستجابة	٠.٣٥٥٥٦-	٠.٥٥٥	دال إحصائياً
	الضمان	٠.٥٢٤٥٦-	٠.٦٨٥	غير دال إحصائياً



شكل رقم (٤-٨) متوسط اتجاهات عملاء المطار طبقاً للأبعاد الخمسة أثناء تطبيق نظم الجودة والإدارة

(د): اختبار مدى وجود فروق بين متوسطات مستويات جودة الخدمة طبقاً لأبعاد جودة الخدمة الخمس بعد تطبيق نظم الجودة والإدارة الدولية:

تشير نتائج جدول رقم (٤-١٨) لتحليل التباين الأحادي لمستويات جودة الخدمة كمتغير تابع طبقاً لأبعاد جودة الخدمة الخمس بعد تطبيق نظم الجودة والإدارة الدولية كمتغير مستقل. تشير النتائج إلى أن متوسط مستوى الجودة بعد تطبيق نظم الجودة والإدارة الدولية، من وجهة نظر مستخدمي مطار القاهرة الجوي، تساوي ٤.٠٦ ويأتي البعد (الضمان) بأعلى متوسط ويساوي ٤.٢٢، والملموسية بمتوسط ٤.١٩، والاستجابة بمتوسط ٤.١٣٩ يليها الموثوقية بمتوسط ٤.٠١٦، وأخيراً التعاطف بمتوسط ٣.٧٢.

وحيث أن قيمة (ف) تساوي ٣.٥٦٥ وقيمة المعنوية ٠.٠٠١٨. وحيث أن قيمة المعنوية أقل من ٠.٠٠٥ فإن الفروق بين متوسطات أبعاد الجودة الخمس خلال فترة بعد التطبيق دالة إحصائياً. وتشير نتائج جدول رقم (٤-١٩) إلى نتائج المقارنات المتعددة لتحليل التباين الأحادي لأبعاد جودة الخدمة باستخدام طريقة أقل فرق معنوي (LSD). ويتبين أنه يوجد اختلاف دال إحصائياً بين متوسط بعد (الاستجابة) وكل من:

- الملموسية بفرق بين المتوسطين يساوي (٠.٠٥٩٣) وقيمة المعنوية ٠.٠٠١٨.

- الضمان بفرق بين المتوسطين يساوي (٠.٠٨٩٢) وقيمة المعنوية ٠.٠٠٠٣.

وأنه يوجد اختلاف دال إحصائياً بين متوسط بعد (الضمان) وكل من:

- الموثوقية بفرق بين المتوسطين يساوي (٠.٢١١٦) وقيمة المعنوية ٠.٠٠٣٥.

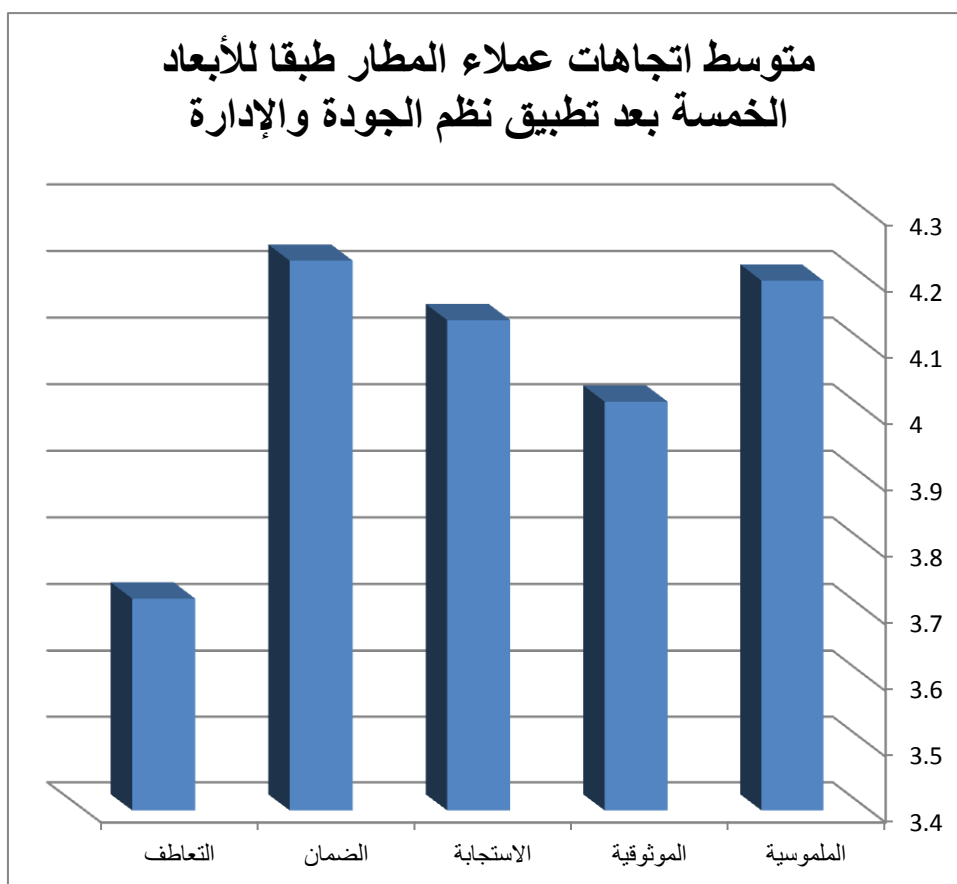
- التعاطف بفرق بين المتوسطين يساوي (٠.٥٠٧٣) وقيمة المعنوية ٠.٠٠١٤.

أي أنه يوجد اختلاف دال إحصائياً بين متوسط بعد (الاستجابة) ومتوسط كلا من الملموسية والضمان خلال الفترة بعد تطبيق نظم الجودة والإدارة الدولية بالمطار. كما أنه يوجد اختلاف دال إحصائياً بين متوسط بعد (الضمان) ومتوسط كلا من الموثوقية والتعاطف خلال الفترة بعد تطبيق نظم الجودة والإدارة الدولية بالمطار.

جدول رقم (٤-١٨): تحليل التباين الأحادي لأبعاد جودة الخدمة بعد التطبيق كمتغير تابع

و فترات تطبيق نظم الجودة والإدارة كمتغير مستقل

الأبعاد	المتوسط	الانحراف المعياري	الخطأ المعياري	قيمة "ف"	المعنوية	الدلالة
الملموسية	٤.١٩	٠.٠٩٨	٠.٠٣٠	٣.٥٦٥	٠.٠٠١٨	دال إحصائياً
الموثوقية	٤.٠١٦	٠.١٧٧	٠.٠٦٣			
الاستجابة	٤.١٣٩	٠.٢٣٢	٠.١٠٤			
الضمان	٤.٢٢٨	٠.٠٦٣	٠.٠٢٨			
التعاطف	٣.٧٢٠	٠.٢٨٩	٠.١٤٥			
إجمالي	٤.٠٦٠	٠.١٩٤	٠.٠٣٤			



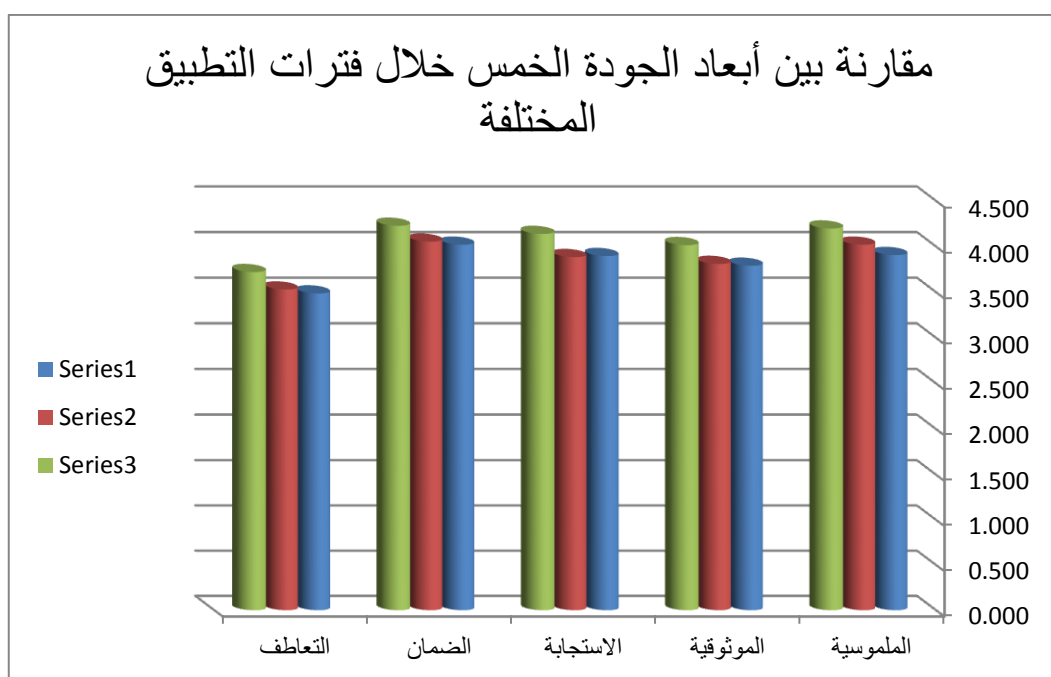
شكل رقم (٩-٤): متوسط اتجاهات عملاء المطار طبقاً للأبعاد الخمسة بعد تطبيق نظم الجودة والإدارة

جدول رقم (٤-١٩) المقارنات المتعددة لتحليل التباين الأحادي لأبعاد جودة الخدمة بعد التطبيق باستخدام طريقة أقل فرق معنوي (LSD)

أبعاد جودة	أبعاد جودة	الفرق	قيمة المعنوية	الدلالة
الملموسية	الموثوقية	٠.١٨١٧	٠.٢٤٣	غير دال إحصائياً
	الاستجابة	٠.٠٥٩٢	٠.٠١٨	دال إحصائياً
	الضمان	٠.٠٢٩٩٥-	٠.١٩٨	غير دال إحصائياً
	التعاطف	٠.٤٧٧٣	٠.٠٨٧	غير دال إحصائياً
الموثوقية	الملموسية	٠.١٨١٧-	٠.٢٤٣	غير دال إحصائياً
	الاستجابة	٠.١٢٢٤-	٠.١٧١	غير دال إحصائياً
	الضمان	٠.٢١١٦-	٠.٠٣٥	دال إحصائياً
	التعاطف	٠.٢٩٥٦	٠.٤٣٧	غير دال إحصائياً
الاستجابة	الملموسية	٠.٠٥٩٣-	٠.٠١٨	دال إحصائياً
	الموثوقية	٠.١٢٢٤	٠.١٧١	غير دال إحصائياً
	الضمان	٠.٠٨٩٢-	٠.٠٠٣	دال إحصائياً
	التعاطف	٠.٤١٨٠	٠.٦٣٨	غير دال إحصائياً
الضمان	الملموسية	٠.٠٢٩٩	٠.١٩٨	غير دال إحصائياً
	الموثوقية	٠.٢١١٦٨	٠.٠٣٥	دال إحصائياً
	الاستجابة	٠.٠٨٩٢٥	٠.٠٠٣	دال إحصائياً
	التعاطف	٠.٥٠٧٣	٠.٠١٤	دال إحصائياً
التعاطف	الملموسية	٠.٤٧٧٣-	٠.٠٨٧	غير دال إحصائياً
	الموثوقية	٠.٢٩٥٦-	٠.٤٣٧	غير دال إحصائياً
	الاستجابة	٠.٤١٨٠-	٠.٦٣٨	غير دال إحصائياً
	الضمان	٠.٥٠٧٣-	٠.٠١٤	دال إحصائياً

جدول رقم (٤-٢٠) مقارنة بين المتوسط والانحراف المعياري لأبعاد جودة الخدمة
خلال فترات التطبيق لنظم الجودة والإدارة كمتغير مستقل

بعد التطبيق ٢٠١٨ - ٢٠١٩		أثناء التطبيق ٢٠١٦ - ٢٠١٧		قبل التطبيق ٢٠١٣ - ٢٠١٥		الأبعاد
الانحراف المعياري	المتوسط	الانحراف المعياري	المتوسط	الانحراف المعياري	المتوسط	
٠.٠٩٨	٤.١٩٨	٠.١٩٧	٤.٠٢١	٠.١٣٤	٣.٩٠٨	اللموسية
٠.١٧٧	٤.٠١٦	٠.١٤٢	٣.٨١١	٠.١٣١	٣.٧٩٠	الموثوقية
٠.٢٣٢	٤.١٣٩	٠.٤٠٣	٣.٨٨٥	٠.٤١١	٣.٨٩٦	الاستجابة
٠.٠٦٣	٤.٢٢٨	٠.١٢٠	٤.٠٥٤	٠.١٠٨	٤.٠٢١	الضمان
٠.٢٨٩	٣.٧٢٠	٠.١٨٦	٣.٥٣٠	٠.١٤٤	٣.٤٨٧	التعاطف
٠.١٩٤	٤.٠٦٠	٠.٢٩	٣.٨٦٠	٠.٢٧٧	٣.٨٢١	إجمالي



شكل رقم (٤-١٠): مقارنة بين أبعاد الجودة الخمس خلال فترات التطبيق المختلفة

ثانياً: أدى تطبيق مطار القاهرة الدولي لنظم إدارة الجودة والإدارة الدولية البيئية والسلامة والصحة المهنية لزيادة الملموسة في أبعاد مستوى الخدمة الخمسة (الملموسة، والموثوقية، والاستجابة، والأمان/الضمان، والتعاطف.

(أ): اختبار مدى وجود فرق بين متوسطي مستويات جودة الخدمة طبقاً لبعد الملموسة قبل وبعد تطبيق نظم الجودة والإدارة الدولية:

باستخدام اختبار الفرق بين متوسطين (Independent Samples T Test) توضح نتائج جدول رقم (٢١-٤) أن متوسط اتجاهات مستخدمي مطار القاهرة نحو مستوى الجودة في بعد الملموسة بعد التطبيق تساوي ٤.١٤ وهي أكبر من متوسط الاتجاهات نحو بعد الملموسة قبل التطبيق وتساوي ٣.٩٢. أي أن بعد الملموسة بعد التطبيق أكثر إيجابية منه بعد التطبيق نحو جودة الخدمة بصفة عامة. والفرق بين المتوسطين دال إحصائياً حيث أن قيمة (t) تساوي ٦.٠٩٣ وقيمة المعنوية ٠.٠٠٠٠ أقل من ٠.٠٠٥.

أي أن مستوى الجودة في بعد الملموسة بعد تطبيق نظم الجودة والإدارة الدولية أفضل من قبل التطبيق.

جدول رقم (٢١-٤)

اختبار (t) لدراسة الفرق بين متوسطي اتجاهات عينة الدراسة نحو "مدى تأثير تطبيق نظم الجودة والإدارة الدولية" - طبقاً لبعد الملموسة

الفترة	المتوسط	الانحراف المعياري	الخطأ المعياري	قيمة (t)	قيمة المعنوية	الدلالة الإحصائية
قبل التطبيق	٣.٩٢	٠.٠٤٤	٠.٠٢٢	-٢.٧٥١	٠.٠٣٠	دال إحصائياً
بعد التطبيق	٤.١٤	٠.١٥٥	٠.٠٨٩			

(ب): اختبار مدى وجود فرق بين متوسطي مستويات جودة الخدمة طبقاً لبعد الموثوقية قبل وبعد تطبيق نظم الجودة والإدارة الدولية:

باستخدام اختبار الفرق بين متوسطين (Independent Samples T Test) توضح نتائج جدول رقم (٢٢-٤) أن متوسط اتجاهات مستخدمي مطار القاهرة نحو مستوى الجودة في بعد الموثوقية بعد التطبيق تساوي ٣.٩٥ وهي أكبر من متوسط الاتجاهات نحو بعد الموثوقية قبل التطبيق وتساوي ٣.٧٨. أي أن بعد الموثوقية بعد التطبيق أكثر إيجابية منه بعد التطبيق نحو جودة الخدمة بصفة عامة. وحيث أن قيمة (t) تساوي ١.٨٤٩ وقيمة المعنوية ٠.٠٠١٦ أقل من ٠.٠٠٥، لذا فإن الفرق بين المتوسطين دال إحصائياً.

أي أن مستوى الجودة في بعد الموثوقية بعد تطبيق نظم الجودة والإدارة الدولية أفضل من قبل التطبيق ودال إحصائياً.

جدول رقم (٢٢-٤) اختبار (t) لدراسة الفرق بين متوسطي اتجاهات عينة الدراسة نحو مدى تأثير تطبيق نظم الجودة والإدارة الدولية"- طبقاً لبعد الموثوقية

الفترة	المتوسط	الانحراف المعياري	الخطأ المعياري	قيمة (t)	قيمة المعنوية	الدلالة الإحصائية
قبل التطبيق	٣.٧٨	٠.٠٣٣٧	٠.٠١٦	-١.٨٤٩	٠.٠١٦	غير دال إحصائياً
بعد التطبيق	٣.٩٥	٠.١٨١	٠.١٠٤			

(ج): اختبار مدى وجود فرق بين متوسطي مستويات جودة الخدمة طبقاً لبعد الاستجابة قبل وبعد تطبيق نظم الجودة والإدارة الدولية:

باستخدام اختبار الفرق بين متوسطين (Independent Samples T Test) توضح نتائج جدول رقم (٢٣-٤) أن متوسط اتجاهات مستخدمي مطار القاهرة نحو مستوى الجودة في بعد الاستجابة بعد التطبيق تساوي ٤.٠٦ وهي أكبر من متوسط الاتجاهات نحو بعد الاستجابة قبل التطبيق وتساوي ٣.٨٨. أي أن بعد الاستجابة بعد التطبيق أكثر إيجابية منه قبل التطبيق نحو جودة الخدمة بصفة عامة. والفرق بين المتوسطين دال إحصائياً حيث أن قيمة (t) تساوي ١.٦٨٤ وقيمة المعنوية ٠.٠٢٧ أقل من ٠.٠٥.

أي أن مستوى الجودة في بعد الاستجابة بعد تطبيق نظم الجودة والإدارة الدولية أفضل من قبل التطبيق.

جدول رقم (٢٣-٤) اختبار (t) لدراسة الفرق بين متوسطي اتجاهات عينة الدراسة نحو مدى تأثير تطبيق نظم الجودة والإدارة الدولية"- طبقاً لبعد الاستجابة

الفترة	المتوسط	الانحراف المعياري	الخطأ المعياري	قيمة (t)	قيمة المعنوية	الدلالة الإحصائية
قبل التطبيق	٣.٨٨	٠.٠٤٥	٠.٠٢٢	-١.٦٨٤	٠.٠٢٧	دال إحصائياً
بعد التطبيق	٤.٠٦	٠.٢٠٧	٠.٠١١			

(د): اختبار مدى وجود فرق بين متوسطي مستويات جودة الخدمة طبقاً لبعد الأمان/الضمان قبل وبعد تطبيق نظم الجودة والإدارة الدولية:

باستخدام اختبار الفرق بين متوسطين (Independent Samples T Test) توضح نتائج جدول رقم (٢٤-٤) أن متوسط اتجاهات مستخدمي مطار القاهرة نحو مستوى الجودة في بعد الأمان/الضمان بعد التطبيق تساوي ٤.١٧ وهي أكبر من متوسط الاتجاهات نحو بعد الأمان/الضمان قبل التطبيق وتساوي ٤.٠٢. أي أن بعد الأمان/الضمان بعد التطبيق أكثر إيجابية منه قبل التطبيق نحو جودة

الخدمة بصفة عامة. والفرق بين المتوسطين دال إحصائيًا حيث أن قيمة (t) تساوي ١.٧٠٢ وقيمة المعنوية ٠.٠٠٧ أقل من ٠.٠٠٥.

أي أن مستوى الجودة في بعد الأمان/الضمان بعد تطبيق نظم الجودة والإدارة الدولية أفضل من منه قبل التطبيق.

جدول رقم (٤-٢٤) اختبار (t) لدراسة الفرق بين متوسطي اتجاهات عينة الدراسة نحو مدى تأثير تطبيق نظم الجودة والإدارة الدولية - طبقاً لبعـد الأمان/الضمان

الفترة	المتوسط	الانحراف المعياري	الخطأ المعياري	قيمة (t)	قيمة المعنوية	الدلالة الإحصائية
قبل التطبيق	٤.٠٢	٠.٠١٢	٠.٠٠٦	١.٧٠٢-	٠.٠٠٧	دال إحصائيًا
بعد التطبيق	٤.١٧	٠.١٨٠	٠.١٠٤			

(هـ): اختبار مدى وجود فرق بين متوسطي مستويات جودة الخدمة طبقاً لبعـد التعاطف قبل وبعد تطبيق نظم الجودة والإدارة الدولية:

باستخدام اختبار الفرق بين متوسطين (Independent Samples T Test) توضح نتائج جدول رقم (٤-٢٥) أن متوسط اتجاهات مستخدمي مطار القاهرة نحو مستوى الجودة في بعد التعاطف بعد التطبيق تساوي ٣.٦٥٥ وهي أكبر من متوسط الاتجاهات نحو بعد التعاطف قبل التطبيق وتساوي ٣.٤٩٩. أي أن بعد التعاطف بعد التطبيق أكثر إيجابية منه قبل التطبيق نحو جودة الخدمة بصفة عامة. وحيث أن قيمة (t) تساوي ١.٧٧٨ وقيمة المعنوية ٠.٠٤٤ أقل من ٠.٠٥، لذا فإن الفرق بين المتوسطين دال إحصائيًا.

أي أن مستوى الجودة في بعد التعاطف بعد تطبيق نظم الجودة والإدارة الدولية أفضل من قبل التطبيق ودال إحصائيًا.

جدول رقم (٤-٢٥) اختبار (t) لدراسة الفرق بين متوسطي اتجاهات عينة الدراسة نحو مدى تأثير تطبيق نظم الجودة والإدارة الدولية - طبقاً لبعـد التعاطف

الفترة	المتوسط	الانحراف المعياري	الخطأ المعياري	قيمة (t)	قيمة المعنوية	الدلالة الإحصائية
قبل التطبيق	٣.٤٩٩	٠.٠٤٨	٠.٠٢٤	١.٧٧٨-	٠.٠٤٤	غير دال إحصائيًا
بعد التطبيق	٣.٦٥٥	٠.١٧٠	٠.٠٩٨			

ثالثاً: توجد علاقة بين تطبيق نظم إدارة الجودة والإدارة الدولية (البيئية والسلامة والصحة المهنية)

بمطار القاهرة الدولي وجودة الخدمات المقدمة بالمطار ومن ثم رضا عملاء مستخدمي المطار.

أ. توجد علاقة بين بعد الملموسية ورضا العملاء بمطار القاهرة الدولي بعد تطبيق نظم إدارة الجودة والإدارة الدولية.

من نتائج جدول رقم (٤-٢٦) نجد أن قيمة إحصائية (F) تساوي ٣١.٢٦٤، وهي دالة إحصائياً لأن قيمة المعنوية أقل من ٠.٠٠٥، وهذا يؤكد جودة نموذج العلاقة بين المتغيرين المستقل (بعد الملموسية) والتابع (مستوى جودة الخدمة).

ومن نتائج الجدول أن قيمة معامل الارتباط قوية وتساوي ٠.٩٢٩، والعلاقة طردية بين المتغيرين المستقل والتابع لأن قيم معامل الانحدار موجبة وتساوي ٠.٧٩١، ودالة إحصائياً لأن قيمة اختبار (t) تساوي ٥.٥٩١، وهي دالة إحصائياً عند مستوى معنوية ٠.٠٠٠٣.

كما يتبين من نتائج الجدول أن قيمة معامل التحديد (R^2) تساوي ٠.٨٦٢، أي أن المتغير المستقل يفسر ٨٦.٣% تقريباً من التغير في المتغير التابع. أي أنه توجد علاقة بين المتغيرين المستقل والتابع.

أي أنه توجد علاقة بين بعد "الملموسية" ومستوى جودة الخدمة المقدمة بمطار القاهرة الدولي ومن ثم رضا عملاء مستخدمي المطار.

جدول رقم (٤-٢٦) أسلوب الانحدار لدراسة العلاقة وقوتها بين متغير الملموسية ومستوى جودة الخدمة

تحليل التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة "F"	المعنوية
الانحدار	٠.٠٨٥	١	٠.٠٨٥	٣١.٢٦٤	٠.٠٠٣
البواقي	٠.٠١٤	٥	٠.٠٠٣		
المجموع	٠.٠٩٩	٦			

معامل الارتباط $r = ٠.٩٢٩$

معامل التحديد $R^2 = ٠.٨٦٢$

الخطأ المعياري $= ٠.٠٥٢$

معامل الانحدار $= ٠.٧٩١$ الخطأ المعياري $= ٠.١٤٢$

قيمة (t) $= ٥.٥٩١$ قيمة المعنوية $= ٠.٠٠٣$ (دال إحصائيًا عند مستوى ٠.٠٠١)

ب. توجد علاقة بين بعد الموثوقية ورضا العملاء بمطار القاهرة الدولي بعد تطبيق نظم إدارة الجودة والإدارة الدولية.

من نتائج جدول رقم (٤-٢٧) نجد أن قيمة إحصائية (F) تساوي ٥٥.٩٧٤، وهي دالة إحصائياً لأن قيمة المعنوية أقل من ٠.٠٠٥، وهذا يؤكد جودة نموذج العلاقة بين المتغيرين المستقل (بعد الموثوقية) والتابع (مستوى جودة الخدمة).

ومن نتائج الجدول أن قيمة معامل الارتباط قوية وتساوي ٠.٩٥٨، والعلاقة طردية بين المتغيرين المستقل والتابع لأن قيم معامل الانحدار موجبة وتساوي ٠.٨٨٠، ودالة إحصائياً لأن قيمة اختبار (t) تساوي ٧.٤٨٢، وهي دالة إحصائياً عند مستوى معنوية ٠.٠٠٠١. كما يتبين من نتائج الجدول أن قيمة معامل التحديد (R^2) تساوي ٠.٩١٨، أي أن المتغير المستقل يفسر ٩١.٨% تقريباً من التغير في المتغير التابع. أي أنه توجد علاقة بين المتغيرين المستقل والتابع.

أي أنه توجد علاقة بين بعد "الموثوقية" ومستوى جودة الخدمة المقدمة بمطار القاهرة الدولي ومن ثم رضا عملاء مستخدمي المطار.

جدول رقم (٤-٢٧)

أسلوب الانحدار لدراسة العلاقة وقوتها بين متغير الموثوقية ومستوى جودة الخدمة

تحليل التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة "F"	المعنوية
الانحدار	٠.٠٩١	١	٠.٠٩١	٥٥.٩٧٤	٠.٠٠١
البواقي	٠.٠٠٨	٥	٠.٠٠٢		
المجموع	٠.٠٩٩	٦			

معامل الارتباط $r = ٠.٩٥٨$

معامل التحديد $R^2 = ٠.٩١٨$

الخطأ المعياري $= ٠.٠٤٠٢$

معامل الانحدار $= ٠.٨٨٠$ الخطأ المعياري $= ٠.١١٨$

قيمة (t) $= ٧.٤٨٢$ قيمة المعنوية $= ٠.٠٠٠١$ (دال إحصائياً عند مستوى ٠.٠٠١)

ج. توجد علاقة بين بعد الاستجابة ورضا العملاء بمطار القاهرة الدولي بعد تطبيق نظم إدارة الجودة والإدارة الدولية.

من نتائج جدول رقم (٤-٢٨) نجد أن قيمة إحصائية (F) تساوي ٥٥.٥٩٢، وهي دالة إحصائياً لأن قيمة المعنوية أقل من ٠.٠٠٥، وهذا يؤكد جودة نموذج العلاقة بين المتغيرين المستقل (بعد الاستجابة) والتابع (مستوى جودة الخدمة).

ومن نتائج الجدول أن قيمة معامل الارتباط قوية وتساوي ٠.٩٥٨، والعلاقة طردية بين المتغيرين المستقل والتابع لأن قيم معامل الانحدار موجبة وتساوي ٠.٧٩٢، ودالة إحصائياً لأن قيمة اختبار (t) تساوي ٧.٤٥٦، وهي دالة إحصائياً عند مستوى معنوية ٠.٠٠٠١. كما يتبين من نتائج الجدول أن قيمة معامل التحديد (R^2) تساوي ٠.٩١٧، أي أن المتغير المستقل يفسر ٩١.٧% تقريباً من التغير في المتغير التابع. أي أنه توجد علاقة بين المتغيرين المستقل والتابع.

أي أنه توجد علاقة بين بعد "الاستجابة" ومستوى جودة الخدمة المقدمة بمطار القاهرة الدولي ومن ثم رضا عملاء مستخدمي المطار.

جدول رقم (٤-٢٨)

أسلوب الانحدار لدراسة العلاقة وقوتها بين متغير الاستجابة ومستوى جودة الخدمة

تحليل التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة "F"	المعنوية
الانحدار	٠.٠٩١	١	٠.٠٩١	٥٥.٥٩٢	٠.٠٠١
البواقي	٠.٠٠٨	٥	٠.٠٠٢		
المجموع	٠.٠٩٩	٦			

معامل الارتباط $r = ٠.٩٥٨$

معامل التحديد $R^2 = ٠.٩١٧$

الخطأ المعياري $= ٠.٠٤٠٣٧$

معامل الانحدار $= ٠.٧٩٢$ الخطأ المعياري $= ٠.١٠٦$

قيمة (t) $= ٧.٤٥٦$ قيمة المعنوية $= ٠.٠٠٠١$ (دال إحصائيًا عند مستوى ٠.٠٠١)

د. توجد علاقة بين بعد الأمان/ الضمان ورضا العملاء بمطار القاهرة الدولي بعد تطبيق نظم إدارة الجودة والإدارة الدولية.

من نتائج جدول رقم (٤-٢٩) نجد أن قيمة إحصائية (F) تساوي ٥٥.٧٥٠، وهي دالة إحصائيًا لأن قيمة المعنوية أقل من ٠.٠٠٥، وهذا يؤكد جودة نموذج العلاقة بين المتغيرين المستقل (بعد الضمان) والتابع (مستوى جودة الخدمة).

ومن نتائج الجدول أن قيمة معامل الارتباط قوية وتساوي ٠.٩٥٨، والعلاقة طردية بين المتغيرين المستقل والتابع لأن قيم معامل الانحدار موجبة وتساوي ٠.٩٣٤، ودالة إحصائيًا لأن قيمة اختبار (t) تساوي ٧.٤٦٧، وهي دالة إحصائيًا عند مستوى معنوية ٠.٠٠٠١.

كما يتبين من نتائج الجدول أن قيمة معامل التحديد (R^2) تساوي ٠.٩١٨، أي أن المتغير المستقل يفسر ٩١.٨% تقريبًا من التغير في المتغير التابع. أي أنه توجد علاقة بين المتغيرين المستقل والتابع.

أي أنه توجد علاقة بين بعد "الضمان" ومستوى جودة الخدمة المقدمة بمطار القاهرة الدولي ومن ثم رضا عملاء مستخدمي المطار.

جدول (٤-٢٩) أسلوب الانحدار لدراسة العلاقة وقوتها بين متغير الضمان ومستوى جودة الخدمة

تحليل التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة "F"	المعنوية
الانحدار	٠.٠٩١	١	٠.٠٩١	٥٥.٧٥٠	٠.٠٠١
البواقي	٠.٠٠٨	٥	٠.٠٠٢		
المجموع	٠.٠٩٩	٦			

معامل الارتباط $r = ٠.٩٥٨$

معامل التحديد $R^2 = ٠.٩١٨$

الخطأ المعياري $= ٠.٠٤٠٣٢$

معامل الانحدار $= ٠.٩٣٤$ الخطأ المعياري $= ٠.١٢٥$

قيمة (t) $= ٧.٤٦٧$ قيمة المعنوية $= ٠.٠٠٠١$ (دال إحصائيًا عند مستوى ٠.٠٠١)

هـ. توجد علاقة بين بعد التعاطف ورضا العملاء بمطار القاهرة الدولي بعد تطبيق نظم إدارة الجودة والإدارة الدولية.

ومن نتائج الجدول (٣٠-٤) أن قيمة معامل الارتباط قوية وتساوي ٠.٩٤٨، والعلاقة طردية بين المتغيرين المستقل والتابع لأن قيم معامل الانحدار موجبة وتساوي ٠.٩١٢، ودالة إحصائيًا لأن قيمة اختبار (t) تساوي ٦.٦٥٥، وهي دالة إحصائيًا عند مستوى معنوية ٠.٠٠٠١. كما يتبين من نتائج الجدول أن قيمة معامل التحديد (R^2) تساوي ٠.٨٩٩، أي أن المتغير المستقل يفسر ٨٩.٩% تقريبًا من التغير في المتغير التابع. أي أنه توجد علاقة بين المتغيرين المستقل والتابع.

أي أنه توجد علاقة بين متغير (التعاطف) ومستوى جودة الخدمة المقدمة بمطار القاهرة الدولي،

أي أنه توجد علاقة بين بعد "التعاطف" ومستوى جودة الخدمة المقدمة بمطار القاهرة الدولي ومن ثم رضا عملاء مستخدمي المطار.

جدول رقم (٣٠-٤) أسلوب الانحدار لدراسة العلاقة وقوتها بين متغير التعاطف ومستوى جودة الخدمة

تحليل التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة "F"	المعنوية
الانحدار	٠.٠٨٩	١	٠.٠٨٩	٤٤.٢٨٧	٠.٠٠١
البواقي	٠.٠١٠	٥	٠.٠٠٢		
المجموع	٠.٠٩٩	٦			
معامل الارتباط $r = ٠.٩٤٨$					
معامل التحديد $R^2 = ٠.٨٩٩$					
الخطأ المعياري $= ٠.٠٤٤٧٦$					
معامل الانحدار $= ٠.٩١٢$ الخطأ المعياري $= ٠.١٣٧$					
قيمة (t) $= ٦.٦٥٥$ قيمة المعنوية $= ٠.٠٠٠١$ (دال إحصائيًا عند مستوى ٠.٠٠١)					

سادساً: إستنتاجات الدراسة

توصل الباحث في ضوء النتائج إلى أهم الإستنتاجات وهي:

١. تم التطبيق الفعال لنظم إدارة الجودة العالمية والإدارة الدولية (البيئة والسلامة والصحة المهنية) بمطار القاهرة الدولي.
٢. أن أبعاد الجودة الرئيسة بمطار القاهرة الدولي هي (الملموسية/ التعاطف/ الاستجابة/ الضمان/ الموثوقية)
٣. أدى تطبيق نظام إدارة الجودة ونظم الإدارة الدولية للبيئة والسلامة والصحة المهنية إلى زيادة الإدراك لأهمية بعد الملموسية بميناء القاهرة الجوي حيث كان الوسط الحسابي في عام ٢٠١٣ ٢٠.٩١٢ وأصبح ٤.٣٢٧ في عام ٢٠١٩.
٤. كما أدى إلى زيادة الإدراك لأهمية بعد الموثوقية بميناء القاهرة الجوي حيث كان الوسط الحسابي ٣.٨١٩ في عام ٢٠١٣ وأصبح ٤.١٦٥ في عام ٢٠١٩.
٥. كما أدى إلى زيادة الإدراك لأهمية الاستجابة بميناء القاهرة الجوي حيث كان الوسط الحسابي ٣.٩٥١ في عام ٢٠١٣ وأصبح ٤.٢٩٨ في عام ٢٠١٩.
٦. كما أدى إلى زيادة الإدراك لأهمية الضمان بميناء القاهرة الجوي حيث كان الوسط الحسابي ٤.٠٢٩ في عام ٢٠١٣ وأصبح ٤.٣٨٤ في عام ٢٠١٩.
٧. كما أدى إلى زيادة الإدراك لأهمية التعاطف بميناء القاهرة الجوي حيث كان الوسط الحسابي ٣.٥٣٩ في عام ٢٠١٣ وأصبح ٣.٨٤٨ في عام ٢٠١٩.
٨. وجود علاقة ارتباط موجبة ومعنوية بين التطبيق الفعال لنظم الجودة العالمية ورضا العملاء لزيادة جودة الخدمة المقدمة للعملاء، حيث أصبح متوسط مستوى الجودة ٤.٠٦ عن قبل تطبيق نظم الجودة والإدارة الدولية (٣.٨٢).
٩. أهم أبعاد جودة الخدمة تأثيراً في رضا العملاء بمطار القاهرة الدولي هي (الاستجابة/ الملموسية/ الضمان / الموثوقية).
١٠. وأما عن تقييم الوضع الراهن أصبح متوسط مستوى الجودة ٨١.٢%.
١١. أهم أبعاد جودة الخدمة المقدمة بمطار القاهرة الدولي والتي تحتاج إلى تحسين هو بعد التعاطف والذي يشتمل على (المسافة التي يقطعها الراكب سيراً على الأقدام/ تنوع المطاعم والإمكانيات المتاحة داخلها/ التنوع والإمكانيات المتاحة داخل مرافق التسوق/ خدمة الدخول على الإنترنت عبر Wi-Fi، (غرفة التدخين) وينبغي أن يتم تطوير معايير تشغيلية محدثة تستند إلى تصورات المسافرين لتحقيق أقصى قدر من رضاهم
١٢. إمكانية تحديد جودة خدمة المطار بناءً على مقياس الفجوة بين إدارة المطار ووجهات نظر الركاب والخدمات ذات الأولوية كضمان للمسافرين.

سابعًا: توصيات الدراسة

١. يوصي الباحث بضرورة استمرار شركة ميناء القاهرة الجوي في المحافظة على وصيانة أنظمة إدارة الجودة والبيئة والسلامة والصحة المهنية وتوسيع مجالها والعمل على حصول المطاعم والكافيتريات داخل المطار على شهادات المطابقة للمواصفات الدولية لنظم سلامة الغذاء **Food Safety** والاعتماد والاهتمام بتحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء. لكي يكون ميناء القاهرة الجوي قادرا على التنافس مستقبلا، ولتكون الخدمات المقدمة بمستوى طموحهم، وذلك من خلال معرفة وجهة نظر العملاء حولها باتخاذ مجموعة من الإجراءات لاستمرار توزيع استبيان على العملاء وعمل دراسات بحثية أو الإستعانة بالمتخصصين بهدف تقديم الاستشارات بهدف تحقق جودة الخدمات.
٢. ضرورة زيادة التواصل بين الأطراف المعنية المشتركة في تقديم الخدمات ليتم تقديم الخدمات بما يرضى العملاء ويفي بتوقعاتهم وخصوصًا الخدمات المؤثرة في بعد التعاطف وتحديدًا :-
 - المسافة التي يقطعها الراكب سيرًا على الأقدام/ تنوع المطاعم والإمكانيات المتاحة داخلها/التنوع والإمكانيات المتاحة داخل مرافق التسوق/خدمة الدخول على الإنترنت عبر **Wi-Fi**، غرفة التدخين.
 - والإطراف المعنية مثل المديرون التنفيذيون لمبنى الركاب والقطاع التجارى وأصحاب شركات المطاعم والكافيتريات وقطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ونوصى بدراسات وأبحاث أكثر تعمق لإيجاد حلول مبتكرة لسد الفجوة الخاصة بتوقعات العملاء والوفاء بمتطلباتهم لرفع درجة الرضا لديهم.
٣. دراسة إشترك المطار ببرنامج جودة خدمات المطار **ASQ** مما يتيح عقد دراسات مقارنة مع المطارات المماثلة والاستفادة من التجارب والممارسات الجديدة والإطلاع على كل ما هو جديد والحلول المبتكرة للتطوير والتحسين المستمر لجودة الخدمات.
٤. تفعيل بوابة مطار القاهرة الإلكترونية وكذا أكشاك الإستعلامات الإلكترونية **Information Kiosk** وإستخلاص نتائج بيانات رضا الركاب عن الخدمات المقدمة لبحث كيفية الاستفادة من توقعات العملاء والعمل على الوفاء بها.
٥. أن تستمر الشركة وبشكل دورى بقياس الرضا العام لعملائها عن الخدمات التي تقدم بالمطار والتركيز على خدمات بعد التعاطف.
٦. ينبغي أن تكون سلطات المطار ومديري المطارات قادرين على تطوير معايير تشغيلية محدثة تستند إلى تصورات المسافرين لتوفير مستويات خدمة أكثر شمولًا لتحقيق أقصى قدر من رضاهم.

المراجع العربية:

١. أحمد الكعبي، مدى إمكانية تطبيق نظام إدارة الجودة الآيزو ٩٠٠١ في مدارس التعليم ما بعد الأساسي بمحافظة شمال الباطنة في سلطنة عمان، سلطنة عمان: مجلة البحوث والدراسات الشرعية، ع ٢٣، ص ٢٩٨. ٢٠١٣
٢. أحمد سيد مصطفى، إدارة الجودة الشاملة والإيزو 9000، دليل عملي مطابع الدار الهندسية، مصر، (بدون تاريخ).
٣. إدريس ثابت عبد الرحمن، ٢٠٠٦، كفاءة وجودة الخدمات اللوجستية: مفاهيم أساسية وطرق القياس والتقييم، الدار الجامعية، مصر، ص ٢٩١.
٤. أسعد حامد اورمان، أبي سعد الديوهجي، التسويق السياحي والفندقي، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، ٢٠٠٠، (ص: ٤)
٥. البسيوني، محمد يحيى وآخرون (٢٠١١)، تطوير نماذج رضا المستهلك تطبيق على مركز خدمة العملاء ببلدية العين، المجلة العربية للعلوم الإدارية (الكويت) ، مج ١٨ ، ع ٣
٦. الحارثي، سعد بن عويص، السلمي، عبد الوهاب بن نفيح، رضا العملاء عن جودة الخدمات المقدمة من الخطوط الجوية السعودية، معهد الإدارة العامة، مركز البحوث، الرياض، ٢٠٠٧، ٢١، ٢٢
٧. الدوكال محمد محمود، ٢٠١٠، تحسين جودة خدمات النقل الداخلي من منظور إدارة الجودة الشاملة في اللاذقية بسوريا، الأكاديمية العربية للعلوم والتكنولوجيا والنقل البحري، جامعة الدول العربية، متوفر على الموقع الإلكتروني <http://www.minshawwi.com/node/2252>
٨. الشورة، محمد سليم، (قياس جودة خدمات شركة الخطوط الجوية اليمنية وفق منظور المسافرين عبر الأردن . مجلة البحوث الإدارية المجلد ٢٥ العدد ١ صفحات من ٨٦ إلى ١٠١ ٢٠٠٧)
٩. العجي، ماهر نديم، سلوك المستهلك، دار الرضا، دمشق، ٢٠٠٠، ١١٠
١٠. العزيزي، سليم وبوسلامة ناجي، رضا المسافرين على جودة الخدمات تطبيق على مطار صنعاء الدولي ٢٠١٤.
١١. بالأطرش، دلال، دور جودة خدمة النقل الجوي في كسب رضا العميل دراسة حالة الخطوط الجوية الجزائرية بمدينة ورقلة (رسالة ماجستير، جامعة قاصدي مرباح-ورقلة ٢٠١٥
١٢. بلحسن سميحة، ٢٠١٢، تأثير جودة الخدمات على تحقيق رضا العميل: دراسة حالة مؤسسة موبيليس (وكالة ورقلة بالجزائر)، مذكرة ماستر، تخصص تسويق، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة ورقلة، الجزائر.
١٣. توفيق، عبد الرحمن، المناهج التدريبية المتكاملة، منهج الريادة والتفوق في الخدمة، مركز الخبرات المهنية للإدارة، القاهرة، ٢٠٠٣، ١٣
١٤. تيسير العجارمة، التسويق المصرفي، دار الحامد للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، ٢٠٠٥، ص ٢٠
١٥. حسن ، إلهامو محمد ، داليا (تحليل الفجوة بين الخدمة المدركة والمتوقعة من وجهة نظر المسافرين ، مجلة العلوم الاقتصادية جامعة الخرطوم – مدرسة العلوم الادارية ، مج ١٥ ، ع ٢ ٢٠١٤)
١٦. خير الدين، عمرو حسن وآخرون (نموذج مقترح للعوامل المؤثرة على قيمة العميل بالتطبيق على عملاء شركات الطيران في مصر المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة مصر العدد ١ صفحات من ١٥٣ إلى ٢٠٩ ٢٠٠٩)
١٧. خيرت، غادة ، معوقات تطبيق تكنولوجيا الخدمة الذاتية في مطار القاهرة الدولي (مجلة اتحاد الجامعات العربية للسياحة والضيافة ، كلية السياحة والفنادق جامعة قناة السويس ، مج ١١ ، ع ١ ٢٠١٤)
١٨. ديوب محمد عباس وآخرون، ٢٠٠٦، الترويج والمسافرين في مؤسسة الطيران العربية السورية، مجلة جامعة تشرين للدراسات والبحوث العلمية، سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية المجلد ٩٦ (العدد ٣)، ص ٢٢.

١٩. رندية عثمان، محمود جاسم الصميدعي، التسويق المصرفي: مدخل استراتيجي، دار المناهج للتوزيع والنشر، عمان، ٢٠٠١، ص: ١٩
٢٠. زكي، زكي، رضا العملاء كوسيلة لتطوير المطارات بالتطبيق على مطار شرم الشيخ الدولي (رسالة ماجستير، جامعة قناة السويس ٢٠١٥)
٢١. زهيو، كريمة (عدم رضا العميل عن خدمات المؤسسات الخدمية: دراسة حالة الكلمة المنقولة السالبة بسوق النقل للخطوط الجوية الجزائرية *Algerie Air* مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية ع.٥٠، ص.ص. ١٢٧-١٤٥، ٢٠١٨
٢٢. عصام الدين أمين أبو عقلة، التسويق (المفاهيم، الاستراتيجيات)، مؤسسة حورس الدولية للنشر، الإسكندرية، ٢٠٠٢، ص: ٤٤٥
٢٣. عقون شراف، أثر جودة الخدمة على رضا العملاء، مجلة ميلاف للبحوث والدراسات، العدد الثالث، يونيو ٢٠١٦، ص: ٨
٢٤. محمد مفتاح ، أبو ليفة عبد المنعم ، جودة الخدمات المقدمة من شركة الخطوط الجوية الليبية وأثرها على رضا العملاء (مجلة جامعة الزيتونة ع ١١ ص ١-١٥ ٢٠١٤)
٢٥. محمود جاسم الصميدعي، رندية عثمان يوسف، تسويق الخدمات، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، ٢٠١٠، ص ٢٦
٢٦. مأمون الداركة وآخرون، إدارة الجودة الشاملة، دار الصفاء للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، ٢٠٠١
٢٧. مأمون الداركة وسليمان، إدارة الجودة الشاملة وخدمة العملاء، دار الصفاء، الأردن، ص 181، 2006،
٢٨. مأمون الداركة، طارق شبلي، الجودة في المنظمات الحديثة، دار صفاء للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، ٢٠٠٢، ص ١٨
٢٩. هاني حامد الضمور، تسويق الخدمات، دار وائل للنشر، الطبعة الثانية، عمان، ٢٠٠٥، ص ٤٣٧
٣٠. ناجي معلا، رائف توفيق، أصول التسويق- مدخل تحليلي، (دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2002، ص ١
٣١. نور الدين بوعنان، جودة الخدمات وأثرها على رضا العملاء دراسة ميدانية في المؤسسة المينائية لسكيدة، جامعة محمد بوضياف المسيلة، الجزائر (٢٠٠٧)
٣٢. يحيوى ، إلهامو بوحديد ، ليلي أثر جودة الخدمة المدركة على رضا العملاء دراسة حالة شركة الخطوط الجوية بمطار باتنة في الجزائر (مجلة الزرقاء للبحوث والدراسات الإنسانية- جامعة الزرقاء الخاصة - الأردن ، مج ١٥ ، ع ١ ٢٠١٥)
٣٣. ندوة السلامة المهنية والسلامة والصحة المهنية بالمنشآت التعليمية بين الواقع- والمأمول
٣٤. آدم البربري، من أوراق ندوة السلامة المهنية والسلامة والصحة المهنية بالمنشآت التعليمية بين الواقع- والمأمول، البحرين :مجلة التربية، 12 7 ص4 (٢٠٠٤)
٣٥. الملتقى الدولي الثاني حول الأداء المتميز للمنظمات الحكومية
٣٦. زين الدين بروشو جابر دهيمي (٢٠١١) دور نظام الإدارة البيئية في تحسين الأداء البيئي للمؤسسات - دراسة حالة شركة الإسمنت، مجمع مداخلات الملتقى الدولي الثاني حول الأداء المتميز للمنظمات الحكومية، الطبعة الثانية: نمو والاقتصاديات بين تحقيق الأداء الماليو تحديات الأداء البيئي، المنعقد بجامعة ورقلة يوم ٢٢ نوفمبر ٢٠١١.

<https://akramonaady.yoo7.com/t112-topic>

<https://www.cairo-airport.com/en-us/Airport/Airport-Information>

https://islamsyria.com/site/show_articles/9068 رابطة العلماء السوريين.

1. ACRP report 157 improving the airport customer experience TRANSPORTATION RESEARCH BOARD WASHINGTON, D.C. 2016 www.TRB.org
2. A Handbook for Measuring Customer Satisfaction and Service Quality TCRP Report 47 1999
3. KOTLER, P. Marketing Management: analysis , planning , implementing and control 7 th Edition. New jersey: prentice – Hall, 1991, 18
4. A. Parasuraman, V. A. Zeithaml, and L. L. Berry, A conceptual model of service quality and its implications for future research. Journal of Marketing 49, 41-50, 1985.
5. A. Parasuraman, V. A. Zeithaml, and L. L. Berry, SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. Journal of Retailing 64, 12-40, 1988.
6. Arnoldina Pabedinskaitė, Viktorija Akstinaitė Evaluation of the Airport Service Quality, Procedia- Social and Behavioral Sciences, Volume 110, 2014, Pages 398-409,
7. Badr Dakkak et autres, Diagnostic du système de management intégré Qualité, Sécurité, Environnement des PME/PMI Marocaines, HAL archives ouvertes, 2013, consulté le: 16/11/2016 sur site: <https://hal.archivesouvertes.fr/hal-00823160>
8. Bernard Forman et autres, Qualité, Sécurité, Environnement-construire un système de mangement intégré, Afnor, France, 2002, p 17, p 161, pp 169-181.
9. British Standards Institution (1987), British Standard Quality Systems BS 5750: Part 1, ISO 9001 – 1987, EN 29001 – 1987, BSI, London
10. Clemmer, C. And Schneider, B. Fair Service In Advances in Services Marketing and Management, Voi.5, ed. Swartz, T. Bowen, D., And Brown, S. (Greenwich, CT: JAL, Press, 1996). PP. 109-26.
11. David Mc.A Baker, 2013, Service Quality and Customer Satisfaction in the Airline Industry: A Comparison between Legacy Airlines and Low- Cost Airlines, American Journal of Tourism Research, Vol. 2, No. 1, p p 67-77.
12. Florence Gillet-Goinard, Bâtir un système intégré qualité-sécurité, Environnement, Edition d'organisation Groupe Eyralles, Paris, France, 2006
13. Fodness, D. & Murray, B. (2007). Passengers' expectations of airport service quality. Journal of Services Marketing, 21/7, 492-506.
- 14.
15. Folkes, V. Recent Attribution Research In Consumer Behavior, A Review and New Directions. Journal of Consumer Research, 14 (March 1988), PP.548-65
16. Fournier, and Mick, D. Rediscovering Satisfaction. Journal of Marketing, 63 (October 1999), PP. 5-23.
17. Franka Piskar The Impact of the Quality Management System iso 9000 on Customer Satisfaction of Slovenian Companies Managing Global Transitions Volume 5 • Number 1 • Spring 2007 <https://www.iso.org/committee/53882.html>
18. Gerard Taker , Michel longbois , Marketing des services , édition de nord , 1992
19. International Business Research Vol. 4, No. 3; July 2011 Transfer Passengers' Perceptions of Airport Service Quality: A Case Study of Incheon International Airport
20. International Journal of Aviation, Aeronautics, and Aerospace Volume 4 | Issue 1 Article 7 1-30-2017
21. ISO 10004:2018(E)
22. ISO 10014: 2006 Quality management —Guidelines for realizing financial and economic benefits

23. ISO 9001 :Fifth edition 20015 Quality management systems —Requirements
24. ISO/TC 176- Quality management and quality assurance ISO 31000: 2009 Risk management — Principles and Guidelines
25. J. A. Fitzsimmons and M. J. Fitzsimmons, Service Management: Operations, Strategy, and Information Technology 3rd Edition, Irwin McGraw-Hill, New York, 1998
26. James A. Adeniran & Binuyo O. Adekunle ,2016, Is Service Quality a Correlate of Customer Satisfaction? Evidence from Nigerian Airports International Journal of Marketing Studies; Vol. 8, No. 6; 2016
27. Jorgensen, T.and Remmen, A. and Melado, M.(2005): Integrated Management Systems – Three Different Levels of Integration, Journal of Cleaner Production, 14 ,P.717.
28. Kalinga Jagoda and Vajira Balasuriya,2014, PASSENGERS' PERCEPTIONS OF AIRPORT SERVICE QUALITY: AN EXPLORATORY STUDY
29. Kotler. P et Dubois. Marketing Management, Pupil union, Paris, 11th edition 2003, P 462
30. Kauppila, Osmo and Others (2015): Integrated HSEQ Management Systems: Developments and Trends, International Journal for Quality Research, 9(2), p 232.
31. Kraus , J. and Grosskopf , J. (2008): Auditing Integrated
32. L. L. Olsen and M. D. Johnson, Service Equity, Satisfaction, and Loyalty: From Transaction-Specific to Cumulative Evaluations. Journal of Service Research 5(3), 184, 2003
33. Labont, L. and Pascue R.(2012) , Premises for Establishing An Integrated Management System in Higher Education Institutions. Case Study: Lucian Blaga",The 6th Balkan Region Conference on Engineering and Business Educaion ,18th-21st October 2012 ,Romania , DOI 10.2478/cplbu-2014-0079.p1.
34. Liljander, V. And Strandvik, T. Emotions in Service Satisfaction.. International Journal of Service Industry Management 8, No.2 (1997), PP.148-69.
35. Managing Customer Expectation for passenger service at airport
36. M. Brady and J. Cronin, Some new thoughts on conceptualizing perceived service quality: a hierarchical approach. Journal of Marketing 65(3), 34-49, 2001
37. MEASURING CUSTOMER SATISFACTION:MUST OR NOT? Journal of Naval Science and Engineering 2010, Vol. 6 , No.2, pp. 76-
38. MISHAL M. ALOTAIBI Evaluation of “AIRQUAL” scale for measuring airline service quality and its effect on customer satisfaction and loyalty Cranfield University 2015
39. Mohammad Ashiqur Rahman Khan 1 Stanislav Karapetrovic Article info: Received 15 August 2013 Accepted 30 August 2013 International Journal for Quality Research 7(3) 335–346
40. N. H. Emmanuel and T. Y. Solomon, Influence of service quality on customer satisfaction: a study of minicab taxi services in Cape Coast Ghana. International Journal of Economics, Commerce and Management 3(5), 1451-1464, 2015.
41. Naima Chouali, Normalisation et performance de l'entreprise publique algérienne: cas de l'Entreprise
42. Oliver, R.I., Satisfaction, Behavioral Perspective on the Consumer (New York: Me Graw- Hill, 1997).
43. Ojo, T. K. (2014). Users' perceptions of service quality in murtala muhammed international airport (Mmia), Lagos, Nigeria. Journal of marketing and consumer research, 3, 48-53.
44. P. Kotler, J. Bowen, and J. Makens, Marketing for hospitality and tourism (3rd ed.). New Jersey: Prentice Hall, 2003.

45. Passenger' Satisfaction Of Service Quality An Application on Sana'a International Airport 2014
46. Portuaire de Bejaia (EPB), Mémoire de Magister, Faculté des sciences économiques , commerciales et des
47. Psychology & Marketing Vol. 14(8):737–764 (December 1997) The Impact of Customer Satisfaction and Relationship Quality on Customer Retention: A Critical Reassessment and Model Development p737
48. Ray, D. ,” Measurer and developer the satisfaction of clients”, 2eme tirage, edition of organization, Paris, 2001.
49. Redha Widarsyah, 2013, The Impact of Airport Service Quality Dimensions on Overall Airport Experience And Impression, Master of Science in Hotel Administration, University of Nevada, Las Vegas, USA.
50. Atalık, Ozlem. (2009). Voice of Turkish Customer: Importance of Expectations and Level of Satisfaction at Airport Facilities. Review of European Studies.
51. Ridha Kurniawan Sara Davoudi 2017 Passengers’ Perspective toward Airport Service Quality (ASQ) (Case Study at Soekarno-Hatta International Airport) Journal of the Civil Engineering Forum Vol. 3 No. 1 (January 2017)
52. Rust, R.T. and Oliver, R.L. ``Service Quality: Insights And Managerial Implications From The Frontier", in Rust, R.T. and Oliver, R.L. (Eds), Service Quality: New Directions in Theory and Practice, 1994, 241-68.
53. S. O. Fadare and A. O. Adeniran, Comparative analysis of public operated airport terminal and concessioned airport terminal in Lagos, Nigeria. Discovery, 54(272), 304-318, 2018.
54. Sarocha Kratudnak and Korrakot Tipayawong ,2018, Analysis of Key Factors for Airport Service Quality: A Case Study of Three Regional Airports in Thailand, Proceedings of the International Conference on Industrial Engineering and Operations Management Bandung, Indonesia, March 6-8, 2018.
55. sciences de gestion, Université Mouloud Mammeri de Tizi-Ouzou, 30/11/2015, pp 84-85.
56. Solange Faucher, Système intégré de management, Afnor, France, 2006, p 3.
57. Some Methodological Probelems Associated with Consumer Satisfaction Surveys: A Case Study among Swedish Organizations Department of Statistics, Stockholm University, SE-106 91 Stockholm, Sweden No. 2010:1
58. TCRP Report 47 "A Handbook for Measuring customer satisfaction and service quality- P. 06" NATIONAL ACADEMY PRESS Washington, D.C. 1999.
59. Thai, V.V. (2008) Service quality in maritime transport: Conceptual model and empirical evidence. Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics 20(4): 493–518
60. Franka Piskar The Impact of the Quality Management System iso 9000 on Customer Satisfaction of Slovenian Companies Managing Global Transitions Volume 5 · Number 1 · Spring 2007
61. TRANSPORTATION RESEARCH RECORD 1296 Evaluating Performance and Service Measures for the Airport Landside
62. Wiredja et al., 2019. A passenger-centred model in assessing airport service performance. Journal of Modelling in Management Vol. 14 No. 2, 2019
63. Widarsyah, Redha, "The Impact of Airport Service Quality Dimension on Overall Airport Experience and Impression" (2013)
64. Vanja Bogicevic Wan Yang Anil Bilgihan Milos Bujisic , (2013),"Airport service quality drivers of passenger satisfaction", Tourism Review, Vol. 68 Iss 4 pp. 3- 18
65. Vildan Korul , 2005, GUIDE TO THE IMPLEMENTATION OF ISO 14001 AT AIRPORTS Journal of Air Transportation Vol. 10, No. 2 – 2005 GUIDE TO THE IMPLEMENTATION OF ISO 14001 AT AIRPORTS

الملاحق

الملحق رقم (١)

نموذج استطلاع رأى الركاب

باللغات المختلفة

(العربية-الإنجليزية-الفرنسية-الألمانية-الإيطالية-الأسبانية)

(إستمارة إستطلاع رأي الركاب)

عزيزي المسافر مرحباً بك في مطار القاهرة الدولي، لقد تم إختيارك كي تساهم معنا في تقييم أداء الخدمات التي تقدم لك أثناء تواجدك داخل المطار مما يساعدنا علي تحسين مستوى أداء تلك الخدمات والوفاء باحتياجات العملاء بشكل أكثر فاعلية، لذا نرجو التكرم بملء إستمارة الإستبيان التالية ونشكرك علي المشاركة.

١- خطوط الطيران : المتجهة إلي :

رقم الرحلة تاريخ المغادرة
أرقام حروف
يوم شهر

(توقيت ٢٤ ساعة مثال ٢٠:٣٠)

٢- الدرجة المسافر عليها؟

درجة أولي ☐ درجة رجال أعمال ☐ درجة إقتصادية ☐

٣- هل إستخدمت مطار القاهرة أكثر من ثلاث مرات خلال الأثني عشر شهراً الماضي؟

نعم ☐ لا ☐

٤- ما طول المدة بين وصولك إلي المطار وموعد رحلة المغادرة المقررة؟

٣٠-٤٥ دقيقة ☐ ٤٥ دقيقة - ١,٣٠ ساعة ☐ أكثر من ذلك ☐

٥- عند دخولك المطار لغرض السفر هل قمت بإستخدام ؟ (يمكن إختيار أكثر من إجابة)

كشك إنهاء إجراءات السفر بنفسك ☐ مكتب إنهاء إجراءات السفر ☐ عبر الإنترنت ☐
هاتف إنهاء إجراءات السفر ☐ مكتب ترك الأمتعة ☐ غير ذلك ☐

QGM 2014

1/4

(CAC)

(إستمارة إستطلاع رأي الركاب)

٨- ماهي جنسيتك ؟ ذكر ☐ أنثى ☐

٩- ماهي مجموعتك العمرية؟

٢١-٢٦ ☐ ٢٥-٢٦ ☐ ٢٦-٣١ ☐
٢٥-٣٥ ☐ ٣٥-٤٥ ☐ ٤٥-٥٥ ☐
أكثر من ٦٥ ☐

البريد الإلكتروني

التعليقات:

العدد
Q ٢٠١٤ ١-٣٠١

رقم الباحث

رقم التوثيق

البريد الإلكتروني

رقم التوثيق

QGM 2014

4/4

(CAC)

(استثمار إستطلاع رأي الركاب)

عناصر التقييم	لم ألاحظ	ممتاز	جيد جداً ^٢	جيد	متوسط	ضعيف
تسهيلات المطار ومنشأة						
U. توفر أحصاف وأجهزة الصرف الآلي وتغيير العملة	☐	☐	☐	☐	☐	☐
V. مرافق التسوق	☐	☐	☐	☐	☐	☐
W. مستوى مرافق التسوق متطورة بالأشعار	☐	☐	☐	☐	☐	☐
X. الدخول على الإنترنت/ Wi-Fi	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Y. قاعات رجال الأعمال	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Z. وقرة الحمامات	☐	☐	☐	☐	☐	☐
AA. نظافة الحمامات	☐	☐	☐	☐	☐	☐
BB. الراحة بمناطق الإنتظار وعند البوابات	☐	☐	☐	☐	☐	☐
CC. مناطق التدخين	☐	☐	☐	☐	☐	☐
بنية المطار						
DD. نظافة مبني المطار	☐	☐	☐	☐	☐	☐
EE. أجزاء المطار	☐	☐	☐	☐	☐	☐
٧- ماهي أهم الخدمات المذكورة بالسؤال رقم (٦) بالنسبة إليك؟ يرجي كتابة الحرف الدال على الخدمة المختارة						
الأولي		الثانية		الثالثة		
عناصر التقييم						
لم ألاحظ	ممتاز	جيد جداً ^٢	جيد	متوسط	ضعيف	
خدمات الوصول الي هذا المطار بناءً علي خبرتك السابقة						
FF. فحص جوازات السفر	☐	☐	☐	☐	☐	☐
GG. سرعة خدمات تسليم الأمتعة	☐	☐	☐	☐	☐	☐
HH. التفتيش الجرمي	☐	☐	☐	☐	☐	☐
II. مستوى الرضا عن المطار بشكل عام						
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

QGM 2014

3/4

(CAC)

(استثمار إستطلاع رأي الركاب)

٦- بناءً علي تجربتك اليوم، يرجى إعطاء تقييم عن كل بند من بنود الخدمة

عناصر التقييم	لم ألاحظ	ممتاز	جيد جداً ^٢	جيد	متوسط	ضعيف
سهولة الوصول						
A. الإنتقال الأرضي داخل حدود المطار	☐	☐	☐	☐	☐	☐
B. تسهيلات مواقف السيارات	☐	☐	☐	☐	☐	☐
C. جودة مواقف السيارات بالتزامن مع الرسوم المدروسة	☐	☐	☐	☐	☐	☐
D. وقرة عربات التزوي لنقل الأمتعة	☐	☐	☐	☐	☐	☐
إنهاء إجراءات السفر (بنيء المطار)						
E. مدة الإنتظار في الصف	☐	☐	☐	☐	☐	☐
F. كفاءة موظفي إنهاء إجراءات السفر	☐	☐	☐	☐	☐	☐
G. كفاءة وحسن تعاون موظفي إنهاء إجراءات السفر	☐	☐	☐	☐	☐	☐
إجراءات الجوازات						
H. مدة الإنتظار في الصف عند فحص جوازات- السفر	☐	☐	☐	☐	☐	☐
I. كفاءة وحسن تعاون موظفي الفحص	☐	☐	☐	☐	☐	☐
الأمن						
J. مدة الإنتظار عند التفتيش الأمني	☐	☐	☐	☐	☐	☐
K. دقة التفتيش الأمني	☐	☐	☐	☐	☐	☐
L. كفاءة وحسن تعاون موظفي الأمن ومساعدتهم	☐	☐	☐	☐	☐	☐
M. الشعور بالأمن والأمان	☐	☐	☐	☐	☐	☐
معرفة طريقك بالمطار						
N. سهولة معرفة طريقك داخل المطار	☐	☐	☐	☐	☐	☐
O. شاشات معلومات رحلات الطيران	☐	☐	☐	☐	☐	☐
P. المسافة التي قطعها سيراً علي الأقدام داخل المبني	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Q. سهولة عملية الإنتقال من رحلة الي أخرى	☐	☐	☐	☐	☐	☐
تسهيلات المطار						
R. كفاءة وترتيب تعاون موظفي المطار	☐	☐	☐	☐	☐	☐
S. توافر المطاعم	☐	☐	☐	☐	☐	☐
T. جودة خدمة المطاعم مقارنة بالأشعار	☐	☐	☐	☐	☐	☐

QGM 2014

2/4

(CAC)

8.	Nationality?	Male	Female
----	--------------	------	--------

9. Your age group?

16-21	22-25	26-34
35-44	45-54	55-64
		More than 65

Email

Comments:

Code	I / D	Terminal	Gate No.	Interviewer
Q 2014 2-0151				

Dear Passenger

Welcome to Cairo International Airport. You have been selected to take part in Cairo Airport Service Evaluation Survey , which helps us to continually improve our services and to meet our customer's requirements more effectively. So please complete this questionnaire.

Thanks.

1.	Airline:	Flying To :
	Flight Number	Departure Date
	Letters	Numbers
	DD	MM
	(24 hours e.g. 20:30)	

2. Which Section of the aircraft are you travelling in ?

First Class	Business Class	Economy Class
-------------	----------------	---------------

3. Did you travel through Cairo International Airport more than (3) times during the last (12) months ?

Yes	No
-----	----

4. How long before the scheduled departure time of your flight did you arrive at the airport?

30-45 Mins	45 mins - 1 Hr	30 Mins	More
------------	----------------	---------	------

5. When you checked in at this airport did you use? (More than one answer possible).

Self-Service kiosk	Check in desk	Internet check in
Phone check in	Bag drop-off desk	Other

(PASSENGER SATISFACTION SURVEY)

6. Based on your experience today, Please rate this airport on each service:

Evaluation items	Did not notice	Excellent	V.Good	Good	Fair	Poor
Access						
A. Ground transportation inside airport area	☐	☐	☐	☐	☐	☐
B. Parking facilities	☐	☐	☐	☐	☐	☐
C. Value for money of parking facilities	☐	☐	☐	☐	☐	☐
D. Availability of baggage carts / trolleys	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Check in (at this airport)						
E. Waiting time in check in queue	☐	☐	☐	☐	☐	☐
F. Efficiency of check in staff	☐	☐	☐	☐	☐	☐
G. Courtesy and helpfulness of check in staff	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Passport Control						
H. Waiting time at passport inspection	☐	☐	☐	☐	☐	☐
I. Courtesy and helpfulness of inspection staff	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Security						
J. Waiting time at security inspection	☐	☐	☐	☐	☐	☐
K. Thoroughness of security staff	☐	☐	☐	☐	☐	☐
L. Courtesy and helpfulness of security staff	☐	☐	☐	☐	☐	☐
M. Feeling of being safe and secure	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Finding your way						
N. Ease of finding your way through airport	☐	☐	☐	☐	☐	☐
O. Flight information screens	☐	☐	☐	☐	☐	☐
P. Walking distance inside the terminal	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Q. Ease of making connections with other flights	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Airport Facilities						
R. Courtesy and helpfulness of airport staff	☐	☐	☐	☐	☐	☐
S. Restaurants availability	☐	☐	☐	☐	☐	☐
T. Value for money of restaurants facilities	☐	☐	☐	☐	☐	☐
QGM 2014						2/4
						(CAC)

(PASSENGER SATISFACTION SURVEY)

Evaluation items	Did not notice	Excellent	V.Good	Good	Fair	Poor
Airport Facilities						
U. Availability of banks/ATM Facilities /Money exchange	☐	☐	☐	☐	☐	☐
V. Shopping facilities	☐	☐	☐	☐	☐	☐
W. Value for money of shopping facilities	☐	☐	☐	☐	☐	☐
X. Internet access/Wi-Fi	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Y. Business/Exclusive lounges	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Z. Availability of toilet	☐	☐	☐	☐	☐	☐
AA. Cleanliness of toilets	☐	☐	☐	☐	☐	☐
BB. Comfort of waiting / gate areas	☐	☐	☐	☐	☐	☐
CC. Smoking Areas	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Airport Environment						
DD. Cleanliness of airport terminal	☐	☐	☐	☐	☐	☐
EE. Ambience of the airport	☐	☐	☐	☐	☐	☐
7. Which service is more important for you in question No. (6)? Please use the letter refers to the service.						
First ☐	Second ☐	Third ☐				
Evaluation items	Did not notice	Excellent	V.Good	Good	Fair	Poor
Arrival services at this airport based on your previous experience						
FF. Passport Inspection	☐	☐	☐	☐	☐	☐
GG. Speed of baggage delivery services	☐	☐	☐	☐	☐	☐
HH. Customs inspection	☐	☐	☐	☐	☐	☐
II. Airport Overall satisfaction						
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
QGM 2014						3/4
						(CAC)

8.

Quelle est votre nationalité ?		Homme		femme	
--------------------------------	--	-------	--	-------	--

9. Quel est votre catégorie d'âge ?

16-21		22-25		26-34	
35-44		45-54		55-64	
				+ 65	

Email

Commentaires

Code		I / D		Terminal		Gate No.		Interviewer	
Q	2015								

Cher voyageur,
vous êtes le bienvenu à l'Aéroport International du Caire, vous êtes sélectionnés afin de participer avec nous à l'évaluation de la performance des services offerts à vous pendant votre présence au sein de l'aéroport, ce qui nous aidera à améliorer la performance de ces services et à remplir les besoins des clients plus effectivement, c'est pourquoi, veuillez remplir ce questionnaire et merci d'avance pour votre participation .

1. Compagnies aériennes :

		à destination :			
--	--	-----------------	--	--	--

N. du Vol		Date de départ		Heure de départ	

Lettres Chiffres Jour Mois (24 heures, par ex. 20:30)

2. Classe de votre voyage?

Première ☐ Business ☐ Economy ☐

3. Avez-vous employé l'Aéroport du Caire plus de trois fois durant les 12 mois derniers ?

Oui ☐ Non ☐

4. Quelle est la durée entre votre arrivée à l'aéroport et l'heure prévue du départ du vol ?

30-45 min ☐ 45 min – 1h 30 min ☐ Plus de 1h 30 min. ☐

5. Lors de votre enregistrement à l'aéroport, avez-vous utilisé... ?
(une ou plusieurs réponses)

Enregistrement Internet	☐	Comptoir d' enregistrement	☐	Borne libre – service	☐
Autres	☐	Comptoir de déposé bagages	☐	Enregistrement téléphone	☐

6. en vous basant sur votre experience d'aujourd'hui, veuillez évaluer
chacune des éléments suivants

	Sans Opinion	Excellent	Très Bon	Bon	Passable	Mauvais
Accès						
A. Le transport à l'intérieur de l'aéroport	☐	☐	☐	☐	☐	☐
B. Parkings à l'aéroport	☐	☐	☐	☐	☐	☐
C. Rapport qualité / prix des parkings	☐	☐	☐	☐	☐	☐
D. Disponibilité des chariots à bagages	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Enregistrement (à cet aéroport)						
E. Durée d'attente à la queue	☐	☐	☐	☐	☐	☐
F. Efficacité du personnel d'enregistrement	☐	☐	☐	☐	☐	☐
G. Courtoisie et serviabilité du personnel d'enregistrement	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Inspection des passeports						
H. Durée d'attente à la queue lors de l'examen du passeport	☐	☐	☐	☐	☐	☐
I. Courtoisie et serviabilité du personnel d'inspection des passeports	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Sécurité						
J. Durée d'attente à l'inspection de sécurité	☐	☐	☐	☐	☐	☐
K. Minutie de l'inspection de sécurité	☐	☐	☐	☐	☐	☐
L. Courtoisie et serviabilité du personnel de sécurité	☐	☐	☐	☐	☐	☐
M. Sentiment de sécurité	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Orientation dans l'aéroport						
N. Facilité de s'orienter dans l'aéroport	☐	☐	☐	☐	☐	☐
O. Ecrans d'information	☐	☐	☐	☐	☐	☐
P. Distance à parcourir à pied dans le terminal	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Q. Facilité des correspondances avec d'autres vols	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Services dans l'aéroport						
R. Courtoisie et serviabilité du personnel de l'aéroport	☐	☐	☐	☐	☐	☐
S. Restaurants	☐	☐	☐	☐	☐	☐
T. Qualité des restaurants par rapport aux prix	☐	☐	☐	☐	☐	☐
QGM 2015	2/4					(CAC)

	Sans Opinion	Excellent	Très Bon	Bon	Passable	Mauvais
Services dans l'aéroport						
U. Disponibilité de banques, (GAB) et de change	☐	☐	☐	☐	☐	☐
V. Boutiques	☐	☐	☐	☐	☐	☐
W. Rapport qualité / prix des boutiques	☐	☐	☐	☐	☐	☐
X. Accès à l'internet / Wi-Fi	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Y. Salons d'affaires	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Z. Disponibilité de toilettes	☐	☐	☐	☐	☐	☐
AA. Propreté de toilettes	☐	☐	☐	☐	☐	☐
BB. Confort des salles d'attente	☐	☐	☐	☐	☐	☐
CC. Zones à fumer	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Environnement de l'aéroport						
DD. Propreté des bâtiments de l'aéroport	☐	☐	☐	☐	☐	☐
EE. Atmosphères de l'aéroport	☐	☐	☐	☐	☐	☐
7. Quels sont les services les plus importants cités dans la question No. 6 pour vous ? Veuillez écrire la lettre indiquant le service choisi.						
First	☐	Second	☐	Third	☐	
Services des arrivées à cet aéroport, selon votre expérience antérieure						
FF. contrôle des passeports	☐	☐	☐	☐	☐	☐
GG. Vitesse du service de livraison des bagages	☐	☐	☐	☐	☐	☐
HH. contrôle douanier	☐	☐	☐	☐	☐	☐
II. Niveau de satisfaction de l'aéroport en général	☐	☐	☐	☐	☐	☐
QGM 2015	3/4					(CAC)

8. Welche Staatsbürgerschaft haben Sie? Männlich Weiblich

9. Was ist Ihre Altersgruppe?

16-21		22-25		26-34	
35-44		45-54		55-64	
				65 & Alter	

Email

Kommentare

Code	
Q	2015
I / D	
Terminal	
Gate No.	
Interviewer	

Geehrte Passagierin,
Willkommen in dem internationalen Flughafen von Kairo. Sie sind ausgewählt, um mit uns bei der Bewertung der Dienstleistungsleistung beizutragen, die Ihnen angeboten werden, während Sie bei uns am Flughafen sind. Ihr Beitrag hilft uns bei der Verbesserung des Leistungsniveaus solcher Dienstleistungen und der effizienteren Erfüllung der Bedürfnisse der Kunden. Deshalb bitten wir Sie, das Formular dieses Fragebogens auszufüllen und danken Ihnen für Ihre Teilnahme.

1. Fluglinie: Flugziel:

Flugnummer		Abflugdatum		Abflugzeit	
Buchstaben	Zahlen	T T	MM		(24 Std Z.B. 20:30)

2. Flugklasse?

First Class - Business ☐ Upper Class - Economy ☐ Touristenklasse. ☐

3. Haben Sie am Kairoer Flughafen für mehr als 3 mal während der letzten 12 Monate gelandet?

Ja ☐ Nein ☐

4. Wie lange dauert es zwischen Ihrer Ankunft an den Flughafen und Ihrem Abflug?

30-45 min ☐ 45 min – 1h 30 min ☐ + 1h 30 min. ☐

5. Welches Check-In- Verfahren haben sie an diesem Flughafen genutzt?
(Mehrfachnennung möglich)

Internet-Check – in ☐ Check – in am Schalter ☐ Selbstbedienungs-kiosk /
Automaten-Check-in ☐
Sonstiges ☐ Gepäckabgabeschalter ☐ Telefon - Check – in ☐

(PASSENGER SATISFACTION SURVEY)

6. Aufgrund Ihrer Erfahrung heute, bitte beurteilen sie diesen Dienstleistungen.

	Nicht genutzt	Hervorragend	Sehr Gut	Gut	Annehmbar	Schlecht
Die Zugänglichkeit						
A. Verkehrsanbindung innerhalb Flughafens.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
B. Parkmöglichkeiten.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
C. Die Qualität der Parks im Vergleich mit den von Ihnen entrichteten Gebühren.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
D. Verfügbarkeit von Gepäckwagen.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Check-In (an diesem Flughafen)						
E. Die Wartezeit am Check-In Schalter .	☐	☐	☐	☐	☐	☐
F. Die Effizienz der Mitarbeiter des Check-In.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
G. Die Höflichkeit und Die Hilfsbereitschaft der Mitarbeiter des Check-In.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Passkontrolle						
H. Die Wartezeit an der Passkontrolle.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
I. Die Höflichkeit und Die Hilfsbereitschaft der Mitarbeiter des Passkontrolle.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Sicherheit						
J. Wartezeit bei der Sicherheitskontrolle.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
K. Genauigkeit der Sicherheitskontrolle.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
L. Die Höflichkeit und Die Hilfsbereitschaft der Mitarbeiter der Sicherheit.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
M. Gefühl sicher zu sein.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Das Wissen Ihres Weges am Flughafen						
N. Die Leichtigkeit des Wissens Ihres Weges am Flughafen.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
O. Anzeigemonitore.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
P. Die zu Fuss Distanz im Inneren des Terminals.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Q. Bequemes Einsteigen bei Anschlussflügen.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Die Einrichtungen des Flughafens						
R. Die Höflichkeit und Die Hilfsbereitschaft der Mitarbeiter des Flughafens.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
S. Verfügbarkeit der Restaurants.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
T. Die Qualität der Dienstleistungen der Restaurants im Vergleich zu ihren Preisen.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
QGM 2015						[CAC]
2/4						

(PASSENGER SATISFACTION SURVEY)

	Nicht genutzt	Hervorragend	Sehr Gut	Gut	Annehmbar	Schlecht
Die Einrichtungen des Flughafens						
U. Die Verfügbarkeit von Bankservice, Geldautomaten und Geldwechsel.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
V. Einkaufsmöglichkeiten.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
W. Das Niveau der Einrichtungen des Shoppings im Vergleich zu den Preisen.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
X. Internet-Dienstleistungen / Wi-Fi.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Y. Business / Executive lounges (falls benutzt).	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Z. Die Verfügbarkeit des Toiletten.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
AA. Die Sauberkeit des Toiletten.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
BB. Komfort in Warteräumen / Flugsteig Bereichen.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
CC. Die Raucherplätze.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Terminal Gestaltung						
DD. Die Sauberkeit des Gebäudes des Flughafens.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
EE. Ambient / atmosphere am Flughafen.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
7. Für Sie, was ist die wichtigsten genannten Dienstleistungen in der Frage Nr. (6)?						
Bitte schreiben Sie den Buchstaben, der auf die ausgewählte Dienstleistung hinweist.						
First	☐	Second	☐	Third	☐	
Flughafenservices bei der ankunft						
FF. Pass- / Visum Kontrolle	☐	☐	☐	☐	☐	☐
GG. Geschwindigkeit der Gepäckausgabe	☐	☐	☐	☐	☐	☐
HH. Zollabfertigung	☐	☐	☐	☐	☐	☐
II. Allgemeine Zufriedenheit diesem flughafen	☐	☐	☐	☐	☐	☐
QGM 2015						[CAC]
3/4						

8. Quale è tua nazionalità? ☐ Maschile ☐ Femminile ☐

9. Quanti anni hai ?

16-21 ☐ 22-25 ☐ 26-34 ☐
 35-44 ☐ 45-54 ☐ 55-64 ☐ 65 ed oltre ☐

Email

Commentazioni

Code	I / D	Terminal	Gate No.	Interviewer
Q 2015				

QGM 2015

4/4

(CAC)

Caro Viaggiatore

Benvenuto al Cairo Internazionale Aeroporto , sei stato selezionato per contribuire con Noi a valutazione dei servizi presentati durante la Sua presenza all'aeroporto, il fatto aiutarci a migliorare la prestazione dei servizi, disposizione esigenze dei clienti a modo più efficace . Allora preghiamo compilare il seguente questionario e Grazie molto per tua partecipazione.

1. Compagnia Aerea: volare a :

N. di Volo	Data di Partenza	Orario di Partenza

Lettere Numeri GG MM (24 Ore, e.g. 20:30)

2. La Sua classe : ☐ Primo ☐ Business ☐ Economica. ☐

3. Hai usato l'aeroporto del Cairo più di tre volte durante l'anno passato ?

Si ☐ No. ☐

4. Quant'è il periodo tra l'arrivo all'aeroporto e orario partenza viaggio previsto ?

30-45 min ☐ 45 min – 1h 30 min ☐ più di 1h 30 min. ☐

5. Quando ha fatto il check-in in questo aeroporto, si è servito di? (più di una risposta possibile)

Check – in su Internet ☐	Banco check – in ☐	Macchina self – service ☐
Altro ☐	Banco accettazione solo bagagli ☐	Check – in telefonico ☐

QGM 2015

1/4

(CAC)

(PASSENGER SATISFACTION SURVEY)

6. In base alla sua esperienza odierna, preghiamo darci una valutazione per ognuno articolo dei servizi.

	Non So	Eccellente	Molto Buono	Buono	Sufficiente	Scadente
La facilità di arrivo						
A. Transizione dentro l'aeroporto	☐	☐	☐	☐	☐	☐
B. Parcheggi	☐	☐	☐	☐	☐	☐
C. Convenienza dei parcheggi	☐	☐	☐	☐	☐	☐
D. Disponibilità di carrelli portabagagli	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Check-in (in questo aeroporto)						
E. Tempo di attesa al check-in	☐	☐	☐	☐	☐	☐
F. Efficienza del personale di check-in	☐	☐	☐	☐	☐	☐
G. Cortesia, disponibilità del personale di check-in	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Controlli di passaporti						
H. Tempo di attesa ai controlli di passaporti	☐	☐	☐	☐	☐	☐
I. Cortesia, disponibilità del personale di controlli di passaporti	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Sicurezza						
J. Tempo di attesa ai controlli di sicurezza	☐	☐	☐	☐	☐	☐
K. Accuratezza dei controlli di sicurezza	☐	☐	☐	☐	☐	☐
L. Cortesia, disponibilità del personale di sicurezza	☐	☐	☐	☐	☐	☐
M. Sensazione di sentirsi sicuri	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Orientamento						
N. Facilità di orientamento in aeroporto	☐	☐	☐	☐	☐	☐
O. Monitor con le informazioni sui voli	☐	☐	☐	☐	☐	☐
P. Percorribilità a piedi del terminal	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Q. Facilità nel trasferirsi da un volo all'altro	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Strutture aeroportuali						
R. Cortesia, disponibilità del personale aeroportuale	☐	☐	☐	☐	☐	☐
S. Ristoranti / Snack bar	☐	☐	☐	☐	☐	☐
T. Convenienza di ristoranti / Strutture di ristorazione	☐	☐	☐	☐	☐	☐
QGM 2015	2/4					(CAC)

(PASSENGER SATISFACTION SURVEY)

	Non So	Eccellente	Molto Buono	Buono	Sufficiente	Scadente
Strutture aeroportuali						
U. Disponibilità di strutture bancarie / Bancomat / uffici di cambio	☐	☐	☐	☐	☐	☐
V. Negozi	☐	☐	☐	☐	☐	☐
W. Convenienza dei Negozi	☐	☐	☐	☐	☐	☐
X. Internet WI-FI	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Y. Sale VIP / Business	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Z. Disponibilità di locali igienici	☐	☐	☐	☐	☐	☐
AA. Pulizia dei locali igienici	☐	☐	☐	☐	☐	☐
BB. Comfort delle sale d'attesa / aree d'imbarco	☐	☐	☐	☐	☐	☐
CC. Zone per fumare	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Atmosfera in aeroporto						
DD. Pulizia del terminal dell'aeroporto	☐	☐	☐	☐	☐	☐
EE. Atmosfera dell'aeroporto	☐	☐	☐	☐	☐	☐
7. Quali sono i servizi più importanti per Lei? A domanda N 6 ? preghiamo scrivere la lettera significante al buono servizio.						
First ☐	Second ☐	Third ☐				
Servizi disponibili all'arrivo in questo aeroporto secondo alla propria esperienza precedente						
FF. Controllo passaporti	☐	☐	☐	☐	☐	☐
GG. Rapidità nella riconsegna bagagli	☐	☐	☐	☐	☐	☐
HH. Controllo dogana	☐	☐	☐	☐	☐	☐
II. Soddisfazione dell'aeroporto generalmente	☐	☐	☐	☐	☐	☐
QGM 2015	3/4					(CAC)

8. Cual es su nacionalidad?

Varón ☐

Hembra ☐

9. Que es su edad?

16-21 ☐

22-25 ☐

26-34 ☐

35-44 ☐

45-54 ☐

55-64 ☐

+ 65 ☐

Email

Comentarios

Code

Q 2015

I / D

Terminal

Gate No.

Interviewer

Estimado viajero,

bienvenido al Aeropuerto de El Cairo, usted ha sido seleccionado para participar con nosotros en la evaluación del desempeño de los servicios proporcionados a usted durante su presencia dentro del aeropuerto, lo que nos ayuda a mejorar el funcionamiento de los servicios y satisfacer las necesidades de los clientes de manera más eficaz, por eso por favor rellene el siguiente cuestionario y gracias por participar.

1. Compañía aérea:

Volar a:

N. de vuelo

Fecha de salida

Letras

Números

Día

Mes

Hora de salida

(24 horas, por ejemplo 20:30)

2. Clase de viaje?

La primera clase ☐

clase de negocios ☐

clase económico ☐

3. Están existido al Aeropuerto de El Cairo más de tres veces durante los pasados doce meses?

Si ☐

No ☐

4. Cuánto esta la duración del periodo entre el tiempo de acceso al aeropuerto, y la salida de vuelos?

30-45 min ☐

45 min – 1h 30 min ☐

Más dei 1h 30 min. ☐

5. Al Entrar al aeropuerto por viajar ¿que ha usado?

Puede seleccionar más de un respuesta .

Facturación por Internet ☐

Mostrador de facturación ☐

Facturación por Internet ☐

Mostrador de depósito de equipaje ☐

Máquina de autoservicio ☐

Facturación por telefono ☐

(PASSENGER SATISFACTION SURVEY)

6. Según su experiencia hoy, por favor nos da su evaluación a cada ítem de los ítems del servicio.

	No utilizado	Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo
Facilidad de accesos						
A. Transportación dentro del aeropuerto	☐	☐	☐	☐	☐	☐
B. Facilidades de aparcamiento	☐	☐	☐	☐	☐	☐
C. Relación calidad-precio de los aparcamientos	☐	☐	☐	☐	☐	☐
D. Disponibilidad de carritos portaequipajes	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Facturación (en este aeropuerto)						
E. Tiempo de espera antes de la facturación	☐	☐	☐	☐	☐	☐
F. Eficiencia del personal de facturación	☐	☐	☐	☐	☐	☐
G. Cortesía y amabilidad del personal de facturación	☐	☐	☐	☐	☐	☐
control de pasaportes						
H. Tiempo de espera durante el control de pasaportes	☐	☐	☐	☐	☐	☐
I. Cortesía y amabilidad del personal de control de pasaportes	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Seguridad						
J. Tiempo de espera durante el control de seguridad	☐	☐	☐	☐	☐	☐
K. Meticulosidad de las medidas de seguridad	☐	☐	☐	☐	☐	☐
L. Cortesía y amabilidad del personal de seguridad	☐	☐	☐	☐	☐	☐
M. Sensación de estar protegido y a salvo	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Conocimiento de la carretera dentro del aeropuerto						
N. Facilidad para encontrar el camino adecuado	☐	☐	☐	☐	☐	☐
O. Pantallas de información de vuelo	☐	☐	☐	☐	☐	☐
P. La distancia que anda dentro de la terminal	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Q. Facilidad para hacer conexiones con otros vuelos	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Instalaciones del aeropuerto						
R. Cortesía y amabilidad del personal del aeropuerto	☐	☐	☐	☐	☐	☐
S. Restaurantes, bares y cafeterías	☐	☐	☐	☐	☐	☐
T. Relación calidad-precio de restaurantes o sitios para comer	☐	☐	☐	☐	☐	☐

QGM 2015

2/4

(CAC)

(PASSENGER SATISFACTION SURVEY)

	No utilizado	Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo
Instalaciones del aeropuerto						
U. Disponibilidad de bancos, Cajeros u oficinas de Cambio	☐	☐	☐	☐	☐	☐
V. Tiendas	☐	☐	☐	☐	☐	☐
W. Relación calidad-precio de las tiendas	☐	☐	☐	☐	☐	☐
X. Internet / Wi-Fi	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Y. Salas VIP	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Z. Disponibilidad de baños y aseos	☐	☐	☐	☐	☐	☐
AA. Limpieza de los baños y aseos	☐	☐	☐	☐	☐	☐
BB. comodidad de zonas de espera y puertas de embarque	☐	☐	☐	☐	☐	☐
CC. Zonas de fumar	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Ambiente de aeropuerto						
DD. Limpieza de la terminal del aeropuerto	☐	☐	☐	☐	☐	☐
EE. Ambiente del aeropuerto	☐	☐	☐	☐	☐	☐
7. Qué son los más importantes servicios mencionados en pregunta (6) a usted? Por favor escribe la letra especificada al servicio seleccionado						
First	☐	Second	☐	Third	☐	
Servicios de llegadas al aeropuerto (según su experiencia pasado)						
FF. Control de pasaportes	☐	☐	☐	☐	☐	☐
GG. Rapidez de entrega del equipaje	☐	☐	☐	☐	☐	☐
HH. control aduanero	☐	☐	☐	☐	☐	☐
II. satisfacción general con el aeropuerto	☐	☐	☐	☐	☐	☐

QGM 2015

3/4

(CAC)

Summary

The importance of research lies in the fact that the service sector plays an important role in the Egyptian economy, so it requires more research and studies, especially those related to the application of international quality management systems and their relationship to customer satisfaction.

The study aimed to analyze the relationship between the application of quality management systems and the satisfaction of customers and passengers traveling while providing a theoretical framework that defines the concepts related to the application of international quality management systems, service quality, customer satisfaction and methods of measuring them, and arriving at some results and suggestions that could contribute to improving the quality of service in a company Cairo Airport.

The descriptive and analytical approach that is appropriate to the nature of the topic was relied upon, as the information was used to describe the theoretical background of the topic, go to the field of study, collect data for the institution, then classify it, and interpret it in order to test hypotheses and draw conclusions.

The study included four chapters. The first chapter dealt with previous studies which showed the existence of an impact of implementing quality management systems on the quality of services and the value of customer satisfaction. The second chapter dealt with the theoretical framework for implementing quality systems from the concept of customer satisfaction, how to measure it, and examples of satisfaction in some verses of the Holy Quran. Characteristics of satisfaction.

Factors that affect customer satisfaction, the satisfaction function and the importance of measuring customer satisfaction, the objectives of measuring customer satisfaction, measuring customer satisfaction, measuring customer satisfaction tools and global customer satisfaction models. Finally, the impact of customer satisfaction on airport revenues

- the service concept. - service quality. Measuring service quality. Measuring service quality Determinants of service quality and the relationship between service quality and customer satisfaction.

An overview of both

Airport Service Quality Program (ASQ)

- International Organization for Standardization (ISO).
- International standards in the field of customer satisfaction and ISO specifications for quality management.

ISO 9001: Standards in the field of customer satisfaction: ISO 10002, ISO 10001:, ISO 10003, ISO 10004, the family of environmental management specifications (ISO 14000)., ISO 14001: 2015, ISO 45001: 2018, Integrated Management Systems. Finally, the importance of integrated management systems, their objectives, the components of integrated management systems, as well as the common requirements between the three systems

Stakeholder relationship with the integrated management system for quality, environment and safety.

In this research we study the effect the effective implementation of International Quality Management Systems on customer satisfaction (a case study of the Cairo Airport Company) by measuring the dimensions of the quality of service provided within the Cairo Airport. The general average of satisfaction has been increased after the implementation of Quality, safety & Occupational Health and Environment management systems. Passenger satisfaction survey was used during a number of years before (2013-2014-2015) and during (2016-2017) and after the implementation of the Integrated Management System for Quality, Environment, Safety and Occupational Health (2018 -2019) and obtaining certificates of conformity to international specifications ISO9001-2015, ISO14001-2015 & ISO 45001-2018 where the previous versions of the latest version were applied and during the grace period for the transition to the latest version, where the satisfaction of passengers traveling through Cairo Airport is measured on a

quarterly basis with a sample representing about 350 A passenger, that is, every year about 1400 samples. The degree of satisfaction is measured for 34 service elements provided to the passenger from entering the access roads to the airport until his boarding the plane, and he is asked on the same day of his travel. Inside the travel portal, the statistical analysis program SPSS was used, and the Cronbach alpha test was used to find out the stability of the paragraphs of the questionnaire, and the Kolmogorov - Smirnov test was used to know the dependence of the data on the normal distribution or not. Pearson Correlation Coefficient: to measure the degree of correlation, and it was used to calculate internal consistency and validity. Builder for the questionnaire. The T-Test is in the case of one sample to see if the average score for the response has reached the average approval score of 3, more or less than that. It has been used to verify the mean significance of each of the survey paragraphs. One Way Analysis of Variance (ANOVA) test to find out if there are statistically significant differences between three or more sets of data.

ABSTRACT

Thesis Title: The Impact of Effective Implementation of International Quality Management Systems on Customer Satisfaction (A case study Cairo Airport Company)

Name: Ayman Lotfy Ahmed Al-Naggar

Supervisors: Prof. Muharram Al-Haddad, Eng. Medhat Fahmy,
Year: 2021

Degree: Master of Planning and Development, National Planning Institute

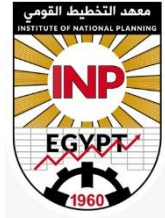
In this research we study the effect the effective implementation of International Quality Management Systems on customer satisfaction (a case study of the Cairo Airport Company) by measuring the dimensions of the quality of service provided within the Cairo Airport. The general average of satisfaction has been increased after the implementation of Quality, safety &

Occupational Health and Environment management systems. Passenger satisfaction survey was used during a number of years before (2013-2014-2015) and during (2016-2017) and after the implementation of the Integrated Management System for Quality, Environment, Safety and Occupational Health (2018 -2019) and obtaining certificates of conformity to international specifications ISO9001-2015, ISO14001-2015 & ISO 45001-2018

It has been shown that there is a positive and moral correlation between the effective application of international quality systems on customer satisfaction, to increase the quality of service provided to passengers, which is reflected in their satisfaction, and that the quality of service leads to achieving customer satisfaction.

Key words: Impact of Implementation / International Quality Management Systems / Customer Satisfaction / Cairo Airport Company

Arab Republic of Egypt



Institute of National Planning
Postgraduate Studies

The Impact of Effective Implementation of International Quality Management Systems on Customer Satisfaction (A Case study in Cairo Airport Company)

A Thesis Submitted in Fulfillment of Requirements of
Master Degree in Planning and Development

Submitted By:

Ayman Lotfy Ahmed ElNaggar

Supervised By:

Dr. Moharam El Hadad **Eng. Medhat Fahmy Saleh**

Professor of Planning &
Management Professor, Center for
Planning Methods Institute of
National Planning

Lecturer and expert in specifications
and quality And technical support
advisor at the National Institute for
Quality

2021