Journal of Excellence for Economics and Management Research
ISSN 2572-0171
Vol 08, N° 04 : (2024)
P 66 - 85

مجلة الامتياز لبحوث الاقتصاد والإدارة
ISSN 2572-0171
المجلد 08، العـدد: 04 (2024)،
ص 66- 85

دراسة تقييمية لمستوى جودة الخدمات المقدمة من طرف شركة الخطوط الجوية الجزائرية Air Algérie بعد أزمة كوفيد 19

إلهام شيلي [1] (*)

[1] تأهيل جامعي، أستاذة محاضرة أ، الانتماء (جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة، مخبر Ecofima)، (الجزائر)
i.chili@univ-skikda.dz ✉
رابط ORCID: https://orcid.org/0000-0002-9259-7160

تاريخ الاستلام: 2024-08-03 **تاريخ القبول:** 2024-11-26 **تاريخ النشر:** 2024-12-16

ملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى إبراز أهمية جودة الخدمات في القطاع الخدمي، وتم اسقاط الجانب النظري على شركة الخطوط الجوية الجزائرية Air Algérie، كما تنبع أهمية الدراسة من أهمية الموضوع في حد ذاته فالخدمة تبرز في مجال استعمالها وأيضا تحدد للمؤسسة مجال تنافسها وتحسين أدائها في السوق الذي تنشط فيه. ومن خلال هذا تم صياغة الإشكالية كما يلي: ما مستوى جودة الخدمات المقدمة من طرف شركة الخطوط الجوية الجزائرية Air Algérie بعد أزمة كوفيد 19؟.

توصلت الدراسة إلى أن هناك مستوى مرتفع نواع ما لتحسين الخدمات والتركيز على الجودة في الشركة محل الدراسة، كما نوصي بضرورة الاهتمام أكثر بنوعية الخدمة ومواصفات الجودة وتقبل مقترحات الزبون.

الكلمات المفتاحية: الجودة؛ الخدمة؛ جودة الخدمة؛ شركة الخطوط الجوية الجزائرية Air Algérie؛

تصنيف JEL : C250, M320, M210

(*) المؤلف المرسل

هذا العمل مرخص بموجب رخصة المشاع الإبداعي نسب المصنف - غير تجاري 4.0 دولي.

المعرف الرقمي للمقال (doi): *https://doi.org/10.34118/jeemr.v8i2.4035*

Journal of Excellence for Economics and Management Research
ISSN 2572-0171
Vol 08, N° 04 : (2024)
P 66 - 85

مجلة الامتياز لبحوث الاقتصاد والإدارة
ISSN 2572-0171
المجلد 08، العـدد: 04 (2024)،
ص 66- 85

Evaluative study of the level of quality of services provided by Air Algérie after the Covid-19 crisis

1st Chili ilhem [1(*)]

[1]University qualification, Lecturer A, Affiliation (University of August 20, 1955 Skikda, Ecofima Laboratory), (Algeria)
✉ i.chili@univ-skikda.dz
ORCID (recommended) https://orcid.org/0000-0002-9259-7160

Received: 3/8/2024 **Accepted**: 26/11/2024 **Published**: 16/12/2024

Abstract:
This study aimed to highlight the importance of service quality in the service sector, and the theoretical aspect was applied to Air Algeria. The importance of the study stems from the importance of the subject itself, as the service is highlighted in its field of use and also determines the institution's field of competition and improves its performance in the market in which it operates. Through this, the problem was formulated as follows: What is the level of quality of services provided by Air Algeria after the Covid 19 crisis?.
The study concluded that there is a somewhat high level of improving services and focusing on quality in the company under study. We also recommend the need to pay more attention to the quality of service, quality specifications, and accepting customer suggestions.

Keywords: Quality; Service; Quality of Service; Air Algérie;

JEL Classification Codes : C250, M320, M210

* *Corresponding Author.*
This work is an open access article, licensed under a Creative Commons Attribution-Non-Commercial 4.0 International License.
Doi: https://doi.org/10.34118/jeemr.v8i2.4035

1. مقدمة:

تعتبر الجودة من المواضيع التي لاقت قبولا لدى العديد من المفكرين والباحثين، كونه شغل جانب وحيزا كبيرا من البحث لأنه يركز على تقديم الخدمة والمنتج بالمواصفات المطلوبة التي يرغبها الزبون أو المستهلك. ويرتبط نجاح المؤسسة وارتفاع أدائها من خلال إرضاء الزبون او تفير خدمة تتماشى مع ما يحتاجه. يتفق معظم الخبراء على أن الخدمات المقدمة مثلها مثل المنتجات التي يحتاجها الفرد، فيجب التركيز على نوع الخدمة المقدمة التي تباع، والتي تتوافق إلى حد كبير مع العملاء، وبالتالي إدراك العميل لجودة الخدمة المقدمة.

كما يعتبر موضوع مؤسسات النقل الجوي من المؤسسات التي تعتبر كقطاع الخدمات الذي يقدم منتجات غير سلعية، التي تعتمد أليات جديدة مساهمة في نشاطها تهدف تجاوز مشكلات، وهي من القطاعات التي تؤدي إلى توفير رؤوس أموال ومداخيل، وتهتم بتقديم الخدمة بالمواصفات المطلوبة التي يرغب بها العميل. ومن بين المؤسسات المتعلقة بالطيران الجوي، مؤسسة الخطوط الجوية الجزائرية التي تنشط وحيدة وذات خبرة كبيرة في هذا القطاع في الجزائر على غرار طيران طاسيلي، باعتبارها هي الأخرى مؤسسة جديدة في مجال النقل الجوي. ووقع الاختيار على المؤسسة المبحوثة كونها تعمل بشكل كبير على تطوير من خدماتها حتى تلبي رغبات الزبائن والعملاء، خاصة بعد أزمة كورونا (كوفيد 19).

- **إشكالية الدراسة:**

انطلاقا مما سبق تتمحور إشكالية الدراسة في:

ما مستوى جودة الخدمات المقدمة من طرف شركة الخطوط الجوية Air Algerie بعد أزمة كوفيد 19؟

يقودنا التساؤل الرئيسي إلى طرح أسئلة فرعية تختص بمختلف الجوانب النظرية لأبعاد جودة الخدمة:

- ما مستوى بعد **الاعتمادية** لجودة الخدمة المقدمة من كرف شركة الخطوط الجوية **Air Algerie** بعد أزمة كوفيد 19؟
- ما مستوى بعد **الأمان (الثقة)** لجودة الخدمة المقدمة من طرف شركة الخطوط الجوية **Air Algerie** بعد أزمة كوفيد 19؟
- ما مستوى بعد **الاستجابة** لجودة الخدمة المقدمة من طرف شركة الخطوط الجوية **Air Algerie** بعد أزمة كوفيد 19؟
- ما مستوى بعد **الملموسية** لجودة الخدمة المقدمة من طرف شركة الخطوط الجوية **Air Algerie** بعد أزمة كوفيد 19؟
- ما مستوى بعد **التعاطف** لجودة الخدمة المقدمة من طرف شركة الخطوط الجوية **Air Algerie** بعد أزمة كوفيد 19؟

- **فرضيات الدراسة:** محاولة منا للإجابة عن السؤال الرئيسي للدراسة، نضع الفرضية الرئيسية التالية:

هناك مستوى مرتفع لجودة الخدمة المقدمة من طرف شركة الخطوط الجوية Air Algerie **بعد أزمة كوفيد 19**

يتفرع عن هذه الفرضية الرئيسية الفرضيات الفرعية التالية:

- هناك مستوى منخفض لبعد الإعتمادية لجودة الخدمة المقدمة من طرف شركة الخطوط الجوية **Air Algerie** بعد أزمة كوفيد 19.
- هناك مستوى منخفض لبعد الأمان (الثقة) لجودة الخدمة المقدمة من طرف شركة الخطوط الجوية **Air Algerie** بعد أزمة كوفيد 19.
- هناك مستوى منخفض لبعد الاستجابة لجودة الخدمة المقدمة من طرف شركة الخطوط الجوية **Air Algerie** بعد أزمة كوفيد 19.
- هناك مستوى منخفض لبعد الملموسية لجودة الخدمة المقدمة من طرف شركة الخطوط الجوية **Air Algerie** بعد أزمة كوفيد 19.
- هناك مستوى منخفض لبعد التعاطف لجودة الخدمة المقدمة من طرف شركة الخطوط الجوية **Air Algerie** بعد أزمة كوفيد 19.

- **أهداف الدراسة:**

نحاول من خلال هذه الدراسة تحقيق جملة من الأهداف:

- تسليط الضوء على مختلف المفاهيم بالجودة والخدمة وجودة الخدمة؛
- إبراز الأهداف التي تسعى جودة الخدمة تحقيقها وتفعيلها؛
- التطرق لمختلف الجوانب النظرية لتصنيف الخدمات المقدمة للأفراد؛
- معرفة مختلف نماذج قياس جودة الخدمة؛
- الربط بين الجانب النظري والجانب التطبيقي لموضوع جودة الخدمة في مطار الجزائر.

- **منهجية الدراسة:**

سنعتمد في هذا البحث على المنهج الوصفي التحليلي في كلا من الجانب النظري والجانب التطبيقي، كونهما من المناهج المساعدة على تحليل الظواهر وحل مشكلات البحث بطريقة شاملة، انطلاقا من جمع المادة العلمية بالمسح المكتبي أي الكتب والمراجع الورقية، والمسح الرقمي الشبكي أي المراجع المتوفرة عبر شبكة الأنترنت. وهذا بغرض تحليل واستنباط المفاهيم والأسس المكونة للإطار النظري للدراسة. ومن أجل دراسة الواقع الفعلي للخدمات المقدمة وجودتها ركزنا على اختيار قطاع النقل الجوي كونه مؤسسة خدمية بالدرجة الأولى وهذا من خلال الاعتماد على أداه الاستبيان وتحليل النتائج واختبار الفرضيات.

2. الإطار النظري للدراسة:

من خلال هذا البحث سنقوم بالتركيز على مختلف الأكر النظرية لموضوع جودة الخدمة، والتركيز على أبعادها وعناصرها، من أجل إسقاطها على الجانب التطبيقي.

1.2 مدخل مفاهيمي حول جودة الخدمة:

تعد الجودة من أكثر المفاهيم الفكرية والفلسفية رواجا إذ نالت اهتمام الباحثين الأكاديميين والميدانيين وغيرهم، إذ أدت التغيرات المتسارعة في ثقافة الزبائن وأذواقهم، فضلا عن ازدياد المنافسة العالمية خلال عقدي الثمانينات والتسعينات من القرن المنصرم إلى جعل الجودة لها أسبقية تنافسية يعتمدها كل مدير يختار المسار الصحيح لأداء العمليات الإنتاجية والخدمية. (المزهر، 2006، صفحة 4)

يرجع مفهوم الجودة إلى الكلمة اللاتينية التي **Qualitas** والتي تعني طبيعة الشخص أو بطيعة الشيء ودرجة صلابته، لقد تعددت تعاريف الجودة باختلاف النظرة عليها وباختلاف تطور مفهومها في حد ذاته، حيث نجد الجمعية الفرنسية للتقنين **Afnor** ضمن المواصفات القياسية الدولية الإيزو 9000 طبعة 2000 على انها: "قدوة مجموعة من الخصائص والمميزات الجوهرية على إرضاء المتطلبات المعلنة أو الضمنية لمجموعة من العملاء". **(duret & Maurice, 2002, p. 21)**

فالخدمة هي منتجات تتكون من الأنشطة والمنافع أو الإشاعات التي تقدم للبيع، والخدمات، بشكل جوهري غير ملموسة، ولكن يكون لمشتري الخدمة الحق فقط في استخدامها أو إمكانية الوصول المؤقت لها، فالمشتري يملك منفعة الخدمة وليس الخدمة ذاتها. (العوضي و محمد محمد، أبريل 2023، صفحة 657)

فاهتمام الجودة ليس فقط بالمنتجات المادية وإنما بالمنتج النوعي الذي يلبي حاجات ورغبات الزبون، ويسهل عليه الحياة، كما يوجه أيضا للمؤسسات والعاملين بها، لهذا نجد العديد من المفكرين قدموا تعاريف أهمها:

– يعرف **Gaither** جودة الخدمة على أنها: "إن جودة الخدمة تتحد في ضوء إدراك الزبون لجودة الخدمة ودرجة تطابقها لتوقعاته"، فحسب رأيه جودة الخدمة تتحقق عندما تتطابق الجودة المدركة مع المتوقعة. فإذا كان إدراك الزبون للخدمة المقدمة يتطابق مع توقعاته فإن الخدمة بالنسبة له ذات جودة الخدمة بالنسبة له ذات جودة، ولإذا فاقت ستؤدي إلى إسعاده وإبهاجه، وإن لم تتجاوز توقعاته فلا يؤثر ذلك على جودة الخدمة. في حين إذا كانت الخدمة المدركة أدنى من توقعاته فسيحكم عليها باللاجودة" (قرن و فاطنة، 2011، صفحة 153). من خلال هذا التعريف نميز أن جودة الخدمة تركز على مدى توافق توقعات الزبون مع ماهو موجود فعلا. كما عرف **A.Zeithaml and L. Berry** جودة الخدمة بأنها: "تقديم خدمة ممتازة أو متفوقة مقارنة بتوقعات العملاء"**(N.Ramya, A , & K., 2019)**

– أما **Fisher** فأشار إلى: "أن الجودة تعبر عن مفهوم مجرد، يعني أشياء مختلفة لأشخاص مختلفين وهي: درجة التألق والتميز وكون الأداء ممتازا وكون خصائص أو بعض خصائص المنتج ممتازة

عند مقارنتها مع المعايير الموضوعة من منظور المؤسسة أو من منظور المستفيد" (رشيد و بوسطة ، صفحة 141). ركز هذا التعريف على أن جودة الخدمة تعني التميز والأداء.

– يمكن تعريف جودة الخدمة على أنها: "تلك الجودة التي تشمل 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 بعدين إجرائي وأخر شخصي، حيث يكمل الأول الثاني" (خيثر و أسماء، 2017، صفحة 32). هنا نلاحظ أن هذا التعريف يركز على البعد الإجرائي البعد الشخصي لتقديم جودة عالية تلبي الحاجات.

والشكل الموالي يبرز أهم المصطلحات المتعلقة بمفهوم جودة الخدمة:

الشكل 1:

المفاهيم الأساسية لجودة الخدمة

المصدر: (الروقي، 2021، صفحة 16)

من خلال ما تقدم يمكن صياغة تعريف جودة على أنه أنها: تعتبر من المفاهيم الحديثة في الفكر الإداري فهي تهتم برضا الزبون بالدرجة الأولى، فهي تسعى إلى مطابقة للمواصفات والبعد عن أي خلل في تقديم الخدمة من مختلف الجوانب. فجودة الخدمة تهتم بتلبية الحاجات والرغبات والتوقعات بشكل مستمر.

وتبرز أهمية جودة الخدمة في أربع أسباب أساسية لأهمية جودة الخدمة: (الدراركة، 2015، صفحة 149)

– نمو مجال الخدمة: إذ تزايدت أعداد المنظمات التجارية التي تقدم الخدمات أكثر من أي وقت مضى، فعلى سبيل المثال نصف شركات الأعمال التجارية الأمريكية يتعلق نشاطها بالخدمات؛

– ازدياد المنافسة: إذ من المعلوم أن بقاء الشركات والمشاريع يعتمد على حصولها على القدر الكافي من المنافسة.

– الفهم الأكبر للعملاء: أن تتم معاملتهم بصورة جيدة ويكرهون التعامل مع المنظمات التي تركز فقط على الخدمة،؛

- المدلول الاقتصادي لجودة خدمة العميل: أصبحت الشركات تحرص في الوقت الحالي على ضرورة استمرار التعامل معها وتوسيع قاعدة عملائها.

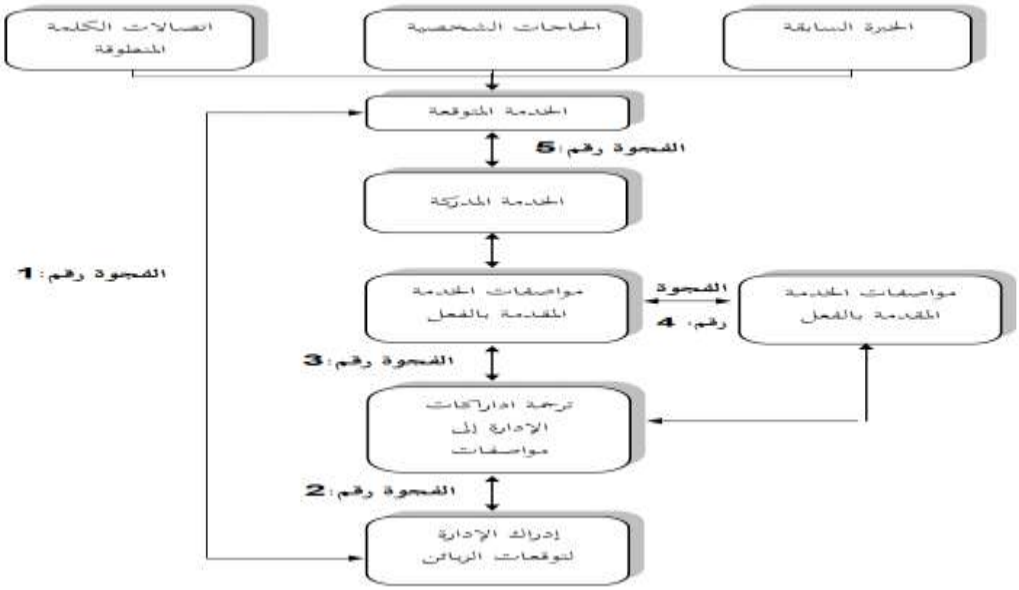
2.2 نماذج قياس جودة الخدمة:

تجلت في: (مرازقة و سيهام، جوان 2017، صفحة 391)

أ- نموذج جودة الخدمة **ServQual**: ظهر هذا النموذج نتيجة دراسة لـ **Parasuraman Zeithaml and Berry**، سنة 1985، إذ تقاس جودة الخدمة بالاعتماد على توقعات العملاء لمستوى الخدمة وإدراكاتهم لمستوى الأداء الفعلي للخدمة المقدمة، ومن ثم تحديد الفجوة بين هذه التوقعات والإدراكات باستخدام أبعاد جودة الخدمة الخمسة المذكورة سابقا ، حيث يعتمد هذا المقياس على استبيان متكون من 22 عبارة تتعلق بالتوقعات، و22 عبارة تتعلق بالإدراكات، وكلاهما يستخدم مقياس ليكارت السباعي، وبطرح الفرق بين الإجابات (الأداء- التوقعات) يتم تحديد خمس فجوات أربع منها من جهة مقدم الخدمة وفجوة من جهة العميل والتي يمكن أن تؤدي لتدني مستوى جودة الخدمة والقصور في تحقيقها.

الشكل2:

نموذج ServQual لقياس جودة الخدمة



المصدر: (قرن و فاطنة، 2011)

ب- نموذج أداء الخدمة **ServPerf** ظهر هذا النموذج سنة 1992 على يد الباحثين **Taylor and Cronin** وذلك نتيجة للانتقادات التي وجهوه لنموذج جودة الخدمة فيما يتعلق بجانب التوقعات حيث يقوم على أساس رفض فكرة الفجوة في تقييم جودة الخدمة، إذ يرى الباحثان أنه: " من غير المناسب قياس جودة الخدمة اعتمادا على الفرق بين التوقعات والإدراكات، وهو ما دفعهم لتقديم مقياس يعتمد على الأداء الفعلي للخدمة وذلك باعتباره شكلا من أشكال الاتجاهات"، حيث يعتمد هذا المقياس

على نفس العبارات ونفس الأبعاد التي اقترحها **Parasuraman ,Zeithaml and Berry** لقياس إدراكات الأداء الفعلي للخدمة، ويتم القياس بالاعتماد على مقياس ليكارت السباعي.

3.2 أبعاد جودة الخدمة:

حسب الباحثين **Parasuraman ,Zeithaml and Berry** هناك خمسة أبعاد لجودة الخدمة تتمثل فيما يلي:

- **الاعتمادية:** وهذا البعد من الأبعاد الخمسة الأكثر ثباتا ويكون الأكثر أهمية في تحديد إدراكات جودة الخدمة عن الزبائن وتعرف الاعتمادية بأنها القدرة على تقديم وعود الخدمة بشكل موثوق ودقيق؛
- **الأمان (الثقة):** خلق وكسب الثقة، حيث تعد الثقة بشكل عام عنصرا أساسيا ومهما للعلاقات التبادلية الناجحة فهي تمثل الرغبة والاستعداد واعتماد الطرف الأخر في تبادل تجاري معين يضع فيه الزبون ثقته الكاملة؛
- **الاستجابة:** ويتضمن هذا البعد أربع متغيرات، تقيس اهتمام المؤسسة بإعلام زبائنها بوقت تأدية الخدمة، وحرص موظفيها على تقديم الخدمات الفورية لهم، والرغبة الدائمة لموظفيها في معاونتهم، وعدم انشغال الموظفين عن الاستجابة الفورية لطلباتهم؛
- **الملموسية:** وتشمل التسهيلات المادية والمعدات ومظهر الموظفين ومواد الاتصال؛
- **التعاطف:** وتعني مستوى العناية والاهتمام الشخصي المقدم للزبون.

3. الاطار التطبيقي للدراسة:

نوضح من خلال هذا الإطار مختلف الجوانب التطبيقية المستخدمة، بدء من لمحة حول مطار هواري بومدين الدولي الجزائر، ثم تحليل النتائج وتقديم مقترحات.

1.3 لمحة تقديمية عن مطار هواري بومدين الدولي الجزائر:

الخطوط الجوية الجزائرية شركة للنقل الجوي خاضعة للقانون الجزائري. فهي مؤسسة عمومية اقتصادية مؤسسة ذات أسهم **EPE/SPA**، ذات رأس مال 60,000,000,000,00 دينار جزائري، مسجلة في السجل التجاري تحت رقم **16/00 0011900B00** ومعرف جبائي 00001600,1190,089، يقع مقرها ب، 1 ساحة موريس أودان، الجزائر العاصمة الجزائر. تضع الخطوط الجوية الجزائرية تحت تصرف زبائنها الموقع الإلكتروني: **WWW.airalgerie.dz** المشار إليه فيما بعد بالموقع. نحن ندعوكم لقراءة شروط استخدام هذا الموقع والخدمات المقدمة. استخدام هذا الموقع يعني قبول الشروط الموضحة أدناه من دون تحفظات.

أنشأت الخطوط الجوية الجزائرية موقعها على شبكة الإنترنت لتقدم لزبائنها التسهيلات اللازمة لحجز وشراء تذاكر الطيران والخدمات الإضافية على خطوطها الجوية. يحتفظ الموقع ومحتوياته بملكية خاصة للخطوط الجوية الجزائرية، وضعت تحت تصرف الزبائن لاستعمالات خاصة لا يجوز نسخ أو بيع أو نقل أو تحويل أو توزيع أو عرض أو نشر أو استغلال محتويات الموقع لأغراض تجارية مهما كانت

طبيعتها، من دون إذن خطي مسبق من طرف الخطوط الجوية الجزائرية. تتعهد الخطوط الجوية الجزائرية باحترام سرية البيانات المرسلة وعدم إفشائها أو بيعها أو إيجارها لطرف ثالث، ما لم تلزم الخطوط الجوية الجزائرية قانونيا للقيام بذلك، لا سيما في حالة ما إذا مثل هذه المعلومات مطلوبة من قبل السلطات المختصة. وبالتالي، ومن خلال استخدام هذا الموقع، أنتم تقبلون أن تستخدم البيانات الشخصية الخاصة بكم من قبل الخطوط الجوية الجزائرية لأغراض ترويجية بحثة. (الجزائرية، 2024)

يقوم نشاط الخطوط الجوية الجزائرية أساسا على نقل الأشخاص والبضائع جوا، ويشمل عموما: (خليفة، 2016-2017، صفحة 185)

- نقل الأشخاص: حيث تقدم المؤسسة خدمة النقل الجوي للأفراد عبر رحلات منتظمة وغير منتظمة، ورحلات الحج والعمرة، تغطي رحلاتها مساحات كبيرة من الجزائر، كما تتوسع لوجهات نحو أوروبا ومناطق من أفريقيا والشرق الأوسط وبعض الجهات من أمريكا وأسيا. وتركز المؤسسة نشاطها على نقل الأفراد وتخصص له العدد الأكبر من طائرات النقل التي تتميز بالحداثة مقارنة بقطاع نقل البضائع، حيث تنتقل سنويا في المتوسط ما يقارب 3,5 مليون مسافر.

- نقل البضائع: حيث تمتلك المؤسسة أجهزة خاصة بذلك تحقق ما يقارب 200,000 طن من البضائع المنقولة سنويا، حيث تمتلك لأجل عمليات النقل هذه طاهرة واحدة من نوع **Lockheed L-100 Hercules**، وقد حققت عمليات النقل لها رقم أعمال يقارب 174700 مليون دينار سنة 2010, إلا أن نشاط نقل البضائع الجوي لدى الخطوط الجوية الجزائرية غير كبير برغم فرصة تطويره.

- نقل البريد: تقوم أيضا الخطوط الجوية الجزائرية بنقل البريد وتمتلك من أجل ذلك طائرة كما انها تحضر لإضافة طائرة أخرى لأجل ذلك.

2.3 سياسة الجودة في مطار هواري بومدين Air Algerie:

خلال السنوات الماضية، منحت الخطوط الجوية الجزائرية عدة شهادات لامتثالها لأحدث المعايير الدولية: **(Algerie, 2024)**

- شهادة **IOSA-IATA:** وهي شهادة التدقيق العملي في الأمان الخاصة بالجمعية للنقل الجوي: هو برنامج تم وضعه من طرف الجمعية الدولية للنقل الجوي والذي يرمي إلى مراقبة معايير الأمان في العمليات الجوية وأنظمة المراقبة. نظام تقييم معترف به عالميا، تم وضعه لاختبار وتقويم التسيير العملي وأنظمة المراقبة لشركات الطيران. تندرج الخطوط الجوية الجزائرية اليوم في قائمة شركات الطيران الحاملة لشهادة **IOSA** من طرف خبراء من الجمعية الدولية للنقل الجوي.

- شهادة **ISO 9001:** شهادة الايزو 9001 وضعت الخطوط الجوية الجزائرية ولا تزال تحدث برنامج الجودة الذي يتوافق ومتطلبات معيار أنظمة تسيير الجودة لنقل المسافرين والشحن على الخطوط العادية أو عبر الرحلات المؤجرة على مستوى التراب الجزائري، شهادة الإيزو 9001 تحدد المتطلبات المتعلقة بنظام التسيير الخاص بالجودة والذي يرمي إلى إظهار قدرة الشركة على تقديم خدمة ذات جودة

متطابقة مع المتطلبات والتطلعات المتزايدة للزبائن والمتطلبات التشريعية المعمول بها، وهذا بصفة دائمة وثابتة.

– مطابقة الأحكام الأوروبية بخصوص السلامة الجوية: وفقا للأحكام الأوروبية بخصوص السلامة الجوية رخص العمال ووثائق الطيران الخاصة بالطائرات المستعملة في الرحلات من وإلى البلدان الأعضاء في المجموعة الأوروبية، الأحكام المبنية في الجزء 145 من قانون المجموعة الأوروبية رقم 2003.2042 **CE** للجنة الضبط الخاصة بالوكالة الأوروبية للسلامة الجوية **AESA** فإن الخطوط الجوية الجزائرية مصادق عليها كونها مطابقة للمتطلبات المذكورة أعلاه.

3.3 الخدمات المقدمة في مطار هواري بومدين الدولي الجزائر:

يطلق عليه أيضا مطار الجزائر الدولي هو أحد المطارات الدولية الواقعة في دولة الجزائر، وتحديدا في العاصمة الجزائر على بعد 17 كيلومتر شرق جنوب وسط المدينة، ويرمز له دوليا بالرمز **ALG**، ويعرف بأنه أكبر مطار في الجزائر من حيث المساحة واسعة للركاب، كما أنه المطار الدولي الرئيسي الذي يخدم العاصمة الجزائر، حيث يخدم في المتوسط ما يقارب 8 ملايين مسافر سنويا، ويضم العديد من شركات الطيران التي توفر رحلات محلية ودولية من وإلى المطار، كما يضم ثلاثة مبان للركاب، ومدرجين يبلغ طول المدرج الواحد 3500 متر. يوفر مطار هواري بومدين العديد من الخدمات للمسافرين منها مايلي: (دليل المطارات، 2022)

– خدمة الإنترنت المجانية؛ خدمة تحويل العملات؛ خدمة المتعة المفقودة؛ خدمة معلومات الرحلة؛ خدمة تخزين المتعة؛ خدمة الاستقبال؛ الخدمات المصرفية؛ خدمة تغليف الأمتعة؛ خدمات طبية؛ خدمات بريدية.

مطار هواري بومدين هو مطار دولي يخدم مدينة الجزائر العاصمة. وهو يستوعب أكثر من 7 ملايين مسافر سنويا ولا شك أنه أكبر مطار في الجزائر. وفي عام 2014، وبعد تدهور حالة برج المراقبة القديم وزيادة الحركة الجوية، كانت الشركة تبحث عن شريك يوفر لها حلول تدفئة وتهوية وتكييف هواء مصممة خصوصا من أجل برج مراقبة المطار الجديد. وقد أوصت **LG** بتركيب نظام **Multi V IV** الذي يعمل بتقنية استعادة الحرارة وبنظام تدفق مادة التبريد المتغير **VRF** المبرد بالهواء، والمزود بتهوية وقنوات لاستعادة الطاقة. وقد اختير هذا النظام لما يتميز به من تنوع وكفاءة في استهلاك الطاقة وموثوقية. (**LG**، 2022)

4.3 تحليل نتائج الدراسة التقييمية لجودة الخدمات المقدمة في مطار هواري بومدين الدولي الجزائر:

1.4.3 الأدوات المستخدمة في الدراسة:

– **الاستبيان:** تم التركيز على الاستبيان الرقمي كأداة أساسية لجمع البيانات والمعلومات حول موضوع جودة الخدمة المقدمة في مطار هواري بومدين الدولي الجزائر، تم توزيع الاستبيان واسترداده كمايلي:

الجدول 1:

توزيع الاستبيان على عينة الدراسة

عدد الاستبيانات الموزعة	عدد الاستبيانات المسترجعة	عدد الاستبيانات غير مسترجعة	عدد الاستبيانات الغير صالحة للتحليل	عدد الاستبيانات النهائية
250	155	95	00	155
%100	%62	%38	%00	%62

المصدر: من إعداد الباحثة.

تم الاعتماد على مقياس ليكارت الثلاثي لقياس متغيرات الدراسة كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول 2:

مقياس ليكارت الثلاثي

غير موافق	محايد	موافق
1	2	3
منخفض	متوسط	مرتفع

المصدر: من إعداد الباحثة

تم تقسم المجالات إلى ثلاث أقسام كل قسم حسب مقياس ليكارت الثلاثي، حيث تم إعطاء رقم واحد لما يقابل كلمة غير موافق، أما قيمة 2 قدمت إلى محايد أي متوسط، أما قيمة 3 قدمت إلى موافق أي مرتفع.

2.4.3 مجتمع وعينة الدراسة:

تم اختيار عينة عشوائية من مجتمع الدراسة، الخاص بكل من استخدم الخطوط الجوية الجزائرية **AIR Algérie**، وذلك لمعرفة لإسقاط الجانب النظري على الجانب التطبيقي، من اجل قياس جودة الخدمات المقدمة في المؤسسة محل الدراسة. تم حصر العينة في 250 مفردة. وتم توزيع الاستبيان إلكترونيا عبر مواقع التواصل الاجتماعي تم جمع ما يقار 155 إجابة وفقا للاستبيان المرسل.

3.5.3. متغيرات الدراسة:

لمعالجة الدراسة وتحقيق أهدافها تضم مايلي:

– المتغيرات الشخصية: تتمثل في متغيرات السن وكل المعلومات حول المبحوثين؛

– متغير جودة الخدمات: جانب خاص بكل أبعاد المتعلقة بجوانب جودة الخدمة المقدمة في طيران الجزائر.

4.4.3 أساليب الإحصائية المستخدمة:

لتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام معادلات الإحصاء الوصفي لحساب التكرارات المطلقة والنسبية وفقا للإجابات المبحوثين.

5.4.3 صدق وثبات استبانة الدراسة:

أي يقصد باختبار صدق الاستبيان التأكد فيما إذا كانت أداة القياس فعلا تقيس ما تهدف لقياسه، ومن الطرق التي يمكن استخدامها من صدق المقياس مايلي:

-الصدق الظاهري: وهو صدق المحكمين وهذا بغرض الاستبيان على مجموعة من المحكمين، بغرض تدقيقها والتأكد من مناسبة الفقرات، حيث أبدو تعديلات وملاحظات ساهمت في إخراجه بصورته النهائية.

6.4.3 تحليل نتائج الاستبيان:

يبين الجدول رقم (03)، النتائج المتعلقة بالمتغيرات الشخصية:

الجدول 3:

تحليل نتائج المتغيرات الشخصية

البيان	الخصائص	التكرار المطلقة	النسب المئوية
الجنس	ذكر	88	%56,77
	أنثى	67	%43,22
	المجموع	155	%100
العمر	أقر من 20 سنة	30	%19,35
	من 20 إلى غاية 30 سنة	70	%45,16
	أكثر من 30 سنة	55	%35,49
	المجموع	155	%100
المستوى التعليمي	بكالوريا	67	%43,22
	ليسانس	50	%32,25
	أعلى من ذلك	38	%24,53
	المجموع	155	%100
الوظيفة	موظف عمومي	95	%61,29
	موظف خاص	40	%25,80
	بدون عمل	20	%12,91
	المجموع	155	%100

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات **SPSS**.

يمكن تحليل النتائج التالية:

- توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجنس:

نلاحظ من خلال الجدول أن تكرار الذكور أكثر من الإناث حيث بلغت 88، أي مايقارب نسبة **56.77%**، اما تكرار الإناث بلغ 67 مفردة، أي ما يقارب **43.22%**، وهذا راجع لكثر السفر واستخدام النقل الجوي من طرف الذكور أكثر من الإناث حسب العمل والمشاريع والسفر والرحلات.

- توزيع أفراد عينة الدراسة حسب العمر:

نلاحظ من خلال النتائج أن فئة أقل من 20 سنة تعادل تكرار 30 مفردة أي بنسبة **19,35%**، أما فئة من 20 إلى غاية 30 سنة مفردة تعادل 70 مبحوث أي بنسبة **45,16%**، أما الفئة الأخيرة أكثر من 30 سنة بلغ تكراراها 55 مفردة بنسبة 35,49**%**.

– توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي:

نلاحظ من خلال هذا الجدول أن تكرار الخاص بفئات المستوى التعليمي المقسمة إلى ثلاث مجالات: أولا تكرار المطلق للبكالوريا 67 مفردة، وبنسبة 43,22**%**، ثانيا: ليسانس بتكرار مطلق أي 50 مفردة وبنسبة 32,25**%**، ثالثا: أعلى من ذلك بتكرار مطلق 38 أي بنسبة 24,53**%**. أي أن اغلب المسافرين ومستخدمي الخطوط الجوية الجزائرية يستخدمها العديد من الأفراد بغض النظر عن شهاداتهم.

– توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الوظيفة:

من خلال الجدول نلاحظ أن تكرارات الوظيفة موزعة كالآتي: موظف عام بتكرار مطلق 95 وبنسبة مئوية 61.29**%**، وموظف خاص بتكرار مطلق 40 بنسبة مئوية 25,89**%**، وبدون عمل بتكرار مطلق 20 أي بنسبة مئوية **12.91%**. أي ان استخدام الطيران الجزائري **AIR Algérie** أغلبهم موظفين عموميين.

7.4.3 تحليل نتائج الاستبيان:

يبين الجداول التالية نتائج أبعاد جودة الخدمات من خلال إجابة المبحوثين في الجدول الموالي:

أولا: البعد الأول: معيار الاعتمادية

يضم هذا الفرع نتائج التحليلات الوصفية المتعلقة بمعايير الاعتمادية:

الجدول 4:

تحليل نتائج البعد الأول "معيار الاعتمادية"

العبارات	التكرار المطلق	التكرار النسبي	ترتيب
1– تعمل الإدارة على اعتماد استراتيجية تساعد على تفعيل الجودة	38	%24,51	3
2– تحرص المؤسسة على إعتماد على أجهزة اتصال تشجع على الرفع من الأداء	40	%25,80	2
3– تعمل الشركة على القيام بالتحسينات المستمرة للخدمات	54	%34,83	1
4– تهتم المؤسسة بتطبيق أسعار الخدمات حتى تساهم في ضمان العميل	23	%14,83	4
معيار مرتبط بالاعتمادية	155	%100	–

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات SPSS.

تظهر نتائج الجدول أن غالبية العبارات المعبرة عن معيار الاعتمادية كمايلي:

- ✓ حصلت العبارة رقم 3 التي تنص على: "تعمل الشركة على القيام بالتحسينات المستمرة للخدمات" على أعلى تكرار مطلق حيث بلغت 54 وبنسبة مئوية (34,83%)، وهذا ما يبين أن هناك موافقة قوية من أفراد عينة الدراسة على أن إدارة المطار في الجزائر تشجع على تحسين عملياتها بشكل دوري ووفقا لاهم المتغيرات الحاصلة في العالم حتى تواكب التطور في المطارات العالمية.

- ✓ حصلت العبارة رقم 2 التي تنص على: "تحرص المؤسسة على اعتماد على أجهزة اتصال تشجع على الرفع من الأداء" على تكرار قدر بـ: 40 وبنسبة مئوية (25,80%)، وهذا يرجع إلى أن شركة الخطوط الجوية الجزائرية تعتمد بالدرجة الأولى على أجهزة الاتصال كونها تربط بين العملاء والموظفين والزبائن والطائرات.
- ✓ حصلت العبارة رقم 1 التي تنص على: "تعمل الإدارة على اعتماد استراتيجية تساعد على تفعيل الجودة" على المرتبة الثالثة بتكرار مطلق قدر بـ: 38 وبنسبة مئوية: (24,51%)، وذلك بسبب أن مادام الشركة تقدم خدمات فهي تعمل على أن تكون هته الخدمات بجودة وبالمواصفات المطلوبة لذا تعمل على إدراجها ضمن استراتيجيتها الكلية للشركة.
- ✓ حصلت العبارة رقم 4 التي تنص على: "تهتم المؤسسة بتطبيق تخفيض أسعار الخدمات لكي تساهم في ضمان العميل" على المرتبة الأخيرة وبتكرار مطلق قدر بـ: 23 وبنسبة مئوية (14,83%)، وسبب احتلال المرتبة الأخيرة ذلك أن بعد أزمة كورونا ارتفعت أسعار التذاكر والخدمات.

ثانيا: البعد الثاني: معيار الأمان (الثقة)

يضم هذا الفرع نتائج التحليلات الوصفية المتعلقة بمعايير الأمان (الثقة):

الجدول 5:

تحليل نتائج البعد الثاني "معيار الأمان (الثقة)

العبارات	التكرار المطلق	التكرار النسبي	ترتيب
1- تعمل المؤسسة على توفير وسائل الأمان لمستعملي خدماتها	44	%28,38	2
2- تحرص المؤسسة على تقديم خدماتها بشكل امن	56	%36,12	1
3- تزرع المؤسسة الثقة في عملائها حول نوعية الخدمة المقدمة	30	%19,35	3
4- يشعر الزبائن بالأمان أثناء استعمال طيران الجزائر	25	%16,12	4
معيار مرتبط بالأمان (الثقة)	155	%100	-

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات SPSS.

تظهر نتائج الجدول أن غالبية العبارات المعبرة عن معيار الأمان (الثقة) كمايلي:

- ✓ حصلت العبارة رقم 2 التي تنص على: "تحرص المؤسسة على تقديم خدماتها بشكل امن" على أعلى تكرار مطلق حيث بلغت 56 وبنسبة مئوية (36,16%)، وهذا يبرز موافقة عالية من قبل عينة البحث، أي تعمل الشركة على توصيل الخدمات للعميل بالشكل الآمن والجيد جتى ترضي متطلباته من طعام على متن الطائرة أو خدمات في المطار نفسه؛
- ✓ حصلت العبارة رقم 1 التي تنص على: "تعمل المؤسسة على توفير وسائل الأمان لمستعملي خدماتها" على تكرار مطلق قدر بـ: 44 وبنسبة مئوية (28,38%)، أي أن المؤسسة دائم توفر متطلبات الصحة والسلامة المهنية لموظفيها وعمالها خاصة فيما يخص جانب صيانة الطائرات وأيضا المان للعميل والزبون من الحوادث؛

- ✓ حصلت العبارة رقم 3 التي تنص على: "تزرع المؤسسة الثقة في عملائها حول نوعية الخدمة المقدمة" بثالث مرتبة في التكرار وبقيمة 30 أي ما يعادل نسبة مئوية (19,35%)، أي أن الشركة تعمل على كسب عملائها عن طريق الثقة في تقديم الخدمة في الوقت أو تقديم الخدمة؛
- ✓ حصلت العبارة رقم 4 التي تنص على: "يشعر الزبائن بالأمان أثناء استعمال طيران الجزائر" على المرتبة الرابعة بتكرار مطلق قدره 25 وبنسبة مئوية (16,12%)، أي أن أي الزبون في شركة الخطوط الجوية الجزائرية يركز على نوعية الخدمة قبل الأمان.

ثالثا: البعد الثالث: معيار للاستجابة

يضم هذا الفرع نتائج التحليلات الوصفية المتعلقة بمعايير الاستجابة:

الجدول 6:

تحليل نتائج البعد الثالث "معيار الإستجابة"

العبارات	التكرار المطلق	التكرارر النسبي	ترتيب
1- توفر الشركة عدد من العاملين لتقديم النصائح حول للخدمات المناسبة للعميل	34	%21,93	3
2- توفر المؤسسة مختلف الحاجات والرغبات للعملاء والمستهلكين	54	%34,83	1
3- تهتم المؤسسة بتلقي شكاوي واستفسارات حول الخدمة المقدمة ونوعيتها	23	%14,83	4
4- تعمل المؤسسة على تقديم الخدمة في وقت ما يطلبها الفرد	44	%28,38	2
معيار مرتبط بالاستجابة	155	%100	-

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات SPSS.

تظهر نتائج الجدول أن غالبية العبارات المعبرة عن معيار الإستجابة كمايلي:

- ✓ حصلت العبارة رقم 2 التي تنص على: "توفر المؤسسة مختلف الحاجات والرغبات للعملاء والمستهلكين" على أعلى تكرار مطلق بلغ 54 وبنسبة مئوية (34,83%)، وهذا راجع لكون الشركة تعتبر العميل رقم واحد عندها؛
- ✓ حصلت العبارة رقم 4 التي تنص على: "تعمل المؤسسة على تقديم الخدمة في وقت ما يطلبها الفرد" على المرتبة الثانية بتكرار مطلق قدره 44 وبنسبة مئوية (28,38%)، وترجع هته النتائج إلى أن شركة الخطوط الجوية الجزائرية تسلم الخدمة في الوقت أي تتبع مبدأ just in time الخاص بالجودة والإدارة الحديثة؛
- ✓ حصلت العبارة رقم 1 التي تنص على: "توفر الشركة عدد من العاملين لتقديم النصائح حول الخدمات المناسبة للعميل" على المرتبة الثالثة بتكرار مطلق قدره 34 وبنسبة مئوية (21,93%)، أي أن الشركة تحرص على سماع العميل من جهة وتقدين النصح من جهة أخرى؛
- ✓ حصلت العبارة رقم 3 التي تنص على: "تهتم المؤسسة بتلقي شكاوي واستفسارات حول الخدمة المقدمة ونوعيتها" على المرتبة الرابعة بتكرار مطلق قدره: 23 وبنسبة مئوية (14,83%)، حيث توفر الشركة في موقعها فضاء لطرح الشكاوي حول الخدمة والتذاكر والتوقيت.

رابعا: البعد الرابع: معيار الملموسية

يضم هذا الفرع نتائج التحليلات الوصفية المتعلقة بمعايير الملموسية:

الجدول 7:

تحليل نتائج البعد الرابع "معيار الملموسية"

العبارات	التكرار المطلق	التكرار النسبي	ترتيب
1- تمتلك المؤسسة معدات وأجهزة تعمل على تقديم الخدمة بطريقة رقمية	58	%37,41	1
2- تحرص المؤسسة على تقديم مجموعة من الموارد التي تساعدها على تقديم الخدمة	30	%19,35	3
3- تعمل المؤسسة على تعديل مقرها وفقا لما يناسب أهدافها	21	%13,54	4
4- تتمتع المؤسسة بتوفير مظهر لائق للعاملين	46	%29,67	2
معيار مرتبط بالملموسية	155	%100	-

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات SPSS.

تظهر نتائج الجدول أن غالبية العبارات المعبرة عن معيار الملموسية Algérie كمايلي:

- ✓ حصلت العبارة رقم 1 التي تنص على: "تمتلك المؤسسة معدات وأجهزة تعمل على تقديم الخدمة بطريقة رقمية" على أعلى تكرار مطلق بلغ 58 وبنسبة مئوية (37,41%)، للاستخدام الوسائط الرقمية في تقديم الخدمة او حتى التعامل مع الزبون عبر الايميل أو موقع الشركة او تطبيق الشركة في حد ذاته؛
- ✓ حصلت العبارة رقم 4 التي تنص على: "تتمتع المؤسسة بتوفير مظهر لائق للعاملين" على تكرار مطلق قدره 46 وبنسبة مئوية (29,67%)، حتى تعكس صورة حسنة عن الشركة في ذهن المستهلك؛
- ✓ حصلت العبارة رقم 2 التي تنص على: "تحرص المؤسسة على تقديم مجموعة من الموارد التي تساعدها على تقديم الخدمة" على تكرار مطلق قدره 30 وبنسبة مئوية (19,35%)، أي أن شركة الخطوط الجوية الجزائرية تعمل على التنويع في مواردها حتى تصدم الخدمة وفقا لمتطلبات العصر؛
- ✓ حصلت العبارة رقم 3 التي تنص على: "تعمل المؤسسة على تعديل مقرها وفقا لما يناسب أهدافها" على تكرار مطلق قدره 21 وبنسبة مئوية (13,54%)، أي أن الشركة تعمل على تغيير وبناء مقر جديد كما هو معمول في المطار الجديد وهذا ينعكس على المستهلك والعميل.

خامسا: البعد الخامس: معيار التعاطف

يضم هذا الفرع نتائج التحليلات الوصفية المتعلقة بمعايير الاعتمادية:

الجدول 8:

تحليل نتائج البعد الخامس "معيار التعاطف"

العبارات	التكرار المطلق	التكرار النسبي	ترتيب
1- تفي المؤسسة بتقديم خدماتها وفقا لوعودها لعملائها	43	%27,74	2
2- تقوم المؤسسة بتقديم خدمات خالقي من الأخطاء	29	%18,70	3
3- تقوم المؤسسة بتقديم الخدمة أول مرة بالجودة المطلوبة	11	%7,09	4
4- تحرص المؤسسة على أن خدماتها موجودة في كل مكان	72	%46,45	1
معيار مرتبط بالتعاطف	155	%100	-

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات SPSS.

تظهر نتائج الجدول أن غالبية العبارات المعبرة عن معيار التعاطف Algérie كمايلي:

- ✓ حصلت العبارة رقم 4 التي تنص على: "تحرص المؤسسة على ان خدماتها موجودة في كل مكان" على أعلى تكرار مطلق بلغ 72 وبنسبة مئوية (46,45%)، أي ان شركة الخطوط الجوية الجزائرية لها العديد من الفروع في بلدان العالم أي العميل في أي بلد يمكنه الاستفادة من الخدمات او حتى الاستفسار او الحصول على التذاكر؛
- ✓ حصلت العبارة رقم 1 التي تنص على: "تفي المؤسسة بتقديم خدماتها وفقا لوعودها لعملائها" بتكرار قدره 43 وبنسبة مئوية (27.74%)، خاصة بعد أزمة كورونا؛
- ✓ حصلت العبارة رقم 2 التي تنص على: "تقوم المؤسسة بتقديم خدمات خالية من الأخطاء" بتكرار مطلق قدره: 29 وبنسبة مئوية (18,70%)، أي أن المؤسسة تطبق مبدأ الخمس أصفار للجودة؛
- ✓ حصلت العبارة رقم 3 التي تنص على: "تقوم المؤسسة بتقديم الخدمة أول مرة بالجودة المطلوبة" بتكرار مطلق قدره 11 وبنسبة مئوية (7.09%)، أي أن الشركة تراعي تطبيق الجودة في جميع عملياتها وخدماتها المقدمة.

4. تحليل النتائج:

تظهر نتائج الدراسة كمايلي:

- **معيار الاعتمادية:** تلخصت نتائج هذا الجانب في كون أكبر تكرار كان للعبارة رقم 3 التي تنص على: "تعمل الشركة على القيام بالتحسينات المستمرة للخدمات" على أعلى تكرار مطلق حيث بلغت 54 وبنسبة مئوية (34,83%)، وهذا ما يبين أن هناك موافقة قوية من أفراد عينة الدراسة على أن إدارة المطار في الجزائر تشجع على تحسين عملياتها بشكل دوري ووفقا لاهم المتغيرات الحاصلة في العالم حتى تواكب التطور في المطارات العالمية. من خلال هته النتائج نرفض الفرضية الأولى المسماة تحت عنوان: "**هناك مستوى منخفض لبعد الاعتمادية لجودة الخدمة المقدمة من طرف شركة الخطوط الجوية الجزائرية Air Algerie**"، وتبين لنا ان هناك مستوى مرتفع نوعا ما.
- **معيار الأمان (الثقة):** حصلت العبارة رقم 2 التي تنص على: "تحرص المؤسسة على تقديم خدماتها بشكل امن" على أعلى تكرار مطلق حيث بلغت 56 وبنسبة مئوية (36,16%)، وهذا يبرز موافقة عالية

من قبل عينة البحث، أي تعمل الشركة على توصيل الخدمات للعميل بالشكل الآمن والجيد حتى ترضي متطلباته من طعام على متن الطائرة أو خدمات في المطار نفسه. من خلال هته النتائج نرفض الفرضية الفرعية الثانية التي تنص على: "**هناك مستوى منخفض لبعد الأمان (الثقة) لجودة الخدمة المقدمة من طرف شركة الخطوط الجوية Air Algerie بعد أزمة كوفيد 19**"، ونستبدلها بأن المستوى متوسط إلى مرتفع وذلك حسب النتائج المبينة في الجدول السابق.

– **معيار الاستجابة:** حصلت العبارة رقم 2 التي تنص على: "توفر المؤسسة مختلف الحاجات والرغبات للعملاء والمستهلكين" على أعلى تكرار مطلق بلغ 54 وبنسبة مئوية (34,83%)، وهذا راجع لكون الشركة تعتبر العميل رقم واحد عندها. من خلال النتائج المذكورة نرفض الفرضية الفرعية الثالثة التي تنص على: "**هناك مستوى منخفض لبعد الاستجابة لجودة الخدمة المقدمة من طرف شركة الخطوط الجوية Air Algerie بعد أزمة كوفيد 19**"، أي تستبدل بأن هناك مستوى مرتفع نوعا ما.

– **معيار الملموسية:** حصلت العبارة رقم 1 التي تنص على: "تمتلك المؤسسة معدات وأجهزة تعمل على تقديم الخدمة بطريقة رقمية" على أعلى تكرار مطلق بلغ 58 وبنسبة مئوية (37,41%)، للاستخدام الوسائط الرقمية في تقديم الخدمة او حتى التعامل مع الزبون عبر الايميل أو موقع الشركة او تطبيق الشركة في حد ذاته. نرفض الفرضية الفرعية الرابعة التي تنص على: "**هناك مستوى منخفض لبعد الملموسية لجودة الخدمة المقدمة من طرف شركة الخطوط الجوية Air Algerie بعد أزمة كوفيد 19**"، أي هناك مستوى متوسط إلى مرتفع وهذا حسب النتائج المذكورة أعلاه.

– **معيار التعاطف:** حصلت العبارة رقم 4 التي تنص على: "تحرص المؤسسة على ان خدماتها موجودة في كل مكان" على أعلى تكرار مطلق بلغ 72 وبنسبة مئوية (46,45%)، أي ان شركة الخطوط الجوية الجزائرية لها العديد من الفروع في بلدان العالم أي العميل في أي بلد يمكنه الاستفادة من الخدمات او حتى الاستفسار او الحصول على التذاكر. نرفض الفرضية الفرعية الخامسة التي تنص على: "**هناك مستوى منخفض لبعد التعاطف لجودة الخدمة المقدمة من طرف شركة الخطوط الجوية Air Algerie بعد أزمة كوفيد 19**"، ونستبدلها بأن هناك مستوى مرتفع نوعا ما.

من خلال النتائج فإننا نقبل الفرضية الرئيسية المتمثلة في: **هناك مستوى مرتفع لجودة الخدمة المقدمة من طرف شركة الخطوط الجوية الجزائرية Air Algerie بعد أزمة كوفيد 19**، أي أن هناك تحسين فعلي للخدمة المقدمة من طرف الشركة وفقا لاجابات المبحوثين.

5. خاتمة:

بعد تناولنا لموضوع الدراسة المتمثل في دراسة تقييمية لمستوى جودة الخدمات المقدمة من طرف شركة الخطوط الجوية الجزائرية **Air Algerie** بعد أزمة كوفيد 19 وكذا المفاهيم المتعلقة بالموضوع، حيث تعد جودة الخدمة أحد الكيانات الأساسية التي يتم بواسطتها تحسين أداء الشركات وتحقيق الميزة التنافسية. مفهوم الجودة لا يقتصر على المنتج فقط وإنما يتعدى الخدمات وكل العمليات الإدارية التي

تقوم بها المؤسسة، فهو يهتم بالزبون من جهة وبالعامل والموظف من جهة أخرى. يمكن استنتاج ان جودة الخدمة هي معيار لمدى تقبل الزبون منتجات وخدمات المؤسسة، وتعد شركة الخطوط الجوية الجزائرية من أهم الشركات التي تقدم الخدمة بأفضل شكل، خاصة بعد تأثرها بأزمة كوفيد 19 وتراجع أرباحها.

– النتائج: توصلنا إلى:

1. كشفت نتائج الدراسة أن الجودة من أكثر المفاهيم الفكرية والفلسفية رواجا إذ نالت اهتمام الباحثين الأكاديميين والميدانيين وغيرهم، إذ أدت التغيرات المتسارعة في ثقافة الزبائن وأذواقهم، فالخدمة هي منتجات تتكون من الأنشطة والمنافع أو الإشاعات التي تقدم للبيع، والخدمات، بشكل جوهري غير ملموسة، ولكن يكون لمشتري الخدمة الحق فقط في استخدامها أو إمكانية الوصول المؤقت لها، فالمشتري يملك منفعة الخدمة وليس الخدمة ذاتها؛
2. تبين من النتائج النظرية للدراسة أن أهمية جودة الخدمة تبرز من خلال نمو مجال الخدمة، إزدياد المنافسة، والفهم الأكبر للعملاء ,,,إلخ؛
3. كشفت نتائج الدراسة أن هناك أنواع عديدة من الخدمات التي يمكن حسب العديد من الأسس من حيث الاعتمادية حسب الزبون، حسب مشاركة الزبون أو المستفيد، حيث حسب دوافع مقدم الخدمة؛
4. كشفت الدراسة أن تطبيق جودة الخدمات في المؤسسات التي تنتمي لقطاع الخدمات تولي لها أهمية كبيرة، واهمها شركة الخطوط الجوية الجزائرية Air Algérie التي تهتم بتقديم خدمة ترضي العميل والزبون، ووفقا لمعايير الجودة للخدمة الخمس ووفقا للإجابات المبحوثين فإن هناك اهتمام مرتفع بتحسين جودة الخدمة في المؤسسة محل الدراسة.

– الاقتراحات: بناء على النتائج التالية نقوم بتقديم بعض الاقتراحات:

1. ضرورة الاهتمام بالأبحاث التي تنصب حول موضوع جودة الخدمة والقطاع الخدمي؛
2. ضرورة نشر القوانين التي تساهم في تحسين جودة الخدمة في المؤسسات؛
3. ضرورة الاهتمام بنوع الخدمة المقدمة في مطار الجزائر والاهتمام بمقترحات المستهلكين بالدرجة الأولى؛
4. ضرورة تخصيص موارد مالية وبشرية من أجل تحسين الخدمة؛
5. ضرورة تطبيق أساليب أكثر حداثة من أجل الاهتمام بالمستهلك في المطار وفقا للمواصفات العالمية.

6. قائمة المراجع:

المؤلفات:

– سعد عزيز حبيب الروقي. (2021). **جودة الخدمة التعليمية –رؤى وآفاق تحقيق الريادة العالمية في التعليم**–. مكة المكرمة–السعودية–: مكتبة الملك فهد الوطنية للنشر.

– مأمون سلمان الدراركة. (2015). **إدارة الجودة الشاملة وخدمة العملاء**. الأردن: دار صفاء للنشر والتوزيع.

- duret, D., & Maurice, P. (2002). **Qualité en production de ISO 9000 à six sigma**. Paris: Edition D'Organisation.

الأطروحات:

- محمد تركي عبد العبا المزهر. (2006). **أبعاد جودة الخدمة وتأثيرها في تحقيق رضا الزبون –دراسة ميدانية في عينة من المنظمات المصرفية العراقية–**. مذكرة ماجستير. العراق، قسم إدارة الأعمال، جامعة كربلاء: كلية الإدارة والاقتصاد.
- فليسي ليندة. (2012). **واقع جودة الخدمات في المنظمات ودورها في تحقيق الأداء المتميز –دراسة حالة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة أمحمد بوقرة بومرداس–**. مذكرة ماجستير. بومرداس، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أمحمد بوقرة بومرداس: تخصص: تسيير منظمات، قسم العلوم الاقتصادية.
- خليفة, ر .(2016-2017) .**تقنية تسيير المداخيل في مؤسسات النقل الجوي في الجزائر ودراسة مدى تأثيرها على إدراك الزبائن لعدالة الأسعار 2013–2016** .دكتوراه .LMD ورقلة , قسم علوم التسيير, كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير: جامعة قاصدي مرباح ورقلة.

المقالات:

- بو عبد الله صالح. (2009). **قياس جودة الخدمة: مفاهيم وأدوات**. مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، العدد: 02.
- سالمي رشيد، و عائشة بوسطة . (بلا تاريخ). **أهمية جودة الخدمة الصحية في تحقيق رضا الزبون**. مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات، العدد الخامس.
- خيرة قرن، و بلقرع فاطنة. (2011). **تسيير جودة الخدمات**. مجلة دفاتر اقتصادية، المجلد الثاني، العدد الأول، 159-176.
- محمد خيثر، و مرايمي أسماء. (2017). العلاقة التفاعلية بين أبعاد جودة الخدمة ورضا الزبون بالمؤسسة. مجلة الريادة لإقتصاديات الأعمال، المجلد: 03، العدد: 04.
- عيسى مرازقة، و مخلوف سيهام. (جوان 2017). **أهمية جودة الخدمة في تحقيق الرضا لدى العميل**. مجلة الاقتصاد الصناعي، العدد: 12 (1).

مواقع الانترنيت:

- LG. (2022, 6 6). الجزائر LG من VFR الذي يعمل بنظام تدفق مادة التبريد المتغير Multi V دراسة حالة نظام.
- دليل المطارات/https://daleelalmatarat.com/a sur Récupéré .(2022, 10 10) .كل-ما-يهم-
- Algerie, ا .س. (2024, 07 15). مطار هواري بومدين. Récupéré sur https://airalgerie.dz/ar/%D8%B4%D8%B1%D9%83%D8%AA%D9%86%D8%A7/%D8%B3%D9%8A%D8%A7%D8%B3%D8%A9-%D8%A7%D9%84%D8%AC%D9%88%D8%AF%D8%A9/
- الخطوط الجوية الجزائرية. (08 05, 2024). تم الاسترداد من www.airalgerie.dz