

المستخلص¹

في عالم اليوم ومع زيادة المنافسة في كل مجال و على كل شيء. أصبحت خدمة النقل الجوي واحد من مجالات المنافسة الرئيسية في مجال النقل سواء بين شركات النقل او الدول المالكة لهذه الخدمة. وتعد سلسلة التجهيز العمود الفقري لخدمة النقل الجوي فمن خلالها تستطيع المنظمات تقديم أفضل الخدمات للمسافرين و تأسيس علاقات طويلة الامد معهم من خلال الالتزام بالمواعيد و تجنب تأخير الشحن و تقليل الاخطاء اللوجستية. من خلال المسح الاولي الذي اجراه الباحثين في مطار بغداد الدولي تبين عدم وضوح أنشطة وممارسات سلسلة التجهيز مما يؤثر على جودة الخدمات المقدمة في المطار لذلك تم صياغة مشكلة الدراسة على شكل عدد من التساؤلات منها: ما هو مستوى جودة خدمات النقل الجوي المقدمة في مطار بغداد الدولي ، ما مستوى ارتباط سلسلة التجهيز الكفوة وبعادها وجود خدمات النقل الجوي في مطار بغداد الدولي.

تستمد هذه الدراسة أهميتها من كون الموضوع الذي تقوم بدراسته يعتبر من المواضيع المهمة و المؤثرة في خدمة النقل الجوي و التي تتيح للمطارات او لمنظمات النقل الجوي فرصة تطوير خدماتها و تحسينها. اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي كمنهج للدراسة ، حيث اعتمدت الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات الخاصة بالجانب العملي للدراسة و التي تم تصميمها بالاعتماد على عدد من الدراسات العربية والاجنبية ، و تم توزيع توزيع (51) استبانة على القيادات الرئيسية في مطار بغداد الدولي (مدراء الدوائر ، مدراء الاقسام ، مدراء الشعب) ، و تم تحليل البيانات التي تم الحصول عليها بواسطة برنامج (SPSS V.23) الاحصائي للوصول الى النتائج. توصلت الدراسة الى عدد من الاستنتاجات منها امتلاك مطار بغداد الدولي للامكانيات المادية والبشرية التي تؤهله لمنافسة المطارات العالمية ، وجود علاقة معنوية بين سلسلة التجهيز الكفوة وبعادها (المرونة ، الكلفة ، السرعة ، الانتاجية ، كفاءة التحقق) وجود خدمات النقل الجوي وبعادها (الموثوقية ، التوكيد ، الملموسية ، التعاطف ، الاستجابة) ، و اوصت الدراسة بضرورة اهتمام ادارة المطار بتحسين سلسلة التجهيز ورفع كفاءتها .

الكلمات الرئيسية: سلسلة التجهيز الكفوة، خدمات النقل الجوي ، جودة الخدمات

Introduction:

In today's world and with increasing competition in every field and for everything. The air transport service has become one of the main areas of competition in the field of transport, whether between carriers or the countries that own this service. The supply chain is the backbone of the air transport service, through which organizations can provide the best services to travelers and establish long-term relationships with them through punctuality, avoiding shipping delays and reducing logistical errors.

Through the preliminary survey conducted by researchers at Baghdad International Airport, it was found that the activities and practices of the supply chain are not clear, which affects the quality of services provided at the airport. Therefore, the study problem was formulated in the form of a number of questions, including: What is the level of quality of air transport services provided at Baghdad International Airport, what is the level of linkage of the efficient supply chain and its dimensions, and the quality of air transport services at Baghdad International Airport.

¹ (البحث مستقل من رسالة ماجستير

This study derives its importance from the fact that the subject you are studying is one of the important and influential topics in the air transport service, which allows airports or air transport organizations the opportunity to develop and improve their services.

The study adopted the descriptive analytical approach as a method for the study, where the questionnaire was adopted as a main tool for collecting data on the practical side of the study, which was designed based on a number of Arab and foreign studies, and (51) questionnaires were distributed to the main leaders at Baghdad International Airport (executive managers, department managers , division managers), and the data obtained were analyzed by the statistical program (SPSS V.23) to reach the results.

The study reached a number of conclusions, including the possession of Baghdad International Airport with the material and human capabilities that qualify it to compete with international airports, There is a significant relationship between the efficient supply chain and its dimensions (flexibility, cost, speed, productivity, verification efficiency) and the quality of air transport services (reliability, assurance, tangibility, sympathy, response), and the study recommended the need for airport management to pay attention to improving the supply chain and raising its efficiency.

Keywords: efficient supply chain, air transport services, quality of services

المبحث الاول - منهجية الدراسة

1) مشكلة الدراسة

تعد الخدمات المقدمة للمسافرين في اي مطار واحدة من اهم ما يميز ذلك المطار عن المطارات الاخرى فكلما كانت الخدمات المقدمة واضحة وامكانية الحصول عليها بسرعة ويسر كلما ادى ذلك الى رضا المسافر ، وتعد سلسلة التجهيز المعتمدة في المطارات العمود الفقري الذي يتم من خلاله تقديم تلك الخدمات ، ومن خلال المسح الاولي والمقابلات غير المهيكلة والتي اجريت مع عدد من القيادات في مطار بغداد الدولي (بيئة الدراسة) تبين للباحثين ان أنشطة وممارسات سلسلة التجهيز في المطار غير واضحة مما يؤثر على جودة الخدمات المقدمة الى زبائن المطار والمتعاملين معه، وفي ضوء ما تقدم تم صياغة المشكلة على شكل تساؤلات تتناسب ومتطلبات البحث العلمي، وهي على النحو الاتي:

- أ- ما هو مستوى جودة خدمات النقل الجوي في المطار مجتمع الدراسة وفقاً لآراء عينة الدراسة؟
- ب- ما هو مستوى سلسلة التجهيز المعتمدة في مطار بغداد الدولي ؟
- ج- ما هو مستوى ارتباط ابعاد سلسلة التجهيز الكفوءة وابعاد جودة خدمات النقل الجوي في المطار بيئة الدراسة؟
- د- اي من ابعاد سلسلة التجهيز الكفوءة مجتمعة او منفردة تؤثر بشكل واضح في جودة خدمات النقل الجوي في المطار ؟

2) اهداف الدراسة

تهدف هذ الدراسة الى:-

- أ- توضيح دور مفهوم سلسلة التجهيز الكفوءة ودور ابعادها في تحقيق جودة الخدمات.
- ب- دراسة علاقة وأثر سلسلة التجهيز الكفوءة في جودة خدمات النقل الجوي المقدمة في مطار بغداد الدولي.

3) اهمية الدراسة

تكن اهمية الدراسة في توضيح ما يلي:

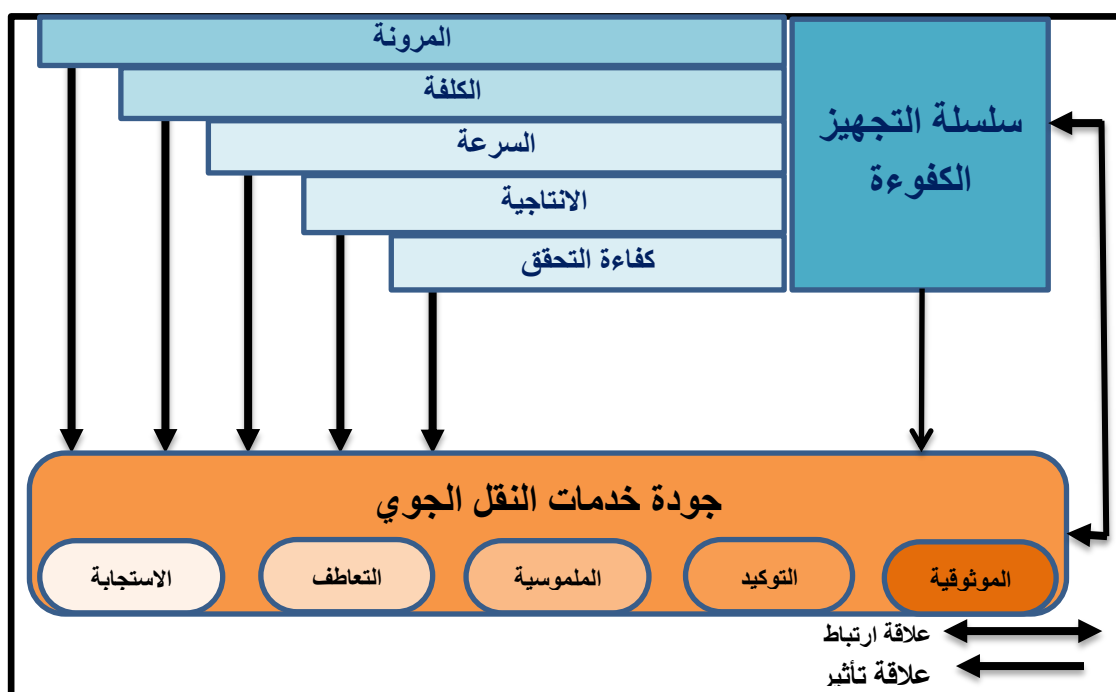
- أ- أهمية موضوع سلسلة التجهيز الكفوءة كونها فلسفة عمل بديلة عن الطرق التقليدية لادارة سلاسل التجهيز والتي يتم استخدامها لتحقيق جودة الخدمات والتميز بالاعمال.
- ب- توضيح اهمية تطبيق مفاهيم سلاسل التوريد الكفوءة وربط استخدامها بتحقيق وتحسين جودة خدمات النقل لمنظمات النقل العراقية (البرية والجوية والبحرية) والمطار.

ج- تبرز اهمية الدراسة من كون أن مفهوم كفاءة سلسلة التجهيز وجودة الخدمات مفهومان معقدان ولكنها حيويان للمنظمات، اذ ينبغي على الاطراف المعنية بها في المنظمة مجتمع الدراسة تقييم الجوانب المختلفة للسلسلة التوريد الكفوءة وجودة الخدمات.

4) أنموذج الدراسة الفرضي

بالاستناداً الى ما افرزته الادييات والدراسات السابقة التي تتعلق بمتغيرات الدراسة قام الباحثان ببناء الانموذج الفرضي للدراسة، اذ يبين هذا الانموذج الفرضي توضيح للفكرة الأساسية للدراسة، فضلاً عن توضيحه لعلاقات الارتباط والتأثير بين المتغير المستقل "سلسلة التجهيز الكفوءة"، والمتغير التابع "جودة الخدمات"، وكما يوضحه الشكل (1).

شكل (1) الانموذج الفرضي للدراسة



- أ- الفرضية الفرعية الاولى: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين المرونة وابعاد جودة خدمات النقل الجوي.
 - ب- الفرضية الفرعية الثانية: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين الكلفة وابعاد جودة خدمات النقل الجوي.
 - ج- الفرضية الفرعية الثالثة: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين السرعة وابعاد جودة خدمات النقل الجوي.
 - د- الفرضية الفرعية الرابعة: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين الانتاجية وابعاد جودة خدمات النقل الجوي.
 - هـ- الفرضية الفرعية الخامسة: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين كفاءة التحقق وابعاد جودة خدمات النقل الجوي.
2. الفرضية الرئيسة الثانية: هناك علاقة تأثير ذات دلالة معنوية بين سلسلة التجهيز الكفوءة وابعادها وجودة خدمات النقل الجوي في مطار بغداد الدولي مجتمع الدراسة"، وتنطبق على اساس الفرضية الرئيسة الثانية الفرضيات الفرعية الآتية:-
- أ- الفرضية الفرعية الاولى: توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية بين المرونة وجودة خدمات النقل الجوي.
 - ب- الفرضية الفرعية الثانية: توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية بين الاستجابة وجودة خدمات النقل الجوي.
 - ج- الفرضية الفرعية الثالثة: توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية بين السرعة وجودة خدمات النقل الجوي.
 - د- الفرضية الفرعية الرابعة: توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية بين الانتاجية وجودة خدمات النقل الجوي.
 - هـ- الفرضية الفرعية الخامسة: توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية بين كفاءة التحقق وجودة خدمات النقل الجوي.

6) مقياس الدراسة (الاستبانة)

تم تصميم الاستبانة بالاعتماد على الدراسات والبحوث السابقة حيث عكست الاستبانة متغيرات الدراسة و تم عرض الاستبانة على عدد من المحكمين من ذوي الاختصاص لغرض تفويها و تم اجراء التصحيحات وفقاً لاراء السادة المحكمين، تم توزيع (51) استبانة منها على أفراد العينة، وتم اعادة (48) استبانة وبلغ عدد الاستبانات التي لم تعاد والتي اعيدت ولمن تستوفي الشروط (7) استبانة تم اهلها ومن ثم تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي في قياس فقرات الاستبانة و تحديد العلاقات والاثم بين متغيرات الدراسة و حسب ما ورد في فرضيات الدراسة.

7) متغيرات الدراسة وابعادها

تم اختيار ابعاد متغيرات الدراسة بالاستناداً الى ما افرضته الجهود المعرفية السابقة والادبيات والتي لها علاقة بمتغيري الدراسة، وكما موضع في الجدول (1) وفقاً لمتناولها.

الجدول (1) ابعاد متغيري الدراسة

ت	المتغير	الابعاد	المؤشرات	المصدر
1	سلسلة التجهيز الكفوة	المرونة	5	(Shepherd & Günter, 2010) (Merschmann & Thonemann, 2011) (Sheykhhan, 2019)
		السرعة	5	(Qrunfleh & Tarafdar, 2014) (Martin & Patterson, 2009) (Sheykhhan, 2019)
		الكلفة	5	(Chan & Zhang, 2011) (Rushton, et al., 2014)
		الاتاجية	5	(Christopher, 2016)
		كفاءة التحقق	5	(Flynn, et al., 2020) (Shepherd & Günter, 2010) (Yu, et al., 2010)
2	جودة الخدمات	الموثوقية	5	(Klongthong, et al., 2020) (Carvalho & Medeiros, 2020) (Shaban & Salih, 2020) (Shi & Shang, 2020) (Parasuraman, et al., 1988)
		توكيد الخدمة	5	
		المموسية	5	
		العاملة	5	
		الاستجابة	5	

المصدر: من اعداد الباحثان بالاستناد الى المصادر المذكورة فيه.

8) أساليب جمع البيانات : وهي على النحو الآتي:

أ- في الجانب النظري تم جمع البيانات من الكتب العربية والأجنبية ذات العلاقة بمتغيرات الدراسة، الأطاريح والرسائل الجامعية، الدوريات (مقالات، بحوث، دراسات) العربية والأجنبية، شبكة الانترنت، حيث تشكل شبكة الانترنت جانب أساسي في الحصول على أحدث ما توصلت إليه الأساليب العلمية الحديثة.

ب- اما الجانب العملي فقد تم جمع البيانات من خلال المقابلات الشخصية مع عدد من مسؤولي المطار، والبيانات التي تم التحصل عليها من الاستبانة الموزعة على القيادات (المدراء ، مدراء الاقسام والشعب) في مطار بغداد الدولي .

9) اساليب التحليل الاحصائي:

اعتمدت الدراسة على استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وتم اسنخدام برنامج (SPSS V.23) لاغراض التحليل الاحصائي، حيث تم استخراج: المتوسط والانحراف المعياري ومعامل الارتباط من خلال البرنامج اعلاه لغرض معرفة العلاقة بين متغيرات ونسب الاستجابة، كذلك استخراج (R²) قيمة (T)، كما تم استخراج معادلة الانحدار البسيط لقياس تاثير المتغير المستقل على المتغير المعتمد .

المبحث الثاني: الجانب النظري

أولاً : سلسلة التجهيز الكفوة

أ- مفهوم سلسلة التجهيز الكفوة

تعرف سلسلة التجهيز على انها هي سلسلة العمليات المترابطة داخل الشركة وعبر الشركات المختلفة التي تنتج خدمة أو منتج يرضي الزبائن (Krajwski,et al,2013:360)، او هي تنسيق جميع أنشطة سلسلة التوريد ، بدءاً من بالمواد الخام وانتهاء برضا الزبون (Heizer,et al,2017:444). اما الكفاءة فانها "قياس مدى جودة استخدام الموارد التي يجري انفاقها"، وبشكل عام فان الكفاءة وصف لمدى استخدام الوقت و الجهد و التكلفة بشكل جيد للمهمة أو الغرض المقصود، وغالباً ما يتم استخدامه لغرض محدد وهو نقل القدرة على تطبيق معين للجهد لإنتاج نتيجة محددة بشكل فاعل مع الحد الأدنى من قيمة أو كمية النفقات أو الجهد غير الضروري، لذا فإن كفاءة سلسلة التجهيز هي كيفية استخدام الموارد في سلسلة التجهيز بكفاءة (Negi & Anand, 2014: 160-161)، ويعد قياس كفاءة سلسلة التجهيز أمراً حيوياً، ليس فقط لإلقاء نظرة ثاقبة على كيفية أداء السلسلة ولكن أيضاً لتحديد أي مشاكل على طول السلسلة في الوقت المناسب، إذ أن الكفاءة في سياق سلاسل التجهيز تعني أن تكون فاعلة من حيث الكلفة وتبسيط العمليات مع ضمان بقاء الخدمة عالية الجودة (Elberegli, 2018: 22-23)، ويمثل أحد الجوانب المركزية لإدارة سلسلة التجهيز في التدفق الفعال للمواد داخل المنظمة وعبر حدود المنظمة، إذ أنه كلما كان تدفق المواد أسرع وأكثر خلال أي عملية، زادت القدرة الإنتاجية أو الكفاءة لتلك العملية (Modi & Mabert, 2010: 83)، ويبين الجدول (2) استعراض لمجموعة من التعاريف التي اوردها الباحثون في تعريف سلسلة التجهيز الكفوة.

الجدول (2) تعريف سلسلة التجهيز الكفوة

التعريف	المصدر	
السلسلة التي تتميز بمرافق واسعة النطاق، وأوقات إنتاج أطول، وأحجام دفعات أكبر تسمح للمنظمة بالإنتاج بتكلفة منخفضة للوحدة، ولكن غالباً على حساب استجابة السوق	(Randall, et al., 2003: 431)	1
سلسلة التجهيز التي التي تأخذ في الاعتبار كفاءة مقاييس الأداء المتعددة المتعلقة بأعضاء سلسلة التجهيز، بالإضافة إلى تكامل وتنسيق أداء هؤلاء الأعضاء	(Wong & Wong, 2007: 362)	2
مقياس للحصول على المنتج مناسب الجودة في المكان المناسب وفي الوقت المناسب بأقل تكلفة	(Labs, 2010: 2)	3
العملية التي تتميز بالاقتصاد في استخدام الموارد بناءً على معيار محدد بينما يتم نقل المنتجات من مكان إلى آخر، حيث يمكن تغيير حركة المنتجات من خلال المعالجة	(Goedhals-Gerber, 2010: 50)	4
سلاسل التجهيز التي تستخدم استراتيجيات تهدف إلى تحقيق أعلى مستويات الكفاءة من حيث الكلفة في سلسلة التجهيز، من خلال القضاء على الأنشطة التي لا تضيف قيمة، ومتابعة وفورات الحجم، ونشر تقنيات التحسين للحصول على أفضل استخدام للقدرة في الإنتاج والتوزيع، ونقل المعلومات بشكل دقيق وفعال من حيث الكلفة وعبر روابط المعلومات التي يجري انشائها عبر السلسلة	(Gade, 2020: 27)	5
السلسلة التي توفر المنتج المناسب بالكمية المناسبة للزبون عند الرغبة، بسعر عادل بهامش عادل، والتكيف مع تغيرات السوق، والبقاء مرناً بدرجة كافية لاستيعاب المشكلات عند مواجهتها، وتوفير المعلومات الكافية لجميع الأطراف (الزبون والإدارة والتصنيع)	(Negi, 2020: 6)	6
الاستجابة العالية جداً الناتجة عن القدرة على تقديم طلب ثانٍ مع المجهز الذي يستغرق وقتاً طويلاً للمنتجات الأكثر طلباً والتي تكون كافية لرفع تكاليف عدم التطابق إلى مستوى معقول	(Saunders, et al., 2020: 2)	7

<p>هي سلاسل التجهيز التي تستخدم استراتيجيات تهدف إلى تحقيق أعلى كفاءة من حيث التكلفة، من خلال القضاء على الأنشطة الاضائية، ومتابعة وفورات الحجم، ونشر تقنيات التحسين للحصول على أفضل استخدام للقدرات في الإنتاج والتوزيع، وإنشاء روابط المعلومات لضمان أكثر كفاءة ودقة، ونقل المعلومات بطريقة فاعلة من حيث التكلفة عبر سلسلة التجهيز</p>	<p>8 (Jacobs & Chase, 2020: 407)</p>
--	--

المصدر : من اعداد الباحثان بالاستناد الى المصادر اعلاه

ويعرف الباحثين سلسلة التجهيز الكفوة على "أنها سلاسل التجهيز التي تتميز باستغلال الموارد المتاحة بشكل جيد و تعمل على التخلص من الكلف و الانشطة غير الضرورية بهدف الحصول على أعلى اداء يسمح للمنظمة باستغلال قدراتها لزيادة حصتها السوقية و المنافسة في السوق".

ب فوائد سلسلة التجهيز الكفوة

لقد اتفقت الآراء على ان الفوائد التي تجنيها المنظمة من سلاسل التجهيز الكفوة تبرز من كونها تحقق مجموعة من الاهداف التي تصب في مصلحة المنظمة والمجهزين والزبائن على حد سواء، والتي نوضحها على النحو الاتي (Ryder, 2012: 3-7) (Negi, S., & Anand, 2014: 161-162) (Negi, 2020: 18):

- 1) خدمة الزبائن: تحقق سلسلة التجهيز الكفوة الامثلية والكفاءة في خدمة الزبائن من خلال تقديم خدمات عالية المستوى.
- 2) رأس المال: تساعد سلسلة التجهيز الكفوة في عملية توظيف رأس مال المنظمة بأفضل الطرق والاساليب لتحقيق المنفعة المطلوبة.
- 3) قيادة الكلف والخدمات: يمكن لسلسلة التجهيز الكفوة مساعدة المنظمة بالانتاج باقل مستويات الكلفة المطلوبة لانتاج المنتجات ومنفس معايير الجودة المطلوبة مما يحقق التميز على المنافسين .
- 4) القيمة المضافة: من خلال تحليل الانشطة على طول السلسلة يمكن للمنظمة تحديد الانشطة التي لا تضيف قيمة وازالتها والتخلص منها في السلسلة مما يحقق القيمة المضافة المطلوبة منها.
- 5) التكامل: تسعى سلسلة التجهيز الكفوة جاهدة من اجل تكامل وظائف الاعمال على طول السلسلة من خلال تحقيق الامثلية المطلوبة في العمل وتظافر الجهود جميعها لتحقيق اهداف السلسلة.
- 6) الموارد: اذ تحقق سلسلة التجهيز الكفوة الاستغلال الامثل للموارد المتوفرة لدى المنظمة مما يساعدها على تقليل استنزاف الموارد.
- 7) الارباح: تساعد سلسلة التجهيز الكفوة المنظمة على تقليل الكلفة الى ادنى المستويات مع المحافظة على مستويات الجودة المطلوبة وهذا بالتالي ينعكس على حجم الارباح بسبب زيادة حجم المبيعات.
- 8) وقت التحميل: تساعد سلسلة التجهيز الكفوة المنظمة على تقليل اوقات التحميل للخط الاتاجي والذي بدوره ينعكس بالسرعة على تلبية متطلبات الزبون.
- 9) الجودة: حيث تهدف سلاسل التجهيز الكفوة الى تحقيق اعلى مستويات الجودة في المنتجات والخدمات التي تقدمها السلسلة والمنظمة.
- 10) الهدر: اذ تحقق سلسلة التجهيز الكفوة الحد الادنى من الهدر والضائعات والنفايات على طول سلسلة التجهيز والتي تشمل المجهز والمنظمة حين الوصول الى الزبون.

ج- خصائص سلاسل التجهيز الكفوة

تتميز سلاسل التجهيز الكفوة بمجموعة من الخصائص التي تميزها عن سلاسل التجهيز التقليدية والتي يمكن ايجازها على النحو الاتي (Matopoulos, et al., 2015: 221) (شعبان، 2018: 27):

- 1) القدرة على الاستجابة لطلبات التجهيز وتأمين الامدادات المادية والغير المادية الواردة والخارجة بالاحجام والكميات المناسبة ونقلها من وإلى المنظمة بأقل وقت وكلفة ممكنين مع الحفاظ على جودة عالية للسلعة أو الخدمة المباعة للزبون النهائي.
- 2) لها القدرة على تخفيض كمية وكلفة التخزين عبر التخطيط الامثل لمواعيد طلبات التجهيز بالاعتماد على دراسة وتحليل أنماط ومواعيد الاستهلاك من قبل الزبون.

- (3) المرونة اللازمة للتكيف مع الظروف المحيطة بالمنظمة ومنها ظروف السوق المتغيرة، والقدرة على مواجهة ومعالجة مختلف المشكلات التي تتعلق بعمل سلسلة التجهيز، كما يمكن ان تتمثل المرونة بالاستجابة السريعة لحالات الطوارئ أو الكوارث البشرية أو البيئية.
- (4) السرعة في تبادل المعلومات السوقية وضمن عناصر السلسلة وبمختلف الاتجاهات، والقابلية على تطوير السلسلة لآليات عملها لمعالجة التغيرات الحاصلة في بيئة الاعمال الداخلية والخارجية.

د- ابعاد سلسلة التجهيز الكفوءة

تم اختيار ابعاد متغير سلسلة التجهيز الكفوءة بالاستناد الى ما افرزته الجهود المعرفية السابقة والادبيات الموضحة، حيث اعتمدت الدراسة الحالية الابعاد الاكثر تكرار والتي تم اختبارها قبل الباحثين وكما موضح في الجدول (1) وفقاً لمتناولها. وفيما يلي عرضاً لابعاد سلاسل التجهيز الكفوءة:

(1) **المرونة**: يرى (Stevenson, 2018) ان المرونة هي "القدرة على الاستجابة للتغيرات"، والتي قد تتعلق هذه التغيرات بالتعديلات في ميزات تصميم منتج أو خدمة، أو الحجم الذي يطلبه الزبائن، أو مزيج المنتجات أو الخدمات التي تقدمها المنظمة، ويمكن أن تكون المرونة العالية ميزة تنافسية في بيئة متغيرة (Stevenson, 2018: 42). وبشكل أكثر تحديداً هي انعكاس لقدرة نظام ما على التغيير أو التفاعل مع القليل من العقوبة في الوقت أو الجهد أو الكلفة أو الأداء، ومن ثم يمكن النظر إليها على أنها سمة استباقية مصممة في نظام، وليس سلوكاً تفاعلياً قد يؤدي في الواقع إلى الإضرار بالوقت والجهد والكلفة والأداء (Gosling, et al., 2010: 12). ويمكن تحديد مرونة سلسلة التجهيز بأنها "دمج لمرونة المنتج ومرونة الحجم ومرونة المنتج الجديد ومرونة التوزيع ومرونة الاستجابة" (Gosling, et al., 2010: 12). بالنظر إلى المرونة من منظور سلسلة القيمة بأكملها، ومن منظور استراتيجي تمكن مرونة سلسلة التجهيز المنظمة من الاستجابة بسرعة أكبر للتغيرات في العرض والطلب، وإضافة الى ذلك يمكن للمنظمات ذات سلاسل التجهيز المرنة تقديم منتجات جديدة بشكل متكرر عن طريق تقصير وقت تطوير المنتج، وسيساعد هذا المنظمات على إنشاء مركز تنافسي- متفوق (Merschmann & Other, 2011: 46-47). كما أن المنظمات المرنة أقل عرضة لاضطرابات سلسلة التجهيز وأكثر قدرة على امتصاص المزيد من الصدمات وبكل بساطة فهي مدى سرعة عودة سلاسل التجهيز إلى حالتها الأصلية أو الانتقال إلى حالة جديدة في ظل التغيرات في بيئتها (Dubey, et al., 2021: 119).

(2) **الكلفة**: ان الكلفة هي مقياس للموارد المستخدمة من قبل العمليات وسلاسل التجهيز، وعادة ما تكون تكلفة وحدة الإنتاج أو تكلفة السلع أو الخدمات المباعة (Schroeder & Other, 2018: 22). اذ يمكن تقسيم تكاليف سلسلة التجهيز إلى فئتين، ملموسة وغير ملموسة. فالتكاليف الملموسة هي تلك التكاليف التي يسهل تحديدها وقياسها بدقة، والتي تشمل المرافق والايدي العاملة والمواد والضرائب والاستهلاك والتكاليف الأخرى التي يمكن لقسم الحسابات والإدارة تحديدها، بالإضافة إلى ذلك يتم احتساب تكاليف مثل نقل المواد الخام ونقل البضائع النهائية وبناء الموقع في التكلفة الإجمالية للموقع، اما التكاليف غير الملموسة فهي أقل سهولة في تحديدها كياً، وهي تشمل جودة التعليم، ومرافق النقل العام، ومواقف المجتمع تجاه الصناعة والمنظمة، وجودة وسلوك العاملين المحتملين، وهي تشمل أيضاً متغيرات جودة الحياة، مثل الفرق المناخية والرياضية، التي قد تؤثر على توظيف الأفراد (Heizer, et al., 2017: 380). ان تخفيض اسعار المنتجات والخدمات يساهم في زيادة الطلب عليها، فضلاً عن انه قد يؤدي الى تخفيض هامش الربح إذا لم تقم المنظمة بإنتاج منتجاتها وخدماتها بكلف منخفضة، كما ان المنظمة تخفض الكلف عبر الاستخدام المثالي للطاقة الانتاجية المتاحة لها، بالإضافة الى التحسين المستمر لجودة المنتجات والخدمات والإبداع والابتكار في عمليات تصميم المنتجات والخدمات والتشغيل الجيد للعمليات (Krajewski, et al., 2013: 12). كذلك فإن الكلفة تشير إلى قدرة المنظمة على الإنتاج والتسليم بكلفة منخفضة، أي أن تكون كفوءة من حيث الكلفة، ووفورات الحجم، وكلف التجهيز او التجهيز، وتصميم المنتجات والعمليات (Bellgran & Other, 2010: 54). ان الادارة الصحيحة للكلفة هي إدارة ومراقبة الأنشطة والمحركات لحساب تكاليف المنتج والخدمة الدقيقة، وتحسين العمليات التجارية، والقضاء على الهدر، والتأثير على محركات التكلفة وتخطيط العمليات، والمعلومات الناتجة عنها سيكون لها فائدة في تحديد وتقييم استراتيجيات المنظمة (Khan & Yu, 2019: 325).

(3) **السرعة**: ان إحدى العناصر الرئيسية لسلاسل التجهيز الكفوءة هي السرعة والتي يمكن تعريفها على أنها "القدرة على إكمال النشاط بأسرع ما يمكن (Gliger, 2013: 32). فالسرعة مؤشر مهم لقدرة السلسلة على تنفيذ أنشطة المنظمة في أقل وقت ممكن، كما تحتاج سلسلة التجهيز إلى إعادة هيكلة وضبط عملياتها واستراتيجياتها المرتبطة، وكذلك للإستجابة السريعة لتغيرات السوق، اذ ان زيادة التطور في متطلبات الزبائن يعني أن المنتجات المخصصة للغاية غالباً ما تكون مطلوبة، لذي فإن سلسلة التجهيز تحتاج إلى تقديم منتجات مخصصة خلال

محل زمنية قصيرة دون المساس بالكلفة والجودة ونشير السرعة الى الوقت المطلوب لتسليم الطلب الى الزبون (Schroeder & Other, 390: 2018)، اذ ان السرعة هي الميزة التنافسية الرئيسية في سلسلة التجهيز، والتي يمكن الحصول عليها باستخدام أحدث التقنيات ومشاركة المعلومات، ففي سلاسل التجهيز تلعب مشاركة المعلومات دور العمود الفقري، اذ حلت مشاركة المعلومات العديد من مشكلات سلسلة التجهيز المعقدة والصعبة، وليس هناك شك في أن تكنولوجيا المعلومات لها أهميتها الخاصة في تبادل المعلومات بين جميع شركاء سلسلة التجهيز (Khan & Yu, 2019: 31)، وبالتالي فإن المبدأ الرئيسي لإدارة سلسلة التجهيز هو أن المنظمات ينبغي أن تصبح أكثر تركيزاً على الزبائن، بهدف تحسين و تعزيز الاستجابة السريعة لمتطلبات الزبائن المتغيرة (Gade, 2020: 24-25).

(4) إنتاجية الخدمة: تعتبر الإنتاجية أحد أهم مقاييس الأداء في إدارة العمليات، اذ تعتبر الإنتاجية ذات أهمية حيوية من حيث الأرباح ورضا الزبائن والمنافسة في جميع أنواع المنظمات (Galloway, et al., 2012: 135)، والإنتاجية محممة بشكل خاص للمنظمات التي تستخدم استراتيجية منخفضة التكلفة، لأنه كلما زادت الإنتاجية، انخفضت تكلفة المخرجات، وفي منظمات الأعمال تُستخدم نسب الإنتاجية لتخطيط متطلبات القوى العاملة، وجدولة المعدات، والتحليل المالي، وغيرها من المهام الهامة (Stevenson, 2018: 56)، ويمكن ان يؤدي تعاون سلسلة التجهيز ثماره من خلال منتجات أكثر تنافسية وتطوير أسرع للمنتجات التي ستتحول إلى ميزة تنافسية محتملة وزيادة الأرباح من خلال تحسين إنتاجية المنظمة (Cao, M., & Zhang, 2011: 167)، ويمكن القول إن إدارة اللوجستيات وسلسلة التجهيز لديها القدرة على مساعدة المنظمة في تحقيق كل من ميزة التكلفة وميزة القيمة، وهناك عدد من الطرق المهمة التي يمكن من خلالها تعزيز الإنتاجية من خلال إدارة سلسلة التجهيز، اذ يكفي أن نقول إن فرص استخدام الطاقة الإنتاجية بشكل أفضل وتقليل المخزون والتكامل الوثيق مع المجهزين.

(5) كفاءة التحقق (التنفيذ): تشير عمليات تحقق او تنفيذ الطلبات الى العملية التي تتضمن الأنشطة المطلوبة لإنتاج وتقديم الخدمة أو المنتج للزبون الخارجي (Krajewski, et al., 2013: 7)، ويشير (Stevenson:2018) الى ان تنفيذ الطلب يتضمن عمليات الاستجابة لطلبات الزبائن، والتي غالباً ما تكون دالة على درجة تخصيص المطلوبة، في تحقيق الطلب (Stevenson, 2018: 673)، اذ ان العديد من المنظمات تستمر في دمج المجهزين، ليس فقط في مرحلة تطوير المنتج ولكن أيضاً في مرحلة تنفيذ الطلبات في دورة حياة المنتج، اذ يمكن للمجهزين تقديم فوائد كبيرة في شكل تكاليف أقل، وتسليم محسن، ومخزون أقل، وقدرات حل المشكلات أثناء مرحلة الوفاء بالإنتاج، ويتم تكامل المجهزين بأشكال مختلفة، بما في ذلك برامج اقتراح المجهزين، وفرق تحسين البائع والمشتري، ومثلي المجهزين في الموقع (Monczka, et al., 2016: 741)، حيث توفر القنوات المادية والافتراضية وسائط مميزة يتفاعل من خلالها الزبائن، اذ يستخدم الزبائن قنوات متعددة بالتبادل أثناء عملية الشراء، وخدمة الزبائن تستخدم المنظمات في متاجرها موارد التوزيع الحالية الضمان دفع المنتجات في شبكة المتجر الملاء طلبات من الزبائن، وقد يمكن معالجة الطلبات وشحنها من أي مكان في شبكة التوزيع من خلال مزيج من خيارات التنفيذ المحددة على أساس استراتيجيات سلسلة التجهيز (Ishfaq & Other, 2018: 489)، حيث تتطلب استراتيجيات سلاسل التجهيز توفير عملية كفوءة لتنفيذ الطلبات مع التسليم السريع، اذ تفتقر العديد من المنظمات إلى البنية التحتية الأساسية لسلسلة التجهيز المطلوبة لتكون قادرة على تطبيق هذه التقنيات عبر مستويات متعددة من الزبائن والمجهزين (Monczka, et al., 2016: 742).

ثانياً:جودة خدمات النقل الجوي

قبل الدخول الى مفهوم جودة النقل الجوي لابد من التعريف الجوده حيث تعرف الجمعية الامريكية لضبط الجودة، الجودة بانها المجموع الكلي للمزايا والخصائص التي تؤثر في قدرة المنتج او الخدمة على تلبية حاجات معينة، كما تعرف تعرف المنظمة الدولية للتقييس: ISO الجودة على انها الدرجة التي يشبع فيها المنتج او الخدمة المقدمة الحاجات والتوقعات الظاهرة والضمنية للزبون من خلال عدد من الخصائص الرئيسية المحددة مسبقاً. فيما يعد مفهوم النقل مفهوماً واسعاً طبقاً لنوعه (نقل بري، نقل جوي، نقل بحري، نقل عبر الانابيب) وعلى العموم يعرف النقل بصورة عامة على انه تحريك السلع والخدمات والاشخاص والمواد من مكان الى اخر.

وتعد خدمات النقل الجوي أحد الركائز المهمة لاقتصاديات الدول فقد أكدت العديد من الدراسات على الروابط السببية بين النقل الجوي والاقتصاد، فمن خلال قيام منظمات النقل الجوي بنقل الركاب والبضائع بين الدول في جميع أنحاء العالم، فأنها تسهل للأفراد الوصول إلى مختلف الأسواق وكما تسهل نقل الموارد والأيدي العاملة والمعرفة والتكنولوجيا، والتي تؤدي بدورها إلى النمو الاقتصادي، لذلك تعد العملية مستمرة لانه عندما يولد النمو والنجاح الاقتصادي يزداد الطلب على خدمات النقل الجوي، ولكلاهما نقل المسافرين والشحن (Zhang & Other, 506-507: 2020). وبعد ما يزيد قليلاً عن (100) عام بعد أول رحلة طيران مجدولة في العالم في عام (1914)، تطورت صناعة النقل

الجوي لتصبح أهم و افضل وسيلة لسرعة النقل لمسافات طويلة في العالم، واصبح النقل الجوي يقود عمليات العولمة ويجفرها، ويكشف التجارة الدولية، والتبادل الثقافي والاجتماعي المتنامي، وهو مسؤول عن تغيير أنماط الهجرة الدولية والتجارة والسياحة (Budd & Other, 2020: 1)، ويقسم النقل الجوي إلى منطقتين من حيث التشغيل، الاولى هي منطقة الجانب الأرضي (المطارات)، ومنطقة الجانب الجوي، وهي فقط للركاب والعاملين بعد الفحص الأمني، ومن المهم التمييز بين هاتين المنطقتين، لأن الخدمات فيها مختلفة، وبالتالي قد تكون هناك حاجة إلى تطورات مختلفة في كلا المنطقتين (2: Miskolczi, et al., 2021)، لذا يمكن تعريف النقل الجوي على انه "تحريك الركاب والبضائع والبريد من نقطة تقع في دولة ما إلى نقطة في دولة أخرى مقابل أجر أو تعويض مادي، وذلك على أساس منتظم أو غير منتظم" (حمد وعمر، 2020: 423)، والنقل الجوي عملية معقدة تتطلب تفاعل العديد من الأنظمة الفرعية، ويرتبط تقديم خدمة نقل جوي آمنة وسليمة وفعالة للمسافرين وفي الوقت المحدد بالعمل المنسق والفعال والكفؤ لأطراف مختلفة مثل شركات الطيران والمطارات والحركة الجوية ومقدمي خدمات الملاحه الجوية، لذلك يُنظر إلى جودة الخدمة في النقل الجوي في الغالب على أنها جودة خدمة خطوط الطيران أو المطارات (Alpar, et al., 2018: 1)، لذا فإن جودة الخدمات مهمة بشكل خاص في صناعات النقل الجوي حيث يمكن إثبات أنه من خلال جودة الخدمات، يميل الركاب إلى اختيار مطارات مركزية معينة عند اختيار رحلاتهم، وهذا ما يدفع ادارات المطارات إلى تطوير استراتيجيات تبني جودة الخدمة من أجل بناء مطار محوري ناجح يتمتع بميزة تنافسية في بيئة طيران شديدة التنافسية (387: Otieno & Other, 2016)، ويوضح الجدول (3) تعريف جودة النقل الجوي وفقاً لآراء بعض الباحثين في هذا المجال.

جدول (3) تعريف جودة النقل الجوي وفقاً لآراء بعض الباحثين في هذا المجال

ت	المصدر	التعريف
1	Liu & Guo, 2019: 150	مجموعة خصائص ومميزات الخدمة التي تلبي المتطلبات والاحتياجات المحتملة، والتي يشير إلى مدى قدرة الخدمة على تلبية احتياجات الشخص المخدم
2	KATE, 2020: 16	تقديم اعلى مستويات للقيمة من اجل تحقيق مستويات أكثر أهمية من ولاء المستهلك، مما يعزز نفقات أكثر أهمية ويقلل (بانتظام) التكاليف
3	Bulut & Aydogan, 2020: 183	التفوق أو التميز في تقديم الخدمة الذي يؤثر على الركاب وإدارة المطارات
4	Chinonso & Ejem, 2020: 2	التقييم أو الحكم المتصور، الذي يضعه مستهلكو خدمة المطار على الخدمات المستهلكة من خلال مقارنة توقعاتهم بشأن خدمات المطار مع الخدمات التي يتصورون تلقيها بالفعل
5	كامل، 2020: 293	مقياس للدرجة التي يرتقي إليها مستوى الخدمة لتقابل توقعات الزبائن والتي تتنل الفرق بين توقعات الزبون لأبعاد الجودة وبين الأداء الفعلي الذي يعكس مدى توافر هذه الأبعاد بالفعل

الجدول: من اعداد الباحثان بالاستناد الى المصادر المذكورة فيه.

من خلال الجدول اعلاه يتضح ان الباحثين لم يتفقوا على تعريف محدد لجودة الخدمات بشكل عام وجودة خدمات النقل الجوي بشكل خاص ، وما تقدم يرى الباحثين ان جودة خدمات النقل الجوي يمكن تعريفها على انها "مجموعة الخدمات الفعلية المقدمة والتي تتميز بجودة عالية تتطابق مع ما يطلبه او يتوقعه الزبون من لحظة دخوله الى المطار الى لحظة وصوله الى مطار الدولة الثانية".

د- أهمية جودة خدمات النقل الجوي

تبرز أهمية جودة خدمات النقل الجوي من خلال ما يلي:

(1) العلاقة الواضحة بين رضا الزبائن والربحية والكلفة والنية السلوكية والكلام الإيجابي الشفهي والاحتفاظ بالزبائن وجودة الخدمات ، ومن المعروف أن ولاء الزبائن لخدمة ما يتأثر بجودة الخدمة و يلعب رضا الزبائن دور الوسيط في هذه العلاقات،لذا فأن جودة الخدمة ترتبط ارتباطا

وثيقاً برضا الزبون و أن لكل منهم عوامل مستقلة ولكنها مرتبطة ارتباطاً وثيقاً، فزيادة أحدهما يؤدي إلى زيادة في الآخر (Mensah & Mensah, 2018: 29).

(2) تعد جودة الخدمة الآن مصدر قلق كبير للمنظمات لأنها تؤثر بشكل ملحوظ على المنافسة ، لذلك فإن جودة الخدمة هي تقييم متكامل للخدمات المقدمة للزبائن الذين لديهم مجموعة من المتطلبات المختلفة ، وهذه الأهمية الكبيرة لجودة الخدمة تجعل من الضروري للمنظمات اختيار موظفين مبدعين بقدرات ومؤهلات متميزة (Alsaleh & Bageel, 2016: 68).

(3) لقد أصبحت جودة الخدمة العامل الأكثر حيوية لنجاح وبقاء العديد من الصناعات، إذ يعتبر تقديم خدمات عالية الجودة للزبائن هو الاستراتيجية الرئيسية للبقاء في صناعة الخدمات التنافسية اليوم مثل خدمات النقل الجوي، حيث أنه بسبب المنافسة العالية، ينبغي على الإدارة العليا في صناعة الطيران إيجاد طرق لتحسين خدماتها من خلال فهم احتياجات زبائنهم ومن ثم تلبية هذه الاحتياجات ، (Ami, 2017: 4).

(4) ينبغي على المنظمات فهم الولاء والرضا المعزز للزبون والذي يشعر به من استهلاك الخدمة (Santouridis & Trivellas, 2010: 333)، وتعتبر مرحلة استلام الخدمة جوهر تجربة الخدمة حيث أن الجودة المتصورة التي يمر بها الزبون أثناء استلام الخدمة هي لحظة الحقيقة (Carelse, 2017: 3)، وهي التي تكون الانطباع عن المنظمة المقدمة للخدمة (Wirtz & Lovelock, 2016: 68).

هـ- أبعاد جودة الخدمة

ان أبعاد جودة الخدمة هي تمثيل موجز للمعايير الأساسية التي يستخدمها الزبائن في تقييم جودة الخدمة، ومن خلال مراجعة الأدبيات والبحوث السابقة يتضح ان أكثر الباحثان و الكتاب قد اتفقوا على عدد من الابعاد الاساسية كأبعاد لجودة خدمات النقل الجوي حيث حصلت هذه الابعاد على 50% و أكثر من اتفاق الباحثان (الموثوقية، الملموسية، الاستجابة، التوكيد، التعاطف) فإن الباحثان سوف يعتمدان هذه الابعاد ، والتي سيجري توضيحها على النحو الآتي:

(1) **الموثوقية:** تعرف الموثوقية على أنها قدرة مقدم الخدمة على أداء الخدمة الموعودة بشكل موثوق ودقيق للزبون، من خلال التعامل مع كل مشاكل الخدمة في الوقت الموعود، وتنفيذ الخدمات المطلوبة منذ البداية (Gobena, 2019: 17)، إذ أن الثقة التي تؤدي إلى إقامة علاقة مع الزبائن تُبنى إذا قدم موظفو الخدمة خدمات دقيقة، فالزبائن يتوقعون الدقة من العاملين أثناء تفاعلات الخدمة وإذا لم يتم تسليم هذه الخدمة كما هو متوقع، فعنى ذلك ان العاملين غير دقيقين في عملهم على طول سلسلة تقديم الخدمات ، لذلك الموثوقية تعمل على تعزيز الولاء للزبائن من خلال تقديم خدمات دقيقة (Promkaew & Tembo, 2017: 14)، وفي سياق خدمات النقل الجوي فإنها تشير إلى إمكانية موظفي خدمة المطار الوفاء بالخدمة الموعودة (Liu & Guo, 2019: 151).

(2) **الملموسية:** تعرف الملموسية على انها مظهر المرافق المادية، والمعدات، والأفراد، ومواد الاتصال، والتي توفر تمثيلاً أو صوراً مادية للخدمة التي سيستخدمها الزبائن ، ولا سيما الزبائن الجدد لتقييم الجودة (Tefera, 2018: 17) ، وغالباً ما تستخدم منظمات الخدمة الملموسية لتحسين صورتها، وتوفير استمرارية وجودة الإشارة للزبائن، ونظراً للطبيعة غير الملموسة للخدمات، غالباً ما يكون من الصعب على الزبائن فهم وتقييم الخدمات، وبالتالي غالباً ما يعتمد الزبائن على الأدلة الملموسة التي تحيط بالخدمة في تكوين التقييمات (Gobena, 2019: 17)، إذ يعتبر الباحثان أن الأشياء الملموسة مثل بيئة العمل حيث يتم تقديم الخدمة، كعوامل أساسية تساعد مقدمي الخدمة في خلق انطباع إيجابي عن الزبائن لأنها تقلل من إدراك المخاطر، كما أنه ينبغي على المنظمات أن تبذل جهداً في جعل بيئتها المادية جذابة لبناء انطباع قوي لدى زبائنهم (Promkaew & Tembo, 2017: 13)، وتشير الملموسية في خدمات النقل الجوي الى ما إذا كانت معدات المطار كاملة، والبيئة صحية، ومظهر العاملين نظيف ومناسب (Liu & Guo, 2019: 151). كذلك تشير الى اساليب الحجز المتبعة داخل المطار ، أماكن الانتظار، أماكن الراحة والمطعم داخل المطار وداخل قاعات المسافرين .

(3) **الاستجابة:** تشير الاستجابة فيما يخص خدمات النقل الجوي إلى الدقة في التوقيتات والاستعداد لتقديم الخدمة في الوقت المناسب (Tefera, 2018: 17)، فإذا كان وقت الانتظار الذي تستغرقه تجربة الزبون داخل المطار أقصر- من المتوقع، فسيكون لدى المسافر رضا أعلى، إذ أن وقت انتظار المسافر له تأثير سلبي على تصور الخدمة المقدمة ، وإذا كانت فترة الانتظار طويلة جداً، فقد تخسر- منظمات الخدمات التعامل مع الزبون لانه يعتبر وقت الانتظار تضحية للحصول على الخدمة، (Gobena, 2019: 17)، ومن ناحية أخرى فإنه من خلال فهم حاجة الزبائن، ستكون المنظمة قادرة على تقديم الخدمة بشكل أفضل لتتأشى مع تلك الاحتياجات

(Promkaew & Tembo, 2017: 14)، وفي النقل الجوي إذا كانت استجابة موظفي خدمة النقل الجوي لطلبات المسافرين الحالية سريعة وفعالة، فسيؤدي ذلك إلى رضا المسافر، وستؤثر سرعة حل المشكلة على إدراك المسافر لجودة خدمة النقل الجوي (Liu & Guo, 2019: 151)، فاستعداد موظفي المطار المكلفين بتقديم الخدمة لدعم المسافر وتقديم مساعدة موجزة، يجعل المسافرين يشعرون بالأمان في تبادلاتهم (Kate, 2020: 26).

4) التوكيد (الضمان): يتكون الضمان من الكفاءة واللياقة والمصداقية للموظفين بالإضافة إلى قدرتهم على بث الثقة والاقناع للمسافرين، إذ يمثل الضمان في النقل الجوي مدى اكتساب المسافرين للثقة من مزود الخدمة واحتمالات الثقة مع المنظمة المقدمة للخدمة المطلوبة بشكل آمن وكفاءة (Promkaew & Tembo, 2017: 14-15)، حيث أن الكفاءة تتعلق بمعرفة ادارة المطار ومهاراتها في أداء الخدمة الموعودة وتشير إلى كيفية تفاعل موظفي المطار مع المسافر وممتلكاته، لذلك يكون الضمان محمياً في عمليات النقل الجوي لان المسافر في العادة ينظر الى النقل الجوي على انه يحمل مخاطر عالية (Gobena, 2019: 18)، كما يشير الضمان عند تطبيقه على تقديم الخدمة في النقل الجوي يشير إلى ما إذا كان المسافرين يشعرون أن العاملين أكفاء فيما يقومون به، إذ إن تصور المسافرين الإيجابي في هذا الصدد سيطور الثقة في خدمات النقل الجوي (Namupala, 2019: 28).

5) التعاطف: يمثل هذا البعد الرعاية والاهتمام الشخصي الذي توفره منظمة النقل الجوي لربائتها (Kothadiya, 2016: 26)، إذ أن التعاطف ينعكس في قدرة المنظمة على تسهيل الوصول والتواصل وفهم الزبون (Tefera, 2018: 17)، وبالتالي فإن التعاطف هو فعل يجب أن يمنح الزبون تجربة مرضية كبيرة أثناء سعيه وطلبه الخدمة من المزود، إذ يتم تقييم التعاطف بناءً على الاهتمام الفردي وساعات العمل المريحة وفهم العاملين ومعرفة العاملين باحتياجات الزبائن، وعندما يعبر الموظفون عن ذلك، يتم تكوين زبائن إيجابيين وراضين (Promkaew & Tembo, 2017: 15)، أي أن المنظمة تتفهم احتياجات الزبائن وتجعل خدماتهم في متناول زبائنهم، وفي المقابل فإن المنظمات التي لا توفر الاهتمام الفردي المطلوب لربائتها وتقدمه، على سبيل المثال، ساعات عمل مائة للمنظمة وليس لربائتها، تفشل في إظهار السلوك التعاطفي (Gobena, 2019: 18)، وفي النقل الجوي يمثل التعاطف جانب مهم من ولاء المسافر للمنظمة المقدمة للخدمة، فوجهة السفر لكل زبون تختلف عن وجهة السفر لزبون الاخر وخط سير كل زبون قد يختلف عن خط سير الزبون الاخر. لذلك فالرعاية والاهتمام الشخصي الذي يبديه موظفي تقديم الخدمة في منظمة النقل الجوي سينعكس بشكل ايجابي على ولاء الزبون لتلك المنظمة.

المبحث الثالث - الجانب العملي

1. وصف بيئة وعينة الدراسة

أ- بيئة الدراسة

تتمثل بيئة الدراسة بمطار بغداد الدولي أكبر المطارات العراقية (مطار البصرة الدولي، مطار اربيل الدولي، مطار السليمانية الدولي، مطار النجف الدولي، مطار الناصرية الدولي، بالإضافة للمطارات المتوقفة حالياً مطار الموصل الدولي، مطار دهوك الدولي) ويعد إنشاء مطار بغداد الدولي حدثاً كبيراً ونقله في مجال الطيران والخطوط الجوية في العراق، حيث تم بدء العمل على إنشاء مطار بغداد عام 1979، وتم الانتهاء منه عام 1982، وتقدر الطاقة الاستيعابية لمطار بغداد الدولي بـ 7.5 مليون راكب تقريباً، والمطار قادر على استقبال جميع أنواع وأحجام الطائرات المدنية والحربية، ومن مخطط للمطار ان يصبح قادراً على استيعاب 15 مليون مسافر سنوي في المستقبل، بإضافة ثلاث محطات جوية جديدة له. ويضم مطار بغداد الدولي ثلاث صالات رئيسية هي:-

(1) صالة سامراء: للوفود الرسمية والدبلوماسيين والرؤساء ومسؤولين الدولة

(2) صالة بابل: تشمل كافة شركات الطيران العربية والاجنبية عدا شركة الخطوط الجوية العراقية

(3) صالة نينوى: لمسافري شركة الخطوط الجوية العراقية

فيما تضم كل صالة من هذه الصالات (6) جسور متحركة لايصال الركاب الى الطائرة، وفي المطار مدرجين لهبوط واقلاع الطائرات. كذلك يحتوي المطار على ساحة لوقوف الطائرات. كما تتضمن منشآت المطار أبنية لـ (الرقابة الجوية، والاتصالات، والاطفاء، والبداية، والمخازن) وبنائة لوقوف سيارات العاملين والمستقبليين والمغادرين، والمطار مجهز بكافة الاجهزة التي تؤمن سلامة الحركة الجوية وتقديم أفضل الخدمات للمسافرين. إضافة الى ماتم ذكره تتواجد ضمن ارضية المطار دوائر ومقرات اخرى تقدم خدمات مختلفة للمسافرين.

ويتعامل مطار بغداد الدولي مع عدد من شركات الخطوط الجوية المحلية والعربية والاجنبية ، حيث يقوم بتقديم الخدمات للطائرات الهابطة في المطار وفقا للاتفاقيات الدولية من فحص للسلامة والتزود بالوقود والمستلزمات الاخرى وحسب الاتفاق مع المنظمة المشغلة للطائرات .

ب- عينة الدراسة

يعد المجتمع نطاق او مجال التعميم يتسم بخصائص وصفات معينة ، وينبغي ان تكون العينة التي يتم دراستها ممثلة للمجتمع من صفات وخصائص ليتسنى تعميم النتائج المستحصل عليها جراء دراسة العينة، وبناءً على مشكلة الدراسة فان مكان التطبيق هو مطار بغداد الدولي لذلك اشتملت عينة الدراسة على الإدارة العليا في مطار بغداد الدولي، والبالغ عددهم (51) فرد، اذ اعتمدت الدراسة المسح الشامل (الكلي) لان العينة عمدية (حصر شامل) ، اذ شملت المدير العام ومعاونيه ومديري الأقسام والشعب حيث تم توزيع الاستبانة عليهم وتم الاجابة عليها من قبل (44) مستجيب ، مما يعني ان نسبة الإجابة بلغت (85 %).

ج- اختبارات الصدق والثبات والاتساق الداخلي

تعد اختبارات الصدق والثبات والاتساق الداخلي مفاهيم أساسية ينبغي توفرها لاثبات صلاحية استخدام المقياس، اذ تعد من الخطوات المهمة التي يعتمد عليها في تصميم المقاييس للدراسة، اذ يعتمد عليها الباحثين بغرض التأكد من صلاحية ودقة وسلامة المقياس، ومن اجل اعتماد نتائج الدراسة تم اجراء اختبارات الصدق والثبات والاتساق الداخلي وكالاتي:

1. **الصدق الظاهري** : تم عرض الاستبانة بعد الانتهاء من صياغتها الأولية على مجموعة من الأساتذة الخبراء المختصين بغرض التأكد من صلاحية استخدامها في قياس متغيرات وابعاد الدراسة ، اذ تم الاخذ بمقترحات وآراء الخبراء وبعدها تم اجراء التعديلات على مؤشرات الاستبانة من حذف وتعديل لتصبح بصيغتها النهائية.
2. **اختبار الثبات وصدق المحتوى** : يعتبر اختبار الثبات مؤشر موضوعية واستقرار إجابات عينة الدراسة خلال مدد زمنية مختلفة، ولاجراء اختبار الثبات تم إيجاد معامل الفا - كرونباخ لانه احد المقاييس الأكثر شيوعا التي يعتمد عليها الباحثين في مجال البحث العلمي، تم حساب قيمة اختبار (الفا - كرونباخ) لمعرفة مدى ثبات وصلاحية الاستبانة ، اذ توضح نتائج الجدول (4) ان قيم الفا-كرونباخ لفقرات الاستبانة على مستوى ابعادها جميعا تقع بين (0.961) و (0.81) وهي قيم جيدة وعالية مقارنة من الحد الأدنى للقبول والبالغ (0.60)، مما يدل على إمكانية ترميز الاستبانة وتوزيعها على افراد عينة الدراسة. إضافة الى تجانس الاستبانة واصلاحيتها لكافة أهدافها.

الجدول (4) حساب ثبات(الفا-كرونباخ) وصدق المحتوى

متغيرات وابعاد الدراسة	عدد الفقرات	معامل الفا- كرونباخ	صدق المحتوى
المرونة	5	0.932	0.965
الكلفة	5	0.834	0.913
السرعة	5	0.916	0.957
إنتاجية الخدمات	5	0.848	0.921
سلسلة التجهيز (المتغير المستقل)	25	0.951	0.975
المعولية	5	0.81	0.9
التوكيد	5	0.914	0.956
الملموسية	5	0.842	0.918
التعاطف	5	0.932	0.965
الاستجابة	5	0.834	0.913
تطوير الموارد البشرية (المتغير التابع)	25	0.954	0.977
لجميع فقرات الاستبانة	50	0.961	0.98

المصدر: الجدول من اعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS V.23

3. الاستاساق الداخلي

يعد اختبار الاستاساق الداخلي مهماً لمعرفة درجة ارتباط كل مؤشر مع المتغير الداخلة فيه، تم اجراء اختبار الاستاساق الداخلي بعد اجراء اختبار الثبات (اختبار الفا-كروناخ)، يكون ارتباط الفقرات مع المتغير المكونه له قويا وذات دلالة إحصائية عندما تكون قيمة معامل الاستاساق الداخلي عالية . ومن خلال نتائج الجدول (5) يتبين وجود علاقة ارتباط واتساق قوية للمؤشرات المكونة لمتغيري وابعاد الدراسة لاتساقها بارتباطات قوية ذو دلالات إحصائية عند مستوى معنوية ($sig=0.05$) وكون القيم المعنوية sig لمعاملات الارتباط تراوحت بين ($sig=0.000$) و ($sig=0.046$) مما يدل على ان استمارة الاستيبان بالإمكان اعتمادها وتقريرها على افراد عينة الدراسة. ويوضح الجدول (5) درجة الاستاساق الداخلي لمتغيرات الدراسة.

الجدول (5) درجات الاستاساق الداخلي لفقرات متغيرات الدراسة

المتغير	البعد	الفقرات	معامل الارتباط	مستوى المعنوية Sig	الدلالة الاحصائية	المتغير	البعد	الفقرات	معامل الارتباط	مستوى المعنوية Sig	الدلالة الاحصائية
سلسلة التجهيز الكفؤة x	Y1	A26	.607**	0.000	دال	جودة خدمات النقل الجوي Y	X1	A1	.786**	0.000	دال
		A27	.458**	0.002	دال			A2	.797**	0.000	دال
		A28	.364*	0.015	دال			A3	.834**	0.000	دال
		A29	.414**	0.005	دال			A4	.824**	0.000	دال
		A30	.851**	0.000	دال			A5	.529**	0.000	دال
	Y2	A31	.860**	0.000	دال		X2	A6	.714**	0.000	دال
		A32	.912**	0.000	دال			A7	.687**	0.000	دال
		A33	.861**	0.000	دال			A8	.746**	0.000	دال
		A34	.517**	0.000	دال			A9	.828**	0.000	دال
		A35	.682**	0.000	دال			A10	.305*	0.044	دال
	Y3	A36	.685**	0.000	دال		X3	A11	.725**	0.000	دال
		A37	.789**	0.000	دال			A12	.555**	0.000	دال
		A38	.807**	0.000	دال			A13	.795**	0.000	دال
		A39	.303*	0.045	دال			A14	.767**	0.000	دال
		A40	.691**	0.000	دال			A15	.640**	0.000	دال
	Y4	A41	.851**	0.000	دال		X4	A16	.756**	0.000	دال
		A42	.860**	0.000	دال			A17	.807**	0.000	دال
		A43	.912**	0.000	دال			A18	.794**	0.000	دال
		A44	.861**	0.000	دال			A19	.809**	0.000	دال
		A45	.517**	0.000	دال			A20	.344*	0.046	دال
	Y5	A46	.682**	0.000	دال		X5	A21	.475**	0.000	دال
		A47	.685**	0.000	دال			A22	.813**	0.000	دال
		A48	.789**	0.000	دال			A23	.380*	0.011	دال
		A49	.807**	0.000	دال			A24	.641**	0.000	دال
		A50	.303*	0.045	دال			A25	.729**	0.000	دال

** معنوية تحت مستوى (0.01).

* معنوية تحت مستوى (0.05).

2. عرض النتائج وتحليلها

أ- وصف افراد عينة الدراسة

يهدف التعرف على خصائص وسات افراد عينة الدراسة، فقد شمل وصف عينة الدراسة الفترات المبينة في الجدول (6) وكما يلي:

جدول (6) وصف افراد عينة الدراسة

المتغير	الفترة	التكرار	النسبة
النوع الاجتماعي	ذكر	38	%86.40
	انثى	6	%13.60
	المجموع	44	%100
المؤهل العلمي	اعدادية	4	%9.10
	دبلوم	0	%0.00
	بكالوريوس	35	%79.50
	دبلوم عال	0	%0.00
	ماجستير	5	%11.40
	دكتوراه	0	%0.00
الخدمة الوظيفية	المجموع	44	%100
	اقل من خمسة سنوات	7	%15.90
	5- اقل من 15	21	%47.70
	15- اقل من 20	11	%25
	20- اقل من 25	5	%11.40
	25 فأكثر	0	%0.00
العمر	المجموع	44	%100
	اقل من 30 سنة	12	%27.30
	30 – اقل 40 سنة	25	%56.80
	40 – اقل 50 سنة	7	%15.90
	50 سنة فأكثر	0	%0.00

المصدر : من اعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج الحاسبة

ب- عرض وتحليل نتائج التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة

يعرج المبحث الى عرض تفسير إجابات افراد عينة الدراسة بهدف التعرف على الواقع الحالي والفعلي لمتغيرات الدراسة (سلسلة التجهيز الكفوة ، جودة خدمات النقل الجوي) في مطار بغداد الدولي، تم الاعتماد على نتائج الأوساط الحاسوبية المرجحة والانحرافات المعيارية والاهمية النسبية كساليب إحصائية لتفسير إجابات افراد العينة ، حيث تم إجراء عملية التحليل الاحصائي بالاعتماد على البرنامج التحليل الاحصائي (SPSS V.23) ، فضلا عن الاعتماد على النسبة المئوية للتوزيعات التكرارية لاجابات افراد عينة الدراسة ومقارنة قيم الأوساط الحاسوبية مع قيمة الوسط الحسابي الفرضي البالغ (3) كون الدراسة اعتمدت على مقياس ليكرت الخماسي والذي ينتج من حاصل جمع مستويات المقياس (اتفق بشدة، اتفق ، محايد، لا اتفق، لا اتفق بشدة) مقسوما على عددها .

اولا : عرض ابعاد سلسلة التجهيز الكفوة (المتغير المستقل) مع فقرات كل بعد من الابعاد:

1. المرونة: يتضح من الجدول (7) ان الوسط الحسابي لبعده المرونة بلغ (3.32) هو اعلى من الوسط الحسابي الفرضي (3)، كما بلغت الأهمية النسبية (66.45%) وهذا يدل على وجود اهتمام لبعده المرونة ضمن متغير سلسلة التجهيز الكفوة، فيما كانت قيمة انحراف معياري (1.05) مما يدل على تجانس إجابات افراد العينة، كما ان الفقرة التي نصها (تمتلك ادارة المطار القدرة على تغيير حجم الخدمات المقدمة على المدى القصير بناءً على الطلب الفعلي للمسافرين) والفقرة التي نصها (تتوفر لدى ادارة المطار القدرة على تعديل جداول التسليم بما يتوافق مع متطلبات المسافرين) والفقرة التي نصها (تعمل ادارة المطار وفق مجموعة من السياقات التي تخلق قيمة للمسافر) قد حصلوا على اعلى وسط حساب والبالغ (3.43) لكل فقرة واهمية نسبية بالغة (68.60%) لكل فقرة وانحراف معياري قيمته (0.94) و (0.82) و (1.02) على التوالي، مما يدل على ان مطار بغداد الدولي يمتلك القدرة على مواكبة التغييرات الحاصلة في حجم الخدمات نتيجة التقلبات في طلبات المسافرين ، بالإضافة الى قدرته على تعديل جداول تسليم او تقديم الخدمة للمسافرين نتيجة امتلاك ادارة المطار مجموعة من السياقات التي تهتم بالمسافرين وتخلق قيمة له ، فيما ان الفقرة التي نصها (تمتلك ادارة المطار القدرة على تقديم مجموعة من الخدمات ولديها القدرة على تقديم خدمات اضافية في الحالات الطارئة) قد حصلت على اقل وسط حسابي مقارنة مع فقرات بعد المرونة وبقية بلغت (3.07) واهمية نسبية (61.40%) وانحراف معياري (1.01) مما يدل على وجود ضعف وقلة اهتمام من قبل مطار بغداد الدولي في تقديم خدمات إضافية في الحالات الطارئة مما ينبغي على إدارة المطار التوجه نحو الخدمات الإضافية التي تسهم في تحسين الجودة من وجهة نظر المسافرين في ظل بيئة اعمال تنسم بالتنافسية.

الجدول(7) تحليل آراء عينة الدراسة لبعده المرونة

ت	الفقرات	النسبة المئوية لاجابات افراد العينة					الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية
		اتفق بشدة	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق بشدة			
1	تمتلك ادارة المطار القدرة على تغيير حجم الخدمات المقدمة على المدى القصير بناءً على الطلب الفعلي للمسافرين.	20.5	31.8	29.5	6.8	11.4	3.43	0.94	68.60%
2	تتوفر لدى ادارة المطار القدرة على تعديل جداول التسليم بما يتوافق مع متطلبات المسافرين.	27.3	27.3	20.5	11.4	13.5	3.43	0.82	68.60%
3	تقوم ادارة المطار بتقديم خدمات بالمواصفات المحددة من قبل الادارة و التي يحتاجها المسافر.	15.9	36.4	18.2	15.9	13.6	3.25	0.76	65%
4	تعمل ادارة المطار وفق مجموعة من السياقات التي تخلق قيمة للمسافر.	18.2	38.6	20.5	13.6	9.1	3.43	1.02	68.60%
5	تمتلك ادارة المطار القدرة على تقديم مجموعة من الخدمات ولديها القدرة على تقديم خدمات اضافية في الحالات الطارئة.	9.1	31.8	22.7	29.5	6.9	3.07	1.01	61.40%
المرونة X 1							3.32	1.05	66.45%

المصدر : الجدول من اعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS V.23

2. الكلفة: يتضح من الجدول (8) ان الوسط الحسابي لبعده الكلفة بلغ (3.19) هو اعلى من الوسط الحسابي الفرضي (3)، كما بلغت الأهمية النسبية (63.82%) وهذا يدل على وجود اهتمام بمستوى ضئيل لبعده الكلفة ضمن متغير سلسلة التجهيز الكفوة، فيما كانت قيمة انحراف معياري (0.75) مما يدل على تجانس إجابات افراد عينة الدراسة، كما ان الفقرة التي نصها (تعتمد ادارة مطار بغداد معيار المقارنة مع المنافسين المحليين أساسا عند احتساب كلف الخدمات المقدمة) قد حصلت على اعلى وسط حساب والبالغ (3.5) واهمية نسبية بالغة (70.0%) وانحراف معياري قيمته (0.78) مما يدل على ان مطار بغداد الدولي يعتمد على اجراء المقارنات مع المنافسين المحليين والاستفادة

دور سلسلة التجهيز الكفؤة في تحقيق جودة خدمات النقل الجوي. دراسة تطبيقية في مطار بغداد الدولي

من عملية اجراء المقارنة في محور تكاليف الخدمات المقدمة ، فيما كانت الفقرة التي نصها (تقوم إدارة المطار بعمليات رقابة دورية على الخدمات المقدمة من اجل خفض الكلفة) قد حصلت على اقل وسط حسابي وقيمة بلغت (2.86) واهمية نسبية (57.20%) وبانحراف معياري (0.86) مما يدل على عدم وجود برنامج رقابي معتمد في مطار بغداد الدولي يختص بالخدمات المقدمة.

الجدول (8) تحليل آراء عينة الدراسة لبعء الكلفة

ت	الفقرات	النسبة المئوية لاجابات افراد العينة					الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية
		اتفق تماما	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق تماما			
1	تعتمد إدارة مطار بغداد معيار المقارنة مع المنافسين المحليين أساسا عند احتساب كلف الخدمات المقدمة.	11.4	52.3	15.9	15.9	4.5	3.5	0.78	70%
2	تعمل إدارة المطار على خزن المواد و المعدات المستخدمة في تقديم الخدمة بما يضمن المحافظة عليها و ضمان استمرار تقديم الخدمة.	2.3	47.7	25	15.9	9.1	3.18	1.04	63.60%
3	تستخدم إدارة المطار مواردها المتاحة بصورة اقتصادية تساهم في تخفض كلفة الخدمات المقدمة.	20.5	36.4	15.9	25	2.3	3.48	0.92	69.60%
4	تعتمد إدارة المطار على عملية البحث والتطوير من اجل تحديث خدماتها وخفض التكاليف.	0	34.1	36.4	18.2	11.4	2.93	0.89	58.60%
5	تقوم إدارة المطار بعمليات رقابة دورية على الخدمات المقدمة من اجل خفض الكلفة.	4.5	27.3	27.3	31.8	9.1	2.86	0.86	57.20%
	الكلفة X2						3.19	0.75	0.6382

المصدر : الجدول من اعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS V.23

3.السرعة: يتضح من الجدول (9) ان الوسط الحسابي لبعء السرعة بلغ (3.28) هو اعلى من الوسط الحسابي الفرضي (3)، كما بلغت الأهمية النسبية (65.550%) وهذا يدل على وجود اهتمام لبعء السرعة ضمن متغير سلسلة التجهيز الكفؤة ، فيما كانت قيمة انحراف معياري (0.94) مما يدل على تجانس إجابات افراد عينة الدراسة، كما ان الفقرة التي نصها (لدى المطار سرعة في مواجئة التغيرات الحاصلة في بيئة الاعمال) قد حصلت على اعلى وسط حساب والبالغ (3.54) واهمية نسبية بالغة (70.80%) وبانحراف معياري قيمته (0.92) مما يدل على ان مطار بغداد الدولي يمتلك القدرة في مواجئة التغيرات الحاصلة في بيئة الاعمال وبالسرعة المطلوبة التي لا تؤثر على سمعتها لدى المسافرين، فيما كانت الفقرة التي نصها (تمتلك سلسة التجهيز في المطار القدرة على تسليم طلبيات المسافرين بوقت أسرع من المنافسين.) قد حصلت على اقل وسط حسابي مقارنة مع فقرات بعد السرعة وقيمة بلغت (3.02) واهمية نسبية (60.40%) وبانحراف معياري (0.791) مما يدل على ان وجود ضعف سلسلة التجهيز المعتمدة في مطار بغداد الدولي لعدم اتصافها بتسليم طلبيات المسافرين بوقت اسرع مقارنة مع المطارات المنافسة.

الجدول (9) تحليل آراء عينة الدراسة لبعء السرعة

ت	ثالثا : السرعة	النسبة المئوية لاجابات افراد العينة					الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية
		اتفق بشدة	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق بشدة			

دور سلسلة التجهيز الكفؤة في تحقيق جودة خدمات النقل الجوي. دراسة تطبيقية في مطار بغداد الدولي

1	تمتاز عمليات التجهيز بالسرعة من خلال القدرة على تقليل الفترات الزمنية لتقديم الخدمة .	4.5	45.5	29.6	9	11.4	3.21	0.89	64.20%
2	تمتلك سلسلة التجهيز في المطار القدرة على تسليم طلبيات المسافرين بوقت أسرع من المنافسين.	4.5	45.5	18.1	11.4	20.5	3.02	0.61	60.40%
3	سرعة استجابة المطار للتغيرات في الطلب على الخدمة.	4.5	59.1	18.2	2.3	15.9	3.35	0.82	67%
4	تمتاز المطار بالكفاءة العالية في استثمار فرص تطوير الخدمات.	6.8	50	18.2	11.4	13.6	3.3	0.84	66%
5	لدى المطار سرعة في مواجحة التغيرات الحاصلة في بيئة الاعمال	13.6	52.3	15.9	11.4	6.8	3.54	0.92	70.80%
السرعة X3							3.28	0.94	65.55%

المصدر : الجدول من اعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS V.23

4. إنتاجية الخدمات: يتضح من الجدول (10) ان الوسط الحسابي لبعد إنتاجية الخدمات بلغ (3.33) هو اعلى من الوسط الحسابي الفرضي (3)، كما بلغت الأهمية النسبية (66.52%) وهذا يدل على وجود اهتمام لبعد إنتاجية الخدمات ضمن متغير سلسلة التجهيز الكفؤة، فيما كانت قيمة انحراف معياري (0.82) مما يدل على تجانس إجابات افراد عينة الدراسة، كما ان الفقرة التي نصها (تتعامل ادارة المطار مع التقلبات في الطلب بشكل لا يؤثر على تقديم الخدمات) قد حصلت على اعلى وسط حساب والبالغ (3.55) واهمية نسبية بالغة (71.00%) وبانحراف معياري قيمته (0.69) مما يدل على ان مطار بغداد الدولي لديه القدرة والمهارة في التعامل مع التقلبات التي تطرأ في الطلب وبدون ان تؤثر على جودة الخدمة المقدمة، فيما كانت الفقرة التي نصها (تمتلك ادارة المطار التكنولوجيا الحديثة والتي تسهل عملية تبادل المعلومات على طول سلسلة التجهيز) قد حصلت على اقل وسط حسابي مقارنة مع فقرات بعد إنتاجية الخدمات وبقية بلغت (3.02) واهمية نسبية (60.40%) وبانحراف معياري (0.83) مما يدل على ان مطار بغداد الدولي يفتقر للتكنولوجيا الحديثة في نظامه الداخلي الخاص بعملية سلسلة التجهيز .

الجدول (10) تحليل آراء عينة الدراسة لبعد إنتاجية الخدمات

ت	رابعا : إنتاجية الخدمات	النسبة المئوية لاجابات افراد العينة					الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية
		اتفق تماما	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق تماما			
1	تمتلك إدارة المطار التكنولوجيا الحديثة و التي تسهل عملية تبادل المعلومات على طول سلسلة التجهيز.	4.5	43.2	11.4	31.8	9.1	3.02	0.83	60.40%
2	تتعامل إدارة المطار بمهارة مع التقلبات في الطلب بشكل لا يؤثر على تقديم الخدمات.	15.9	47.7	18.2	11.4	6.8	3.55	0.69	71.00%
3	ملائمة البنى التحتية للمطار، و توفر قوى عاملة ذو خبرات ومهارة عالية قادرة على مواجحة معوقات ومشكلات العمل و حلها في الوقت المناسب.	13.6	45.5	20.5	9.1	11.3	3.41	0.91	68.20%

دور سلسلة التجهيز الكفؤة في تحقيق جودة خدمات النقل الجوي. دراسة تطبيقية في مطار بغداد الدولي

4	يوجد لدى إدارة المطار نظام مراقبة فاعل وكفوء لمراقبة وتخطيط عمليات تقديم الخدمة.	13.6	38.6	27.3	11.4	9.1	3.36	0.78	67.20%
5	يتم أتمته عمليات تقديم الخدمة بما يضمن أستانار الوقت بشكل دقيق.	11.4	38.6	29.6	11.4	9	3.32	0.96	66.40%
إنتاجية الخدمات X 4							3.33	0.82	66.52%

المصدر: الجدول من اعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS V.23

5. كفاءة التحقق: يتضح من الجدول (11) ان الوسط الحسابي بعد كفاءة التحقق بلغ (3.54) هو اعلى من الوسط الحسابي الفرضي (3)، كما بلغت الأهمية النسبية (70.73%) وهذا يدل على وجود اهتمام بعد كفاءة التحقق ضمن متغير سلسلة التجهيز الكفؤة، فيما كانت قيمة انحراف معياري (0.76) مما يدل على تجانس إجابات افراد عينة الدراسة، كما ان الفقرة التي نصها (يملك العاملون في المطار في مختلف الوظائف الكفاءة اللازمة للعمل في الاقسام المختلفة عند الحاجة) قد حصلت على اعلى وسط حساب والبالغ (3.39) واهمية نسبية بالغة (78.60%) وبانحراف معياري قيمته (0.89) مما يدل على ان مطار بغداد الدولي يمتلك كوادر عاملة كفؤة في كافة المجالات والوظائف التي يقوم بها المطار، فيما كانت الفقرة التي نصها (تستخدم ادارة المطار تكنولوجيا معلومات متكاملة تسمح بالتحرك بسرعة نحو تحقيق الاهداف) قد حصلت على اقل وسط حسابي مقارنة مع فقرات بعد كفاءة التحقق وبقية بلغت (3.00) واهمية نسبية (60.00%) وبانحراف معياري (0.92) مما يدل على ان مطار بغداد الدولي يعاني من ضعف استخدام تكنولوجيا المعلومات.

الجدول (11) تحليل آراء عينة الدراسة بعد كفاءة التحقق

ت	خامساً: كفاءة التحقق	النسبة المئوية لاجابات افراد العينة					الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية
		اتفق بشدة	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق بشدة			
1	تحرص إدارة المطار على غرس ثقافة قوية في التعلم والتدريب والتطوير بما يحقق رضا المسافرين.	15.9	63.6	9.1	9.1	2.3	3.82	0.89	76.4%
2	تستخدم إدارة المطار تكنولوجيا معلومات متكاملة تسمح بالتحرك بسرعة نحو تحقيق الأهداف.	13.6	25	20.5	29.5	11.4	3	0.92	60.0%
3	يملك العاملون في المطار في مختلف الوظائف الكفاءة اللازمة للعمل في الأقسام المختلفة عند الحاجة.	31.8	47.7	9.1	4.5	6.8	3.93	0.89	78.6%
4	تعد كفاية موارد المطار واحدة من المحركات الرئيسة لكفاءة واستجابة سلسلة التجهيز لتغيرات الطلب.	23	50	22.7	18.2	6.8	3.23	0.91	64.6%
5	تعتمد الكفاءة كنهجية مناسبة لتطوير الاداء	18.2	45.5	25	11.4	0	3.7	0.9	74%
	كفاءة التحقق X 5						3.54	0.76	73%

المصدر: الجدول من اعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS V.23

6. وصف المتغير المستقل (سلسلة التجهيز الكفوة) وابعادها

تشير نتائج الجدول (12) الى ان الوسط الحسابي لمتغير سلسلة التجهيز الكفوة، قد بلغ (3.34) وهي اعلى من قيمة الوسط الحسابي الفرضي مما يدل على ان اجابات افراد عينة الدراسة عن فقرات متغير سلسلة التجهيز الكفوة اتجهت نحو الاتفاق . فيما بلغت قيمة الانحراف المعياري (0.77) مما يدل على تجانس اجابات افراد العينة ،وقد بلغت الاهمية نسبية لمتغير سلسلة التجهيز الكفوة (66.76%)

الجدول (12) الأوساط الحسابية لمتغير سلسلة التجهيز الكفوة وابعادها

المرتبة	الاهمية النسبية	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	المتغير المستقل وابعاده
الثالثة	66.45%	1.05	3.32	X1 المرونة
الخامسة	63.82%	0.75	3.19	X2 الكلفة
الرابعة	65.55%	0.94	3.28	X3 السرعة
الثانية	66.52%	0.82	3.33	X4 انتاجية الخدمات
الاولى	70.73%	0.76	3.54	X5 كفاءة التحقق
	66.76%	0.77	3.34	X سلسلة التجهيز الكفوة

المصدر : الجدول من اعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS V.23

ثانياً: المتغير التابع (جودة خدمات النقل الجوي)

عرض نتائج ابعاد المتغير التابع جودة خدمات النقل الجوي مع فقرات كل بعد وفق الاتي:

1.المعولية: يتضح من الجدول (13) ان الوسط الحسابي لبعد المعولية بلغ (3.62) هو اعلى من الوسط الحسابي الفرضي (3)، كما بلغت الاهمية النسبية (72.40%) وهذا يدل على وجود اهتمام لبعد المعولية ضمن متغير جودة خدمات النقل الجوي، فيما كانت قيمة انحراف معياري (0.68) مما يدل على تجانس اجابات افراد عينة الدراسة، كما ان الفقرة التي نصها (يقدم المطار خدمات متنوعة وذات موثوقية عالية للمسافرين في صالة المطار) قد حصلت على اعلى وسط حساب والبالغ (3.86) واهمية نسبية بالغة (77.20%) وانحراف معياري قيمته (0.80) مما يدل على ان المسافرين لديهم ثقة عالية بالخدمات التي يقدمها المطار لهم، فيما كانت الفقرة التي نصها (تسعى ادارة المطار لتقديم خدمات متميزة للمسافرين) قد حصلت على اقل وسط حسابي مقارنة مع فقرات بعد المعولية وبقية بلغت (3.30) واهمية نسبية (66.00%) وانحراف معياري (0.81) مما يدل على ان إدارة المطار لديها اهتمام ضعيف في تحسين خدماتها والارتقاء بها لتكون كيرة تنافسية يتمتع بها مطار بغداد الدولي.

الجدول (13) تحليل آراء عينة الدراسة لبعد المعولية

الاهمية النسبية	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	النسبة المئوية لاجابات افراد العينة					اولا : المعولية	ت
			لا اتفق بشدة	لا اتفق	محايد	اتفق	اتفق بشدة		
77.20%	0.8	3.86	0	6.8	18.2	56.8	18.2	يقدم المطار خدمات متنوعة و ذات موثوقية عالية للمسافرين في صالة المطار.	1
74.00%	0.79	3.7	2.3	11.4	20.5	45.5	20.5	تتطابق جودة الخدمة المقدمة مع التصنيف المعتمد لجودة الخدمة.	2
66.00%	0.81	3.3	9.1	11.4	27.3	45.5	6.8	تسعى ادارة المطار لتقديم خدمات متميزة للمسافرين.	3

دور سلسلة التجهيز الكتفوة في تحقيق جودة خدمات النقل الجوي. دراسة تطبيقية في مطار بغداد الدولي

4	تعمل إدارة المطار على فهم و أدراك و معرفة ما يحتاجه المسافرين.	18.2	52.3	20.5	9.1	0	3.8	0.85	76.00%
5	يستطيع المسافر الحصول على الخدمات والتسهيلات المقدمة من قبل المطار بكل سهولة ويسر.	20.5	31.8	29.5	6.8	11.4	3.43	0.96	68.60%
المعولية Y1							3.62	0.68	72.40%

المصدر: الجدول من اعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS V.23

2.التوكيد: يتضح من الجدول (14) ان الوسط الحسابي لبعده التوكيد بلغ (3.34) هو اعلى من الوسط الحسابي الفرضي (3)، كما بلغت الأهمية النسبية (66.80%) وهذا يدل على وجود اهتمام لبعده التوكيد ضمن متغير جودة خدمات النقل الجوي، فيما كانت قيمة انحراف معياري (0.98) مما يدل على تجانس إجابات افراد عينة الدراسة، كما ان الفقرة التي نصها (العاملون في المطار مبهذين في التعامل مع المسافرين على الدوام) قد حصلت على اعلى وسط حساب والبالغ (3.50) واهمية نسبية بالغة (70.00%) وانحراف معياري قيمته (0.71) مما يدل على ان العاملون في مطار بغداد الدولي يمتلكون مهارات التعامل مع المسافرين التي تسهم في تحسين الصورة المدركة لدى المسافرين عن جودة خدمات المطار المقدمة لهم، فيما كانت الفقرة التي نصها (تلي البنية الداخلية للمطار حاجات ومتطلبات المسافر وما يلائم مستوى ومكانة المطار) قد حصلت على اقل وسط حسابي مقارنة مع فقرات بعد التوكيد وبقية بلغت (3.07) واهمية نسبية (61.40%) وانحراف معياري (0.82) مما يدل على ضعف البنى التحتية للمطار التي تؤثر سلباً على جودة خدماتها.

الجدول (13) تحليل آراء عينة الدراسة لبعده التوكيد

ت	ثانياً : التوكيد	النسبة المئوية لاجابات افراد العينة					الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية
		اتفق بشدة	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق بشدة			
1	تتطابق الخدمة المقدمة من قبل المطار مع توقعات المسافرين.	27.3	27.3	20.5	11.4	13.6	3.43	0.96	68.60%
2	تراعي إدارة المطار السرعة في تقديم الخدمات التي يطلبها المسافر .	15.9	36.4	18.2	15.9	13.6	3.25	0.67	65%
3	يحرص العاملون في المطار على غرس الثقة في قوس المسافرين.	18.2	38.6	20.5	13.6	9.1	3.43	0.95	68.60%
4	تلي البنية الداخلية للمطار حاجات ومتطلبات المسافر وما يلائم مستوى ومكانة المطار.	9.1	31.8	22.7	29.5	6.8	3.07	0.82	61.40%
5	العاملون في المطار مبهذين في التعامل مع المسافرين على الدوام.	11.4	52.3	15.9	15.9	4.2	3.5	0.71	70.00%
التوكيد Y2							3.34	0.98	66.80%

المصدر: الجدول من اعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS V.23

3.الملموسية: يتضح من الجدول (15) ان الوسط الحسابي لبعده الملموسية بلغ (3.08) هو اعلى من الوسط الحسابي الفرضي (3)، كما بلغت الأهمية النسبية (61.60%) وهذا يدل على وجود اهتمام لبعده الملموسية ضمن متغير جودة خدمات النقل الجوي، فيما كانت قيمة انحراف معياري (0.77) مما يدل على تجانس إجابات افراد عينة الدراسة، كما ان الفقرة التي نصها (تقدم الخدمة وفق نظام واجراءات عمل واضحة

دور سلسلة التجهيز الكفؤة في تحقيق جودة خدمات النقل الجوي. دراسة تطبيقية في مطار بغداد الدولي

ومحددة من قبل ادارة المطار) قد حصلت على اعلى وسط حساب والبالغ (3.48) واهمية نسبية بالغة (69.60%) وبانحراف معياري قيمته (0.76) مما يدل على ان مطار بغداد الدولي يعتمد على نظام واضح الإجراءات في عملية تقديم الخدمة للمسافرين، فيما كانت الفقرة التي نصها (يجري الاعلان عن الخدمات المتاحة بواسطة التقنيات الحديثة وفي أكثر من وسيلة داخل المطار) قد حصلت على اقل وسط حسابي مقارنة مع فقرات بعد الملموسية وبقية بلغت (2.86) واهمية نسبية (57.20%) وبانحراف معياري (0.79) مما يدل على ضعف منظومة الإعلان والترويج عن الخدمات التي يقدمها المطار للمسافرين .

الجدول (15) تحليل آراء عينة الدراسة لبعده الملموسية

ت	ثالثا : الملموسية	النسبة المئوية لاجابات افراد العينة					الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاهمية النسبية
		اتفق تماما	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق تماما			
1	تتوفر وسائل الراحة والنظافة في مكان تقديم الخدمة ضمن منشآت المطار	0	34.1	36.4	18.2	11.4	2.93	0.99	58.60%
2	تقدم الخدمة وفق نظام واجراءات عمل واضحة ومحددة من قبل ادارة المطار.	20.5	36.4	15.9	25	2.3	3.48	0.76	69.60%
3	يتمتع العاملون في المنظمة بمظهر لائق واناقة تامة تتلائم مع التنوع الثقافي للمسافرين	2.3	47.7	25	15.9	9.1	3.18	0.84	63.60%
4	يجري الاعلان عن الخدمات المتاحة بواسطة التقنيات الحديثة وفي أكثر من وسيلة داخل المطار	4.5	27.3	27.3	31.8	9.1	2.86	0.79	57.20%
5	يجري تجديد وسائل الاتصال والمعدات المستخدمة لتقديم الخدمة بصورة مستمرة	4.5	36.4	15.9	34.1	9.1	2.93	0.78	58.60%
	الملموسية Y3						3.08	0.77	61.60%

المصدر : الجدول من اعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS V.23

4.التعاطف : يتضح من الجدول (16) ان الوسط الحسابي لبعده التعاطف بلغ (3.32) هو اعلى من الوسط الحسابي الفرضي (3)، كما بلغت الاهمية النسبية (64.40%) وهذا يدل على وجود اهتمام لبعده التعاطف ضمن متغير جودة خدمات النقل الجوي، فيما كانت قيمة انحراف معياري (0.96) مما يدل على تجانس إجابات افراد عينة الدراسة، كما ان الفقرة التي نصها (يقدر العاملون في المطار ظروف المسافرين ويتعاطفون معه ويعملون على تلبية طلبه) قد حصلت على اعلى وسط حساب والبالغ (3.44) واهمية نسبية بالغة (68.80%) وبانحراف معياري قيمته (0.58) مما يدل على ان مطار بغداد الدولي يمتلك كادر عاملة تقدر وتأخذ بالنظر ظروف المسافرين ويظهرون تعاونهم وتعاطفهم اثناء تقديمهم الخدمة، فيما كانت الفقرة التي نصها (بعد الاهتمام بالمسافرين من اولويات عمل ادارة المطار) قد حصلت على اقل وسط حسابي مقارنة مع فقرات بعد التعاطف وبقية بلغت (3.07) واهمية نسبية (61.40%) وبانحراف معياري (0.89) مما يدل على وجود ضعف وقلة اهتمام من قبل إدارة مطار بغداد الدولي في مراعاة المسافرين من ناحية تقديمهم الخدمات التي تلي طلباتهم في الوقت المناسب وبالحدود العالية.

الجدول (16) تحليل آراء عينة الدراسة لبعده التعاطف

ت	رابعاً: التعاطف	النسبة المئوية لاجابات افراد عينة الدراسة					الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاهمية النسبية
		اتفق تماما	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق تماما			

			تماما						
1	يقدر العاملون في المطار ظروف المسافرين ويتعاطفون معه ويعملون على تلبية طلبه	20.5	31.8	29.5	6.8	11.4	3.44	0.58	68.80%
2	يجري الاستقبال و الترحيب بالمسافر من لحظة دخوله للمطار حتى صعوده الى الطائرة.	27.3	27.3	20.5	11.4	13.6	3.43	0.49	68.60%
3	تعد ساعات عمل المطار على الوبام ملائمة لكافة المسافرين.	15.9	36.4	18.2	15.9	13.6	3.25	0.91	65%
4	العاملون في المطار قادرين ومدربون على الاهتمام الشخصي بالمسافر.	18.2	38.6	20.5	13.6	9.1	3.42	0.78	68.40%
5	يعد الاهتمام بالمسافرين من اولويات عمل ادارة المطار.	9.1	31.8	22.7	29.5	6.8	3.07	0.89	61.40%
التعاطف Y4									
							3.32	0.96	64.40%

المصدر: الجدول من اعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS V.23

1.5 الاستجابة: يتضح من الجدول (17) ان الوسط الحسابي لبعده الاستجابة بلغ (3.19) هو اعلى من الوسط الحسابي الفرضي (3)، كما بلغت الأهمية النسبية (63.80%) وهذا يدل على وجود اهتمام لبعده الاستجابة ضمن متغير جودة خدمات النقل الجوي، فيما كانت قيمة انحراف معياري (0.75) مما يدل على تجانس إجابات افراد عينة الدراسة، كما ان الفقرة التي نصها (تقدم الخدمات للمسافر في أي وقت يتواجد فيه، او عند طلبه للخدمة في المطار) قد حصلت على اعلى وسط حساب والبالغ (3.5) واهمية نسبية بالغة (70.00%) وانحراف معياري قيمته (0.93) مما يدل على ان مطار بغداد الدولي يهتم بتقديم الخدمة للمسافرين في أي وقت يتواجد فيه المسافر في المطار او المرافق التابعة له او عند سفره ، فيما كانت الفقرة التي نصها (يقدم العاملون في المطار الدلالة والمساعدة للمساعدة للمسافرين من اجل اكمال اجراءات سفرهم بكل تعاون) قد حصلت على اقل وسط حسابي مقارنة مع فقرات بعد الاستجابة وقيمة بلغت (2.86) واهمية نسبية (57.8%) وانحراف معياري (0.39) .

الجدول (17) تحليل آراء عينة الدراسة لبعده الاستجابة

ت	خامسا: الاستجابة	النسبة المئوية لاجابات افراد عينة الدراسة					الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية
		اتفق تماما	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق تماما			
1	تقدم الخدمات للمسافر في أي وقت يتواجد فيه ، او عند طلبه للخدمة في المطار.	11.4	52.3	15.9	15.9	4.5	3.5	0.93	70%
2	الاستجابة السريعة والدقيقة لطلبات المسافرين في مرافق المطار او عند سفره.	2.3	47.7	25	15.9	9.1	3.18	0.41	63.60%
3	يعمل المطار على زيادة عدد قنوات تقديم الخدمة كلما أمكن ذلك.	20.5	36.4	15.9	25	2.3	3.48	0.91	69.6

دور سلسلة التجهيز الكفؤة في تحقيق جودة خدمات النقل الجوي. دراسة تطبيقية في مطار بغداد الدولي

4	تدم ادارة المطار العاملين بتوفير التسهيلات اللازمة لأداء خدماتهم تجاه للمسافرين .	0	34.1	36.4	18.2	11.4	2.93	0.99	58.60%
5	يقدم العاملين في المطار الدلالة والمساعدة للمسافرين من اجل اكمال اجراءات سفرهم بكل تعاون.	4.5	27.3	27.3	31.8	9.1	2.86	0.39	57.80%
الاستجابة Y5									

المصدر : الجدول من اعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS V.23

6.وصف ابعاد المتغير التابع(جودة خدمات النقل الجوي) وابعاده

تشير نتائج الجدول (18)، ان الوسط الحسابي لمتغير جودة خدمات النقل الجوي قد بلغ (3.31) وهي اعلى من قيمة الوسط الحسابي الفرضي مما يدل على ان إجابات افراد عينة الدراسة عن فقرات جودة خدمات النقل الجوي اتجهت نحو الاتفاق . فيما بلغت قيمة الانحراف المعياري (0.78) مما يدل على تجانس إجابات افراد العينة ،وقد بلغت الاهمية نسبية لمتغير جودة خدمات النقل الجوي (66.20%).

الجدول(18) الأوساط الحسابية لمتغير جودة خدمات النقل الجوي وابعادها

المرتبة	الأهمية النسبية	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	جودة خدمات النقل الجوي (المتغير التابع) وابعاده
الاولى	72.40%	0.68	3.62	Y1 المعولية
الثانية	66.80%	0.99	3.34	Y2 التوكيد
الخامسة	61.60%	0.77	3.08	Y3 الملموسية
الثالثة	64.40%	0.96	3.22	Y4 التعاطف
الرابعة	63.8	0.75	3.19	Y5 الاستجابة
66.20%		0.78	3.31	Y جودة خدمات النقل الجوي

المصدر : الجدول من اعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS V.23

ثالثاً: اختبار الفرضيات

فيما يلي استعرضنا لاختبار فرضيات الارتباط والتأثير بين متغيري الدراسة وتحليل نتائجها، اذ تم استعمال برنامج الاحصاء (SPSS) للكشف عن معادلة الانحدار الخطي البسيط ومعامل بيرسون لمعرفة قوة الارتباط بين متغيري الدراسة:

1) اختبار فرضيات الارتباط بين المتغير المستقل (سلسلة التجهيز الكفؤة) والمتغير التابع (جودة خدمات النقل الجوي) حيث سيتم اختبار فرضيات الارتباط الفرعية ومن ثم اختبار فرضية الارتباط الرئيسية للتأكد من قبول او رفض الفرضيات وكالاتي:

أ- اختبار الفرضية الفرعية الاولى : (توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين المرونة وجودة خدمات النقل الجوي بكافة ابعاده)

من الجدول (19)، يتضح ان معامل الارتباط بين بعد المتغير المستقل (المرونة) والمتغير التابع (جودة خدمات النقل الجوي) قد بلغ (**0.956) عند مستوى معنوية (sig=0.000) وهو اقل من (0.05) وهذا يشير الى وجود علاقة ارتباط طردية ذات دلالة إحصائية بين بعد المرونة و متغير جودة خدمات النقل الجوي، أي ان الزيادة الحاصلة في بعد المرونة يقابله زيادة في جودة خدمات النقل الجوي وبمقدار (**0.956)، ومن الجدول () يتضح ان اعلى معامل ارتباط بين بعد المرونة وابعاد المتغير التابع جودة خدمات النقل الجوي تمثل في بعد الاستجابة وبمقدار قيمته (**0.891) عند مستوى معنوية (0.000) وهو اقل من (0.05)، اما اقل معامل ارتباط بين بعد المرونة وابعاد المتغير التابع جودة خدمات النقل الجوي تمثل في بعد التوكيد وبمقدار قيمته (**0.679) عند مستوى معنوية (0.000) وهو اقل من (0.05)، وبالتالي ومن خلال النتائج تقبل الفرضية التي تنص على (توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين المرونة وجودة خدمات النقل الجوي بكافة ابعاده)، مما يدل على ان بعد المرونة في سلسلة التجهيز الكفؤة المعتمدة في مطار بغداد الدولي له دور فاعل وهام في متغير جودة خدمات النقل الجوي.

ب- اختبار الفرضية الفرعية الثانية : (توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين الكلفة وجودة خدمات النقل الجوي بكافة ابعاده)

من الجدول (19)، يتضح ان معامل الارتباط بين بعد المتغير المستقل (الكلفة) والمتغير التابع (جودة خدمات النقل الجوي) قد بلغ (0.900^{**}) عند مستوى معنوية $(sig=0.000)$ وهو اقل من (0.05) وهذا يشير الى وجود علاقة ارتباط طردية ذات دلالة إحصائية بين بعد الكلفة ومتغير جودة خدمات النقل الجوي، أي ان الزيادة الحاصلة في تحسين الكلفة يقابله زيادة في تطوير جودة خدمات النقل الجوي وبمقدار (0.900^{**}) ، ومن الجدول () يتضح ان أعلى معامل ارتباط بين بعد الكلفة وابعاد المتغير التابع جودة خدمات النقل الجوي تمثل في بعد التوكيد وبمقدار قيمته (0.821^{**}) عند مستوى معنوية (0.000) وهو اقل من (0.05) ، اما اقل معامل ارتباط بين بعد الكلفة وابعاد المتغير التابع جودة خدمات النقل الجوي تمثل في المعولية وبمقدار قيمته (0.603^{**}) عند مستوى معنوية (0.000) وهو اقل من (0.05) ، وبالتالي ومن خلال النتائج تقبل الفرضية التي تنص على (توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين الكلفة وجودة خدمات النقل الجوي بكافة ابعاده)، مما يدل على ان بعد الكلفة في سلسلة التجهيز المعتمدة في مطار بغداد الدولي لها دور فاعل وهام في متغير جودة خدمات النقل الجوي.

ج- اختبار الفرضية الفرعية الثالثة: (توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين السرعة وجودة خدمات النقل الجوي بكافة ابعاده)

من الجدول (19)، يتضح ان معامل الارتباط بين بعد المتغير المستقل (السرعة) والمتغير التابع (جودة خدمات النقل الجوي) قد بلغ (0.826^{**}) عند مستوى معنوية $(sig=0.000)$ وهو اقل من (0.05) وهذا يشير الى وجود علاقة ارتباط طردية ذات دلالة إحصائية بين بعد السرعة وجودة خدمات النقل الجوي، أي ان الزيادة الحاصلة في بعد السرعة ضمن متغير سلسلة التجهيز الكفؤة يقابله زيادة في جودة خدمات النقل الجوي وبمقدار (0.826^{**}) ، ومن الجدول () يتضح ان أعلى معامل ارتباط بين بعد السرعة وابعاد المتغير التابع جودة خدمات النقل الجوي تمثل في بعد الملموسية وبمقدار قيمته (0.801^{**}) لكل منها وعند مستوى معنوية (0.000) وهو اقل من (0.05) ، اما اقل معامل ارتباط بين بعد السرعة وابعاد المتغير التابع جودة خدمات النقل الجوي تمثل في بعد المعولية وبمقدار قيمته (0.609^{**}) عند مستوى معنوية (0.000) وهو اقل من (0.05) ، وبالتالي ومن خلال النتائج تقبل الفرضية التي تنص على (توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين السرعة وجودة خدمات النقل الجوي بكافة ابعاده).

أ- اختبار الفرضية الفرعية الرابعة: (توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين إنتاجية الخدمات وجودة خدمات النقل الجوي بكافة ابعاده) من الجدول (19)، يتضح ان معامل الارتباط بين بعد المتغير المستقل (إنتاجية الخدمات) والمتغير التابع (جودة خدمات النقل الجوي) قد بلغ (0.805^{**}) عند مستوى معنوية $(sig=0.000)$ وهو اقل من (0.05) وهذا يشير الى وجود علاقة ارتباط طردية ذات دلالة إحصائية بين بعد إنتاجية الخدمات ومتغير جودة خدمات النقل الجوي، أي ان الزيادة الحاصلة في إنتاجية الخدمات يقابله زيادة في جودة خدمات النقل الجوي وبمقدار (0.805^{**}) ، ومن الجدول () يتضح ان أعلى معامل ارتباط بين إنتاجية الخدمات وابعاد المتغير التابع جودة خدمات النقل الجوي تمثل في بعد التوكيد وبمقدار قيمته (0.765^{**}) عند مستوى معنوية (0.000) وهو اقل من (0.05) ، اما اقل معامل ارتباط بين إنتاجية الخدمات وابعاد المتغير التابع جودة خدمات النقل الجوي تمثل في بعد المعولية وبمقدار قيمته (0.593^{**}) عند مستوى معنوية (0.000) وهو اقل من (0.05) ، وبالتالي ومن خلال النتائج تقبل الفرضية التي تنص على (توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين إنتاجية الخدمات وجودة خدمات النقل الجوي بكافة ابعاده)، مما يدل على ان بعد إنتاجية الخدمات ضمن متغير سلسلة التجهيز الكفؤة في مطار بغداد الدولي لها دور فاعل وهام في متغير جودة خدمات النقل الجوي.

هـ- اختبار الفرضية الفرعية الخامسة: (توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين كفاءة التحقق وجودة خدمات النقل الجوي بكافة ابعاده) من الجدول (19)، يتضح ان معامل الارتباط بين بعد المتغير المستقل (كفاءة التحقق) والمتغير التابع (جودة خدمات النقل الجوي) قد بلغ (0.771^{**}) عند مستوى معنوية $(sig=0.000)$ وهو اقل من (0.05) وهذا يشير الى وجود علاقة ارتباط طردية ذات دلالة إحصائية بين بعد كفاءة التحقق ومتغير جودة خدمات النقل الجوي، أي ان الزيادة الحاصلة في بعد كفاءة التحقق يقابله زيادة في جودة خدمات النقل الجوي وبمقدار (0.771^{**}) ، ومن الجدول () يتضح ان أعلى معامل ارتباط بين كفاءة التحقق للتدريب وابعاد المتغير التابع جودة خدمات النقل الجوي تمثل في بعد الاستجابة وبمقدار قيمته (0.791^{**}) عند مستوى معنوية (0.000) وهو اقل من (0.05) ، اما اقل معامل ارتباط بين كفاءة التحقق وابعاد المتغير التابع جودة خدمات النقل الجوي تمثل في المعولية وبمقدار قيمته (0.654^{**}) عند مستوى معنوية (0.000) وهو اقل من (0.05) ، وبالتالي ومن خلال النتائج تقبل الفرضية التي تنص على (توجد

علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين كفاءة التحقق وجودة خدمات النقل الجوي بكافة أبعاده، مما يدل على ان بعد كفاءة التحقق ضمن سلسلة التجهيز الكفؤة في مطار بغداد الدولي لها دور فاعل وهام في متغير جودة خدمات النقل الجوي .
الجدول (19) علاقة الارتباط بين ابعاد سلسلة التجهيز الكفؤة وابعاد جودة خدمات النقل الجوي

المتغير العتمد / جودة خدمات النقل الجوي وابعاده						المتغير المستقل وابعاده /سلسلة التجهيز الكفؤة
المعولية	التوكيد	الملموسية	التعاطف	الاستجابة	الاجمالي	
Y ₁	Y ₂	Y ₃	Y ₄	Y ₅	Y	
0.703**	0.679**	0.863**	0.784**	0.891**	0.956**	المرونة x1
0.603**	0.821**	0.659**	0.794**	0.784**	0.900**	الكلفة x2
0.609**	0.772**	0.801**	0.762**	0.727**	0.826**	السرعة x3
0.593**	0.765**	0.760**	0.755**	0.756**	0.805**	انتاجية الخدمات x4
0.654**	0.687**	0.772**	0.656**	0.791**	0.771**	كفاءة التحقق x5
0	0	0	0	0	0	Sig. (2-tailed)
44	44	44	44	44	44	N

المصدر : الجدول من اعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS V.23

2. اختبار فرضية الارتباط الرئيسة الأولى

مما تقدم بالامكان اختبار علاقة الارتباط بين سلسلة التجهيز الكفؤة وجودة خدمات النقل الجوي اذ نصت فرضية الارتباط الرئيسة على : (توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين سلسلة التجهيز الكفؤة وجودة خدمات النقل الجوي)
من الجدول (20)، يتضح ان معامل الارتباط بين المتغير المستقل (سلسلة التجهيز الكفؤة) والمتغير التابع (جودة خدمات النقل الجوي) قد بلغ (0.967**) عند مستوى معنوية (sig=0.000) وهو اقل من (0.05) وهذا يشير الى وجود علاقة ارتباط طردية ذات دلالة إحصائية بين متغير سلسلة التجهيز الكفؤة ومتغير جودة خدمات النقل الجوي ، أي ان الزيادة الحاصلة في سلسلة التجهيز الكفؤة يقابله زيادة في جودة خدمات النقل الجوي وبمقدار (0.967**)، وبالتالي ومن خلال النتائج قبل الفرضية البديلة التي تنص على (توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين سلسلة التجهيز الكفؤة وجودة خدمات النقل الجوي)، مما يدل على ان تأثير سلسلة التجهيز الكفؤة في مطار بغداد الدولي لها دور فاعل وهام في متغير جودة خدمات النقل الجوي .

الجدول (20) نتائج علاقة الارتباط بين سلسلة التجهيز الكفؤة وجودة خدمات النقل الجوي

جودة خدمات النقل الجوي	المتغير التابع
	المتغير المستقل
0.967	سلسلة التجهيز الكفؤة

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

N=44

المصدر : الجدول من اعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS V.23

ثانياً: اختبار فرضيات تأثير سلسلة التجهيز الكفؤة وابعادها وجودة خدمات النقل الجوي

1. اختبار الفرضيات الفرعية

تتناول هذه الفقرة اختبار فرضيات التأثير الفرعية التي حددتها الدراسة لغرض تحديد امكانية الحكم على قبول او رفض فرضيات التأثير، اذ سيتم ذلك وفقاً لمعادلة الانحدار الخطي البسيط وكما يلي :

$$Y = a + \beta X$$

أ- اختبار الفرضية الفرعية الأولى .

تنص الفرضية الفرعية الأولى على "توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية لبعده المرونة (X_1) في جودة خدمات النقل الجوي (Y) على المستوى الكلي". ولقياس تأثير بعد المرونة X_1 في جودة خدمات النقل الجوي Y نختبر الفرضية الفرعية الأولى ، وفق نموذج معادلة خط الانحدار وكما يأتي

$$Y = a + \beta_1(X_1)$$

$$Y = 0.966 + 0.705X_1$$

بلغت القيمة التقديرية لميل الانحدار (0.705)، التي تعني مقدار التغير الحاصل في جودة خدمات النقل الجوي Y عند تغيير وحدة واحدة في بعد المرونة X_1 ضمن المتغير المستقل سلسلة التجهيز الكفؤة X ، والجدول (21) يوضح تحليل التباين لبعده المرونة اذ تظهر معنوية النموذج المقدر كون القيمة الاحتمالية المصاحبة لاحصاء اختبار F قد بلغت (sig=0.000) وهي اقل من قيمة مستوى المعنوية الإحصائية ($\alpha = 0.05$) مما يدل على قبول الفرضية الفرعية الأولى .

ان قيمة (R^2) لبعده المرونة قد بلغت قيمة (0.912)، التي تعني ان نسبة ما فسره بعد المرونة لوحده قد بلغت (91.2%) وبحسب آراء افراد عينة الدراسة. اما النسبة المتبقية والبالغة (8.8%) فتمثل متغيرات أخرى غير داخلية في نموذج الدراسة .

ب- اختبار الفرضية الفرعية الثانية .

تنص الفرضية الفرعية الثانية على "توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية لبعده الكلفة (X_2) في جودة خدمات النقل الجوي (Y) على المستوى الكلي". ولقياس تأثير بعد الكلفة X_2 في جودة خدمات النقل الجوي Y نختبر الفرضية الفرعية الثانية ، وفق نموذج معادلة خط الانحدار وكما يأتي :

$$Y = a + \beta_2(X_2)$$

$$Y = 0.268 + 0.953X_2$$

بلغت القيمة التقديرية لميل الانحدار (0.953)، التي تعني مقدار التغير الحاصل في جودة خدمات النقل الجوي Y عند تغيير وحدة واحدة في بعد الكلفة X_2 ضمن المتغير المستقل سلسلة التجهيز الكفؤة X ، والجدول (21) يوضح تحليل التباين لبعده تحديد الاحتياجات التدريبية اذ تظهر معنوية النموذج المقدر كون القيمة الاحتمالية المصاحبة لاحصاء اختبار F قد بلغت (sig=0.000) وهي اقل من قيمة مستوى المعنوية الإحصائية ($\alpha = 0.05$) مما يدل على قبول الفرضية الفرعية الثانية.

ان قيمة (R^2) لبعده تحديد الاحتياجات التدريبية قد بلغت قيمة (0.849)، التي تعني ان نسبة ما فسره بعد الكلفة لوحده قد بلغت (84.9%) وبحسب آراء افراد عينة الدراسة. اما النسبة المتبقية والبالغة (15.1%) فتمثل متغيرات أخرى غير داخلية في نموذج الدراسة

ج- اختبار الفرضية الفرعية الثالثة .

تنص الفرضية الفرعية الثالثة على "توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية لبعده السرعة (X_3) في جودة خدمات النقل الجوي (Y) على المستوى الكلي". ولقياس تأثير بعد السرعة X_3 في جودة خدمات النقل الجوي Y نختبر الفرضية الفرعية الثالثة ، وفق نموذج معادلة خط الانحدار وكما يأتي :

$$Y = a + \beta_3(X_3)$$

$$Y = 1.218 + 0.638X_3$$

بلغت القيمة التقديرية لميل الانحدار (0.638)، التي تعني مقدار التغيير الحاصل في تطوير الموارد البشرية Y عند تغيير وحدة واحدة في بعد السرعة X_3 ضمن المتغير المستقل سلسلة التجهيز الكفؤة X ، والجدول (21) يوضح تحليل التباين لبعدها السرعة اذ تظهر معنوية النموذج المقدر كون القيمة الاحتمالية المصاحبة لاحصاء الاختبار F قد بلغت (sig=0.000) وهي اقل من قيمة مستوى المعنوية الاحصائية ($\alpha = 0.05$) مما يدل على قبول الفرضية الفرعية الثالثة.

ان قيمة (R^2) لبعدها السرعة قد بلغت قيمة (0.60)، التي تعني ان نسبة ما فسره بعد السرعة لوحده قد بلغت (60%) وبحسب آراء افراد عينة الدراسة. اما النسبة المتبقية والبالغة (40%) فتمثل متغيرات أخرى غير داخلية في النموذج الدراسة.

د- اختبار الفرضية الفرعية الرابعة .

تنص الفرضية الفرعية الرابعة على "توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية لبعدها إنتاجية الخدمات (X_4) في جودة خدمات النقل الجوي (Y) على المستوى الكلي". ولقياس تأثير بعد إنتاجية الخدمات X_4 في جودة خدمات النقل الجوي Y نختبر الفرضية الفرعية الرابعة ، وفق النموذج معادلة خط الانحدار وكما يأتي :

$$Y = a + \beta_4(X_4)$$

$$Y = 0.789 + 0.665X_4$$

بلغت القيمة التقديرية لميل الانحدار (0.665)، التي تعني مقدار التغيير الحاصل في جودة خدمات النقل الجوي Y عند تغيير وحدة واحدة في بعد إنتاجية الخدمات X_4 ضمن المتغير المستقل سلسلة التجهيز الكفؤة X ، والجدول (21) يوضح تحليل التباين لبعدها إنتاجية الخدمات اذ تظهر معنوية النموذج المقدر كون القيمة الاحتمالية المصاحبة لاحصاء الاختبار F قد بلغت (sig=0.000) وهي اقل من قيمة مستوى المعنوية الاحصائية ($\alpha = 0.05$) مما يدل على قبول الفرضية الفرعية الرابعة. ان قيمة (R^2) لبعدها إنتاجية الخدمات قد بلغت قيمة (0.704)، التي تعني ان نسبة ما فسره بعد إنتاجية خدمات النقل الجوي لوحده قد بلغت (70.4%) وبحسب آراء افراد عينة الدراسة. اما النسبة المتبقية والبالغة (29.6%) فتمثل متغيرات أخرى غير داخلية في النموذج الدراسة .

هـ- اختبار الفرضية الفرعية الخامسة .

تنص الفرضية الفرعية الخامسة على "توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية لبعدها كفاءة التحقق (X_5) في جودة خدمات النقل الجوي (Y) على المستوى الكلي". ولقياس تأثير بعد كفاءة التحقق X_5 في جودة خدمات النقل الجوي Y نختبر الفرضية الفرعية الخامسة ، وفق النموذج معادلة خط الانحدار وكما يأتي :

$$Y = a + \beta_5(X_5)$$

$$Y = 0.570 + 0.775X_5$$

بلغت القيمة التقديرية لميل الانحدار (0.775)، التي تعني مقدار التغيير الحاصل في جودة خدمات النقل الجوي Y عند تغيير وحدة واحدة في بعد كفاءة التحقق X_5 ضمن المتغير المستقل سلسلة التجهيز الكفؤة X ، والجدول (21) يوضح تحليل التباين لبعدها كفاءة التحقق اذ تظهر معنوية النموذج المقدر كون القيمة الاحتمالية المصاحبة لاحصاء الاختبار F قد بلغت (sig=0.000) وهي اقل من قيمة مستوى المعنوية الاحصائية ($\alpha = 0.05$) مما يدل على قبول الفرضية الفرعية الخامسة.

ان قيمة (R^2) لبعدها كفاءة التحقق قد بلغت قيمة (0.579)، التي تعني ان نسبة ما فسره بعد كفاءة التحقق لوحده قد بلغت (57.9%) وبحسب آراء افراد عينة الدراسة. اما النسبة المتبقية والبالغة (42.1%) فتمثل متغيرات أخرى غير داخلية في النموذج الدراسة

2. اختبار الفرضية الرئيسية الثانية.

تنص الفرضية الرئيسية الثانية على "توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية لسلسلة التجهيز الكفؤة (X) في جودة خدمات النقل الجوي (Y) على المستوى الكلي". ولقياس تأثير متغير سلسلة التجهيز الكفؤة X في جودة خدمات النقل الجوي Y نختبر الفرضية الرئيسية الثانية، وفق النموذج معادلة خط الانحدار وكما يأتي :

$$Y = a + \beta(X)$$

$$Y=0.982+ 0.031X$$

بلغت القيمة التقديرية لميل الانحدار (0.031)، التي تعني مقدار التغيير الحاصل في جودة خدمات النقل الجوي Y عند تغيير وحدة واحدة في متغير سلسلة التجهيز الكفؤة ، والجدول (21) يوضح تحليل التباين لمتغير سلسلة التجهيز الكفؤة اذ تظهر معنوية النموذج المقدر كون القيمة الاحتمالية المصاحبة لاحصاء الاختبار F قد بلغت (sig=0.000) وهي اقل من قيمة مستوى المعنوية الإحصائية ($\alpha = 0.05$) مما يدل على قبول الفرضية الرئيسة الثانية. ان قيمة (R^2) لمتغير سلسلة التجهيز الكفؤة قد بلغت قيمة (0.934)، التي تعني ان نسبة ما فسره متغير سلسلة التجهيز الكفؤة لوحده قد بلغت (93.4%) وبحسب آراء افراد عينة الدراسة. اما النسبة المتبقية والبالغة (6.6%) فتمثل متغيرات أخرى غير داخلة في نموذج الدراسة .

الجدول (21) تحليل التباين لمتغير سلسلة التجهيز الكفؤة في متغير جودة خدمات النقل الجوي

المتغير التابع	Sig	T	F	R ²	معامل الانحدار البسيط		المتغير المستقل
					β	a	
جودة خدمات النقل الجوي	0.000	20.818	1433.4	0.912	0.966	0.705	المرونة
	0.000	15.349	235.6	0.849	0.953	0.268	الكلفة
	0.000	7.935	62.971	0.6	0.638	1.218	السرعة
المتغير التابع	0.000	10.003	100.05	0.704	0.665	0.798	انتاجية الخدمات
	0.000	7.596	57.704	0.579	0.579	0.775	كفاءة التحقق
	0.000	24.671	608.66	0.934	0.982	0.031	سلسلة التجهيز الكفؤة

المصدر: الجدول من اعداد الباحثين المصدر: الجدول من اعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS V.23

المبحث الرابع – الاستنتاجات والتوصيات

اولا- الاستنتاجات

- 1) من نتائج التحليل الاحصائي يتبين ان لسلسلة التجهيز الكفؤة اهمية كبيرة في تحقيق جودة خدمات النقل الجوي.
- 2) تستخدم ادارة مطار بغداد الدولي مواردها المتاحة بصورة اقتصادية تساهم في خفض كلف الخدمات المقدمة، الا أنها تقوم بعملية مراقبة دورية على الخدمات المقدمة.
- 3) اظهرت نتائج التحليل الاحصائي اهمية سلسلة التجهيز الكفؤة وتأثيرها الفعال على جودة خدمات النقل الجوي.
- 4) تمتلك ادارة مطار بغداد الدولي القدرة على تقديم خدمات بالتكليف مع أعداد المسافرين .
- 5) صعوبة حصول المسافر من خلال مطار بغداد الدولي على الكثير من الخدمات لقلّة منافذ تقديمها.
- 6) لإدارة مطار بغداد الدولي القدرة على تعديل جداول الحركة بما يتوافق مع طلب المسافرين.
- 7) هنالك ضعف في التكنولوجيا الحديثة التي يمتلكها مطار بغداد الدولي والتي تسهل عملية تبادل المعلومات على طول سلسلة التجهيز.
- 8) تعمل ادارة مطار بغداد الدولي وفق مجموعة من السياقات التي تهدف من خلالها لخلق القيمة للمسافر.
- 9) تعتمد إدارة المطار معيار المقارنة مع المنافسين المحليين اساسا عند احتساب كلف الخدمات المقدمة.

ثانيا: التوصيات

فما يأتي مجموعة من التوصيات التي قدمتها الدراسة ، والتي يمكن اجمالها بالاتي:

- 1) ضرورة الاهتمام بسلسلة التجهيز المعتمدة في مطار بغداد الدولي لما لها من اهمية وتأثير على طبيعة وجودة الخدمات المقدمة في المطار .
- 2) ينبغي على ادارة مطار بغداد الدولي القيام بعمليات رقابة دورية على الخدمات المقدمة من اجل تخفيض الكلفة.
- 3) تعزيز قدرة سلسلة التجهيز في مطار بغداد الدولي لمساعدتها على تسليم طلبات المسافرين بوقت أسرع من المنافسين.
- 4) العمل على زيادة منافذ تقديم الخدمة داخل ابنية مطار بغداد الدولي مما يتيح للمسافر الحصول على الخدمة بسهولة
- 5) الاهتمام بالتكنولوجيا الحديثة التي يمتلكها مطار بغداد الدولي والتي تسهل عملية تبادل المعلومات على طول سلسلة التجهيز .

- 6) تعزيز الاهتمام بأنشطة استخدام تكنولوجيا معلومات متكاملة تسمح بالتحرك بسرعة نحو تحقيق الأهداف.
- 7) ضرورة سعي ادارة مطار بغداد الدولي الى تقديم خدمات متميزة للمسافرين، فضلاً عن معالجة والتغلب على الصعوبات التي يواجهها المسافر في الحصول على الخدمات والتسهيلات المقدمة من قبل المطار بكل سهولة ويسر.

المصادر

المصادر العربية

اولا: المقالات والبحوث

- كامل، ليث عبدالرزاق، (2020)، "دور مزيج الاتصالات التسويقية في تعزيز جودة الخدمة دراسة حالة في شركة كورك للاتصالات في كوردستان العراق، مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد 16، العدد 1.52 part، الصفحات 284-302.

ثانيا: الرسائل والاطاريح

- شعبان، كرم محسن، (2018)، أثر وحدانية المورد على كفاءة عناصر سلسلة التوريد، رسالة ماجستير، المعهد لإدارة الاعمال. الجمهورية العربية السورية.

المصادر الاجنبية

A: Books

- Bellgran, M., & Säfsten, E. K. (2009). *Production development: design and operation of production systems*. Springer Science & Business Media.
- Budd, L., & Ison, S. (Eds.). (2020). *Air transport management: an international perspective*. Routledge.
- Galloway, L., Rowbotham, F., & Azhashemi, M. (2012). *Operations management in context*. Routledge.
- Heizer, J., Render, B. & Munson, C. (2017). *Operations management: sustainability and supply chain management*. Pearson Education Ltd.
- Jacobs, F. R., & Chase, R. B. (2020). *Operations and supply chain management*. New York, NY: McGraw-Hill/Irwin.
- Khan, S. A. R., & Yu, Z. (2019). *Strategic supply chain management*. AG: Springer International Publishing.
- Krajewski, L. J., Ritzman, L. P., & Malhotra, M. K. (2013). *Operations management: Processes and supply chains*. Upper Saddle River, New Jersey: Pearson.
- Monczka, R. M., Handfield, R. B., Giunipero, L. C., & Patterson, J. L. (2016). *Purchasing and supply chain management*. Cengage Learning.
- Rushton, A., Croucher, P., & Baker, P. (2014). *The handbook of logistics and distribution management: Understanding the supply chain*. Kogan Page Publishers.
- Schroeder, R. G., & Goldstein, S. M., (2018). *Operations management in the supply chain: Decisions and cases*. McGraw-Hill Education.
- Stevenson, W. J. (2018). *Operations management*. McGraw Hill.

- Wirtz, J., & Lovelock, C. (2016). *Services marketing: People, technology, strategy*. World Scientific Publishing Company.
- Zhang, F., & Graham, D. J. (2020). Air transport and economic growth: a review of the impact mechanism and causal relationships. *Transport Reviews*, 40(4), 506-528.

B: Articles

- Alpar, O. Şengur, F. & Gulmez, M. (2018), Baggage Services as an Indicator of Air Transport Service Quality: A Pilot Study, In *4th SCF International Conference on "Economic and Social Impacts of Globalization"*, 26th-28th April 2018.
- Alsaleh, I., & Bageel, M. (2016). Measuring User Satisfaction with Service Quality of IT Department Support as Perceived by the Users: Case Study of Service Industry Sector in Jeddah, Saudi Arabia. *International Journal of Liberal Arts and Social Science*, 4(1), 65-82.
- Bulut, C., & Aydogan, S. (2020). Airport service quality: a reconceptualization and a practical application on the non-aeronautical services. *Aviation*, 24(4), 182-196.
- Cao, M., & Zhang, Q. (2011). Supply chain collaboration: Impact on collaborative advantage and firm performance. *Journal of operations management*, 29(3), 163-180.
- Carvalho, R. C. D., & Medeiros, D. D. D. (2020). Assessing quality of air transport service: A comparative analysis of two evaluation models. *Current Issues in Tourism*, 1-16.
- Chinonso, U. J., & Ejem, E. A. (2020) ASSESSMENT OF AIRPORT SERVICE QUALITY IN NIGERIA. *European Journal of Logistics, Purchasing and Supply Chain Management*, Vol.8 No.4, pp.1-18,
- Chan, F. T., & Zhang, T. (2011). The impact of Collaborative Transportation Management on supply chain performance: A simulation approach. *Expert Systems with Applications*, 38(3), 2319-2329.
- Christopher, M. (2016). *Logistics & supply chain management*. Pearson UK.
- Dubey, R., Gunasekaran, A., Childe, S. J., Fosso Wamba, S., Roubaud, D., & Foropon, C. (2021). Empirical investigation of data analytics capability and organizational flexibility as complements to supply chain resilience. *International Journal of Production Research*, 59(1), 110-128.
- Flynn, B. B., Huo, B., & Zhao, X. (2010). The impact of supply chain integration on performance: A contingency and configuration approach. *Journal of operations management*, 28(1), 58-71.
- Gobena, A. G. (2019). The Impact of Service Quality on Customer Satisfaction: A Case Study on Nekemte Municipality, Oromia Region, Ethiopia. *Annals of Social Sciences & Management studies*, 4(1), 14-25.
- Gosling, J., Purvis, L., & Naim, M. M. (2010). Supply chain flexibility as a determinant of supplier selection. *International Journal of Production Economics*, 128(1), 11-21.

- Ishfaq, R., & Raja, U. (2018). Evaluation of order fulfillment options in retail supply chains. *Decision Sciences*, 49(3), 487-521.
- Klongthong, W., Thavorn, J., Watcharadamrongkun, S., & Ngamkroekjoti, C. (2020). Determination of Factors in Cultural Dimensions and SERVQUAL Model Affecting the Corporate Image of Pharmacy Retail Stores. *The Journal of Asian Finance, Economics and Business (JAFEB)*, 7(10), 875-884.
- Labs, W. (2010), "Supply chain efficiency starts at the top", *Food Engineering*, available at: www.foodengineeringmag.com/articles/88161-supply-chain-efficiency-starts-at-the-top (accessed 20 August 2020).
- Liu, Z. Y., & Guo, H. (2019). Research on Impact of Airport Service Quality on Passenger Satisfaction: A Comparison of Incheon Airport and Beijing Capital Airport. *한국컴퓨터정보학회논문지*, 24(2), 149-155.
- Martin, P. R., & Patterson, J. W. (2009). On measuring company performance within a supply chain. *International Journal of Production Research*, 47(9), 2449-2460.
- Matopoulos, A., Barros, A. C., & van der Vorst, J. J. (2015). Resource-efficient supply chains: a research framework, literature review and research agenda. *Supply Chain Management: An International Journal*.
- Mensah, I., & Mensah, R. D. (2018). Effects of Service Quality and Customer Satisfaction on Repurchase Intention in Restaurants on University of Cape Coast Campus. *Journal of Tourism, Heritage & Services Marketing*, 4(2), 27-36.
- Merschmann, U., & Thonemann, U. W. (2011). Supply chain flexibility, uncertainty and firm performance: An empirical analysis of German manufacturing firms. *International Journal of Production Economics*, 130(1), 43-53.
- Miskolczi, M., Jászberényi, M., & Tóth, D. (2021). Technology-Enhanced Airport Services—Attractiveness from the Travelers' Perspective. *Sustainability*, 13(2), 705.
- Modi, S. B., & Mabert, V. A. (2010). Exploring the relationship between efficient supply chain management and firm innovation: an archival search and analysis. *Journal of Supply Chain Management*, 46(4), 81-94.
- Negi, S. (2020). Supply chain efficiency framework to improve business performance in a competitive era. *Management Research Review*.
- Negi, S., & Anand, N. (2014). Supply chain efficiency: an insight from fruits and vegetables sector in India. *Journal of operations and supply chain management*, 7(2), 154-167.

- Otieno, P. S., & Govender, K. (2016). Managing airport service quality—the impact of self-service technologies. *Investment management and financial innovations*, (13, Iss. 3 (contin. 2)), 387-393.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., Berry, L.L.: SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *J. Retail.* **64**(1), 12–40 (1988).
- Qrunfleh, S., & Tarafdar, M. (2014). Supply chain information systems strategy: Impacts on supply chain performance and firm performance. *International Journal of Production Economics*, *147*, 340-35.
- Randall, T. R., Morgan, R. M., & Morton, A. R. (2003). Efficient versus responsive supply chain choice: an empirical examination of influential factors. *Journal of Product Innovation Management*, *20*(6), 430-443.
- Ryder, Supply Chain Solutions. (2012), “Bendix: Driving an Efficient Supply Chain.”, 32. *Ryder Supply Chain Solutions*. Florida, United States.
- Santouridis, I., & Trivellas, P. (2010). Investigating the impact of service quality and customer satisfaction on customer loyalty in mobile telephony in Greece. *The TQM Journal* , *22*(3), 330-343.
- Saunders, L. W., Merrick, J. R., & Holcomb, M. C. (2020). Microdosing flexibility in an efficient supply chain. *Journal of Operations Management*.
- Shaban, F., & Salih, D. (2020). The role of logistics service quality di ons on marketing flexibility: An empirical study in Dairy factories in Duhok governorate. *Uncertain Supply Chain Management*, *8*(3), 537-546.
- Shepherd, C., & Günter, H. (2010). Measuring supply chain performance: current research and future directions. In *Behavioral Operations in Planning and Scheduling* (pp. 105-121). Springer, Berlin, Heidelberg.
- Sheykhan, Roxana, (2019), "*The Study of Agility Factors to Improve the Supply Chain in E-businesses: The Case of Digikala*", master thesis in Program International Business Administration, Tallinn University of Technology, School of Business and Governance, Estonia.
- Shi, Z., & Shang, H. (2020, July). A review on quality of service and servqual model. In *International Conference on Human-Computer Interaction* (pp. 188-204). Springer, Cham.
- Wong, W. P., & Wong, K. Y. (2007). Supply chain performance measurement system using DEA modeling. *Industrial Management & Data Systems*, Vol. 107 No. 3, pp. 361-381.
- Yu, M. M., Ting, S. C., & Chen, M. C. (2010). Evaluating the cross-efficiency of information sharing in supply chains. *Expert Systems with Applications*, *37*(4), 2891-2897.

C: Thesis

- Ami, T. V. T. (2017). *Measuring Service Quality and its Effect on Customer Satisfaction and Loyalty: The Case of Vietjet Air*. (Master thesis, I-Shou University).
- Bao, M. (2020). *The role of airport service quality in destination selection*. Aviation business. Haaga-Helia University of Applied Sciences - Pasila campus.
- Carelse, B. M. (2017). *Investigating the impact of service quality and customer satisfaction on customer loyalty in life insurance in South Africa*. (Master thesis, University of the Western Cape).
- Gligor, David Marius., (2013). *The Concept of Supply Chain Agility: Conceptualization, Antecedents, and the Impact on Firm Performance*, thesiss for the degree of Doctor of Philosophy, with a major in Business Administration, University of Tennessee, Knoxville.
- Elberegli, M. A. (2018). *An integrated framework for improving supply chain performance* (Doctoral dissertation, Sheffield Hallam University).
- Gade, A. D. (2020). *A shift from an efficient to an efficient, responsive and agile supply chain* (Doctoral dissertation).
- Goedhals-Gerber, L. L. (2010). *The measurement of supply chain efficiency: Theoretical considerations and practical criteria* (Doctoral dissertation, Stellenbosch: University of Stellenbosch).
- Kate, B. (2020). *Exploration of customer satisfaction on air transport services in Tanzania: The case of ATCL and Precision Air Plc*. (Doctoral dissertation, Mzumbe University).
- Kothadiya, O. M. (2016). *Providing good service quality and customer satisfaction for airline ground services*. (Master thesis, Delft University of Technology).
- Namupala, I. N. (2019). *An investigation of the impact of quality of service on customer satisfaction of Nampower residential customers* (Doctoral dissertation, University of Namibia).
- Promkaew, P., & Tembo, R. M. (2017). *An Exploratory Study of Employees' Perceptions on Service Quality in the Examinations Council of Zambia*. (Master thesis, Lund University).
- Tefera, Y. (2018) *Assessment of Service Quality And Customer Satisfaction The Case of Commercial Nominees PLC*. (Master thesis, Addis Ababa University).